



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**El robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5
estrellas en la ciudad de Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Canturin Fabián, Susana Ingrid (ORCID: 0000-0002-5437-349X)

Roncalla Rodríguez, Edgar Daniel (ORCID: 0000-0003-2460-3087)

ASESOR:

Mg. Frank Huamaní Paliza (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por mantenernos firmes con nuestros propósitos y objetivos, a nuestros padres por ser el soporte en nuestras caídas y en especial a nuestros hermanos menores que somos un ejemplo a seguir para ellos.

Agradecimiento

A nuestros docentes de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas durante nuestra formación profesional, A nuestro asesor de tesis y docentes que nos apoyaron para lograr culminar nuestra investigación y por último a nuestros compañeros y jefes de trabajo de nos apoyaron en nuestras entrevistas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	64
3.1 Tipo y diseño de investigación	65
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	66
3.3 Escenario de estudio	68
3.4 Participantes.....	69
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
3.6 Procedimiento	72
3.7 Rigor científico.....	76
3.8 Método de análisis de información	77
3.9 Aspectos éticos	77
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	106
VI. RECOMENDACIONES.....	110
VII. REFERENCIAS	113
VIII. ANEXOS	122

Indice de tablas

Tabla 1: Amenidades según tipo de habitación.....	44
Tabla 2: Amenidades de habitaciones ejecutivas.....	46
Tabla 3: Amenidades en habitaciones deluxe	46
Tabla 4: Amenidades en habitaciones simples o estándares.....	47
Tabla 5: Validación de expertos	71
Tabla 6: Ruta Metodológica.....	73
Tabla 7: Trayectoria Metodológica	75

Resumen

El objetivo de la presente investigación es como se viene dando el robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019, asimismo su dimensión frecuencia, modalidad, tipo de artículos y medidas de seguridad. El enfoque de la presente investigación es cualitativo, de tipo básica y diseño fenomenológico, dirigido a 14 trabajadores entre gerentes, supervisores y personal operativo de hoteles de categoría de cuatro estrellas y hoteles de cinco estrellas, el instrumento que se aplicó fue una guía de entrevista estructurada conformada por 10 ítems. Los resultados obtenidos indican que el robo hormiga de parte de los huéspedes es frecuente en los hoteles de 4 y 5 estrellas y que dicho robo hace que la empresa tenga grandes pérdidas económicas, se sugiere fijar lineamientos, procesos y acciones con la finalidad de reconocer y evitar el robo hormiga por parte de los miembros de equipo en especial al robo cometido por los huéspedes.

Palabras Claves: robo hormiga, frecuencia, modalidad, artículos, medidas de seguridad

Abstract

The objective of this research is how ant theft has been taking place by guests in 4 and 5 star hotels in the city of Lima, 2019, as well as its frequency, modality, type of items and security measures. The focus of this research is qualitative, of a basic type and phenomenological design, aimed at 14 workers among managers, supervisors and operational personnel of four-star hotels and five-star hotels, the instrument that was applied was an interview guide structured consisting of 10 items. The results obtained indicate that ant theft by guests is frequent in 4 and 5 star hotels and that such robbery causes the company to have large economic losses. It is suggested to set guidelines, processes and actions in order to recognize and prevent ant theft by team members, especially the robbery committed by guests.

Keywords: ant theft, frequency, modality, articles, security measures

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro país llega a ser uno de los destinos turísticos más cotizados por las cadenas hoteleras más importantes a nivel mundial para expandir sus marcas en los principales distritos de Lima y algunas regiones como Cuzco, Arequipa y Piura, sobre ello ¿Está garantizado que las cadenas hoteleras cumplan con ciertos estándares y protocolos necesarios para satisfacer al Huésped?, en base a esta interrogante, empezamos a buscar un tema que nos aproxime al análisis de los estándares que manejan los establecimientos hoteleros en Lima teniendo una correcta distribución de los mismos según la clase de habitación o servicio que el huésped este buscando a la hora de realizar el *Check-in*, por ello consideramos fundamental el tema de estándares, protocolos y políticas al tener casos de hurto de suministros conocido como “Robo Hormiga” en los departamentos de un Hotel.

En la actualidad, el robo hormiga se está dando de manera constante por parte de los huéspedes trayendo consigo pérdidas de los activos, por ejemplo: toallas corporales, faciales, toallas de mano y batas, mientras que en habitaciones se llevan las sábanas y fundas de almohadas, referente a los artículos suelen llevarse el secador de cabello, zapatero, radio reloj, etc, esto suele darse en el área de *housekeeping*. Este mismo suceso suele repetirse en el área de alimentos y bebidas ya que las pérdidas son comunes, entre los utensilios perdidos son: cuberterías (cuchillos, tenedores y cucharas), salero, pimentero y servilletas. Estas acciones se dan por parte de los huéspedes debido a que no existe una política de revisión de maletas o bolsos en su *check-out* o cuando se retira del establecimiento (restaurante), claro está que dicha determinación podría ofender o fastidiar al cliente. Hoteles de 4 y 5 estrellas cuidan mucha su reputación y dicha determinación podría afectar con un mal comentario que puede realizar el huésped en redes sociales como por ejemplo el *Tripadvisor*.

Tal es el caso de los Hoteles de 4 y 5 estrellas, que si bien es cierto las amenidades, artículos y suministros que se encuentran en una habitación están incluidos en la tarifa que se le cobra al huésped, por ende estos pueden ser

usados sin ningún cobro adicional o en muchas ocasiones llevárselos, sin embargo en las habitaciones también encontramos otros tipos de artículos que tienen un cobro adicional, así mismo suministros que el huésped pueda solicitar en su estadía que no forman parte del estándar de una habitación pero por tema de servicio se les otorga sin costo adicional, en ocasiones muchos huéspedes suelen llevarse a sabiendas que deben quedarse en el hotel, entre los accesorios solicitados por el huésped están: ganchos de madera (adicionales a los que encontrará en el closet), hervidor, almohadas extras, etc. Estas acciones son un punto preocupante que día a día deben de enfrentar los gerentes de las áreas para poder tomar acciones y así disminuir el robo hormiga contando con el compromiso de los trabajadores en cuidar las amenidades, artículos y suministros que haya en cada habitación y llevar un control de estos. En México en la ciudad de Puebla se está luchando con este problema, que afecta drásticamente el presupuesto del hotel además de crear un ambiente de trabajo honesto, y que el mayor infractor es el huésped dada la facilidad para cometerlo, por ello los hoteles reconocen que el robo puede ser prevenido e incluso se puede recuperar el costo de los artículos, sin embargo, para que esto sea posible debe existir una excelente coordinación y comunicación con el departamento de recepción.

Según cifras internacionales, el 90% de los colaboradores de alguna organización han estado involucrados en conductas deshonestas, por ejemplo, el 25% de los colaboradores roba frecuentemente, otro 25% no robaría bajo ninguna circunstancia y el 50% restante robaría si tuviera la oportunidad de hacerlo (Medina y Palacios, 2009). En Norte América, las cadenas hoteleras de Estados Unidos han anunciado que reemplazarán las amenidades con botellas más grandes y dispensadores de jabón pegados a la pared, esto debido a las grandes pérdidas económicas a raíz del incremento del robo hormiga, medida que será benéfica para el medio ambiente, pues se reducirá la cantidad de residuos plásticos (Espinoza, 2018). ¿Todos estos aspectos podrían replicarse en nuestro país? Posiblemente las medidas usadas en Estados Unidos haciendo uso de tecnología e inversión han permitido que se reduzca el robo hormiga significativamente a diferencia de nuestro país.

Según El Comercio (2018) el crecimiento económico que experimento Perú, a partir del 2004, transformó el rostro de la ciudad. El sector de la construcción se disparó y por supuesto los hoteles de lujo fueron la punta de lanza de este fenómeno, que se evidenció principalmente en Lima, no solo por su infraestructura sino también por la calidad de sus servicios, estos hoteles son reconocidos por su excelencia. Sin embargo, esta problemática no excluye al Perú ya que, en los principales hoteles de Lima como los hoteles de gran lujo de cuatro estrellas y cinco estrellas están muy propensos a sufrir este problema cotidiano debido a que son hoteles de lujo y cuentan con artículos valorizados en miles de dólares, además de otros de menor valor pero igual repercuten significativamente en los costos del Hotel. Probablemente esto suceda frecuentemente debido a la gran afluencia de llegadas y salidas diarias ya que las áreas de recepción y *housekeeping* se enfocan mayormente en realizar el *check-in* y *check-out*, y la limpieza de las habitaciones respectivamente, dejando a un lado quizá una supervisión previa en las habitaciones para detectar la ausencia de algún artículo o suministro que se le haya dado a petición del huésped o que forme parte de la decoración de la habitación y dar aviso de inmediato al área de *Front Desk*. ¿Se podrá elaborar medidas de erradicación del robo hormiga en los Hoteles? Hasta el momento no se ha podido erradicar este problema debido a que no existen políticas que permita una inspección a las pertenencias del huésped a la hora del *check-out*, por ende, es imposible evitar el robo hormiga sin embargo con el compromiso de los camareros, los encargados de *minibar* y una comunicación constante con recepción se podría disminuir.

Toda esta problemática conllevaría a consecuencias negativas futuras como mafias organizadas que se dediquen al robo hormiga en hoteles y otras empresas de distinto rubro, como ya se viene dando en otros países optando por llevarse artículos cada vez más grandes como televisores, almohadas, sábanas trayendo como consecuencia un impacto negativo en las finanzas y la rentabilidad del hotel.

Para evitar todas estas consecuencias se debe crear estrategias que permitan mitigar estos problemas ya que dentro del sector hotelero puede resultar muy beneficioso para las áreas de *Housekeeping* y Alimentos & Bebidas, quienes están más expuestos a sufrir este tipo de robo, estrategias tales como supervisar las habitaciones antes que el cliente deje la habitación sin que lo note para evitar ofensas o malos entendidos, por ejemplo, a la hora que el camarero entra a realizar la limpieza diaria o cuando el encargado de *minibar* ingresa para reponer lo que ha consumido el huésped, de eso modo les da tiempo para realizar la facturación de lo consumido en tanto se inspecciona la habitación que no existan daños en el mobiliario e inmobiliario. Inclusive, los huéspedes suelen llevarse las llaves de la habitación por la prisa de llegar al aeropuerto, por lo que algunos hoteles recurren a tener personal en el aeropuerto para abordarlos y pedirles antes que tomen su vuelo. Sobre ello, muchos hoteles están enfatizando a una inspección previa al *check-out* del huésped para descartar daños en la habitación y ausencia de algunos artículos, además de manejar información entre cadenas de los huéspedes con este tipo de conductas casi en su mayoría personas cleptómanas para poder así estar preparados y contar las medidas necesarias para evitar algún acontecimiento que perjudique al Hotel.

II. MARCO TEÓRICO

Por todo lo expuesto anteriormente, la investigación se ha propuesto analizar estrategias y medidas preventivas que ayuden a disminuir el robo hormiga que puedan ser difundidos en hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Lima para que las empresas hoteleras opten en poner en práctica dichas recomendaciones como un medio para disminuir pérdidas financieras en los departamentos más afectados (*housekeeping* – Alimentos y Bebidas), aumentar la rentabilidad y crear conciencia en los huéspedes.

Sobre lo expuesto, se han realizado diversos trabajos previos, algunos de ellos nos han aproximado a un mejor entendimiento y comprensión de nuestro tema, por ejemplo, tenemos algunas publicaciones reflexivas y que dan un aporte teórico al papel social del turismo en el contexto de la Hotelería, por ejemplo, Portal, Espinoza y Zúñiga (2014) en su publicación Efecto de la demanda de un turismo social sostenibles de la actividad en el balneario de El Quisco, Provincia de San Antonio – Chile. El lado costero central de Chile se encuentra pasando con un verano de altas temperaturas, aquel clima genera una masiva visita de turistas de bajos recursos económicos, estos conjuntos de turistas se dividen en dos clases: social y masivo que son naturales de la zona central de Chile. Con el tiempo ha aumentado la demanda de la afluencia de los turistas, esto hace que los recursos se saturen y congestionen, por ende, los turistas deben migrar a otros recursos de poca afluencia. Para realizar la investigación se ha tomado como modelo en la región de Valparaíso el balneario de Quisco con el propósito de conocer la demanda generada por el turismo social, la investigación se enfocó en su comportamiento, desplazamiento, permanencia, fidelidad y entre otros aspectos del turista. Se analizó el comportamiento de la demanda turística ya que fue fundamental en esta investigación y sirvió como base para la formación del plan de ordenación para el desarrollo sostenible del turismo social en el balneario.

Por otro lado, siguiendo con el análisis teórico tenemos a los investigadores Monterrubio, Sosa y Osorio (2018) en su publicación Efecto del turismo residencial notado por la población *insitu*: una aproximación cualitativa desde

la teoría del cambio social. En el estudio se vio la evaluación de la teoría de los intercambios a nivel social en la cual se realizó una investigación sobre el impacto que causa el turismo residencial en la ciudad Puerto Morelos en México mediante la entrevista que se realizó a los pobladores de la ciudad, los que son parte de la asociación de empleo que se dan en dicho lugar, asimismo, se verá el efecto multiplicador y la difusión de la cultura como también la preservación del ambiente natural y las acciones que realizan los turistas. Los elevados costos de los inmuebles y la contienda empresarial que se da en Puerto Morelos son considerados costos del fenómeno. Cada poblador se encargó de hacer un cálculo de los beneficios económicos, costos socioculturales y medio ambiente.

Sobre ambos autores, ambas investigaciones se enfocan en el turismo social con la gran diferencia que Espinoza y Zúñiga con quienes no coincidieron el enfoque que usan en este tipo de turismo, se puede observar que nos hablan que los turistas que radican en dicho lugar no le toman la importancia de la degradación del recurso, si los pobladores notan que el recurso se encuentra lleno de turistas no proponen la disminución de visitantes para no degradar la zona turística sino prefieren buscar un lugar cómodo donde puedan pasarla bien, es decir buscan su propio bienestar, los autores nos muestran un turista interno egoísta ya que en primer instancia está el cuidado del recurso como nos muestran en su investigación. Monterrubio, Sosa y Osorio anteponen la preservación del recurso, involucrando al poblador del cuidado responsable y viéndose beneficiados todos ya que cada uno cumple una función distinta al del otro, con una buena dirección y concientización de ambas partes, los investigadores se enfocan en un turista local consiente con sus acciones donde todos deberían participar.

Por otro lado, tenemos algunas investigaciones que se han enfocado en el estudio del análisis de la rentabilidad del cliente en hoteles de 4 y 5 estrellas, por ejemplo, Sheng y Tu Lui (2018) en su investigación Aplicaciones del análisis de envolvente de datos de red para explorar las eficiencias operativas de los hoteles internacionales de cinco estrellas, realizado en Taiwán. Señala que, en función de las características operativas de la industria hotelera, este estudio

dividió los procesos de servicio de los hoteles internacionales de cinco estrellas en servicio a la habitación y servicio de alimentos & bebidas, y utilizó el análisis de la envolvente de datos de la red para analizar las eficiencias de servicio de las etapas distintivas de la industria hotelera. Los resultados del estudio muestran que los hoteles internacionales de cinco estrellas que tienen fuentes distintivas de clientes y están ubicados en áreas diferentes, lo que indica diferencias significativas en la eficiencia general. Además, si el hotel es la marca de la cadena internacional, la única diferencia significativa es la eficiencia en la ocupación de la habitación. Finalmente, basado en la ocupación y el rendimiento de la eficiencia, este estudio se realizó en cuatro categorías, y proporcionó sugerencias relevantes para la gestión operativa y las actividades de marketing.

Asimismo, tenemos la investigación de Faria, Ferreira y Trigueiros (2018) en su trabajo titulado Análisis de la rentabilidad de los clientes en hoteles mediante el cálculo de costos por actividades, consideró que los sistemas contables tradicionales han sido criticados por centrarse en la rentabilidad del producto, servicio o departamento, y no en la rentabilidad del cliente, por lo que no proporcionan información efectiva a las decisiones relacionadas con el marketing. Los resultados son informados por los departamentos operativos, mientras que las actividades de marketing se centran en los segmentos de mercado de los clientes. Reconociendo el creciente énfasis en la creación de valor para el cliente, y para superar el desajuste entre la provisión y el uso de la información en los hoteles, se han sugerido técnicas de CPA (*Cost Per Action o Cost Per Acquisition*). A pesar de sus beneficios, es decir, un enfoque estratégico, los hoteles siguen aplicando técnicas tradicionales. Un cuestionario estructurado recogido a través de entrevistas personales mostró que el CPA (*Cost Per Action o Cost Per Acquisition*) está lejos de ser generalizado en la gestión hotelera; en cambio, los hoteles acumulan costos en centros de beneficio y en centros de costo. Ninguno de los hoteles encuestados había adoptado el costo basado en la actividad, a pesar de que esta técnica se considera la más adecuada para calcular la rentabilidad de cada cliente.

Las dos teorías expuestas por Faria, Ferreira y Trigueiros son de importancia que ambos temas van de la mano, la persona que se dedica a realizar Marketing no solo es el que hace la publicidad por todos los medios de comunicación, sino también busca estrategias para mejorar el lado financiero de la empresa, es el caso de la primera teoría que individualiza las áreas para analizar lo involucrado que pueden estar uno de otros, claro está que cada área tiene cierta conexión entre ellas.

Finalmente, tenemos algunas investigaciones que se han enfocado en el análisis específico de la gestión de Inventarios mediante el ABC, la ética y la Responsabilidad Social en la industria Hotelera, por ejemplo, Gadekar (2016) desarrolla una investigación cuyo título fue Aumentar la satisfacción del cliente y reducir las pérdidas a través del análisis ABC, enfoque de criterio doble y múltiple en un hotel en Mauricio, es una investigación que se desarrolló en Mauricio, este estudio menciona la importancia del almacén de materiales en la estructura organizativa de un hotel. La salud de una tienda afecta el rendimiento general del hotel. Los deberes del gerente de tienda son emitir productos, preparar órdenes de compra, verificar inventario, registrar todas las entradas en el sistema, negociar y tomar decisiones estratégicas. Hay muchas formas de ver la importancia de administrar el inventario. La tecnología desempeña su papel para hacer que la gestión del inventario sea más eficaz. Una vez que los productos llegan a la compañía, el almacenista transferirá los productos al departamento específico de la empresa o los almacenará y los ingresará al inventario. Los inventarios en un hotel se clasifican como alimentos, bebidas, lavandería, limpieza, vajilla y sanitarios. En general, la clasificación de inventario desempeña un papel importante en el éxito de cualquier negocio, este es un factor comprobado de un negocio exitoso en cualquier industria. El estudio se llevó a cabo para clasificar el inventario, lo que llevó a una gestión eficaz del capital y una alta satisfacción del cliente. Los inventarios representan una parte significativa del total de activos corrientes del hotel, en cualquier negocio ayuda a controlarlos. Para que cualquier hotel pueda hacer un negocio exitoso, la satisfacción del cliente es una prioridad. Hay diversos costos de

administración de inventarios, es decir, costos de manejo, costos de almacenamiento, riesgo de obsolescencia, deterioro y el costo de oportunidad existe eventualmente y es inevitable. Si existe un ligero desequilibrio en el manejo de estos costos, las empresas experimentan el efecto *Bullwhip* (hace referencia a los desajustes que se da entre la demanda real de un consumidor y la demanda de los actores intermedios que son participe en la cadena de suministros) en el lado negativo. Y el hotel sufre pérdidas con pérdida de buena voluntad. Por lo tanto, se llevó a cabo un estudio preciso para clasificar el inventario a través del análisis ABC mediante la calificación de criterios dobles y las calificaciones de criterios múltiples.

Asimismo, Da Silva y Mondo (2015) desarrolla una investigación titulada “Curva ABC En la Hospitalidad: Estudio de caso en un hotel de Florianópolis / Sc”, es un estudio realizado en Santa Catarina, Brasil. Está fundamentado en la Curva ABC, que tiene en cuenta el Principio de Pareto. Por medio de un estudio de caso en un Hotel Ejecutivo de Florianópolis / SC. Su objetivo fue verificar de qué forma esta herramienta puede contribuir a la administración de materiales de este medio de hospedaje, además de determinar cuáles son los elementos que merecen atención, más o menos rígida en la forma de gestión. Para alcanzar el objetivo propuesto, este trabajo fue delineado por investigación bibliográfica y cualitativa, con visita al medio de hospedaje para recolección de datos y levantamiento en los inventarios. A la vista de ello, los principales resultados indican que además de categorizar ítems de mayor y menor importancia, se evidencia que, de los 41 ítems analizados, 19 requieren cuidado efectivo por parte de la administración de materiales, por representar poco más del 83,37% del valor financiero total en stock. Además, se percibió que la clasificación ABC por establecer prioridades, hace posible la realización de acciones que benefician a toda la empresa. La utilización de esta herramienta garantiza adecuación, estabilidad y sincronización entre toda la cadena de procesos de la empresa, por lo tanto, mayor satisfacción del cliente e impulsando los recursos financieros de la empresa.

Por otro lado, para los investigadores Ho, Zhao y Dooley (2017) en su artículo titulado Crímenes hoteleros: una victimización inexplorada en la industria hotelera, señaló que la naturaleza de los delitos en los hoteles puede considerarse en general oportunista y conveniente. La industria de la hospitalidad es particularmente sensible a las actividades delictivas en los destinos turísticos por ello se revisó todos los informes de incidentes en hoteles y moteles en el Condado de Miami-Dade y reportaron al Departamento de Policía de Miami-Dade (MDPD) el 1 de enero de 2006 al 31 de diciembre de 2010. Una revisión de los informes de incidentes relacionados con hoteles de MDPD reveló patrones de delitos en hoteles y los efectos de las características de los huéspedes en una variedad de victimizaciones relacionadas con hoteles. Los resultados del estudio indicaron que la gran mayoría de los delitos de hoteles estaban relacionados con la propiedad; solo 5 incidentes relacionados con el hotel fueron denunciados a la policía, que se clasificaron como delitos contra personas como robos a mano armada o asalto físico. Este estudio también encontró que hubo tres actividades delictivas principales llevadas a cabo contra los huéspedes del hotel en la configuración del hotel: robo y robo de automóviles. A estos datos, se han aplicado los análisis estadísticos apropiados (univariados, bivariados y multivariados) para determinar los factores circunstanciales (por ejemplo, el tiempo o la ubicación del incidente) que rodean la optimización. Debido a la dualidad de la naturaleza de la variable dependiente (victimizada o no victimizada en cualquier delito), se empleó un análisis de regresión logística para examinar el efecto de las características de los huéspedes del hotel en respuesta a las preguntas de estudio que guían la investigación. No obstante, las características del sospechoso eran prácticamente desconocidas en los informes de incidentes relacionados con hoteles del MDPD.

Además, desde el punto de vista del capital humano, para los investigadores Qasim Dahash y Ammar Mustafa (2018) en su artículo Inversión en capital intelectual y consecución de la ventaja competitiva en el sector hotelero, es una investigación que proporcionó algunos puntos de vista sobre los conceptos de capital intelectual y sus importantes dimensiones, junto con la investigación de

la posible asociación entre el capital intelectual y el logro de una ventaja competitiva. Este estudio se centra en la industria hotelera iraquí, que es un área de investigación insuficiente en el contexto del capital intelectual y su relación con la ventaja competitiva. Se utilizó un cuestionario adaptado para recopilar las respuestas de los gerentes principales y medios de los hoteles de cuatro y cinco estrellas en Irak. La confiabilidad y la validez del instrumento de recolección de datos se midieron a través del alfa de Cronbach, la confiabilidad del compuesto y la varianza promedio extraída respectivamente. La ventaja competitiva fue respaldada contra el capital humano, relacional y estructural mediante el uso de la metodología de *Partial Least Square*. La consecuencia del estudio mostró una connotación positiva y fuerte entre el capital intelectual y el logro de una ventaja competitiva. El capital humano tuvo la mayor contribución a la ventaja competitiva en el sector hotelero en Irak. La alta dirección de los hoteles debe estar interesadas en desarrollar, mantener y retener el capital humano para lograr una ventaja competitiva sobre los competidores.

Finalmente, los investigadores Sánchez, Vargas, Castillo y Zizumbo (2018) y su publicación Responsabilidad Social empresarial en el hotelaría, un enfoque ético, buscó analizar el papel que juegan las empresas hoteleras en la sociedad. Recientemente se ha observado que las cuestiones éticas a pesar de ser favorables en muchos aspectos de la gestión empresarial, materializarlas en resultados no es una tarea sencilla, siendo que algunas empresas han fracasado en el intento de asumir una forma de operación que esté vinculada con un buen desempeño económico, social y ecológico; en ese sentido, la responsabilidad social (RS) es una vía que las empresas hoteleras han encontrado para alcanzar la tan anhelada ventaja competitiva. La investigación se desarrolló desde la perspectiva cualitativa a través de entrevistas estructuradas a directivos de 26 hoteles de negocios pertenecientes a un corporativo hotelero de la República Mexicana. Las entrevistas se realizaron en formato individual y los criterios de selección fueron que el establecimiento perteneciera a las categorías de 4 y 5 estrellas, y atendiera turista de negocios. Este artículo presenta los resultados cualitativos acerca de

las prácticas de RS en hoteles de negocios de cuatro y cinco estrellas ubicadas en la República Mexicana. Se trata de un estudio descriptivo donde se destacan resultados que indican que la RS en los hoteles se construye con la visión económica convencional, donde la empresa busca la rentabilidad maximizando sus beneficios económicos a través de factores como el mejoramiento de la productividad, el incremento de la riqueza de los accionistas y el servicio de calidad hacia los clientes.

Apreciamos que los trabajos se han enfocado tanto en los aspectos de la interrelación entre cliente, servicio y rentabilidad, por otro lado, los diversos diagnósticos que nos ayudan a apreciar la importancia del inventario y la pérdida financiera a causa del hurto de suministros, artículos, amenidades, mobiliario, entre otros y el análisis de diversas experiencias en la industria hotelera con la sociedad contemporánea, en este aspecto, nuestro trabajo aborda un tema inédito para nuestro país.

Por otro lado, nuestro marco teórico ha tomado algunos autores para sustentar que el robo hormiga en las empresas hoteleras es una constante que cada día se va incrementando e impactando económicamente a los departamentos de Ama de Llaves y Alimentos y bebidas, por lo cual se están tomando medidas preventivas al momento de realizar los inventarios en el almacén y contando con el apoyo del área de seguridad para que ellos puedan estar preparados ante una pérdida masiva de activos del hotel.

Sobre el robo hormiga se han escrito desde diversas perspectivas con una clara connotación económica, otras desde un punto de vista del capital humano y algunas con un enfoque complementario como el control de procesos, por ejemplo Jiménez (2010), a través de su artículo titulado “El robo hormiga” mostrado en La economía, menciona: El robo hormiga se denomina al hurto de los objetos de recuerdos, este hurto a gran escala podría llegar a alcanzar un costo muy significativo para la operación de un establecimiento hotelero. Apreciamos que el autor enfoca al robo hormiga como una pérdida financiera mínima, sin embargo, se debe manejar estas estadísticas ya que las pérdidas

pueden ser en mayores cantidades afectando la economía del departamento.

Sobre ese mismo punto, Desfassiaux (2016) nos plantea que el robo hormiga es uno de los más importantes hurtos menores que se realiza dentro de una empresa que ocasionan pérdidas de un 10% en los inventarios realizados como también un 35% en las ganancias total. En un 70% de los casos son los empleados que realizan el hurto en complicidad de los proveedores o clientes de la empresa (Jiménez, 2010), ambos autores plantean que el robo hormiga afecta económicamente a la empresa, por ello se debe fomentar una cultura de prevención más que de corrección.

Según nuestro entender, el robo hormiga no solo debe enfocarse en lo económico, además de ellos se debe dar mayor énfasis al monitoreo de inventarios y al control de suministros del hotel, sobre esta línea de trabajo tenemos a (Da Silva y Mondo, 2015) nos dicen que la aplicación de la Curva ABC, que tiene en cuenta el Principio de Pareto, es una herramienta que puede contribuir a una eficaz y eficiente organización de suministros, artículos y amenidades de un establecimiento hotelero, además de tener un registro de aquellos elementos que tienen mayor demanda de hurto y darle mayor énfasis al control de estos.

Sobre esta misma línea de Control de procesos, tenemos a Dickinson, Espinoza y Ripoll (2009), nos plantean que la efectividad en la supervisión y la conservación de los inventarios en condiciones óptima contribuye a uno de los elementos más importantes para llevar a cabo el mando en cualquier empresa, apreciamos que el investigador enfoca y centra su análisis en la eficacia de la utilidad del inventario, a la larga plantea que la información final será de gran soporte para mantener las existencias en los niveles presupuestados, si bien sigue la temática de control de procesos que delinearon Da Silva y Mondo (2015), este autor se enfoca más en la utilidad práctica de Inventarios para una eficaz gestión empresarial.

Por todo ello, apreciamos que Jiménez y Desfassiaux enfocan su trabajo principalmente en las pérdidas económicas a consecuencia del robo hormiga llevada a cabo por personas internas o externas de alguna empresa, mientras que Da Saliva, Mando, Dicknson, Espinoza y Ripoll plantean un enfoque netamente de control de procesos con la finalidad de obtener datos reales de las existencias. Estas posturas son el marco que usaremos para plantear nuestro análisis a los resultados del presente trabajo.

En sus inicios, el turismo desde una perspectiva social estaba presentado como un fenómeno masivo, el cual fue considerado el acontecimiento social que tenía consecuencia y un resultado identificable que se lograban ser medidos. Por ende, la sociedad mide el turismo y analiza cuantitativamente con la finalidad de medir su magnitud y la elaboración de su datación. Cualitativamente autores como Krippendorf, Jafari, Urry y Álvarez Sousa, quienes se han enfocado al estudio del turismo social con relación al ocio, esto ha permitido un estudio exhaustivo de las acciones que aclaran el comportamiento (movilidad, servicios, impactos) a su vez el estado de su contexto socio-estructural (político, cultural y desarrollo económico). Según Osorio (2007) el estudio se concentra en el ocio y sus principales corrientes de estudio: la primera como liberador [...]; la segunda, desde un punto de vista crítica lo asume como consumista, controlador y alienante.

Existen diferentes teorías que nos ayudan a entender al turismo desde el punto de vista social, por ejemplo, Niklas Luhmann propuso ideas para comprender al turismo como un comunicador que está integrado en la dinámica de los sistemas sociales. Desde el punto de vista el sistema social proporcionó al turismo la meta de bajar la dificultad creada por un nuevo tipo de viaje, sostuvo sus inicios a nivel mundial a mediados del siglo XIX y que se conoció por primera vez en la historia, el viaje de placer, un modo de viaje diferente al tradicional (viaje obligado o de supervivencia), en el cual el único propósito era disfrutar el momento. A partir de este concepto, entonces el turismo será reconocido como un posible medio de comunicación en la sociedad, que con el transcurso de los años ha diseñado maneras del enlace social en distintos

sistemas correlacionales, organizacionales y asociaciones englobados en el sistema general de la sociedad.

La teoría de la sociedad fue creada conceptualmente y recreada entorno a la explicación de los sistemas sociales, por ello Luhmann considero tres teorías con la finalidad de obtener medios para edificar su descripción: la primera de ellas es la teoría de sistemas, la cual define a la comunicación como la acción que constituye el contacto entre la sociedad y los seres humanos, la segunda es la teoría de la comunicación que brinda las partes de la comunicación para explicar las maneras en las que interviene en relación con el planteamiento de la primera teoría y finalmente la teoría de la evolución que nos da a entender el recorrido de la sociedad en diversos términos, posibles formas de selecciones sujetas a la contingencia y a la dificultad que no representan una historia lineal, sino que van edificando distintos órdenes sociales.

La ética es un conjunto de valores morales que conducen a una buena conducta de las personas, la cual es fundamental en todas las acciones que realiza el hombre en su vida diaria. Enfocándonos en la actividad turística la ética es muy importante en las relaciones interpersonales ya que trae consigo una comunicación constante entre personas, pueblos y culturas, además que puede afectar grandes cantidades de áreas o sectores, influyendo en la vida de un territorio y zona. El turismo es una actividad que se realiza constantemente en el mundo, gran cantidad de personas realizan viajes a otros países por lo que es considerado un fenómeno social más significativo de la segunda mitad del siglo XX. Todos debemos de comprender que el turismo es una actividad donde se debe priorizar el respeto hacia los demás, a la integridad y la dignidad de las personas, respetando el medio ambiente y la naturaleza, al patrimonio artístico, los recursos naturales, culturales y arqueológicos. Debemos tener en cuenta que para poder realizar de manera correcta esta actividad debemos tener claro que la educación que se recibe desde pequeños es fundamental para conseguir un cambio en la sociedad, además de dar a conocer que son actividades necesarias para lograr un conocimiento y reflexión para aquellos profesionales o futuros profesionales del turismo acerca la de la

Ética del Turismo, con la finalidad de tener profesionales con una educación turística capaz de razonar y concientizarse sobre todo aquello que traiga beneficios para el ser humano, la sociedad y al medio que los rodea.

Según la Organización mundial del turismo (OMT, 2015) El código de ética es un conjunto de principios elaborado para ser usado como guía para los principales actores del desarrollo turístico en un lugar determinado. El cual va dirigido para entes gubernamentales, empresas dedicadas al turismo, pueblos, turistas y comunidades por igual, su propósito es ayudar a incrementar los beneficios de la zona donde se opere el turismo tanto nacionales como internacionales para que desarrollen un turismo sostenible y responsable además de tratar temas de interés global como el comercio equitativo, la seguridad, el desarrollo social y los problemas cotidianos de la sociedad , minimizando a su vez posibles impactos negativos en el medio ambiente, el patrimonio natural y cultural como también las sociedades de alrededor del mundo.

Este documento comprende nueve artículos cuyo propósito es servir de marco de referencia para los gobiernos, destinos, los empleados, tours operadores, los agentes de viajes, los promotores y los viajeros. El décimo hace referencia a la solución de litigios, a continuación, los mencionaremos explicando a lo que hace referencia cada artículo teniendo de base lo elaborado por CANATUR (2015) para la industria turística de Costa Rica:

Artículo I. Este artículo hace mención al respeto de las culturas de los diferentes pueblos a los que visitamos, es decir debemos de conocer la cultura de una comunidad antes de visitarla ya que tiene q existir un respeto de por medio entre la comunidad receptiva y los turistas.

Artículo II. El turismo es la actividad que está asociada al descanso, la diversión, el deporte, entre otros, además de ser una actividad donde debe ser relevante la tolerancia y el respeto entre pueblos y culturas, asimismo se dará mayor énfasis a respetar los derechos de los más vulnerables como niños, discapacitados y personas de la tercera edad.

Artículo III. Los involucrados en el desarrollo turístico, deben ser conscientes

sobre el cuidado del medio en el que operan, hacer uso de los recursos naturales de manera responsable con la finalidad de que estos perduren el tiempo para las futuras generaciones, además de crear estrategias para la disminución de desechos sólidos y líquidos.

Artículo IV. Los recursos turísticos pertenecen a la comunidad en la que se encuentren por ende estos son responsables del cuidado y sostenibilidad de los mismos ya que ellos tienen derechos y obligaciones particulares con respecto al patrimonio cultural y natural que debe proteger y ser transmitido a las futuras generaciones.

Artículo V. En las actividades turísticas lo primero que se debe realizar es priorizar el trabajo en equipo por parte de la población y comunidades locales para que tengan una participación igualitaria en los beneficios de ingreso a la comunidad, culturales y sociales que se den durante la visita de los turistas, especialmente en la creación directa e indirecta de trabajo que pueda generarse para beneficio de ambas partes.

Artículo VI. Los agentes turísticos tienen la función de brindar información veraz de los destinos en los que operan, las condiciones del viaje, recepción y estadía, además tienen la obligación de explicar de forma transparente las cláusulas del contrato, velar por su seguridad en los lugares a los que visiten, así como asegurar la calidad de los distintos centros que brinden el servicio de alimentación.

Artículo VII. Los derechos del turista están relacionados principalmente con el descanso, negocio, salud o religión, pero en particular toda esta se da gracias al tiempo de vacaciones periódicas que tiene cada persona en su centro de trabajo.

Artículo VIII. Todo turista tiene el derecho de trasladarse a otro país que no sea el suyo y permanecer el tiempo que se requiera siempre y cuando esté libre de responsabilidades con la ley, además de tener la seguridad de que no sufrirá ningún tipo de discriminación en el lugar en el que se sitúe, podrán hacer uso de los medios de comunicación que estarán a su disposición, como también los servicios administrativos, sanitarios locales y judiciales.

Artículo IX. Toda persona que se dedique a brindar un servicio al turista debe de haber tenido una formación profesional adecuada y continua, además de

mostrar vocación de servicio sea persona natural o jurídica que desee emprender una actividad profesional en el ámbito turístico.

Artículo X. Las personas que se involucren de forma voluntaria en la actividad turística deben cooperar que se cumpla este código como también velará su efectiva aplicación. Asimismo, estarán comprometidos a controlar los conflictos que derivan de la aplicación o la interpretación de este Código a un organismo imparcial, nombrado por la Asamblea General, denominado Comité Nacional de Ética del Turismo.

Los orígenes de la industria hotelera data desde los pueblos antiguos que tuvieron que desplazarse por temas de comercio, conquista o religiosas, por lo cual se veían en la necesidad de armar sus tiendas donde querían. Las personas por naturaleza nos caracterizamos por tener las mismas aspiraciones de conocer el mundo y sus distintas culturas sintiendo la necesidad e inquietud de viajar, debido a esta necesidad básica de las personas surgen los servicios de hospedaje con la finalidad de albergar en sus instalaciones a aquellos que visitan un país diferente al suyo y desean pernoctar por un periodo determinado. Debido a la relación que mantienen los establecimientos de hospedaje con lo actividad turística, son considerados esenciales en todo destino turístico. Antiguamente estos establecimientos solos ofrecían descanso tal es el caso de las conocidas tabernas que surgen por primera vez en Europa, sin embargo, estos han ido incrementando sus servicios como alimentación, diversión entre otros hasta llegar a los novedosos y lujosos hoteles que en la actualidad podemos encontrar en los principales destinos turísticos del mundo. Para sustentar nuestro concepto acerca del servicio de hospedaje el MINCETUR (2004) de acuerdo al Reglamento de Establecimiento de Hospedaje nos dice lo siguiente: es un establecimiento que ofrece servicio de alojamiento que no es permanente, solo es para que las personas pernocten en el local, el hospedaje también podría brindarles otros servicios complementarios que figuran en las tarifas establecidas por el hotel.

El albergue se define como unos de los tipos de establecimiento de hospedaje que brinda asilo a las personas acompañados por sus mascotas. En

el mundo existen variedad de hospedaje son distintas categorías entre ellos tenemos los resorts, casas de campo, hoteles de distintas categorías, etc. El albergue es un hospedaje que brinda menos servicio a comparación de un hotel de cinco estrellas. Además, gran parte de las instalaciones son compartidas como espacios comunes que llegan hacer las áreas públicas. De tal modo, los albergues son una de las mejores alternativas para impulsar el intercambio cultural.

Para sustentar nuestro concepto acerca de Albergue el MINCETUR (2004) de acuerdo al Reglamento de Establecimiento de Hospedaje nos dice lo siguiente: un establecimiento de hospedaje es aquel que ofrece un servicio de acilo compartiendo varios espacios que llegan hacer comunes, entre ellos tenemos las áreas públicas como las habitaciones donde pueden ingresar personas según la máxima capacidad de la habitación.

El termino hotel proviene del francés “hostel”, nombre que hacía referencia a un establecimiento módico, a su vez el termino hotel da origen en el latín medieval “*Hospitale*” el cual evolucionó del radical europeo “*ghos*” (extranjero), y el sufijo “*ti*” que significaba “alguien con quien uno tiene deber de hospitalidad”. En su definición más fundamental, Hotel es un establecimiento con fines lucrativos que presta alojamiento por un tiempo determinado a los turistas o viajeros. La mayoría de hoteles ofrece el servicio de alimentos y bebidas, entretenimiento y servicios personales como Spa, Sauna, Gimnasio, entre otros, siempre y cuando se respeten ciertos lineamientos y estándares de acuerdo al reglamento de establecimiento de hospedaje, calidad y salubridad para el huésped ya que para ofrecer estos servicios complementarios al descanso se debe cumplir ciertos requisitos para operar legalmente. Para sustentar nuestro concepto acerca de Hotel el MINCETUR (2004) de acuerdo al Reglamento de Establecimiento de Hospedaje nos dice lo siguiente:

Un establecimiento de hospedaje que cuenta con más de 20 habitaciones y que ocupa la mayoría de un edificio independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los hospedajes para que lo

categoricen con estrellas deben cumplir con ciertos requisitos fundamentales como, por ejemplo: el tamaño de las habitaciones además de los servicios y equipos que se encuentre dentro de estas, un restaurante por lo menos, ascensores, un bar independiente, estacionamiento, *room service* las 24 horas del día, lavandería, conserjería, entre otros

Podemos apreciar que el concepto de hotel es vasto que las características dependerán de aspectos muy importantes y necesarios tales como: una ubicación estratégica, el tamaño, segmento al cual va dirigido, la marca, entre otros. La industria hotelera actualmente está creciendo considerablemente a nivel mundial debido a que más personas están optando por viajar en sus vacaciones ya sea de manera individual o grupal, trayendo consigo ingresos para el destino receptor además que generaría que la oferta hotelera aumente debido a que los hoteles que ya operen no sean suficientes para albergar a las grandes cantidades de personas que viajan diariamente, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) se aprecia que en el 2008 los turistas internacionales a nivel internacional alcanzaron los 922 millones, significando ingresos por 944.000 millones de dólares con sus visitas.

Las empresas hoteleras actualmente no surgen de manera individual o separada, hoy en día podemos observar el crecimiento masivo de hoteles que operan en grupo, también llamadas cadenas hoteleras. Estas cadenas están constituidas de forma horizontal por enormes compañías en las cuales la administración y gestión son representadas por distintas personas y distintos procedimientos, los cuales administran hoteles en las principales ciudades del mundo, cuyo propósito es de obtener mayores utilidades además de generar ventajas competitivas, el control y prestigio del mercado nacional e internacional (Medina y Palacios, 2009). Otro concepto los describe como organizaciones que tienen una marca constituida y conocida en el mercado y que la administración pueda estar a cargo del mismo hotel o por un representante de la cadena hotelera. Sabemos que las cadenas hoteleras, siguen ciertos estándares establecidos por la marca, estos estándares incluyen medidas de: reservaciones, calidad del servicio, operaciones de alimentos y bebidas, procedimientos en el departamento de *housekeeping*, contabilidad, entre otros

(Bardie, 2003). Un hotel de marca tiene presente ofrecer al huésped programas o actividades que nos permita ganar la fidelidad del huésped frecuente hacia el establecimiento tales como convenios, seguros, entretenimiento y calidad en todas las áreas. Por último, los hoteles de cadena tienen el propósito de brindar costos más bajos mediante procedimientos predispuestos y generar mayores utilidades ofreciendo ventajas superiores para comodidad del huésped.

El Perú ha sido lugar para aquellas cadenas internacionales que han visto a nuestro país como un destino de gran afluencia de turistas de todo el mundo, por tal razón varias cadenas han optado por operar en distintos distritos de Lima como Miraflores y San Isidro principalmente y en algunas regiones como Cusco, Arequipa y Piura, cadenas como *Marriott international*, Hilton, *Accor Hotels*, *Best Western*, entre otros.

Lima Metropolitana es la capital de nuestro emblemático país llamado Perú, actualmente es una moderna ciudad en crecimiento, con casi 8 millones de pobladores, convirtiéndola en una de las más importantes capitales de América Latina y la más grande y moderna del Perú ya que cuenta con la mejor tecnología además de contar con una infraestructura a la vanguardia e ideal para llevar a cabo los más importantes eventos (convenciones, congresos, reuniones, entre otros) de carácter internacional o nacional. Lima es un destino capaz de captar la atención de los turistas ya que en ella podrán admirar sus iglesias, sitios arqueológicos y casonas con mucha historia por contar, también podrán encontrar una gama de espectáculos culturales y finalmente tendrán el privilegio de visitar nuestros principales restaurantes y degustar nuestra rica gastronómica reconocida mundialmente como la mejor en Latinoamérica debido a que en nuestra cocina ha sido influenciada por las tradiciones andinas, europeas, africanas y orientales. Lima tiene el privilegio de ser la única ciudad situada frente al Océano Pacífico, teniendo la oportunidad de ofrecer a los visitantes recorridos por sus bellos malecones. La ciudad de Lima cuenta con lugares céntricos, distritos con infraestructura acorde al tipo de turista que nos visita, contando con los mejores restaurantes, centros de hospedajes, centros comerciales y espacios de entretenimiento para la diversión de los visitantes,

aquí también podrán encontrar servicios turísticos de lujo, encontrará hoteles de diferentes categorías, Apart hoteles, así como restaurantes de 5 tenedores a menos categorías; los cuales ofrecen variedad de platillos locales, nacionales e internacionales. En Lima podrás visitar distritos que tienen mucha cultura e historia por contar tales como Miraflores, San Isidro y Barranco, donde no solo encontrará coloridos y modernos parques y plazas, hasta innovadores centros comerciales y residenciales, clubs y discotecas que esperan ser visitados para divertirlos y llenarlos de alegría, por ultima en las playas de estos distritos se pueden practicas deportes extremos como parapente, surf, entre otros.

Dentro de los tipos de turismo que se realizan en la ciudad de Lima los más imponentes son los siguientes: el turismo de negocios, el turismo de ocio y diversión, turismo cultural y turismo gastronómico.

El turismo de negocios es aquel que se da en distintas ciudades diferentes del lugar usual de trabajo por un periodo de tiempo determinado menos a un año, sin embargo, este tipo de turismo no busca un fin lucrativo en el destino sino lo realiza con la finalidad de asistir a ferias, congresos y convenciones. El turista de negocios suele viajar individualmente o de manera colectiva en muchas ocasiones esto se da en función al tipo de evento al cual sea dirigido o a la función que vaya desarrollar. Las diferencias entre el turista de negocios individual o grupal con importantes, pues el primero se dirige a un lugar determinado ya estipulado, en función a las tareas que tenga que realizar, mientras que en el segundo tienen la peculiaridad de que el destino es elegido de acuerdo a las actividades que puedan desarrollar, que en su mayoría se encuentran planificadas y que además tiene la capacidad de motivar el desplazamiento para ejecutarlo. El turismo de negocios grupal siempre opta por lugares turísticos interesantes donde puedan desarrollar sus eventos teniendo como una limitación el presupuesto dirigido para el desarrollo del mismo.

En Lima podemos encontrar hoteles que el motivo de su operación está en función al turista de negocios principalmente, debido a ello estos hoteles cuentan en sus instalaciones con los mejores salones para la elaboración de

un evento contando con aforos adecuados, servicio de calidad, herramientas, tecnología, prestigio, seguridad y una buena ubicación, mencionaremos los principales hoteles en Lima dirigidos a este tipo de turismo y algunos datos específicos de los mismos según Guevara (2013):

El *Swissotel* está ubicado en una zona exclusiva y residencial con acceso a centros comercial de San Isidro, restaurantes elegantes y vida nocturna si en caso lo está buscando para relajarse con sus amigos (as). Dentro de sus servicios podemos encontrar: 24 horas de *Room Service*, conserjería, asistencia médica, valet parking, servicio de lavado, gimnasio, un espacio adecuado para practicar tenis, piscina a los exteriores del hotel que son temperadas y jacuzzi. Cuenta con 244 habitaciones y suites con elegantes decoraciones. Habitaciones Ejecutivas y Suites con acceso al exclusivo *Executive Lounge*. A su vez cuenta con salones de conferencia en la que pueden realizar eventos sociales y corporativos como también un Foyer Business Center. Finalmente el hotel cuenta con cuatro restaurantes con lo mejor de la gastronomía nacional e internacional y una pastelería/panadería europea, además de un bar en el lobby.

El hotel Westin es el primero de Sudamérica que se encuentra ubicado en pleno centro financiero de Lima, en el distrito de San Isidro. En este hotel podrá relajarse y recargar energías en el *Westin Workout* y en el *heavenly Spa*, reconocido como uno de los mejores spas del mundo en el 2012. En las habitaciones vamos a encontrar la famosa *heavenly bed* y el *heavenly bath* están presente en cada una de las 301 habitaciones del hotel. Finalmente puede disfrutar el placer culinario en *Market 770* y en *Maras Restaurantes*, a cargo del reconocido chef Rafael Piqueras, además de pasar un momento agradable en sus 2 bares: *Lobby Lounge* e *Insitu Bar*.

El turismo de ocio y diversión debe entenderse como una índole o circunstancia interna que tiene la finalidad de mantener el equilibrio y la armonía de las personas, y que estos a su vez muestren un comportamiento racional en cuenta a la armonía que se debe tener con el medio ambiente. Entonces, “el

ocio puede ser comprendido como una condición o estado interno creativo”, en consecuencia, el ocio desde el punto de vista turístico es considerado un factor económico a nivel mundial ya que mayormente los turistas optan por viajar a otro destino por diversión y que además estos cuentan con los suficientes medios para realizarlos, por ende, la oferta turística dirigida al ocio y diversión debe ser muy variada y creativa. De esta manera se está implicando plenamente al ser humano, que hace del turismo su herramienta de crecimiento personal, y a la sociedad, que lo convierte también en herramienta para la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En Lima podemos encontrar hoteles que el motivo de su operación está en función al turismo de ocio y diversión principalmente, debido a ello estos hoteles se encuentran ubicados en zonas comerciales teniendo en sus alrededores lugares de esparcimiento en los cuales el turista podrá divertirse plenamente, mencionaremos los principales hoteles en Lima dirigidos a este tipo de turismo y algunos datos específicos de los mismos según Guevara (2013):

El hotel Hilton Lima está ubicado en el distrito turístico de Miraflores, a unos cuantos minutos del centro histórico de Larcomar, es un hotel de características combinadas de una arquitectura tradicional peruana del siglo XVIII con decoraciones contemporánea, con el propósito de crear el ambiente perfecto para sus huéspedes y clientes a su vez proveer el servicio impecable en todos sus establecimientos que brinda a sus viajeros de negocios y placer ya que ellos se lo merecen. El hotel cuenta con 207 habitaciones acogedoras y confortables que incluyen la colección de cama Hilton *Serenity*, 9 salas de reuniones y un salón de baile, además una terraza en el último piso, un Lounge Ejecutivo, piscina climatizada a una temperatura adecuada para el disfrute de tu huésped, dos jacuzzis al aire libre y gimnasio. Finalmente el Social Restaurant & Bar cuenta con una variedad de sabores en sus platos caracterizados de la fusión peruano-americana. El restaurant ofrece un nuevo concepto de espacios integrados.

EL *JW Marriott* Situado en Miraflores, un distrito fascinante en la zona costera, se encuentra cerca a todas las atracciones turísticas de la ciudad de Lima y está lleno de cafés, clubs, restaurantes y tiendas. Frente al hotel se encuentra uno de los mejores centros comerciales y de entretenimiento de Lima. Su restaurante La Vista que ofrece cocina local e internacional y es reconocido por su incomparable desayuno, almuerzo y tea time *buffets*, *JW Sushi & Ceviche Lounge* provee un ambiente ideal para reunirse con amigos, Salón Ejecutivo, *Health Club Spa*, Piscina, 15 salones de reuniones con equipos de última generación. Cuenta con 300 habitaciones todas con una vista espectacular al mar, diseñadas especialmente para viajeros de negocios o turismo, equipados en tecnología de punta. Baño con tina y duchas separas.

El turismo cultural se refiere principalmente al desplazamiento de las personas cuyo motivo esencial es el conocer la cultura de una comunidad, pueblos, representaciones artísticas, festivales, monumentos, folklore, arte u otros eventos culturales significativos, la principal característica para gozar plenamente este tipo de turismo es la condición de su atemporalidad. Actualmente se está generando una serie de acontecimientos que están incrementando la demanda del turismo cultural en el mundo tales como: los niveles de enseñanza en los colegios y universidades a nivel mundial está siendo más completa y tradicional optando por enseñar la historia y cultura de algún país en específico logrando que los jóvenes sientan interés por conocer dichas culturas, nuevos flujos turísticos cuya finalidad primordial es visitar los recursos culturales del destino, proyectos de regeneración urbanística que han adaptado edificios y casonas antiguas en espacios culturales, el avance de la tecnología que ha logrado que más personas investiguen la cultura del destino al cual deseen visitar, finalmente las grandes instituciones culturales están optando por la difusión y explotación sostenible de estos espacios culturales que anteriormente solo cumplían un rol limitado que era el de conservar el patrimonio,

En Lima podemos encontrar hoteles que el motivo de su operación está en función al turismo cultural principalmente, debido a ello estos hoteles se

encuentran ubicados en zonas donde se puede apreciar edificios antiguos, casonas, parques, monumentos, huacas, entre otros, mencionaremos los principales hoteles en Lima dirigidos a este tipo de turismo y algunos datos específicos de los mismos según Guevara (2013):

El hotel Sheraton está ubicado a la entrada del Centro Histórico de Lima y a solo 11 km del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Situado en la ciudad de los Reyes, lleno de historia y diversidad. Cuenta con 10 salones con Capacidad de hasta 1500 personas, organizador de reuniones virtual, Business Center, Link@Sheraton, gimnasio, cancha de tenis, piscina, conserjería, lavandería y atención médica. Sus 431 habitaciones, incluyendo 84 habitaciones Club ofrecen atenciones de categoría superior y un exclusivo Club Lounge donde podrá relajarse, desayunar, disfrutar un trago o ver su programa de TV favorito. Finalmente cuenta con dos restaurantes “Las Palmeras” y “La Cúpula” en el que podrá deleitarse con lo mejor de la gastronomía peruana y fusión internacional, kero bar y *Room Service* las 24 horas del día.

EL hotel *Arts Boutique* es un ejemplo auténtico de mansión de la Belle Époque, construida en 1914. Remodelada por expertos profesionales que han logrado restaurar el glamur de los años 20. Tiene una colección de arte única. Está ubicado en el corazón del bohemio distrito de Barranco, muy cerca al mar. Dentro de sus servicios podemos encontrar La Sala, área de reuniones, biblioteca con una importante colección de libros, área de desayuno y tea time. El patio y acceso a la Galería de Arte de Lucia de la Puente. Cuenta con 17 acogedoras habitaciones, donde se brinda especial servicio y modernas comodidades logrando una experiencia memorable para los huéspedes. Se agrupan en tres categorías: Atelier, Aposento y Alcoba. Su único restaurant ofrece una carta de exquisita cocina peruana tradicional diseñada por Oscar Velarde, dueño del reconocido restaurant La Gloria.

El turismo gastronómico está dirigido hacia las personas que su principal motivo de desplazamiento es el realizar rutas tradicionales en los mejores restaurantes del destino por un tiempo determinado inferior a un año en los

cuales pueda degustar y saborear de los platillos más emblemáticos del país además de disfrutar las mejores comida fusión elaborados a base con los mejores ingredientes y productos de origen andino y otros de origen internacional que han logrado que la cocina peruana se categorice y sea muy demandada a nivel mundial, además de compartir en las comunidades o pueblos su cultura gastronómica, experiencias e inspiraciones gastronómicas. En el 2017, PROMPERÚ presento un estudio de mercado para el análisis del turismo gastronómico en el Perú, en la que podemos apreciar entre las principales razones de los turistas de visitar el Perú destacan tres importantes cosas, la primera es nuestra imponente comida (59%), la segunda es indudablemente el visitar la ciudadela inca de Machu Picchu (60%) y por último el deseo de visitar los diferentes paisajes naturales que rodean nuestro hermoso país (61%). Entre los resultados también se pudo observar que los turistas identifican a nuestro país como un destino plenamente gastronómico, siendo esta sumamente recomendado entre brasileños y colombianos además de destacar al ceviche y al lomo saltado como los platos más solicitados y con mayor nivel de satisfacción.

En Lima podemos encontrar hoteles y restaurantes que el motivo de su operación está en función al turismo gastronómico principalmente dando a conocer al turista la posibilidad de disfrutar los platillos más representativos del Perú sin tener la necesidad de desplazarse al lugar de origen de los mismos, mencionaremos los principales restaurantes en Lima dirigidos a este tipo de turismo y algunos datos específicos de los mismos:

Maras restaurante de concepto propio ubicado en San Isidro es administrado por el reconocido chef Rafael Piquera, en el que los comensales tendrán el privilegio de degustar los platos típicos, pero con un matiz sofisticado cuya finalidad es de conseguir la satisfacción del paladar exigente de los clientes. Piquera presenta una propuesta en donde los sabores de las tres grandes regiones del Perú se rescatan y se mezclan en uno mismo. Además, cuenta con un diseño moderno y cómodo, en el que se les da la oportunidad a los comensales de acceder a una sala para 10 personas como mínimo y disfrutar

de la preparación de uno de los platos típicos teniendo en frente al chef. Cabe recalcar, que Maras se hizo acreedor del premio SUMMUN en el año 2015 como mejor Restaurante de Hotel.

Astrid y Gatón fue creado por el mejor representante de la cocina peruana Gastón Acurio y su esposa Astrid *Gutsche* en el año 1994, en pleno centro del distrito de Miraflores. Inicialmente, este restaurante elaboraba platillos propios de la cocina francesa, pero con el pasar del tiempo se ha reinventado para mezclar lo más grandioso de la comida peruana y exportarla al mundo, tal y como se demostró en el año 2013 con el premio al mejor restaurante de Latinoamérica por la organización "*Latin America's 50 Best Restaurants*".

El departamento de *housekeeping* es el encargado de la dirección y organización de toda el área y de sus colaboradores, además de tener una comunicación constante con el área de Recepción en la distribución de las habitaciones para brindar un excelente servicio de alta calidad a los huéspedes. Este departamento es el más operativo en un establecimiento de hospedaje debido a la gran afluencia diaria de huéspedes, por ende, cuenta con una dotación mayor de personal para así cumplir correctamente con los estándares del hotel.

Su objetivo principal es tener en buen estado las habitaciones del hotel, por ellos se debe llevar a cabo una limpieza adecuada por parte de los camareros, así como el control de algunos temas de mantenimiento para su posterior revisión, además según López (2002) tenemos los siguientes objetivos:

La atención al cliente es el objeto primordial por el cual los hoteles operan en todas partes del mundo ya que todos los departamentos priorizan en atender y satisfacer las necesidades del cliente siendo esta tarea el componente más satisfactorio de todos los empleados.

La limpieza es la función principal del departamento de *housekeeping*, siendo esta la razón de existencia y operatividad del área, sin embargo,

mantener una habitación no solo está relacionado a limpiar sino también llevar a cabo rutinas de seguimiento para mantenerlas en buen estado y detectar algún problema para tratarlo a tiempo antes de su posterior venta.

El mantenimiento no solo debe estar a cargo del área correspondiente sino también de los camareros quienes son responsable de la habitación y de todo el equipamiento a la hora de la limpieza con la finalidad de poder identificar que todo esté funcionando perfectamente.

La dotación son aquellos elementos decorativos, amenidades, artículos que están permanente en una habitación por lo cual deben permanecer en su lugar según el estándar del hotel. Los camareros son los responsables de comunicar la ausencia de algunos de estos elementos ya sea por daños o como ocurre frecuentemente la pérdida o hurto de estos, para poder así evitar alguna incomodidad futura de algunos huéspedes y anticiparnos a lograr que estos en su estadía sea muy placentera y comfortable.

La calidad de las habitaciones está relacionada a los estándares establecidos por las diferentes cadenas hoteleras que operan en una determinada ciudad para poder cumplir con los niveles de calidad demandados por los huéspedes. El objetivo de brindar habitaciones de calidad es lograr la fidelización y satisfacción de los huéspedes no solo cumpliendo con sus necesidades sino también alcanzando sus expectativas.

La misión principal del departamento de ama de llaves es garantizar el buen estado y respectiva dotación de todas las habitaciones para su posterior venta, así como las áreas públicas del hotel.

El área de *housekeeping* tiene la más importante función dentro de un hotel ya que son ellos quienes tendrán la responsabilidad de tener en buen estado la habitación del huésped durante toda su estadía, por ejemplo a la hora de realizar la limpieza muchos clientes dejan tirada su ropa, mueven muebles y tienen sus objetos de aseo personal regados en el baño probablemente es algo

que ellos vean conveniente para su comodidad, por ende nosotros que contemplamos esto día a día somos quienes mejores los comprendemos y por ellos debemos anticiparnos en muchas ocasiones a sus necesidades sin que ellos lo soliciten.

Actualmente se puede observar que en los establecimientos de hospedaje en su mayoría cuenta con una gerencia de *rooms* división que a su vez se encuentra a cargo de tres áreas complementarias tales como el jefe de lavandería y ropería, el ama de llaves y el jefe de las áreas públicas. El área de *housekeeping* es una organización muy general, pero permite que los demás puedan conocer la relación entre ellos, sus responsabilidades, niveles jerárquicos y los canales formales de comunicación para una adecuada operación de todo el equipo que conformen este importante departamento. La organización del departamento de *housekeeping* estará constituido de acuerdo a la capacidad del hotel y los servicios que. A continuación, se detallan los puestos más importantes en el departamento de ama de llaves según la investigación de Báez (2002):

El Gerente de *rooms* división es la persona quien tiene la responsabilidad máxima en el área además del control de las operaciones y la supervisión del departamento de *Housekeeping*, lavandería y áreas públicas. Otras de sus funciones es lograr de manera muy eficiente el cumplimiento de los estándares de calidad y las políticas establecidas por el hotel, por ello tiene la tarea de conseguir que sus colaboradores se sientan motivados y que se les capacite constantemente sobre temas de servicio para poder así cumplir con las metas propuestas. Un gerente de *rooms* división debe contar con las habilidades gerenciales y técnicas en su departamento con la finalidad de tener una adecuada organización de los materiales, artículos y elemento dentro de una habitación, así como el presupuesto dado para la compra de estos y el inmobiliario.

El Ama de llaves la persona que tiene la función de estar frente del departamento y responsable de todo lo que suceda en él. Tiene como objetivo

la supervisión de una correcta limpieza en las habitaciones, salones de eventos y las áreas públicas. Es la encargada de realizar la entrevista al personal que está postulando al área de *housekeeping*, así como proveerlos con las herramientas suficientes y en buen estado para un buen desempeño de sus funciones diarias. Además, el ama de llaves es el responsable del buen estado y mantenimiento del mobiliario, blancos, maquinaria y suministros de los cuales lleva un control mediante los inventarios que se realizan cada cierto tiempo o cuando sea requerido, en el cual son considerados deterioros de equipos, artículos dados de baja por desgaste o rotura, pérdidas y reposiciones. Entre sus principales funciones están las siguientes:

Forma parte del proceso de selección de los nuevos colaboradores, así como su entrenamiento y posterior capacitación.

Supervisa que los camareros cumplan con las normas establecidas en sus tareas diarias.

Encargada de la elaboración y supervisión de los inventarios, además de coordinar con el encargado del área de compras el estatus de los artículos para las habitaciones.

Encargada de la supervisión de la rotación de los suministros que se utilizan, controlar que los camareros llenen correctamente el formato de entrega de llaves maestras, supervisar el uso adecuado de los materiales y suministros. Tiene la función de mantener un clima laboral transparente tratando de manera equitativa a todos los colaboradores otorgando incentivos a quienes lo merezcan y sancionando según reglamento de trabajo.

Los supervisores son los encargadas de la coordinación bajo la supervisión constante de la gobernanta del control, supervisión y revisión de la limpieza y abastecimiento de las amenidades que llevan todas las habitaciones, así como de las áreas comunes y administrativas del hotel, además de coordinar con el auxiliar de almacén el stock de las existencias para su reposición inmediata y evitar faltantes de algunos ítems en las habitaciones. Su principal función es asistir a la gobernanta o ama de llaves en el desempeño de las tareas diarias que se soliciten en el hotel con la finalidad de que las supervisoras tengan la capacidad y liderazgo de sustituirlas en su ausencia.

Los camareros o cuarteros son los encargados de la limpieza de las habitaciones son las personas más importantes del departamento ya que gracias a ellos obtenemos habitaciones de calidad y por ende huéspedes satisfechos. Cada camarero tiene a su cargo de 12 a 15 habitaciones promedio muchas veces eso va depender de la ocupación del hotel o del tipo que este sea. Los camareros no solo tienen la función de limpiar la habitación y abastecerlo según estándares de acuerdo al tipo de habitación además de ellos son responsables de los activos que se encuentren dentro, reportar averías del mobiliario en general y faltantes importantes durante su jornada laboral.

Sobre la relación del área de *housekeeping* y los demás departamentos del hotel, Rodríguez (2015) menciona lo siguiente:

Housekeeping y Recepción, la recepción es el lugar donde se concentra toda información de los huéspedes y desde ella se distribuye a las demás áreas del hotel. Gracias a la información con la que cuenta el área de recepción, el ama de llaves podrá anticiparse a alguna petición por los huéspedes por ejemplo el de alargar estadias, *early check out*, *late check out*, cambios de habitaciones por diferentes motivos, etc. También tendrá información de los clientes con reservas en el que indiquen la hora en el que estén llegando al hotel y de los grupos.

Housekeeping y Mantenimiento, para conseguir uno de los objetivos más importantes del ama de llaves con relación a las habitaciones es el buen estado de las instalaciones de estos y el equipamiento por ello estas dos áreas mantienen una comunicación constante para lograr conjuntamente la detección de alguna avería y el posterior arreglo según la dificultad de manera eficaz y así evitar alguna incomodidad por parte de los huéspedes.

Housekeeping y Economato o almacén, el área de economato o almacén general del hotel son los encargados de la provisión de suministros para las habitaciones, así como las comprar de algunos activos que ya hayan sido dados de baja y que requieren inmediata reposición para así tener las habitaciones completas y que recepción pueda ponerlas en venta. Además, la Gobernanta a fines de cada mes pide al área de alancen un reporte de todo lo consumido para así poder llevar acabo un correcto inventario.

Housekeeping y Cocina, la relación entre estas dos áreas es importante por dos cosas, la primera es que el área de *husekeeping* puede coordinar con ellos la preparación de algunas amenidades o pequeños dulces para las habitaciones de huéspedes *VIP* para colocarlos en sus habitaciones antes de su llegada y la segunda es el área de ropería que es la encargada del lavado de los uniformes como también el mantenimiento de ellos, de ese modo mantiene correctamente uniformados a todos los miembros de equipo.

Housekeeping y Restaurante, el área de *housekeeping* es el respónsable de la limpieza de los uniformes, así como el cuidado y la compra de las plantas y flores que sirven como decoración para las mesas y los salones y por último es el encargado de la dotación de mantelería y el lavado de los mismos.

Housekeeping y Administración, la comunicación entre estas dos áreas es muy frecuente en temas relacionados a las facturas en general por la adquisición de equipamiento y materiales, facturas de empresas contratadas, por ejemplo en el caso de áreas públicas se contrata un personal externa para el cuidado y mantenimiento los jardines que tienen en todo el hotel, por último se le envía información al área de recursos humanos información sobre horas extras, sanciones, finalización de contratos, vacaciones, etc.

Housekeeping y Seguridad, la relación entre estas dos áreas se da cuando se presentan casos de por incidencias en las rutinas de inspección de pasillos por el personal de seguridad especialmente en el turno amanecida, controlar el ingreso y salida del personal, y por último el de darse casos de robos y desapariciones.

Housekeeping y Comercial, la finalidad de la relación entre estos dos departamentos, es poner al tanto al área de ama de llaves sobre las exigencias del mercado, la agresividad con la que opera la competencia y el nivel de calidad necesarios para lograr fidelizare a los huéspedes.

En el área de *housekeeping* todos los colaboradores en su momento han tenido que cumplir ciertos requisitos para poder laborar en el departamento, uno de los más importantes es el conocimiento básico sobre limpieza de habitaciones, los materiales de limpieza, los equipos y las técnicas correctas para usarlo. Existen otros requisitos complementarios al principal que también

son de mucha importancia a la hora de realizar el reclutamiento de personal como menciona el investigador Jones (2015) tales como:

Entre los valores y actitudes más destacados que la encargada de recursos humanos debe observar en la primera etapa de selección de personal es el compromiso que deben tener los colaboradores y cumplir con la filosofía que el hotel tiene. La reclutadora pone énfasis en resaltar la honestidad, las ganas de trabajar en equipo y la actitud de servicio ante las posibles necesidades del huésped

El trabajador de un hotel debe sentirse orgulloso de representar con ahínco los valores del hotel, deben mostrar interés por las necesidades de los huéspedes esto mediante su comportamiento, actitud y conducta al momento de atenderlo en las diferentes áreas del hotel ya que gracias a ello se crea lealtad en ellos.

En la industria hotelera., en cuanto a la apariencia, se enfocan en cumplir su estándar de presentación personal (uniforme, *nametag*, *pin*, etc.) debido a que los colaboradores se encuentran en contacto directo con el huésped, además esto es importante por un tema de seguridad y confiabilidad hacia el huésped que alguien representante del hotel lo esté atendiendo, por lo que se recomienda: En buen aseo personal, el uniforme completo en buen estado u una buena postura.

Por el enfoque del estudio que llevamos a cabo, es de vital importancia determinar tres variables de los colaboradores del departamento de *Housekeeping*, esto con la finalidad de comprender y tener en cuenta la diversidad del personal que labora en el área. Las variables generales que nos servirán para entender el perfil del colaborador son:

Sus variables demográficas que nos definirán su sexo, edad y nacionalidad.

En las variables socio-cultural se estudiará la educación, el ingreso y el nivel socio-económico.

Por último, tenemos las variables psicológicas que nos mostrara el estilo de vida que lleva la persona, la personalidad, el interés que tiene, las inquietudes, gustos y valores (Jones, 2015).

Haciendo uso de las variables anteriores, podemos establecer las siguientes características de los colaboradores con cualidades sobresalientes:

El departamento de *housekeeping* recluta mayormente personas sin niveles de educación técnica o superior, basándose principalmente en la experiencia previa.

Los empleados del departamento de *housekeeping* podrán ser de ingresos económicos no muy altos. El comportamiento y la actitud de los empleados dentro del hotel no siempre será muy satisfactoria y que además no vaya de la mano con los valores establecidos por el hotel.

Algunos de los colaboradores pueden tener ciertos problemas emocionales y en algunos casos económicos, incluso tener fuertes problemas de adicción.

Las posibles características expuestas anteriormente tienen como finalidad comprender las necesidades y origen de los trabajadores, y posibles trabajadores en el departamento de *housekeeping*. Estas características no tienen que estar necesariamente presente en todos los miembros de equipo de los hoteles, es solo una referencia que ayudara al ama de llaves para estar preparada ante cualquier eventualidad posible.

Dentro de las áreas de responsabilidad del departamento de *housekeeping* podemos encontrar las siguientes, los cuales son supervisados constantemente debido a que son zonas muy concurridas y en muchas ocasiones son estas lo primero que llama a la percepción del huésped.

La limpieza de las habitaciones es la parte más sensible de un hotel por eso que el enfoque de los procesos de limpieza deben ser minuciosos. Para que las habitaciones queden aptas para el uso de un huésped, los procedimientos al seguir en la limpieza deben pasar por un control de calidad antes de la venta o arrendamiento de las habitaciones.

El camarero (a) debe comprometerse al buen procedimiento de la limpieza según sea el estándar que maneje el hotel, realizando una buena limpieza con los materiales que la empresa se brinda. Cada camarero(a) será el responsable mantener la infraestructura del hotel en buen estado como el mantenimiento de los utensilios que se brinda para la limpieza en las habitaciones, si en caso tienen sus materiales completos ellos deberán informar a sus supervisores para

completarlos Según Frías, González, Almenares, y Ruiz (2017) nos dicen lo siguiente:

Las cadenas hoteleras manejan distintos estándares según su categoría y tipo de habitaciones con las que cuentan, en el ámbito hotelero están definidos y categorizados por estrellas de una a cinco estrellas que llega a ser la más alta en el rubro hotelero, la persona que se hospeda en un hotel de cinco estrellas espera que el establecimiento exceda sus expectativas con respecto a la seguridad, infraestructura y servicio, en este aspecto se observara el orden limpieza de la habitación.

Para realizar la limpieza de las habitaciones se debe seguir procedimientos estrictos que a continuación se mencionaran:

Antes de ingresar a la habitación el camarero (a) debe tocar la puerta tres veces anunciándose, si en la habitación no se encuentra el huésped se puede realizar la limpieza rutinariamente, si en el caso que el huésped se encuentre en la habitación se realizará la limpieza de la misma previa autorización del huésped, con la puerta abierta, dentro de la habitación se debe colocar los EPPS que la empresa les brinda.

Dentro de la habitación lo primero es abrir las cortinas para el ingreso de la luz de ambiente (solar) sin perder la luz artificial, retirar toda la basura y aplicar los químicos de limpieza al baño y dejarlos actuar acto seguido realizar a limpieza y ordenar el área de la habitación.

Retirar con cuidado el *dubet* ya que el huésped pudo haber dejado objetos frágiles encima de este, verificar que las sábanas y los protectores se encuentren limpias sin ninguna mancha y en buen estado, caso contrario se hará el cambio total de toda la ropa de cama.

Si se encuentra prendas de huéspedes se tendrá que ordenar cuidadosamente prenda por prenda como también accesorios que se pueda encontrar sin alterar el orden que maneja el huésped. Al terminar la limpieza de la cama paso siguiente es el desempolvado de los alrededores internos de la habitación de una forma secuencial como las aguas del reloj y de arriba hacia abajo, el desempolvado se realizará a todos los muebles que se encuentren

dentro de la habitación.

Al finalizar el desempolvado se continuará con la limpieza y lavado del área del baño, es importante aplicar los químicos ni bien se ingrese a la habitación como ya se había mencionado. El lavado de cada espacio dentro del baño es importante ya que este ambiente es un lugar propenso a acumular muchas bacterias si en el caso no se sigue los procesos adecuados.

Para finalizar con la limpieza de la habitación se debe aspirar cada rincón y debajo de los muebles, también se aspirara el baño para levantar el polvillo que no se puede ver simple vista, el aspirado se debe hacer con cuidado para no extraer alguna prenda pequeña o accesorio de valor del huésped, teniendo mucho cuidado de no dañar el mobiliario de la habitación, al finalizar el aspirado se debe dar una última revisión visual para evitar la no reposición de amenidades y el olvido de algún material de trabajo.

Dentro del hotel el departamento de *Housekeeping* tiene a cargo la limpieza de las habitaciones como también la limpieza y cuidado de las áreas comunes, el objetivo del personal de limpieza es de mantener en un perfecto estado todas las áreas que le corresponde internamente como externa del hotel, el personal deberá llevar un riguroso control de limpieza y mantenimiento infraestructural del hotel. No todas las áreas comunes son responsabilidad del área de limpieza, algunas son responsabilidad del departamento de mantenimiento. Según Frías, González, Almenares, y Ruiz (2017). Entre las áreas comunes que están a cargo del departamento de limpieza están:

El *lobby* es una sala o antesala de un hotel usado por los clientes o huéspedes de forma transitoria mientras esperan o hacen su registro (*check in*) o su salida (*check out*) del hotel. En este espacio podemos encontrar sillones, mesas de centro, lámparas, adornos, que necesitan limpieza constante por ser un espacio transitado por huéspedes, trabajadores y clientes.

El *front desk* es un espacio que físicamente forma parte del lobby donde los huéspedes pueden realizar consultas de interés y dudas. Su limpieza debe contar con los mismos criterios de calidad que se les da a todos los espacios públicos.

Los salones de eventos son espacios amplios utilizados para realizar reuniones y fiestas. Según la decoración define el tipo de reunión que se va a realizar. La limpieza se debe realizar después de que culmine la reunión para poder armar otro evento programado.

Los pasillos son los espacios o ambientes de tránsito, alargado y angosto que une distintas habitaciones, es decir las personas no permanecen en él. Este espacio puede estar decorado con cuadros, espejos, plantas y mesas. Por lo mismo que es un espacio angosto y transitado se debe realizar una limpieza constante a todas las decoraciones.

El restaurante ofrece diversas comidas y bebidas dentro de su establecimiento para el consumo de huéspedes y clientes externos. Después de cada servicio que ofrece el restaurante el personal de limpieza debe realizar el barrido y trapeado del establecimiento sin olvidar el desempolvado de las mesas y sillas.

EL bar es el lugar donde se sirven bebidas alcohólicas, refrescos, infusiones, café. En algunos bares se realizan reencuentros entre conocidos y amigos, también ofrecen *shows* de música en vivo para atraer a más clientes. El bar puede estar dentro de un restaurante, es una estrategia el colocar estos dos espacios juntos para que el consumo de los clientes sea variado. Usualmente la limpieza del bar es por las madrugadas cuando este está cerrado al público. La piscina es un depósito artificial de agua que las personas utilizan con fines recreativos y un lugar refrescante en la estación de verano. Las características de la piscina pueden variar de acuerdo al espacio con la que cuenta, así podemos tener piscinas al aire libre, techadas, templadas o de temperatura ambiente. El área de ingeniería se encarga de la limpieza y mantenimiento de la piscina, y el área de *housekeeping* de la limpieza de sus alrededores.

El gimnasio es un espacio para realizar diversas actividades físicas a cualquier hora del día. En el gimnasio se puede encontrar diversas máquinas para el ejercicio que pueda ejecutar el huésped.

Para realizar la limpieza de estas áreas comunes se hace uso de herramientas y equipos que se le entrega a cada camarero los cuales les permitirá desarrollar sus tareas con mucha facilidad y logrando un trabajo

sobresaliente, para entender un poco más acerca de lo escrito anteriormente los investigadores Espinoza y Menace (2018) nos mencionan lo siguiente:

En los hoteles se manejan implementos de limpieza así como la maquinaria necesaria para realizar una correcta limpieza en las habitaciones, a continuación mencionaremos las más importantes dentro del departamento de *housekeeping*:

Carrito de limpieza para áreas públicas, el montaje del carrito de limpieza es fundamental en los hoteles, para ello se debe realizar los siguientes pasos: La supervisora le asignara las áreas que va a limpiar.

Si en el caso hay faltantes de suministros y artículos se solicitara la reposición.

Seleccionar los equipos que se va a utilizar según los espacios y superficies que se va a limpiar.

Verificar que los equipos eléctricos se encuentren en funcionamiento para la limpieza de las áreas públicas.

Si se encuentran los equipos eléctricos en mal estado informar a su jefe inmediato.

Organizar los equipos, materiales, herramientas de limpieza en el carrito.

El carrito de limpieza de áreas públicas cuenta con las siguientes características fundamentales:

El carrito de limpieza permite llevar todas las herramientas necesarias para el trabajo que se va a realizar durante el turno.

Se colocará en la parte superior los productos químicos previamente rotulados con sus respectivos nombres.

En el carrito también se colocará los materiales que se usarán en el turno como papel higiénico, papel toalla interfoliado, jabón líquido, bolsas negras de basura, guantes de protección, esponjas de limpieza, hisopos para la limpieza de inodoros, etc.

El carrito cuenta con un espacio para colocar la bolsa de basura y así sea fácil su remoción al culminar el turno.

En las partes laterales se colocará las escobas, recogedores, mopas y jaladores que se usan para realizar el trabajo durante el turno.

El carrito de limpieza de habitaciones cuenta con las siguientes características fundamentales:

El carrito de limpieza para habitaciones cuenta con espacios y divisiones para colocar los implementos e insumos que se utilizarán durante el turno de trabajo.

En la parte superior se coloca la lonchera de amenidades y la que contiene infusiones, diversos tipos de café, azúcares, edulcorantes, removedores, vasos *to go* y servilletas de papel.

En la parte media se coloca las toallas de diversos tamaños, bandejas de vasos de vidrio, botellas de agua y el folder que contiene la papelería de las habitaciones (blocks de notas, colateral desayuno, de privacidad, instrucciones de caja fuerte, lustrado de calzado de cortesía, formatos de lavandería, instrucción de uso de cafetera, colateral de hielo, colateral de no fumador, carta de *room service*, lista de precios de llamadas telefónicas y colateral de canales de televisión)

Parte baja del carrito de limpieza se coloca las sabanas de diversos tamaños, fundas, *dubets* (ropa de cama).

En las partes laterales lleva una bolsa de tela para colocar la ropa sucia que se retira de las habitaciones, en la otra parte lateral se ubica la bolsa destinada para los desechos y basura que se retira de las habitaciones y también a un lado se encuentra el espacio asignado para la aspiradora.

Finalmente los carritos de limpieza deben ser limpiados y darles mantenimiento a menudo para evitar que se empolven y se dañen, por ellos debemos seguir las siguientes recomendaciones:

Al finalizar el turno se debe realizar la limpieza del carrito asignado para el trabajo y dejarlo en una forma ordenada para poder utilizarlo al día siguiente también se deberá reponer los productos de limpieza que se utilizó durante el turno de trabajo.

Se deberá realizar una limpieza profunda del carrito periódicamente, revisando el estado de las ruedas y condición del carrito.

El carrito de limpieza debe estar en perfecto estado dando buena imagen al área ya que están a la vista de los huéspedes, estos se guardarán en almacenes de cada piso de modo que no ocupen espacio y se encuentren en

un lugar protegido a si mismo se guardaran los suministros y artículos de limpieza.

Los suministros que encontramos en las habitaciones depende de varios factores por ejemplo, todos los hoteles manejan estándares diferentes lo cual los diferencia de la competencia, además el tipo de habitación y la tarifa de esta influye en la cantidad de suministros que podamos hallar dentro de una habitación.

El suministro está vinculado con la acción de suministrar o proveer algún accesorio que necesite la persona, también es sinónimo de abastecimiento. Cumple la función de satisfacer una necesidad efectuándose en el momento, en su investigación Del Águila (2012) nos menciona lo siguiente: Los suministros también son conocidos como artículos indispensables para el uso del huésped durante su estadía en el hotel. Los suministros que tiene cada habitación son colocados según el estándar que maneja la cadena hotelera.

Los hoteles actualmente ofrecen al huésped una variedad de suministros para su uso personal durante su estadía. Los suministros se dividen en clase como: suministros de huéspedes, suministros de limpieza, suministros electrónicos y mecánicos y suministros extra de mobiliario. Como suministros encontramos los siguientes artículos: secadoras, espejos, radio reloj, plancha de ropa, planchador, cafetera, vasos, papel higiénico, jabonera, formato y bolsa de lavandería, block de notas, zapateros, lapiceros, porta laptop, *guest room*, *dinning room*, colaterales (colateral desayuno, de privacidad, instrucciones de caja fuerte, lustrado de calzado de cortesía, formatos de lavandería, instrucción de uso de cafetera, colateral de hielo, colateral de no fumador, carta *de room service*, lista de precios de llamadas telefónicas y colateral de canales de televisión) etc.

La venta de la habitación dependerá de las condiciones en la que se encuentra, espacio de la habitación, ubicación e implementos con la que cuenta, en ello se ver reflejado las amenidades, suministros electrónicos y mecánicos y los suministros extras que el huésped puede solicitar si en caso

no encuentra en la habitación.

Las amenidades son aquellos productos pequeños que se pone a las habitaciones para el uso personal del huésped durante su estadía. En algunos casos se pueden encontrar amenidades de marcas reconocidas como también amenidades de menor costo, esto se da según la categoría que ostenta el hotel y esto se verá reflejado en las amenidades que coloquen como también los detalles y utensilios que se pueden observar en la habitación.

La cantidad de amenidades que puede tener la habitación dependerá del tipo de habitación:

Tabla 1 *Amenidades según tipo de habitación*

<i>Habitación simple</i>	<i>Habitación Deluxe</i>	<i>Habitación Ejecutiva</i>
Shampoo	Shampoo	Shampoo
Acondicionador	Acondicionador	Acondicionador
Body lotion	Body lotion	Body lotion
Jabón facial	Enjuague bucal	Enjuague bucal
Jabón de cuerpo	Body wash	Body wash
Gorro de baño	Jabón facial	Jabón facial
	Jabón de cuerpo	Jabón de cuerpo
	Gorro de baño	Gorro de baño
	Costurero	Costurero
	Vanity Kit	Vanity kit
		2 botellas de agua

Fuente: Elaboración propia

* Las amenidades mencionadas en el cuadro se encuentran incluidas dentro del precio de la habitación, las amenidades de más no están incluidas.

Los productos esenciales de una habitación son los que hacen que la habitación sea más confortable para el huésped los artículos se encuentran a la disposición del huésped pero que deben de permanecer en la habitación a la salida del huésped del hotel, si en caso se sufre un accidente por ejemplo romper alguno de estos artículos se debe de informar para tomar la decisión de

realizar el cobro por lo malogrado o dejar pasar porque llega a ser un artículo sin tanta importancia en el precio. Algunos ejemplos de los artículos esenciales son: ceniceros, tapete de plástico, gancho de ropa, tachos de basura, vasos de vidrio, hielera, jarra para agua, antideslizante para el uso en la ducha, etc.

Los artículos prescindibles son aquellos que no forman parte de la habitación, algunos pueden ser de lujo o para la comodidad del huésped como son los siguientes artículos y electrodomésticos: lámpara de mesa, sillón, silla, plancha, planchador, secadora de cabello, punto de internet, lámpara de pie, porta *kleenex*, cordel de baño, ducha teléfono, *jacuzzie*.

En la habitación se podrá encontrar amenidades como accesorios eléctricos para el uso del huésped durante su estadía y según el tipo de habitación que corresponde, pero también el huésped puede solicitar amenidades que no se encuentran en la habitación como también artículos eléctricos que necesite, ejemplo: si una familia pernocta en una habitación matrimonial y viaja con su bebe de 6 meses, el huésped puede pedir una cuna para que su bebe pueda descansar, una tina de baño para bebes y un hervidor para calentar la leche del bebe. También se ha observado que otros huéspedes suelen pedir, pesas de una a dos libras, sillas de baño para personas con discapacidad, microondas, colchoneta para realizar ejercicios, colgadores de ropa, ternos y *frigobar* esos son artículos que suelen solicitar, para su aseo personal suelen pedir las siguientes amenidades: crema de rasurar, rasurador, cepillo dental, hilo dental, estas amenidades no se encuentran dentro de las habitaciones es por eso que muchos huéspedes los solicitan según sea sus necesidades.

Las amenidades son productos esenciales en una habitación de un hotel y más si es en un hotel de categoría (5 estrellas) estas amenidades cubren las necesidades del huésped, estas podrían ser de marcas muy reconocidas como también amenidades de marcas básicas, muchos hoteles compiten por contar con marcas reconocidas en amenidades para el uso de sus huéspedes en su estadía.

Los hoteles cuentan con diferentes tipos o categorías de habitación, según sea esta se ponen las amenidades, las más conocidas de las clasificaciones de habitaciones son las siguientes:

La habitación ejecutiva tiene acceso al *Executive Lounge* (anexo 1) y se ponen los siguientes *amenities*:

Tabla 2 *Amenidades de habitaciones Ejecutivas*

Amenidades de habitaciones ejecutivas	
Shampoo	Jabón facial
Acondicionador	Jabón de cuerpo
Body lotion	Gorro de baño
Mouth wash	costurero
Vanity kit	Pantuflas
Porta-lapto	Aguas de cortesía
Lustrado de calzado	

Fuente: Elaboración propia

Las habitaciones *deluxe* no cuentan con acceso al *Executive Lounge* pero cuentan con una canasta de frutas en el piso y se ponen los siguientes *amenities* en las habitaciones:

Tabla 3 *Amenidades en habitaciones Deluxe*

Amenidades en habitaciones deluxe	
Shampoo	Jabón facial
Acondicionador	Jabón de cuerpo
Body lotion	Gorro de baño
Mouth wash	costurero
Vanity kit	Pantuflas
Porta-lapto	Aguas de cortesía
Lustrado de calzado	

Fuente: Elaboración propia

Las habitaciones simples o estándares son las más básicas del hotel, no cuentan con canasta de fruta en el piso, ni con acceso al *Executive Lounge* y

cuentan con las siguientes amenidades en la habitación:

Tabla 4 *Amenidades en habitaciones Simples o estándares*

Amenidades en habitaciones simples o estándares	
Shampoo	Jabón facial
Acondicionador	Jabón de cuerpo
Body lotion	Gorro de baño

Fuente: Elaboración propia

El costo de amenidades es el gasto económico que se refiere a la elaboración del suministro o la presentación de un servicio que se puede brindar al público. Al sumar el costo de producción más el beneficio se determina el precio de venta hacia al público (costo + beneficio = precio de venta).

El costo del producto se encuentra constituido por el costo de la materia prima, el precio de la mano de obra y el costo de amortización de las maquinas que se utilizan para fabricar el producto o los materiales que se usaran para el servicio brindado. En ocasiones las empresas establecen sus precios base a la par de los precios que maneja su competencia, esto suele suceder en la competencia entre empresas del mismo rubro. El costo de las amenidades puede llegar a significar un 12% de los costos totales del proyecto inmobiliario y en consecuencia impactar significativamente a los precios de venta.

Las amenidades dilema son aquellas que tienen un alto valor económico para el hotel y que contantemente se están reportando pérdidas de estos ítems tales como: los vasos de vidrio, ganchos de ropa, bordes de tina y cubre asientos. A continuación, analizaremos estas amenidades que son importantes en una habitación y es frecuente su perdida.

Los vasos de vidrio usualmente llevan plasmado el logo del hotel al cual pertenecen, su uso es variado, pueden utilizarlo para beber agua, como vaso de enjuague al cepillarse los dientes, las mujeres lo usan para colocar pinceles de maquillaje, etc. Estos vasos con el logo del hotel se suelen perder con

frecuencia ya que es atractivo para los huéspedes por un tema de colección.

Los ganchos de ropa colocados en las habitaciones eso se tendría que analizar por el tipo de cliente que se va a quedar en la habitación y el género, se puede colocar la cantidad y tipo de ganchos de acuerdo al estándar que maneja el hotel pero se observa que las mujeres son las que piden adicionales en ganchos de ropa ya que suelen llevar variedad y una gran cantidad de ropa en su viaje a comparación del hombre, también está el ejecutivo(a) esta persona no suele llevar muchas maletas por ende no viaja con mucha ropa solo lo necesario para sus reuniones, ropa que usara para salir a correr y otra prenda que usa para estar en el hotel como también una pijama. Los ganchos se pierden ya que cuentan con el logo del hotel y es de madera fina.

El robo en hoteles a nivel mundial se está dando constantemente especialmente en aquellos establecimientos que no cuentan con una seguridad suficiente para cubrir todos los espacios y que usualmente se están reportando robos internos y externos, a comparación de un hotel de 5 estrellas que cuenta con staff suficiente para prevenir robos ya sea por parte de los empleados y por los mismos huéspedes o asistentes a los eventos que se puedan realizar en los salones de convenciones

Los robos en hoteles son más frecuentes, antes un hotel era un lugar muy seguro para quedarse ya que en sus interiores como fuera de ellos se encuentra un personal de seguridad que está atento a cualquier eventualidad que pueda surgir, pero los hoteles ya no son inertes a los asaltantes que se hacen pasar por huéspedes o visitantes.

El hotel cuenta con varios espacios de servicio, por uno de ellos una persona con malos hábitos puede filtrarse, ejemplo: tenemos un caso donde una persona se hizo pasar por huésped y solicito una copia de la llave brindando los datos personales del huésped que estaba instalado en el hotel, la recepcionista le brindo una copia de la llave sin pedirle identificación, burlo la seguridad y a la recepcionista, dentro de la habitación encontró dinero, prendas

de marca y objetos de valor como: laptop, celular, cámara, etc. Esta persona se llevó todo lo que encontró en la habitación, al percatarse de la suplantación de identidad era demasiado tarde.

Otro caso que tenemos es lo que suele suceder en eventos sociales que realizan en los espacios de eventos del hotel, con frecuencia se reporta pérdida de vajillas, cubiertos, servilletas, adornos e incluso accesorios que ponen en los baños de los salones como: percheros, porta papel de mano, jaboneras, asiento de baño y hasta la tapa del tanque de agua de los inodoros, son cosas que suelen llevarse sin menor escrúpulos. Si nos ponemos a sumar todo lo que se pierde por día y lo sumamos al mes y luego anualmente podemos observar grandes cifras en tan pequeñas cosas que para el hotel son pérdidas innumerables que afecta económicamente al hotel ya que al final deben repararlos.

Hasta la actualidad no se entiende que motiva a las personas a llevarse accesorios del hotel, quizás porque les parece lujoso, bonito, etc., pero en esta investigación trataremos de entender por qué del hurto según la magnitud. Para un mejor entendimiento del tema revisaremos algunas razones por las cuales se da el robo hormiga en los hoteles según lo investigado por (Casado, 2000). En muchas ocasiones el robo se da por necesidad, por ejemplo si la persona no tiene un perchero en casa quizás eso lo incite a llevarse los percheros que encuentra en el hotel detrás de las puertas e incluso pegadas en las paredes, estas personas usan cualquier modalidad para desprenderlos y llevárselo, es posible que no tengan y realmente lo necesitan que por eso lo hurtan del hotel

EL robo por frustración también se ve mucho en hotel suya que al no contar con el accesorio que se encuentra en el hotel que muchas personas se llevan las secadoras de cabello, almohadas, jaboneras, porta amenidades entre otros accesorios.

El robo por oportunidad también es muy constante ya que en el menor descuido del personal del hotel estas personas suelen llevarse accesorios que

ofrece al huésped durante su estadía. El personal de seguridad no está autorizado a revisar las pertenencias del huésped en el *check out* o en cualquier momento ya que eso podría ser acusado por el huésped, este tema causa mucha controversia que el hotel en ocasiones se encuentra con las manos atadas para recuperar todo lo que se llevan.

Robo viene de las palabras etimológico *roubòn* o *rauben*, proceden del antiguo alto alemán que puede significar “despojar a alguien de algo”.

El robo es la apropiación ilícita de un bien o producto que le pertenece a otra persona, mediante un forcejeo o intimidación, esta acción es consciente. Ejemplo: si un ladrón amenaza a una persona con un arma punzo cortante (cuchillo, navaja, etc.) y le sustrae un objeto a esa persona ese accionar es robo, mientras que si el ladrón aprovecha que la persona se encuentra descuidado(a) y le sustrae un objeto personal a eso se llama hurto. El robo llega a ser un delito que afecta a la persona ya que lo despojan de un bien o de sus derechos e incluso podría realizarse con violencia o amenaza. A lo largo de los años en la historiase han producido robos entre ellos, por su botín o por la forma de llevarlo a cabo. En 1990 se dio un golpe bien grande al museo Gardner de Boston, fue realizado por dos osados hombres, no utilizaron armas, se encontraron más de dos horas en la instalación y obtuvieron un promedio de 300 millones de dólares. Existe tipos de modalidades de robo, algunos ladrones se limitan a amenazar a sus víctimas.

Según la Cámara del Comercio de los Estados Unidos, los trabajadores de una organización tienen la posibilidad de robar hasta 15 veces más que los que no trabajan ahí. Se estima que el robo hormiga en los diferentes tipos de trabajo puede llegar a ser hasta de \$40 billones de dólares al año o más de \$ 7,000 dólares por minuto. Esto sucede principalmente en las industrias donde la posibilidad para robar es más extensa. Asimismo Casado (2000) nos dice que muchos consideran que el sector hotelero es uno de los más predispuestos a sufrir al robo hormiga; ya que los colaboradores tienen mayores oportunidades de robar artículos y dinero casi todos los días.

Asimismo, En México, más del 100 por ciento de las cadenas comerciales más ilustres y considerables, tuvieron grandes pérdidas que sobrepasaron los 600 millones de pesos en un periodo no mayor a 4 meses, esto a causa de un problema cotidiano que afecta a muchas empresas a nivel mundial conocido como robo hormiga, indico la periodista e investigadora Montalvo (2012) en su informe para televisa.

El robo hormiga está afectando considerablemente a las empresas comerciales en la ciudad de México generando pérdidas económicas realmente alarmantes y una merma de casi el 50 por ciento el cual perjudica las utilidades netas de las organizaciones más potenciales. El presidente del grupo Multisistemas de Seguridad Industrial expreso en uno de sus comunicados que el robo hormiga influye negativamente en los inventarios de las organizaciones (10%) y, principalmente, es una infracción realizada por los mismos empleados (80%), visitantes o proveedores, por lo cual hace difícil el descubrimiento oportuno.

También menciona que otro enigma que enfrentan las organizaciones es la falta de lealtad de algunos trabajadores debido a que es una persona que conoce hábitos, horarios y grado de debilidad de los administradores. “Una entidad tiene pérdidas financieras elevadas de casi 350 mil pesos por esta modalidad de robo. Entre los artículos con alto índice de sustracción están materiales, papelería y pequeñas cosas de poco valor monetario” (Montalvo, 2012, p. 7).

Según cifra del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de 28 mil hurtos realizados y registrados en el 2012, gran parte de ellos son a causa del robo hormiga. La edad promedio de las personas entre hombres y mujeres que consuman este delito es entre 25 y 40 años, particularmente las mujeres son las que más han incidido en esta problemática y se ejecutan específicamente a mediados y fines de mes como en fechas festivas de navidad y semana santa.

En un estudio realizado por el INEGI en el 2012, se obtuvieron datos importantes sobre el robo hormiga el cual nos permitirá comprender los motivos por las que las personas lo cometen. Primeramente, se obtuvo que de 12 clientes que van a una tienda a realizar sus compras diarias uno de ellos no va específicamente para adquirir algún producto sino para robar, además estas personas que cometen este delito son muy impulsivas (15.4%), la frecuencia del acto es semanal, es decir personas amateurs (55.2%), finalmente se realizan robos semi profesionales (11.7%) debido a que forma parte de su vida cotidiana y usan técnicas más elaboradas para realizar los robos.

El robo hormiga en el departamento de *housekeeping* es el hurto de objetos de poco valor que se encuentran en las instalaciones del hotel. El robo hormiga es una modalidad insignificante para algunas personas, pero para el hotel es una pérdida muy grande si sumamos la cantidad robada dentro del hotel por día y al mes, al revisar números podemos llegar a percatarnos que quizás cosas de poco valor que a la larga son cifras que mueve su lado contable del hotel.

En muchas empresas se observa este tipo de hurto que también se da en sus empleados, por ejemplo, un empleado podría llevarse, una botella de un licor bien fino, una pieza de carne de lomo fino, amenidades que colocan en las habitaciones. Estas personas burlan sin escrúpulos la seguridad que se coloca en la puerta de ingreso e incluso a las cámaras. Referente a las cámaras un hotel no suele poner esta modalidad de seguridad por falta de presupuesto o sino porque confían mucho en su personal.

Para un huésped es más fácil realizar el robo hormiga ya que nadie lo vigila en la habitación ya que dentro de las habitaciones no hay cámaras es por eso que es más fácil colocar cualquier artículo en las maletas y sacarlos en el *check-out* de esa forma burlar a la seguridad que pone el hotel. Los artículos más robados son las secadoras de cabello, almohadas, toallas, sábanas, etc.

En el departamento de alimentos y bebidas los hurtos más frecuentes son las vajillas, cubiertos, licores, carnes e ingredientes para preparar los platos que

se venden en el restaurante. El robo puede ser en complicidad con el personal de seguridad ya que lo hurtado puede compartirse al sacarlo del hotel.

Como bien decíamos que el hurto puede ser muy fácil para el comensal, ya que todo lo que hurtan pueden llevárselos en sus bolsos, acuden al servicio de desayunos que brinda el hotel y el comensal se lleva los cubiertos, servilletas en sus bolsos, el personal de seguridad no puede revisar los bolsos ya que el comensal puede sentirse ofendido y podría tener malos comentarios del restaurante y hacerlo público en las redes sociales. Solo se debe tener identificado a esa persona para poder vigilarlos y tener mucho cuidado cuando regresen.

Para tener un mejor control de aquellos ítems que tienen una mayor frecuencia a desaparecerse del hotel se realizan inventarios. En toda organización es un proceso muy importante que se debe realizar de manera frecuente ya sea mensualmente o anualmente para identificar pérdidas y el estado real de sus activos, los cuales pueden estar constituidos por materias primas, productos en proceso, los suministros que se usan en sus operaciones y los productos terminados. Un Inventarios es muy elemental ya que conlleva mucha dedicación y cuidado ya que con los resultados de este proceso se pueden evitar pérdidas financieras, percibir robos, entre otros.

Según Torres (2010) Un inventario es un recuento organizado y debidamente estructurado de cada tipo y clase de artículos, materiales y suministros que se encuentran en el almacén de cada departamento del hotel. En este caso, en el departamento de *Housekeeping* se deben inventariar los siguientes ítems según Torres (2010):

Ropa de cama de la habitación, ropa de baño de la habitación, productos químicos que se usan para la limpieza, *amenities* que se coloca en el baño dentro de la habitación, artículos de limpieza para realizar en la habitación, otros.

Todos los grupos se dividen y deben de ser contabilizados de manera individual, es decir no se pueden combinar los blancos con las toallas, ni los materiales de limpieza con los *amenities*, de la misma forma al momento del recuento no se puede mezclar un jabón con un peine, o una toalla de mano con la de *bidét*. Realizando todo de manera ordenada y organizada evitaremos errores al momento del conteo haciéndolo de manera individual, tendremos como resultado un conteo unitario de:

La ropa de cama subdividida en: sábanas bajas *queen*, sábanas bajas full, sábanas bajas 2x2 (*King-Size*), fundas King, fundas *queen*, sábanas encimeras *queen*, sábanas encimeras full, sábanas encimeras 2x2 (*King-Size*), protector de colchón *queen*, protector de colchón King, faldón King, faldín *queen*.

La ropa de baño subdividida en: Toallas grandes, toallas baño, toallas de piso, toallas de mano, toallas de cara.

Los productos de limpieza subdivididos en: Desinfectantes, limpiacristales, desinfectantes, desengrasantes, productos para quitar manchas, pulidores, limpiadores multiusos, limpiametales, líquido para mopas.

Los *amenities* subdivididos en: (depende de la categoría del hotel) *Shampoo*, *body wash*, *condition*, *body lotion*, *mouthwash*. Jabones, *tissue*, *kit* dental, *kit* afeitado, *kit* de costura, *kit* de manicure.

Los utensilios de limpieza subdivididos en: Guantes verdes/látex, lentes, jalador, escobilla, cepillo de limpieza, fibras (rojo, verde y azul), toallas de limpieza, pulidores, mopas, palo de mopa.

Otros suministros: son todos aquellos que no forman parte de ninguno de los grupos anteriormente mencionados al momento de realizar el conteo correspondiente, sin embargo, estos también forman parte de los activos del hotel y son motivo de inventariar: Planchas, ganchos, vasos, copas, tachos de

basura, jaboneras, lámparas, porta *tissue*, teléfonos inalámbricos, planchadores, radios, almohadas.

Maquinaria: abrillantadora/pulidora, aspiradoras

Dentro de las herramientas de trabajo el coche del camarero de pisos es el más importante ya que en su interior se podrán almacenar toallas, *aminities*, colaterales, entre otros, de manera ordenada y organizada para evitar el desgaste o deterioro de alguno de los ítems mencionados, además tenemos el coche camarero de áreas públicas similar al de Habitaciones y el carrito del auxiliar de *minibar*.

Para un buen control, debe llevarse un registro actualizado de las existencias e inventarios de todos los tipos de ropa en uso en el hotel como la que está en los almacenes, para poder identificar faltantes, bajas o hurtos, con la finalidad de programar la compra de suministros que según los resultados del inventario sea necesario hacer el requerimiento al proveedor para mantener las habitaciones con ropa blanca en buen estado y otros artículos que conformen el estándar (Torres, 2010).

La administración de inventarios es la eficacia en el control apropiado de los registros, de la rotación y apreciación del inventario teniendo en cuenta su clasificación y el modelo de inventario que la organización se esté enfocando en realizar, ya que mediante todo esto se podrá determinar eficientemente los resultados (utilidades o pérdidas) de forma racional, logrando fijar su situación financiera y las disposiciones indispensables para aumentar o mantener dicha posición.

La importancia de los inventarios, en conclusión, se basa en cuatro aspectos básicos:

Cuántas unidades se deben ordenar o producir en un periodo determinado.
Determinar el momento en el que se debería plantear la realización de un

inventario.

Que suministros del inventario necesitan un cuidado especial
Nos permite estar pendientes a los cambios en los costos de los suministros.
Para Gadekar (2016), el almacén de materiales es importante en la estructura organizativa de un hotel. Los deberes del gerente de tienda son emitir productos, preparar órdenes de compra, verificar inventario, registrar todas las entradas en el sistema, negociar y tomar decisiones estratégicas. Hay muchas formas de ver la importancia de administrar el inventario, la tecnología desempeña su papel hacer que la gestión del inventario será más eficaz. Una vez que los productos llegan a la compañía, el almacenista transferiría los productos en el departamento específico de la empresa o los almacenará como inventarios. Los inventarios en un hotel se clasifican como alimentos, bebidas, lavandería, limpieza, vajilla y sanitarios.

Para (Femxa, 2018), el Método ABC o conocida también como Ley 80-20 o Regla de Pareto o distribución A-B-C, es un procedimiento muy eficaz que aligera los procesos de una organización al momento del almacenamiento de la mercadería en las micro y macro empresas de distinto rubro. Principalmente, este procedimiento es un instrumento de análisis de inventarios muy necesario para los empleados del departamento de logística y transporte, que además dentro de sus funciones diarias está el encargarse de la estructura y dirección del almacén. Este método da la facilidad de determinar aquellos artículos que impactan significativamente en nuestro valor general (de inventario, de venta, de costes...). Además, es posible establecer jerarquías de artículos que requieran niveles y formas de control más factibles. La finalidad mediante el uso de este análisis es conseguir la verificación sobre los inventarios, además de primar y de esta manera, enfatizar hacia donde debemos de ponerle más interés, por ejemplo, al momento en el que el encargado del depósito se dispone a ordenar el almacén.

Finalmente, en base a todo lo explicado líneas arriba, se detallará las siguientes etiquetas para inventarios con base en su clasificación según

(Femxa, 2018):

Los productos de la Zona A son aquellos que tienen un mayor costo, mayor nivel de uso o gran participación en las utilidades, en otros términos, son aquellos artículos de suma importancia. Estos artículos suelen simbolizar el 15% de todas las unidades, aunque su valor frecuentemente oscila entre el 70 y 80% del valor total del inventario.

Los productos de la Zona B tienen una relevancia media. Son aquellos artículos de utilidad media. Estas frecuentan estar entre el 20 y 30% y su importe se sitúa entre 15 y 25% del valor total. No disponen de los mismos requisitos que el inventario de Zona A, sin embargo, se verifican sus existencias y los gastos de los faltantes. Son elementos de consideración para determinar si escalan a la zona A o decaen a la C.

Los productos de la zona Z son poco significativos, son aquellos artículos que representan la mayor parte del volumen del inventario, sin embargo, en esta categoría encontramos aquellos artículos de menor valor. Requieren de escasa inspección y seguimiento.

El departamento de seguridad cumple una función muy importante dentro de los hoteles, de ellos depende la seguridad de los huéspedes, de los trabajadores en general y de todos los proveedores, por ello se debe cumplir ciertos procedimientos para tener un mejor control de aquellos que entran y salen del hotel, así como prevenir posibles robos dentro y fuera del hotel.

La seguridad es la sensación de cuidado y protección frente a carencias y peligros externos que dañen de forma negativa la calidad de vida de las personas. Un establecimiento de hospedaje debe ocuparse por mantener una imagen familiar y por ofrecer seguridad dentro y fuera de sus instalaciones a todo aquel que se encuentre en el hotel. Cuando un huésped adquiere determinado hospedaje, toma en consideración diversos temas, sin embargo, entre los más primordiales están la seguridad y la moralidad establecidas ya

que el hotel se convertirá en su segunda casa para ellos y pondrá mayor énfasis en lugares que tengan prestigio en esos temas importantes al momento de su elección. Todo buen Administrador debe preocuparse, desde la apertura del Hotel, de proponer una lista de normas básicas relacionadas con la seguridad del establecimiento. Es por esta razón que todos los establecimientos de hospedaje tienen en sus instalaciones un departamento de seguridad (Flores, 2015).

El departamento de seguridad es el medio por el cual se debe organizar el vínculo necesario entre la empresa y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y, en su caso, con Protección Civil. El objetivo principal de este departamento es comprometerse en velar por el resguardo de los huéspedes y de todos los colaboradores en general, además de prevenir posibles hurtos de sus bienes materiales y de la normal articulación de los servicios de un establecimiento de hospedaje. Es el máximo director quién es responsable de velar por la seguridad de una organización, público o privado, en la que se encuentre establecido el Departamento de Seguridad que tiene como principal objetivo lograr una eficaz y eficiente dirección, coordinación, supervisión y gestión correspondientemente. Es el medio de comunicación de la empresa y los servicios policiales, mediante el cual se podrán realizar trámites, informaciones y consultas. Respecto de la colaboración y cooperación, su participación debe superar la mera obligatoriedad, además de contestar a una manifestación de la contribución a la seguridad de los pobladores en general (Flores, 2015).

Según Flores (2015), la finalidad de la gestión de prevención es comprender las maneras de gestión y organización de la prevención en la organización, además de reconocer las características y funciones de los servicios de prevención, para ello se elaboró un patrón preventivo cuyos principales enfoques de investigación son:

El programa de seguridad es diseñado por el gerente o jefe del departamento con el apoyo de los demás gerentes de los departamentales del hotel, para posteriormente entregarlo al gerente general con el propósito de que este lo

avale. Así mismo de manera habitual este programa debe verificarse para localizar posibles desviaciones y corregirlas inmediatamente. Entre los temas que debe custodiar según Flores (2015), están los siguientes:

El departamento de seguridad tiene la obligación de programar capacitaciones acerca de la prevención de posibles incendios dentro del hotel a todo el personal en general, para que estos a su vez tengan conocimiento del tema y estén preparados para cualquier evento que se pueda generar.

El encargado de seguridad tiene la tarea de velar por los objetos de valor de los huéspedes, así como del personal, por ello siempre están alertas ante algún acto sospechoso en los pasillos de las habitaciones y en los alrededores del hotel para poder así prevenir algún acontecimiento que perjudique los bienes materiales de los demás.

La iluminación dentro del hotel es muy importante ya que así se puede visualizar de forma eficaz a los empleados que frecuentemente recorren por el hotel e identificar a las personas que entran y salen de una habitación.

El personal de seguridad tiene la obligación de registrar el ingreso del personal y de proveedores, así como entregar un distintivo que les permite ingresar a las instalaciones del hotel, previamente se realiza una llamada a la persona encargada para verificar si la visita de ese proveedor está programada, de la misma forma a la hora de retirarse tienen el deber de registrar sus mochilas y entregar el distintivo que se les entregó al ingreso.

Las capacitaciones forman parte muy importante en el hotel, capacitaciones como de prevención de sismos, prevención de incendios, uso de extintores, señales de seguridad, seguridad ocupacional, entre otros. Estas capacitaciones las lleva a cabo el gerente de seguridad o el supervisor de turno, siendo estas de carácter obligatorio para todo el equipo del hotel.

Para poder encaminar una política de prevención de robos se deben considerar las medidas adecuadas para respaldar la protección de los bienes y objetos de valor que se hallen en las habitaciones y en todas las instalaciones del hotel en general. Según Flores (2015), entre los aspectos a tomarse en cuenta se encuentran:

Monitorear la entrada y salida de colaboradores y automóviles.

Vigilancia persistente por las instalaciones del hotel

Registro de máquinas, equipos y herramientas de trabajo.

Revisiones constantes de los *lockers* y compartimientos del personal.

Informar a los huéspedes que dejen artículos de valor dentro de la caja fuerte

Revisar que los huéspedes y colaboradores porten algún distintivo para estar en el hotel.

Desde el momento que un huésped reporta la pérdida de dinero u objetos de valor, inmediatamente se debe elaborar el registro correspondiente en donde se deberá especificar al detalle el artículo perdido, su valor económico, así como la descripción de lugar en donde se encontraba la última vez que el huésped tuvo contacto con ello. Si el huésped manifiesta que el robo se realizó dentro de la habitación, se llamará a los miembros de equipo que ingresaron previamente a la habitación realizando la lectura de chapa correspondiente o mediante las cámaras de seguridad con la finalidad de indagar acerca del hurto del objeto en cuestión. Cabe recalcar que el huésped deberá comprobar que efectivamente llevaba consigo el artículo, así como corroborar que no se localice en la habitación.

En la industria hotelera la comunicación entre departamentos es necesaria debido a que todos guardan una relación específica ya sea al momento de entregar habitaciones, al pedir servicio de alimentación a la habitación o *room service*, cuando se requiere información de lugares para visitar a los alrededores del hotel, entre otros. El departamento de seguridad cumple una función muy importante dentro de un hotel ya que ellos tienen el deber de velar por la seguridad de los huéspedes y de todos los empleados. Sin embargo,

para que esta área cumpla sus funciones se debe mantener una comunicación eficaz y constante para poder así evitar problemas futuros ya sea accidentes, robos, incendios, sismos, entro otros.

Con respecto a nuestros problemas, se ha propuesto el siguiente problema general mediante una pregunta ¿Cómo se viene dando el robo hormiga realizado por los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?

Asimismo se propuso los siguientes problemas específicos mediante preguntas como: ¿Cuál es la frecuencia del robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019? , ¿Cuál es la modalidad de robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019? , ¿Qué tipo de artículos predominantes se hurtan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019? , ¿Qué medidas de seguridad pueden prevenir el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?

Nuestro trabajo describirá el robo hormiga que realizan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, dichos hoteles cuentan con una categorización relevante además de una ubicación estratégica para aquellas personas nacionales o extranjeras en su mayoría que deseen pasar días inolvidables en todas las instalaciones del hotel, así como en sus alrededores. Al ser estos hoteles categorizados, la calidad en todos los servicios a disposición del huésped debe cumplir ciertos estándares, muy diferentes a otros hoteles de menor categorización, que conlleve a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Sin embargo, se está dando con mucha frecuencia el robo hormiga por parte de los huéspedes especialmente del tipo de turista que viaja en familia, por ocio y diversión, por ello se pretende plantear herramientas para evitar este problema, dicha recomendación permitirá el buen aprovechamiento de los recursos financieros en los departamentos más afectados por el robo hormiga en el Hotel.

Un hotel de cinco estrellas ubicado en Lima Miraflores es uno de los hoteles más lujosos y recomendados de nuestra capital, así como otras cadenas internacionales reconocidas mundialmente que operan en los principales distritos turísticos de Lima, los cuales alberga gran cantidad de trabajadores, así como estándares similares en sus áreas operativas, expuestos a los mismos problemas cotidianos como el robo hormiga. Del análisis comparativo de este trabajo se pueden tomar las recomendaciones que salga del diagnóstico del robo hormiga por parte de huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima y aplicarlo en diversos Hoteles similares, tales como hoteles de cuatro estrellas y cinco estrellas.

Asimismo, nuestro instrumento ha sido una adaptación de (Medina y Palacios, 2009) el cual mide el robo hormiga de forma mixta (cualitativo y cuantitativo) pero lo hemos adaptado y validado ya que se describen los hábitos, sucesos y acciones que se llevan a cabo en los departamentos del Hotel acerca del tema de estudio, por lo cual, puede ser replicado en otros Hoteles similares.

Finalmente, esta investigación ha buscado comparar el robo hormiga que realizan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, estos hoteles representan a las cadenas más importantes en nuestro país generadora de gran cantidad de divisas y un aporte sostenible al medio ambiente además de ser capaz de satisfacer las necesidades de cada huésped por medio de estándares, protocolos y políticas que se deben acatar en todas las áreas del establecimiento, por ello, consideremos que es nuestro deber investigarla para reducir el robo hormiga y evitar desbalances financieros futuros en los departamentos.

Con respecto a nuestros objetivos, hemos propuesto el siguiente objetivo general,

“Describir el robo hormiga realizado por los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019”

Asimismo los siguientes objetivos específicos son los siguientes: Describir con qué frecuencia ocurre el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019, Describir la modalidad de robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019, Describir qué tipo de artículos predominantes se hurtan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019, Describir las medidas de seguridad para prevenir el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que;

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Es también conocida como investigación fundamental, exacta o investigación pura, que se ocupa del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata, pero teniendo en cuenta que, a partir de sus resultados y descubrimientos, pueden surgir nuevos productos y avances científicos asimismo es del nivel exploratorio, ya que; “se efectúa cuando el propósito es examinar un tema o problema de investigación que no haya sido muy estudiado, del cual se tiene muy poca información y algunas dudas debido a que no se ha planteado anteriormente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.91), por ende, la presente definición se acopla a los fines de la presente investigación.

Por otro lado, tiene un enfoque cualitativo ya que;

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El método cualitativo, conocido también como método no tradicional, trata de profundizar en el conocimiento de los rasgos determinantes de un fenómeno a partir de la información obtenida de la población estudiada. Se orienta a casos o fenómenos específicos que no se miden de forma cuantitativa, sino que califican y describen la realidad como un todo” (p. 358).

Y finalmente presenta un diseño Fenomenológico ya que; Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p.493).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías de la investigación “El robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019” son las siguientes:

Frecuencia, mediante esta categoría podemos notar con que regularidad se da el robo hormiga en las instalaciones del hotel.

Modalidad, nos referimos a que los huéspedes utilizan diferentes formas de sustraer las propiedades del hotel.

Tipos de artículos, en esta parte tratamos de describir cuales son los artículos del hotel que son más llamativos para los huéspedes y propensos a ser sustraídos.

Medidas de seguridad, en esta sección nos enfocamos en las medidas de prevención que implementan los departamentos de seguridad de los hoteles.

Las subcategorías de la investigación de “El robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019” son las que mencionaremos a continuación:

Temporada alta, en esta temporada se observa un incremento en la pérdida de artículos ya que el hotel esta con alta ocupación, como bien se conoce durante el año hay meses en que la ocupación de un hotel puede ser alta y por ende se observa más desapariciones.

Temporada baja, en esta temporada la cantidad de pérdidas reportadas son menores en contraste de la temporada alta, aunque a veces puede darse el hecho que en temporada baja haya más pérdidas.

Suplantación de productos y accesorios, es una modalidad que muchas personas suelen optar para la sustracción de los artículos del hotel o la suplantación.

Consumo no declarado, este es otra modalidad que se puede apreciar, consiste en realizar un consumo y no comunicar al hotel o personal para que

este sea cargado a la cuenta de su habitación de ese modo evitan el cobro. Algunos hoteles de 5 estrellas asumen este consumo no declarado como pérdidas ya que tiene la política de confiar en sus huéspedes pero la mayoría de los hoteles de 4 estrellas no están en la posición de asumir este tipo de pérdidas.

Artículos del baño, en esta subcategoría se trata de mencionar que artículos son más propensos de perderse en una estadía, mayormente se trata de artículos de tamaño pequeño que son más fáciles de ser ocultados en las maletas de viaje.

Artículos de la habitación, en esta subcategoría se explica que en la habitación también hay artículos que suelen desaparecer así como en el baño, solo que se hace la diferenciación por ser ambientes diferentes.

Rondas contantes, esta es una acción utilizada para tratar de aminorar las pérdidas en el hotel, está la realiza el personal del departamento de seguridad o prevención de pérdidas del hotel, dicha acción es realizada por las áreas públicas de las instalaciones.

Control de entrada y salida, esta es una medida mayormente utilizada en las áreas de acceso de personal y proveedores del hotel dado que el robo hormiga también se puede producir por el mismo personal que trabaja en el hotel y también por los proveedores, estos controles se dan en el ingreso personal del hotel como también en el ingreso vehicular, el departamento de seguridad tiene la potestad de realizar inspecciones aleatorias al personal del hotel pero esto se debe dar con la presencia de un personal de recursos humanos.

Distintivo para poder estar en el hotel , todo personal que labora en el hotel cuenta con un distintivo que lo identifica con su nombre, el cual lo debe portar en un lugar visible de su uniforme por ejemplo llamado "*nametag*", también todos los proveedores y las personas que no trabajan para el hotel directamente y se dirigen a las áreas administrativas al ingreso deben ser registrados y se les brinda un *fotosheck* de visitante el cual deben portarlo en un lugar visible de su prenda, así mismo los huéspedes deben llenar un formulario de *check in* en recepción al momento de registrarse, ahí se les da la llave respectiva a su

habitación en algunos hoteles estas llaves solo le permite el acceso a las áreas públicas, a su piso designado y a su habitación. Por política del hotel todo visitante de algún huésped debe ser registrado en recepción y acompañado hasta la habitación por un personal del hotel.

3.3 Escenario de estudio

Nuestra investigación se realizó en un hotel de cinco estrellas ubicado estratégicamente en el corazón del distrito turístico de Miraflores, cuyo lugar se presta para la realización de nuestras entrevistas a los miembros de equipo del Hotel, contando con el apoyo de la Gerente de Ama de Llaves, las supervisoras, auxiliares de *minibar* y camareros, entre hombres y mujeres de todas las edades. Este hotel cuenta con 207 habitaciones entre habitaciones Simples, dobles, junior Suite, Suites, accesibles y una Suite presidencial, todas equipadas con decoraciones antiguas, amenidades necesarias para la estadía del huésped, así como artículos y suministros necesarios en toda habitación.

Asimismo, en un hotel de cinco estrellas ubicado en Lima San Isidro, nos dieron el apoyo necesario para realizar nuestras entrevistas a los supervisores de ama de llaves, camareros, auxiliar de almacén, auxiliares de minibar y a la gerente de áreas públicas debido a que la gerente de Ama de llaves se encontraba de vacaciones sin embargo esta nos proporcionó la información necesaria. El hotel cuenta con 300 habitaciones entre simples, dobles, *suites*, *luxurys* y una habitación presidencial, todas con decoración y artículos de diseño único y vanguardista en todas las instalaciones del hotel y dentro de las mismas habitaciones.

Finalmente, en un hotel de cuatro estrellas ubicado en Lima San Isidro, el ama de Llaves nos permitirá realizar la entrevista a su persona y a los supervisores del departamento, además a los camareros y otros colaboradores que puedan estar relacionados con el tema de estudio. A pesar de que este hotel sea de 4 estrellas y no cuente con los mismos estándares, la cantidad de artículos y amenidades dentro de las 137 habitaciones con las que cuenta este hotel, nos proporcionara información necesaria acerca del robo Hormiga con la finalidad de realizar un análisis descriptivo de ambos Hoteles.

3.4 Participantes

Caracterización del sujeto

Para seleccionar a los participantes adecuados para aplicar nuestra entrevista nos hemos basado en lo siguiente: primeramente tienen que ser trabajadores de hoteles de 4 y 5 estrellas, los participantes pueden ser hombres y mujeres que pertenezcan a los departamentos de *housekeeping*, alimentos y bebidas, seguridad, finanzas, compras y almacén, tienen que tener el cargo de gerentes, supervisores o personal operativo, el tiempo de laborar en el hotel tiene que ser mayor a 3 años y que tengan una amplia experiencia trabajando en hotelería, su nivel académico puede ser técnica o universitaria, el rango de edad es de 25 a 50 años de edad y finalmente tienen que tener la disposición y el conocimiento adecuado del tema para poder responder todas las preguntas sin ningún inconveniente.

Por consecuencia el muestreo fue no probabilístico ya que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (Vieytes, 2002, p. 403). Finalmente se llegó al total de entrevistados por el método de la saturación teórica.

Según Vieytes (2002) incorporan el criterio de Saturación Teórica “como el criterio para precisar cuándo dejas de muestrear los diferentes conjuntos de importancia de una categoría” (p. 406). Otra manera de expresarlo es que la saturación teórica es el punto al que se llega cuando “la información recolectada resulta innecesaria en relación con los objetivos de investigación. Esto es, nuevas entrevistas no agregan nada sobresaliente a lo ya obtenido” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 385).

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el presente trabajo se utilizó como técnica la entrevista, esta estrategia se utilizó con el fin de “Describir el robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019”, y obtener así una amplia información del tema de estudio “El robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019”, a través de preguntas abiertas donde el entrevistado pudo expresarse y darnos así una mayor información.

La entrevista según (Vieytes, 2002), “es una conversación, el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (p. 482).

Instrumentos

Se utilizó la guía de entrevista, los cuales nos permitieron “Describir el robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019”. La guía de entrevista según (Vieytes, 2002), “consiste en recopilar datos importantes y relevantes mediante un intercambio de ideas y opiniones acerca de un tema en específico entre entrevistadores y entrevistados, en el cual la persona entrevistada contesta una serie de preguntas previamente elaboradas en función de las dimensiones que se buscan estudiar [...]” (p. 483).

Validez

Para los estudios cualitativos se utiliza la validez de contenido, por lo cual nuestro trabajo fue validado por 3 expertos en el tema de “El robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019”, los cuales nos dieron un promedio de valoración de 90% por ende, nuestro instrumento tiene una alta consistencia lógica.

Tabla 5*Tabla de validación de expertos*

N°	Nombre del experto validador	Institución de procedencia	Promedio de validez
1	Reyes, Pedro	Universidad Cesar Vallejo	90%
2	Jara Miranda, Robert Alexander	Universidad Vallejo	90%
3	Salvador García, Claribel	Universidad Cesar Vallejo	90%

Fuente: Elaboración propia

Producto de esta validación, el experto # 2 nos sugirió cambiar el enfoque de nuestra investigación así como sugerirnos que solo realicemos una guía de entrevista y modificar los ítems 1 y 2, asimismo, agregar algunos ítems a nuestros componentes subtemáticos, con ello nuestro instrumento tuvo una mejor consistencia lógica.

Confiabilidad

Para la confiabilidad de cualitativos utilizamos algunos criterios sugeridos por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 453), la cual la podemos resumir de la siguiente manera: “la confiabilidad se refiere a la posibilidad de encontrar resultados similares si el estudio se replicara”.

Credibilidad

Nuestro trabajo ha sido revisado en 2 ocasiones por un método de auditoria interna llamado, “amigo crítico”, el cual según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 455), es una persona que se dedica a la misma especialidad cuyo propósito es dar su punto de vista critica para un desarrollo exitoso de la investigación, nuestro colega nos sugirió cambiar y optimizar nuestro

componente subtemático número 2 que consiste en la modalidad y el 3 que se refiere a los tipos de artículos.

Confirmabilidad

En la cual se realizó entrevistas al Gerente de *Housekeeping*, al Supervisor de Seguridad y *Housekeeping*, camareros y auxiliares de *minibar* guardando los videos, audios y fotos en una carpeta para que luego sea mostrada cuando sea necesario.

“La confirmación o confirmabilidad está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que hemos minimizado los sesgos y tendencias del investigador” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 459). Implica rastrear los datos en su fuente y la explicación de la lógica utilizada para interpretarlas.

3.6 Procedimiento

El procedimiento que utilizamos empezó diseñando una ruta metodológica que nos permitió visualizar a grandes rasgos nuestro trabajo de investigación.

Tabla 6*Ruta metodológica*

Objetivo específico	Categoría	Subcategorías	Principales fuentes de información	Instrumento	Enfoque
Describir con qué frecuencia ocurre el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Frecuencia	Temporada alta	Ama de llaves Supervisor	Guía de entrevista Guía de entrevista	Cualitativo Cualitativo
		Temporada baja	Ama de llaves Supervisor	Guía de entrevista Guía de entrevista	Cualitativo Cualitativo
Describir la modalidad de robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Modalidad	Suplantación de productos y accesorios	Ama de llaves Supervisor Camarero Auxiliar de Minibar	Guía de entrevista Guía de entrevista Guía de entrevista Guía de entrevista	Cualitativo Cualitativo Cualitativo Cualitativo
		Consumo no declarado	Ama de llaves Supervisor Camarero Auxiliar de Minibar	Guía de entrevista Guía de entrevista Guía de entrevista Guía de entrevista	Cualitativo Cualitativo Cualitativo Cualitativo
Describir qué tipo de artículos predominantes se hurtan los huéspedes en	Tipos de artículos	Artículos del baño	Ama de llaves Supervisor Camarero Auxiliar de Minibar	Guía de entrevista Guía de entrevista Guía de entrevista Guía de entrevista	Cualitativo Cualitativo Cualitativo Cualitativo

hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019		Artículos de la habitación	Ama de llaves	Guía de entrevista	Cualitativo
			Supervisor	Guía de entrevista	Cualitativo
			Camarero	Guía de entrevista	Cualitativo
			Auxiliar de Minibar	Guía de entrevista	Cualitativo
Describir las medidas de seguridad para prevenir el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Medidas de seguridad	Rondas constantes	Ama de llaves	Guía de entrevista	Cualitativo
			Supervisor	Guía de entrevista	Cualitativo
		Control de entrada y salida	Ama de llaves	Guía de entrevista	Cualitativo
			Supervisor	Guía de entrevista	Cualitativo
		Distintivo para poder estar en el hotel	Ama de llaves	Guía de entrevista	Cualitativo
			Supervisor	Guía de entrevista	Cualitativo

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, hemos sintetizado nuestra investigación por etapas con el siguiente gestor de procesos.

Tabla 7

Trayectoria metodológica

Fase preactiva	Al inicio de la investigación tomamos en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nuestras preconcepciones • Aproximación temática • Información previa • Fundamentos teóricos • Problemas y objetivos • Método, diseño, tipo • Población, muestra, muestreo • Validez y confiabilidad • Prueba piloto • Materiales, recursos y cronograma
Fase interactiva	Trabajo de campo <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad del instrumento • Aplicación de guía de entrevista • Observación de Campo • Transcripción de los resultados • Descripción de resultados • Análisis preliminar de datos obtenidos
Fase posactiva	Elaboración del informe final <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados • Discusión de resultados • Respuesta de la hipótesis • Conclusiones • Recomendaciones

Fuente: Elaboración propia

Luego, en la etapa preactiva, la matriz operacional de variable nos permitió procesar y realizar de manera óptima el primero esbozo de nuestros instrumentos.

3.7 Rigor científico

En esta fase inicial desarrollamos una prueba piloto in situ y pudimos elaborar la confiabilidad de nuestro instrumento, en esa prueba piloto pudimos observar que el robo hormiga por parte de los huéspedes si se da en el departamento de *housekeeping*, sin embargo esto es más frecuente cuando hay grupos grandes hospedados en el hotel. Por ejemplo empresas de belleza que normalmente reserva 150 habitaciones dependiendo de la magnitud e importancia del evento y que en su mayoría son mujeres de 30 a 45 años de edad tienen la costumbre de llevarse los ítems que no forman parte de la tarifa que pagan sin ninguna consideración. Debido a esto el área afectada ya tiene un registro del comportamiento de estas mujeres al igual que Recepción ya que anteriormente han estado hospedadas en el hotel, por ello se realiza en las habitaciones un estándar especial donde solo encuentren lo necesario y útil para ellas lo cual ya es conversado con el coordinador del grupo que ya tiene conocimiento de este procedimiento que se va a seguir debido a que existen antecedentes por robo del grupo.

En esta fase desarrollamos la aplicación de nuestros instrumentos de investigación, en el mes de agosto empezamos aplicando nuestras 3 primeras entrevistas, esta indagación permitió que tuviéramos acceso a otros entrevistados que no teníamos planificado, a estos nuevos entrevistados procedimos a aplicarles la entrevista en el mes de setiembre y octubre Finalmente, pudimos terminar de realizar las entrevistas a las personas adecuadas los cuales estaban conformados por Gerentes de Ama de Llaves, supervisores, camareros y auxiliares de *minibar*, gracias a ellos pudimos recopilar información importante de nuestro tema de investigación a pesar de que varias veces se negaron a darnos la entrevista por que se encontraban en temporada alta y no disponían de tiempo, sin embargo nosotros tuvimos que esperar varias horas y varios días acoplándonos al tiempo que ellos dispusieran

para poder elaborar una entrevista correcta. A pesar de que nos demoramos mucho tiempo en realizar todas las entrevistas el resultado final que obtuvimos fue muy satisfactorio.

3.8 Método de análisis de datos

En esta etapa buscaremos ordenar el material recogido en el trabajo de campo mediante la estrategia de la categorización, según (Vieytes, 2002), “la categorización es un tema o variable que tiene sentido en referencia a los que el informante ha dicho, es interpretado a la luz de la situación que se está estudiando, de otras teorías y de la propia teoría emergente. Las categorías son también de dos tipos: las que se encuentran directamente en el material manifestado por los actores, y las que el mismo investigador construye a partir del material” (p. 670), ello mediante una matrices de análisis de las entrevistas que nos ayudará a interpretar y triangular el contenido de manera objetiva y rápida, finalmente se podrá procesar la data cualitativa en función de los objetivos de investigación.

3.9 Aspectos éticos

Nuestro trabajo de investigación titulado el “Robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019”, mantuvo las ideas y pensamientos de otros autores además se tomó en consideración la veracidad y transparencia de los resultados; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; mantener con total discreción la identidad de las personas y empresas hoteleras que formaron parte en nuestro estudio; honestidad, etc.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al conocer que el robo hormiga es la sustracción de los objetos de poco valor se puede observar que al final es una pérdida cuantiosa que sufren las empresas hoteleras. El robo hormiga que se da en un hotel de 4 y 5 estrellas es notoria la diferencia de dicha pérdida, ya que los productos, accesorios, amenidades, adornos y entre otras accesorios que ponen en la habitación o puedan encontrar en todo el hotel, se encuentra una variedad en el precio según la calidad y costo con la que cuente dicho accesorio o adorno que el hotel ofrece. Este tema al final es muy delicado y sensible debido a que se trata de los huéspedes y sus costumbres así que solo queda tomar medidas de precaución para disminuir las pérdidas materiales que afecten a la empresa, ya que hasta la actualidad es un tema que no se ha podido eliminar de manera radical.

Sobre la frecuencia del robo hormiga por parte de los huéspedes

El robo hormiga se origina debido a que los hoteles que se encuentran en Lima forman parte de las cadenas internacionales más importantes del mundo tales como *Accor, Marriot internacional, Hilton, IHG, Wyndham, Hyatt, Best Western, Meliá international*, entre otras, asimismo cuentan con marcas importantes a nivel mundial como *Courtyard, Westin, JW Marriot, Hilton Hotels And Resorts* los cuales se ubican estratégicamente en zonas comerciales y turísticas ya que manejan estándares modernos, únicos y vanguardistas. Por otro lado la frecuencia de este robo muchas veces va a depender del tipo de huésped o grupo que se tenga ya que muchos hoteles en Lima están enfocados a diferente público debido a su ubicación y a los atractivos turísticos que los rodeen. Por ejemplo la frecuencia de robo hormiga en un hotel de cinco estrellas que se realizó la investigación es mínima debido a que maneja público corporativo quienes solamente se hospedan con la finalidad de trabajar, en cambio el hotel Hilton Miraflores es más turístico en donde se hospedan familias en su mayoría y que usualmente tienden a llevarse los artículos de las habitaciones.

Cuando hablamos de la frecuencia con que se da el robo hormiga encontramos varias posiciones entre ellos tenemos a los entrevistados en ambos hoteles de 4 y 5 estrellas que en su mayoría nos mencionaron que el robo hormiga siempre se da en temporada alta. Con respecto a los entrevistados que indicaron que el robo hormiga se da en temporada alta, resaltaron que el tipo de huésped que se tenga en el hotel tendría un fuerte impacto con respecto al robo hormiga, tal como lo manifiesta nuestro entrevistado número siete, “en temporadas altas podría decirte que sí, ya que son temporadas de muchos movimiento dentro del hotel y más en vacaciones de la población americana, mientras que en Perú estamos en época escolar. Estos meses son cuando el hotel se llena de familias y por ende estas familias consumen más dentro del hotel y *housekeeping*”. Por otro lado otros entrevistados mencionaron la importancia de tomar medidas preventivas cuando se tenga grupos grandes en casa, “En ocupación alta estamos más expuestos a tener pérdidas, generalmente tenemos grupos como empresas de belleza y productos naturales que por la gran cantidad de habitaciones tenemos que quitar y disminuir muchas cosas en el estándar, en muchas ocasiones la organizadora o contacto que trae a los grupos son las principales personas que piden retirar ciertos objetos para evita perdidas y si en caso lo solicitan deben llenar un documento de cargo, eso lo hacen para evitar el cobro a la empresa de las pérdidas que puede surgir en las habitaciones ” (entrevistado uno y dos).

Por otro lado, tuvimos tres entrevistados que mencionaron que el robo hormiga se da a menudo en temporada alta, por ejemplo, nuestro entrevistado 6, mencionó nuevamente que va a depender mucho del tipo de huésped, “Depende mucho del tipo de huésped que tengamos en casa, por ejemplo, los corporativos generalmente no tienden a llevarse mucho las cosas de las habitaciones, sin embargo ahora que estamos recibiendo más personas los fines de semana que son paquetes, peruanos en general, tienden a llevarse con más frecuencia los ítems de las habitaciones”.

Finalmente, un par de entrevistados mencionaron que casi nunca se da el robo hormiga en temporada alta. “En realidad el robo hormiga no depende

mucho de la temporada alta o baja sino depende del tipo de grupos que tengamos en el hotel, en ocasiones ha sucedido que hemos tenido grupos grandes y no hemos presentado incidencias de artículos perdidos pero también hay grupos que sus miembros son más susceptibles a interesarse en los artículos de las habitaciones y se los llevan como parte de un souvenir” (entrevistado once).

En suma, los entrevistados mencionan en su mayoría que el robo hormiga se da siempre en temporada alta considerando el tipo de huésped que se maneje en esos meses en el hotel, sin embargo algunos de ellos resaltaron que no siempre se da el robo hormiga en ocupación alta y que en muchas ocasiones los grupos grandes no realizan este tipo de robo.

Asimismo la frecuencia del robo hormiga que se puede dar en temporada baja es variable según lo comentado por nuestros entrevistados en ambos hoteles de 4 y 5 estrellas que en su mayoría nos mencionaron que el robo hormiga casi nunca se da en temporada baja. Con respecto a los entrevistados que indicaron que el robo hormiga casi nunca se da, resaltaron que cuando la ocupación esta baja es más fácil de llevar un control, tal como lo manifiesta nuestro entrevistado número uno, “Cuando la ocupación esta baja es más factible tener un control de todas las habitaciones ocupadas debido a que cada camarero lleva un reporte diario de las habitaciones a su cargo”. Por otro lado, otros visitantes también resaltaron que a pesar que en temporada baja no se da mucho el robo hormiga suele pasar que ese pequeño porcentaje de ocupación este reservado para grupos, paquetes o familias, “Como te comente para el robo hormiga no necesariamente se da por temporadas sino depende del tipo de grupos que tengamos en el hotel por ejemplo, en los meses de verano, el hotel está en temporada baja pero tenemos más familias en el hotel y podría presentarse incidencias de pérdidas de artículos” (entrevistado cinco y once).

Por otro lado un entrevistado mencionó el impacto que genera un evento externo que no tenga ninguna influencia con la ocupación del hotel, “En temporada baja es poco probable ya que hay menos movimiento dentro del hotel. Por ejemplo cuando tenemos un evento corporativo de algún grupo que este hospedado en el hotel la probabilidad de tener pérdidas es mínima, pero es muy diferente cuando una empresa “x” hace una convocatoria a invitados externos es ahí cuando nosotros debemos estar muy atentos ya que puede ser un evento de 500 personas nacionales de todo tipo de costumbres” (entrevistado siete).

Finalmente, dos de nuestros entrevistados mencionaron que el robo hormiga en temporada baja se da a menudo dependiendo del tipo de huésped que se tenga en casa, “En temporada baja la frecuencia también depende mucho del tipo de huésped que esté con nosotros, aparte de los paquetes que se venden los fines de semana tenemos turistas que tienden a llevarse ciertas cosas como los posavasos, *amenities* o cualquier objeto que tenga el logo del hotel” (entrevistado seis).

En suma, los entrevistados mencionan en su mayoría que el robo hormiga casi nunca se da en temporada baja debido a que se tiene un mayor control en las habitaciones, aunque ese concepto puede variar dependiendo del tipo de huésped, sin embargo algunos entrevistados resaltaron que a menudo se da el robo hormiga en temporada baja debido a que los fines de semana hay paquetes y familias que en su mayoría son peruanos.

Sobre la modalidad del robo hormiga por parte de los huéspedes

El robo hormiga se realiza de muchas maneras, hoy en día los huéspedes están empleando métodos más específicos para llevarse los ítems de los hoteles sin consideración alguna debido a que se sigue pensando que todo lo que se encuentra en las habitaciones les pertenece. Entre las modalidades más vistas en los hoteles tenemos en primer lugar el cambio de productos, que hace referencia a que los huéspedes se llevan objetos del hotel y lo reemplazan

por otro que probablemente se encuentre en mal estado, en segundo lugar tenemos el consumo no declarado, el cual se refiere a que a menudo los huéspedes consumen los productos del *minibar* sin declararlo al momento del *check out* y por último la más utilizada es por medio de las maletas como se menciona a continuación. Los entrevistados en ambos hoteles de 4 y 5 estrellas en su mayoría nos mencionaron que la modalidad de robo hormiga más usada para llevarse los artículos, productos y accesorios es dentro sus pertenencias.

Con respecto a los entrevistados que plantearon la modalidad de llevarse las cosas en sus pertenencias la más usada, resaltaron que no existe una política para revisar las maletas al momento del *check out*, tal como lo manifiestan nuestros visitantes número siete y ocho, “Ellos tienen la facilidad de guardar lo robado entre sus pertenencias en la maleta o bolsos, realizan su *check out* y se retiran, cuando el camarero va a la habitación hacer la limpieza es cuando se dan con la sorpresa que están faltando algunos accesorios o artículos dentro de la habitación”. Por otro lado otro visitante también resalta que la motivación de llevarse las cosas de las habitaciones es como recuerdo o suvenir de su estadía en el hotel, “Como te mencione muchos lo hacen como suvenir por ejemplo las toallas, a pesar de que nosotros tenemos toallas sin logo, hay hoteles que mandan a poner a toda su ropa de habitación el logo del hotel y la probabilidad de pérdida es mucho mayor, acá podían ser las toallas faciales que las ponen en la maleta” (entrevistado nueve).

Por otro lado, tuvimos cuatro entrevistados que mencionaron la suplantación de productos y accesorios como una modalidad de robo muy frecuente, por ejemplo nuestro entrevistado cuatro, mencionó una modalidad de suplantación en el baño, “En algunas ocasiones cuando se han supervisado las habitaciones vacantes para su venta nos hemos dado cuenta que en la bolsa de secadora ponen dentro dos botellas de agua suplantando a la secadora real”, así mismo también nos mencionaron una modalidad de suplantación en el *minibar*, “también tenemos los productos del *minibar* en el cual los huéspedes pueden cambiar los productos por otros como por ejemplo cambiarlos por agua, o las botellas de *whiskey* llenarlas con infusión que asemeja el color del licor”

(entrevistado 2).

Finalmente, dos de nuestros entrevistados, describieron que la modalidad del consumo no declarado está afectando al departamento de A&B. “Otra modalidad es la que se da en el *minibar* donde consumen los productos por ejemplo se toman los licores, gaseosas y luego para no pagarlo lo terminan llenando de agua” (auxiliar uno), asimismo el auxiliar dos menciona lo siguiente: “En algunos casos el o los huéspedes no reportan su consumo en su *check out*, cada hotel suele tener su estándar del manejo de estas situaciones”.

En suma, los entrevistados mencionan en su mayoría que la modalidad de robo más usada es la de llevarse las cosas en sus pertenencias, pero algunos entrevistados resaltaron que la modalidad de suplantación de productos y la de consumo no declarado también este generado impactos negativos en las finanzas de las áreas.

Sobre tipos de artículos que suelen llevarse los huéspedes

Los Ítems como lámparas, revistas, cuadros, entre otros que encontramos en las habitaciones forman parte de la decoración y la cadena de los hoteles les exige ya que es parte de su estándar, sin embargo encontramos algunos que los huéspedes si pueden llevárselos ya que están dentro de la tarifa que han pagado estas son las siguientes: las amenidades según la cantidad de personas se hospedes en la habitación, pantuflas, infusiones, café, entre otras, dentro de la habitación encontraran artefactos eléctricos que es parte del estándar, estas son las siguientes: cafetera, radio reloj, plancha, secadora de cabellos y hervidora, estos también es atractivos para el huésped y en ocasiones suelen llevárselos. Los entrevistados en ambos hoteles de 4 y 5 estrellas en su mayoría nos mencionaron que la ropa de baño son los ítems que más suelen llevarse los huéspedes.

Con respecto a los entrevistados que describieron a la ropa de baño como la más sustraída por los huéspedes, resaltaron la gran cantidad de pérdidas de toallas faciales que se reportan, tal como lo manifiesta nuestro entrevistado once,

“Suele presentarse de pérdidas de toallas pequeñas que son más fáciles de llevarse, algunas veces secadoras de cabello, jaboneras, porta *amenities* que son artículos pequeños, eso también nos genera un gasto y sería un robo hormiga”. Por otro lado otros visitantes también resaltaron que la pérdida de estos artículos se da muchas veces porque los huéspedes creen que todo les pertenece y los llevan como souvenir, “Como te mencione lo que frecuentemente se pierde en la parte del baño son las toallas, esto sucede debido a que algunos huéspedes consideran que todo lo que están en la habitación les pertenece y está incluido en la tarifa que pagaron”, asimismo el entrevistado seis manifiesta lo siguiente “Son los *amenities*, las bolsas de secadora, también las toallas especialmente las faciales que son más pequeñas y más fáciles de sustraerse que llevan como un recuerdo de su estadía”.

Por otro lado, tuvimos algunos entrevistados que mencionaron otro tipo de artículos como los más sustraídos por los huéspedes, por ejemplo, nuestros entrevistados tres y diez, mencionaron los artículos más solicitados por el área de *housekeeping*, “Por lo mismo que trabajo en almacén puedo decirte que lo que más suelen requerir el área de *housekeeping* son las jaboneras, colgadores con clip, colgadores sin clip, porta amenidades, amenidades”, por otro lado estos mismos entrevistados mencionaron que las toallas faciales son las que más se compran, “cuando realizan compras grandes las toallas de mano y faciales, estas dos últimas son las que traen una cantidad mayor a diferencia de las demás ropas de baño”.

Finalmente, dos de nuestros entrevistados, describieron que los *amenities* son los que más se llevan los huéspedes, sin embargo estos no causan ningún impacto económico siempre y cuando haya un control de los mismos. “En habitaciones los *shampoo* y los jabones son los que más se llevan de manera muy frecuente además de las batas ya que tienen el logo del hotel” (entrevistado cinco y auxiliar tres).

En suma, los entrevistados mencionan en su mayoría que la ropa de baño son los artículos más sustraídos por los huéspedes, pero algunos entrevistados resaltaron que los *amenities* y otros tipos de artículos dentro de la habitación como los porta *amenities*, porta tisú e incluso la secadora de pelo también son sustraídos fácilmente.

Asimismo dentro de la habitación encontramos ítems que son muy atractivos para los huéspedes los cuales en su mayoría son artefactos y mobiliario, además la ropa de cama al ser de material fino suele ser atractivos también, finalmente los productos del *minibar* son los que a diario se consumen y usualmente no se reportan al momento del *check out*. Los entrevistados en ambos hoteles de 4 y 5 estrellas en su mayoría nos mencionaron que otros tipos de artículos son los ítems que más suelen llevarse.

Con respecto a los entrevistados que describieron a otro tipos de artículos como los más sustraídos por los huéspedes, resaltaron que los artículos que se llevan son de poco valor económico, tal como lo manifiesta nuestro entrevistado número dos, “En la habitación también suelen llevarse cosas pequeñas que en realidad son muy pocas, como por ejemplo el control remoto de la TV, tenemos los sacacorchos, destapadores, puede ser también las copas y vasos”. Por otro lado, otros visitantes también resaltaron que pocas veces se llevan artículos de alto valor económico, “Podría decirte que las cafeteras que encuentran en las habitaciones son los más atractivos para los huéspedes ya que es de última tecnología, también nuestras porta *kleenex* o los controles remotos, es poco la incidencia pero se da” (entrevistado ocho), asimismo los entrevistados nueve, diez y el auxiliar uno, mencionaron que la pérdida de artículos electrónicos están aumentando considerablemente, “Por ejemplo en sus maletas se han llevado radios ya que tenemos registro de pérdidas de los mismos, además también las cafeteras, planchas, secadores de pelo aunque no mayormente pero al mes dos o tres secadores ya no están faltando en nuestro inventario”.

Por otro lado, tuvimos un entrevistado que menciona que la ropa de cama era lo más atractivo para ser sustraído por los huéspedes, por ejemplo nuestro entrevistado cuatro, menciona que los artículos decorativos y la ropa de cama eran muy fáciles de llevar, “En mi opinión lo más atrayente para el huésped en una habitación son los artículos decorativos aquellos que puedan ser fáciles de llevar en sus maletas, también suelen llevarse la lencería de la cama como por ejemplo las almohadas, los cubre *duvet*, las colchas”.

Finalmente, uno de nuestros entrevistados, describió que los productos del *minibar* muchas veces son atractivos por los huéspedes debido a que en su mayoría son extranjeros y de marcas importantes. “Si partimos de minibares podría decirte que en los frigo bar encontrarán licores nacionales que en muchas oportunidades el huésped no podrá encontrarlos en alguna tienda o supermercados es por ese motivo que se llevan algunos productos e incluso consumirlo sin pagarlo” (entrevistado siete).

En suma, los entrevistados mencionan en su mayoría que otros tipos de artículos de la habitación son los más sustraídos por los huéspedes como planchas, radios y cafeteras, pero dos entrevistados resaltaron que también se sustraen la ropa de cama y los productos de *minibar* en pequeñas cantidades.

Sobre las medidas de seguridad para prevenir el robo hormiga

El robo hormiga es un problema muy frecuente en los hoteles por ello se han tomado medidas de seguridad radicales para reducirlo ya que es imposible eliminarlo debido a que no existen políticas de revisar el equipaje al huésped porque estaríamos invadiendo su privacidad. Una de las medidas de seguridad empelada para tener un control del robo hormiga es realizando rondas constantes en las instalaciones del hotel con la finalidad de detectar cualquier situación sospechosa por los pasillos de las habitaciones e incluso dentro de ellas, asimismo también supervisar de manera constante las cámaras de seguridad y darle mayor prioridad al lobby y recepción que son los áreas donde más transitan los huéspedes y donde es más fácil identificar a aquellos que no están hospedados en el hotel y que solo forman parte de algún evento o que

están acompañando a algún huésped, finalmente otras de las medidas de prevenir el robo hormiga es reportando en las habitaciones faltantes de los artículos o accesorios medida que debe ser empleada por los camareros de habitaciones.

Nuestros entrevistados en ambos hoteles de 4 y 5 estrellas nos mencionaron que si se realizan estas rondas dentro y fuera del hotel ya que así podrían prevenir sucesos que dañen la propiedad en general. El entrevistado número 3 nos comenta lo siguiente: “el departamento de seguridad realiza rondas las 24 horas del día el cual va desde el primer piso hasta el piso 30, el cual está encargado de revisar por todos los rincones del hotel desde las escaleras hasta los pasillos”.

Asimismo, el tiempo de recorrido durante el turno de seguridad es fundamental ya que mediante esta medida los robos podrían disminuir ya que habrá un mejor control, con respecto a esto nuestro entrevistado número cuatro nos menciona lo siguiente: “Cada dos horas hacen la ronda en todas las áreas del hotel, áreas comunes como los pasillos de las habitaciones, también si hay eventos o algo por el estilo también hacen sus rondas por todas las instalaciones verificando que todo esté en orden además del monitoreo constante por medio de las cámaras”. El monitoreo Mediante las cámaras llegan a cumplir un papel fundamental del departamento de seguridad, las cámaras son los ojos de cada rincón que puede tener el hotel tanto interior como exterior ya que estos equipos se colocan en puntos específicos. Cuando se da el cambio de turno para relevar las funciones, informar de los eventos del día, las eventualidades que pudo surgir el turno anterior.

Por otro lado en los cambios de turno del personal de seguridad no debe existir huecos ya que durante el relevo de turno el personal de cámaras deber estar atento a todo movimiento que se esté presentando dentro del hotel, como también durante los eventos que se presente, nuestro entrevistado número ocho nos mencionó lo siguiente: “Nuestro personal de seguridad maneja dos horarios uno de 7:00-19:00horas y el otro turno de 19:00- 7:00m del día

siguiente, ellos tienen un líder de turno y es el encargado de realizar las rondas constantes, debería ser cada 20 min pero eso puede variar según los eventos que puede tener los salones, esas rondas se darán dentro y fuera del hotel por todas las instalaciones de nuestra casa”.

Con respecto a medidas de seguridad que se dan en los hoteles de cinco estrellas nuestra entrevistado número nueve nos comenta que aparte de tener un personal de seguridad fijo también cuentan con una seguridad privada, ellas nos comentó: “Si, el departamento de seguridad no solamente da rondas en el interior y exterior, sino que también contamos con una persona las 24 horas del día en CCTV en las cámaras que está monitoreando todo lo que sucede pues ellos ven mayormente las áreas públicas del hotel”.

Finalmente tenemos a unos de nuestros entrevistados número diez que nos menciona todo lo contrario según su punto de vista al tiempo de recorrido que se da en el hotel, él manifiesta lo siguiente: “Considero que las rondas del personal de seguridad no son muy frecuentes mayormente el monitoreo se da por cámaras de video vigilancia, si el personal de seguridad nota algo fuera de lo común recién se comunica para que un miembro de seguridad esté presente en el lugar y así actué de forma disuasiva”. Para todos no necesariamente se esté dando las medidas de seguridad que corresponden pero cada empresa maneja un *standard* distintos como medidas que en muchas ocasiones pueden favorecer al cliente y eso es para evitar alguna queja o molestia que pueda surgir en una supuesta revisión de maletas.

En todos los hoteles como en cualquier establecimiento que presta servicio deben tomar medidas de seguridad para proteger y salvaguardar el bienestar y bienes de sus huéspedes como el de sus trabajadores.

Dentro del hotel pueden presentarse incidencias que deberían ser reportadas y archivadas para un mayor control, en ese archivo debería declararse el objeto sustraído, quien lo reporto y la hora, de ese modo contrarrestar y se puede llevar un mejor control de todo lo sustraído como los

objetos que se llevan con frecuencia. Con respecto a los artículos con mayor frecuencia de sustracción nuestros entrevistados nos dan una pequeña lista de estos, en esa lista notamos que dichos artículos son pequeños de tamaño pero en valor monetario son altos ya que son artefactos eléctricos, tenemos un comentario a lo mencionado por nuestro entrevistado número seis: “Hemos tenido incidencias con respecto a la pérdida de radios, también tuvimos un huésped que en una oportunidad se llevó una lámpara de escritorio y se tuvo que buscar información de quien estuvo hospedado y tenerlo mapeado como una incidencia para que en una futura reserva ya se tenga un registro de su comportamiento”. Como ya lo mencionamos lo sustraído por los huéspedes son artefactos eléctricos pequeños pero de un valor mayor, al realizar los inventarios mensualmente se puede sacar una cantidad exacta de lo faltante y por ende la suma de lo perdido en estos artefactos, definitivamente es una pérdida para el área de *housekeeping*.

Por otro lado las incidencias que se presentan en el hotel según lo mencionado de uno de nuestros entrevistados es que el robo hormiga no necesariamente se puede dar dentro de una habitación sino también en los pasillos de pisos de las habitaciones y más cuando el huésped tiene fácil acceso a las amenidades, ropa de cama y ropa de baño que maneja el camarero en sus coches de trabajo, estos coches quedan fuera de las habitaciones donde se encuentra trabajando el camarero, estos son herramientas de trabajo que usan los camareros y son afectados por la pérdida de sus suministros. Estas líneas fue lo que nos mencionó nuestro entrevistado número dos: “últimamente se dan con mucha frecuencia, es que el huésped toma cosas del carrito donde los camareros llevan artículos muy delicados e importantes, donde están expuestos los *amenities*, botellas de agua, productos de limpieza”. Es penoso darnos cuenta que las herramientas de trabajo también se ven expuestas al ser sustraídos por los huéspedes del mismo coche de trabajo.

Finalmente el robo hormiga también se puede observar en las áreas públicas ya que son lugares sensibles para la sustracción de los mobiliarios que cuenta el hotel, estas áreas comunes da acceso a personas con distintas culturas. En estos espacios se puede encontrar mobiliarios de alto costo y con fácil accesos de sustracción ya que se encuentra a la mano de la persona, esto es lo que nos comenta nuestro entrevistado número cuatro, “En las áreas comunes del hotel mismo se han reportado perdidas de los porta percheros, los porta toallas de papel que son atrayentes debido a que son muy bonitos de un material fino como es el cuero”.

Estos mobiliarios son fácil de sustraerlos ya que ingresan en un cartera o en una mochila y nadie puede sospechar de la persona que se está llevando hasta que el personal de limpieza lo nota pero lo hace muy tarde, como lo mencionamos líneas anteriores esas pequeñas cosas suman grandiosas perdidas monetarias para el hotel.

El monitoreo de los ingresos y salidas de los huéspedes como de sus invitados son procesos y seguimientos habituales, más cuando hay una actitud sospechosa que puede mostrar la persona, este monitoreo también se dan al ingreso del hotel, en este punto mas mucho más laborioso ya que por este medio llegan, huéspedes, invitados de los huéspedes, empresas que realizan eventos como también sus participantes, etc. Por ende se debe tener mucho cuidado de las personas que ingresan al hotel y el personal de seguridad debe estar muy atento a todo movimiento. Con respecto a los monitoreo los entrevistados número dos, diez y once nos hacen mención que sus hoteles cuentan con una sistema de cámaras para realizar el monitoreo o mapeo cuando lo notan conveniente, esto nos dicen nuestros entrevistados: “Se monitorea mediante las cámaras que se encuentran en distintos puntos del hotel, teniendo prioridad en los pasillos de las habitaciones y en la entrada al lobby”. A esta postura lo defiende nuestro entrevistado número 10 con lo siguiente: “El hotel cuenta con un centro de control de cámaras de video vigilancia que cuenta con un personal constante así mismo todo lo que pasa es grabado, si en el caso se diera un incidente el personal de seguridad revisa las

grabaciones de las cámaras de video para poder solucionar el problema”. Y lo reafirma el entrevistado 11 con su mención a la pregunta de la manera como monitorea el área de seguridad los ingresos y salidas de los huéspedes de sus habitaciones como del hotel, el entrevistado nos explica: “El área de seguridad del hotel monitorea por medio del uso de cámaras de video vigilancia así como también cuentan con personal ubicado en el lobby del hotel así como en los salones de eventos el personal de seguridad está atento del ingreso y salida de los huéspedes”.

Por otro lado uno de nuestros entrevistados nos hace mención que el personal de seguridad que se entra en la puerta principal del lobby como el personal de recepción ayudan con el control de ingresos y salida de huéspedes y persona en el hotel” el ingreso y salida principal están monitoreados por el personal de seguridad que se encuentran ubicados en el lobby y en el ingreso a los ascensores de huéspedes, también tenemos al personal de recepción que por el mismo contacto que tienen al momento del ingreso y salida de los huéspedes(entrevistado número seis).

Finalmente, uno de nuestros entrevistados, describió que el área de recepción trabaja de la mano con seguridad ya que son los que están frente al huésped y atentos con las personas que ingresan y salen del hotel. “El área de recepción trabaja muy bien con el tema de seguridad en el ingreso de los huéspedes y nosotros los ayudamos viendo las salida en su *check-out*, la comunicación debe ser bastante fluida con ellos por medios de los radios con la que contamos, ellos nos informan los *check-out* de los huéspedes para ir a revisar las habitaciones y los minibares, de ese modo verificar que todo este conforme como se vendió”. Muy aparte de eso el área de recepción es el que maneja las llaves magnéticas que se les da al huésped para su ingreso a sus habitaciones y son ellos los autorizados de brindarles una copia de las mismas llaves si el huésped los pierden o se olvidan dentro de sus habitaciones, como también bloquear estas llaves que se dio en primera instancia al momento de la duplicación ya que podría llegar a manos de personas ajenas a la habitación. “El ingreso y salida de los huéspedes del hotel lo hacen ellos mediante su tarjeta

magnética que se les entrega al momento de hacer su *check-in* con el cual pueden entrar y salir del hotel sin ningún problema y pues seguridad siempre está pendiente de que ingresen con las personas que se han registrado” (entrevistado nueve).

El monitoreo de las salidas e ingresos de las habitaciones como del hotel mediante las cámaras es un proceso seguro y continuo si en caso desean buscar alguna persona con actitud sospechosa, si en caso vuelve a suscitar dichas acciones con frecuencia ellos capturan la imagen de las personas sospechosas para realizarle el seguimiento correspondiente.

Una de las medidas de seguridad para prevenir el robo hormiga dentro del hotel se da mediante las cámaras, observando los movimientos sospechosos que puedan tener los visitantes y huéspedes. Con las cámaras el personal de seguridad se puede ayudar para revisar cualquier incidente que pueda suscitar en el hotel, haciendo revisión de las grabaciones que realiza las cámaras. Nuestro entrevistado número siete sostiene lo siguiente: “Con constantes rondas por parte de seguridad y mediante cámaras, si se da el caso que se observa una actitud sospechosa pues debemos actuar de inmediato para que eso no llegue a mayores es por eso que en los relevos que se da en los cambios de turno se debe dar toda la información importante que necesita saber el turno que se quedará”. Todas las incidencias son registradas en las cámaras y reportadas por el personal que estuvo presente como también por el personal de seguridad para archivarlo y tener como evidencia. “Todo incidente en el hotel es reportado y después se llena un informe detallado de lo sucedido para su respectivo archivamiento así se crea una base de datos que por ejemplo: si se produce un robo de algún artículo en el hotel el personal de seguridad revisa las grabaciones y detecta al posible sospechoso y posteriormente se separa su imagen en una foto y esa foto sirve para que el personal de seguridad pueda identificarlo” (entrevistado diez).

El robo hormiga también se monitorea mediante la lectura de chapas, esta lectura lo realiza el MOD (*Manager on Duty*) con presencia de supervisor de seguridad. “Si se diera el caso de alguna pérdida de artículos de las habitaciones, se informa al área correspondiente en este caso *housekeeping* el cual tiene el deber de avisar al departamento de seguridad para proceder a realizar la lectura de chapas con la finalidad de tener el reporte de las últimas personas que ingresaron a la habitación” (entrevistado número uno).

Finalmente los daños y faltantes que se dan son monitoreados y reportados por los camareros de limpieza de *housekeeping* para poder cobrar si en caso el huésped todavía se encuentra en el hotel o si deja una tarjeta como garantía, lo siguiente nos comenta el entrevistado número tres: “Cada camarero al momento de ingresar tiene el deber de revisar y reportar cualquier daño al inmueble además si nota algo extraño dentro como por ejemplo la ausencia de algún ítem, mueble, artefactos” todo daño o perjuicio que el huésped puede hacer en el hotel es cobrado solo cuando el camarero lo reporta a tiempo o si no se le comunica al huésped mediante una carta hacia su habitación haciéndole mención que se ha observado algún daño.

El monitoreo mediante las cámaras por el área de seguridad es un medio que les ayuda a llevar un mejor control en las pérdidas y robo hormiga que se suscite dentro del hotel, en las habitaciones como también en las áreas públicas.

Portar una identificación dentro del hotel es una modalidad importante ya que de ese modo se puede saber que la persona que entra en el interior del hotel es una persona autorizada, eso evita un mayor control por un tema de seguridad para el personal como para los huéspedes. En las siguientes líneas encontraremos que varios de nuestros entrevistados mencionan que su personal se encuentran bien uniformados, el proveedor con una tarjeta de visitante siempre a la vista de todos los personales para identificarlos como también algún visitante externo y el huésped lleva su tarjeta magnética que es su llave para el ingreso a su habitación como espacios autorizados como la

piscina, *business center* y *executive lunch*. “Si, lo que es relacionado a los proveedores tienen un gafete que dice visitante, los miembros de equipo todos tiene un *nametag* con sus nombres o en algunos casos bordado en su mismo uniforme de esa manera se les monitorea en el hotel y en caso de los huéspedes pues ellos portan una llave magnética que les sirve como identificación y el ingreso a sus habitaciones” (entrevistado cuatro).

Por otro lado uno de nuestros entrevistados menciona que a diferencia de un Resort, en los hoteles a los huéspedes se les brinda una llave magnética como identificación y acceso a las diferentes instalaciones del hotel, “En el caso de los huéspedes no es como en un resort que les ponen una pulsera a los huéspedes, acá normalmente se les da una llave con la que pueden ingresar a sus habitaciones y a otros ambientes del hotel, los proveedores si en garita se tienen q identificar y explicar el tipo de servicio que van a realizar” (entrevistado seis). Asimismo el entrevistado siete menciona el uso de pases de colores dependiendo el motivo por el cual ingresan al hotel, “nosotros contamos con pases de diferentes colores eso lo hacemos para saber a qué parte de las instalaciones se dirige por ejemplo el pase azul es específicamente para almacén o trabajos internos uno rojo se da para proveedores de eventos y un pase de color plomo para personas que van a visitar a un área administrativa”.

Finalmente uno de nuestros entrevistados nos comenta que ellos no cuentan con pases de visita para sus proveedores o visitantes ya que son un hotel pequeño y conocen a los pocos proveedores con los que trabajan, nuestro entrevistado número cinco nos comenta lo siguiente: “para nuestros proveedores hasta el momento no tenemos distintivos también es porque somos un hotel pequeños y no son muchos los proveedores con los que trabajamos, en su mayoría conocemos a mayoría de nuestros proveedores, nuestros trabajadores cuentan con su gafete y su uniforme, por último nuestro huésped tiene su tarjeta magnética para movilizarse en nuestras instalaciones, claro está que solo a las que se le asigna la llave”.

En suma en los hoteles de cinco estrellas notamos que se usan identificaciones para toda persona que ingresa a las instalaciones del hotel, mientras que en el hotel de cuatro estrellas por lo mismo que es una instalación pequeña no lo usan ya que tienen pocos proveedores y conocen a todos ellos.

En la actualidad, el robo hormiga es un término muy conocido en el rubro hotelero, pocas personas tienen conocimiento de esta acción pero mediante las investigaciones lo denominaron con dicho determinativo para hacerlo más conocido y difundirlo. Esta acción se encuentra perjudicando financieramente a hoteles de cadenas internacionales por ende muchas de estas empresas buscan medidas de prevención para disminuir dichas acciones que pueden tener sus huéspedes o comensales. En concordancia a lo mencionado Montalvo (2012) nos dice que “Una entidad tiene pérdidas financieras elevadas de casi 350 mil pesos por esta modalidad de robo. Entre los artículos con alto índice de sustracción están materiales, papelería y pequeñas cosas de poco valor monetario” (p. 7).

El personal trabaja conjuntamente con otras áreas para disipar el robo hormiga, la comunicación que tienen el cuartelero, auxiliar de *minibar* y recepción en el *check out* del huésped es fundamental, ya que eso los llevara a detectar alguna pérdida dentro de la habitación o incluso un consumo que no manifieste el huésped, según Rodríguez (2015) nos menciona que la recepción es el lugar donde se concentra toda la información de los huéspedes y desde ella se distribuye a las demás áreas del hotel. Muchos hoteles en el extranjero están tomando medidas para prevenir el robo hormiga, como por ejemplo: realizar una conexión directa de los secadoras de cabellos, de ese modo evitar que se lleven el artefacto eléctricos, los colgadores de ropa que van dentro del closet se encuentran bien asegurados para evitar la pérdida, como esos ejemplos hay muchos más por mencionar. Al detectar el robo hormiga en los hoteles dificulta y atrasa el trabajo operativo en las habitaciones del hotel ya que las habitaciones se deben vender completas con todos los bienes con las que cuentan por un motivo de *standard*, es decir si el hotel pertenece a un cadena, este debe manejar el mismo *standard* a nivel mundial y si el huésped

es una persona que suele alojarse en la misma marca notara los cambios y faltantes que presenta la habitación, en muchos casos la entrega de habitaciones a un huésped suele tardar ya que falta completar con ciertos utensilios que se llevaron de la habitación, es decir, el turista se ve afectado por la tardanza de la entrega de su habitación e incluso se venderá con faltantes, que como lo mencionamos el huésped puede notarlo.

La ocupación dentro de un hotel es variable, usualmente los meses altos para un hotel no necesariamente será igual para el otro, por ende, la frecuencia con que se da el robo hormiga también puede variar, por ejemplo: el hotel puede estar con una ocupación al 100% pero se observa que el robo hormiga es mínima, eso se da usualmente porque los huéspedes vienen por motive de negocio, mientras que en otro caso tenemos que un hotel puede estar con la ocupación a un 40% y se detecta un alto índice en el robo hormiga, en este caso es porque en ocasiones las personas que se instalan en el hotel son grupos nacionales que ganan premios debido a que superan sus ventas, estos dos casos se nota una variedad del robo hormiga con el porcentaje de ocupación y eso es porque la ocupación no definirá el robo hormiga sino según las costumbres y ética que tienen las personas, en concordancia a lo mencionado Medina y Palacios (2009) nos mencionan que las diferencias entre el turista de negocios individual o grupal con importantes, pues el primero se dirige a un lugar determinado ya estipulado, en función a las tareas que tenga que realizar, mientras que en el segundo tienen la peculiaridad de que el destino es elegido de acuerdo a las actividades que puedan desarrollar. Se puede observar que dichas acciones se dan más en personas nacionales, no se termina de comprender que les lleva a realizar el robo, pero lo que al final queda claro que dicha acción afecta el bien financiero de la empresa, cosa que no se observa en las personas extranjeras, los bienes que tiene el hotel a ellos no les sorprende y eso es porque viajan mucho o quizá del país al que provienen es muy común observar mucho lujo.

Las personas pueden tener gustos muy peculiares e incluso nos atrevemos a decir que son muy selectivas al realizar el robo hormiga, es por eso que en algunos hoteles es frecuente el robo o desaparición de algunos bienes, les damos un claro ejemplo: en un hotel se desaparece con frecuencia los adaptadores de cable (los que uno usa para conectar los cables de los celulares o de cualquier artefacto eléctricos), un hotel invierte mensualmente en ese bien, como también tenemos los ganchos para colgar las prendas en el closet, algunas personas piensan que pueden llevarse y con referencia a las toallas tenemos las toallas faciales y de mano que son pequeñas y fácil de mezclarlo entre las prendas de sus maletas, es por eso que los cuarteros que realizan la limpieza de las habitaciones deben estar muy atentos con las cantidades que blancos (ropa de cama y toallas) que colocan en las habitaciones, si en caso el huésped solicita más de lo que encentra en su habitación deben reportarlo para realizar el seguimiento e su *check out* y evitar las pérdidas, por ello Casado (2000) menciona que estos huéspedes tienden a extraer todo tipo de artículos como son cafeteras, sábados, fundas, almohadas, radio despertadores, teléfonos y en ocasiones extremas se pueden llevar hasta los muebles de la habitación.

Para evitar el robo hormiga también debe involucrarse el personal de seguridad, quienes son los responsables de velar por la seguridad de las personas dentro y fuera de las instalaciones del hotel, además de reportar cualquier acción sospechosa que ellos observen, se tiene claro que no existen cámaras dentro de las habitaciones por un tema de privacidad sin embargo estas deben ser instalados en lugares estratégicos para llegar a puntos de difícil acceso de ese modo el huésped o visitante se sienta seguro en todo el hotel, por ello Flores (2015) nos dice que por esta razón todos los establecimientos de hospedaje tiene en sus instalaciones un departamento de seguridad. Asimismo el personal de seguridad realiza rondas constantes durante su turno ya que está dentro de sus funciones, de ese modo poder salvaguardar la seguridad de los huéspedes, visitantes, miembros de equipo y de la misma propiedad.

El personal de seguridad es un agente que está debidamente capacitado para proteger y protegerse de toda acción indebida que puede tener una persona, por ley suprema no pueden portar un arma de fuego en lugares públicos por ende solo deben estar muy atentos a todo movimiento que surge en el hotel, en concordancia a lo mencionado Flores (2015) nos dice que el encargado de seguridad tiene la tarea de velar por los objetos de valor de los huéspedes así como del personal. Los agentes de seguridad llevan un registro de las personas que en alguna oportunidad ingresaron a infringir en el hotel, manejan imágenes (fotos) y videos, si se da el caso que vuelven a la propiedad con el mismo propósito, ellos le realizan el seguimiento a todos sus movimientos dentro y fuera de las instalaciones de ese modo evitar perdida del bien de los huéspedes y de las instalaciones.

El robo hormiga no necesariamente lo realizan los huéspedes sino también el mismo trabajador, eso se observa en muchas empresas, por tal motivo los agentes de seguridad en compañía del personal de Recursos Humanos y del trabajador realizan inspecciones al azar a los *lockers*, de ese modo supervisan que el trabajador no tiene ningún bien de la empresa, del mismo modo realizan inspecciones a las pertenencias, revisando las mochilas y bolsos, este en un modo de evitar el robo hormiga de los trabajadores hacia la empresa, por ello Casado (2000) menciona que el robo de suministros y amenidades se puede dar también escondiendo los artículos debajo de las vestimentas de los empleados. Esta modalidad de revisiones al azar no se puede dar en los huéspedes ya que pueden tomarlo ofensivo o discriminatorio, en muchos casos si se detecta un robo hormiga de parte de los huéspedes el más allegado es el cuartelero que tiene como responsabilidad cuidar el bien de las habitaciones como de los huéspedes como también de las instalaciones comunes. El informe que da el cuartelero de habitaciones debe ser verídica ya que el agente de seguridad debe ir seguro que se está dando un robo hormiga y confrontar a la persona de ese modo recuperar lo robado.

Para que seguridad tenga un mejor control de los que ingresan y salen de las instalaciones del hotel, ellos llevan un registro de los proveedores que habilitan de mercadería a la empresa, les facilita un carnet de visitante que deben llevarlo visible a donde se dirigen de ese modo el personal del hotel tiene conocimiento que persona está en las instalaciones, de dicho modo el *staff* del hotel debe estar correctamente uniformado y llevar su nombre en el pecho para ser reconocido por el huésped como un trabajador del hotel de ese modo el huésped se sentirá seguro que toda persona que se encuentra a su alrededor son personas de confianza, por ello López (2002) nos dice que el estado del uniforme del personal en un hotel así como la forma en que se debe portar se refleja en el funcionamiento y la disciplina que se lleve a cabo en el hotel. En caso de los huéspedes ellos se identificaran con sus llaves, dicha llaves hacen que tengan acceso a los ascensores que los llevara exclusivamente al piso donde se encuentra sus habitación y también a las áreas comunes para los huéspedes, de ese modo se tiene un mejor control de toda persona que ingresa y sale de las instalaciones del hotel. El personal tiene restringido abrir las puertas de habitaciones con su llave magnética a los huéspedes, ellos deben usar su propia llave, así evitaran que personas que no están instaladas ingresen a las habitaciones y tengan acceso a las propiedades del huésped.

En base al trabajo de campo que se realizó y de los resultados obtenidos por cada componente de la unidad temática, se deduce que el robo hormiga debido a las costumbres y ética que tiene la persona, se puede notar una gran diferencia en las costumbres de las personas nacionales y de los extranjeros, cada uno maneja una distinta cultura como costumbres, eso se debe a que el extranjero es una persona que suele viajar con frecuencia, estos viajes pueden ser por motivo de negocios o incluso un viaje familiar es decir por vacaciones, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008) se aprecia que en el 2008 los turistas internacionales a nivel internacional alcanzo los 922 millones, significando ingresos por 944.000 millones de dólares con sus visitas. El cual va dirigido para entes gubernamentales, empresas dedicadas al turismo, pueblos, turistas y comunidades por igual, su propósito es ayudar a incrementar los beneficios de la zona donde se opere el turismo tanto nacionales como

internacionales para que desarrollen un turismo sostenible y responsable además de tratar temas de interés global como el comercio equitativo, la seguridad, el desarrollo social y los problemas cotidianos de la sociedad , minimizando a su vez posibles impactos negativos en el medio ambiente, el patrimonio natural y cultural como también las sociedades de alrededor del mundo.

En muchos casos los turistas nacionales creen que todo lo que está en las habitaciones forma parte de la tarifa que han pagado, es decir, pueden llevarse todo lo que encuentran dentro, mientras que un turista extranjero tiene el conocimiento que lo que hay en la habitación es parte de la propiedad del hotel y que solo ciertas cosas pueden llevarse como es el caso de las amenidades (*shampoo*, jabón, acondicionador, gel de cuerpo, crema de cuerpo y pantuflas), en concordancia a lo mencionado Jones (2015) nos dice que el término amenidad es comúnmente utilizado para identificar artículos de lujo que un hotel ofrece a sus huéspedes sin costo extra, aunque el costo de estos muchas de la veces ya está incluido en la tarifa.

Por otro lado siguiendo el análisis del robo hormiga, todas las áreas operativas que están dentro de un hotel son los responsables de velar por el bien de la empresa, ellos serán los primeros en detectar si se observa el robo hormiga en las instalaciones y mediante el reporte que ellos realizan a sus jefes inmediatos como al agente de seguridad podrán mitigar dicho robo. En Norte América, las cadenas hoteleras de Estados Unidos han anunciado que reemplazarán las amenidades con botellas más grandes y dispensadores de jabón pegados a la pared, esto debido a las grandes pérdidas económicas a raíz del incremento del robo hormiga, medida que será benéfica para el medio ambiente, pues se reducirá la cantidad de residuos plásticos Espinoza (2018). ¿Todos estos aspectos podrían replicarse en nuestro país? Posiblemente las medidas usadas en Estados Unidos haciendo uso de tecnología e inversión han permitido que se reduzca el robo hormiga significativamente a diferencia de nuestro país.

Por otra parte, esta investigación ha superado vacíos respecto a otros estudios similares que abordaron algunas categorías de nuestro tema a nivel internacional, pero utilizando otro enfoque y tipo de investigación. Con respecto al tipo y perfil del turista que manejan los establecimientos hoteleros, tenemos el trabajo de Monterrubio, Sosa y Osorio (2018) quienes realizaron una investigación sobre el impacto que causa el turismo residencial en la ciudad de Puerto Morelos en México utilizando la entrevista como principal herramienta a los pobladores, asimismo la difusión de la cultura como también la preservación del ambiente natural y las acciones que realizan los turistas, ante ello, nuestro trabajo supera al de Monterrubio ya que realizamos una entrevista a profundidad a los gerentes, supervisores y personal operativo, asimismo se describió el tipo de turista que frecuentan a los hoteles que forman parte de nuestra investigación, lo cual nos ha permitido tener un mejor alcance y acercamiento al tema de estudio. Por otro lado, el trabajo de Monterrubio, Sosa y Osorio (2018) es descriptivo, mientras que el nuestro es exploratorio, lo cual nos permite focalizarnos en un nuevo campo de estudio.

Un establecimiento hotelero está dividido en dos partes muy importantes las cuales son Ama de llaves y Alimento & bebidas quienes están expuestos a diversos acontecimientos que día a día tienen que superar, tenemos el trabajo de Sheng y Tu Lui (2018) quienes utilizaron el análisis de la envolvente de datos de la red para analizar la eficiencia de servicio de las etapas distintivas de la industria hotelera, los resultados del estudio muestran que los hoteles internacionales de cinco estrellas tienen fuertes distintivas de clientes y están ubicados en áreas distintas, lo que indica diferencias significativas en la eficiencia general, ante ello, en nuestro trabajo no dividimos la información dada por ambos departamentos ya que el tema de estudio les afecta considerablemente en especial al departamento de *Houskeeping*. Por otro lado el trabajo de Sheng y Tu Lui (2018) está basado en la ocupación y rendimiento de la eficiencia, mientras que el nuestro está enfocado en la descripción del robo hormiga el cual nos va a permitir identificar otros aspectos que influyen en el tema de estudio.

Continuando con el porcentaje de ocupación que manejan los hoteles y lo que conllevaría a tener ciertos impactos en los departamentos muchas veces a causa del tipo de grupo o turista que se tenga en el hotel, tenemos el trabajo de Faria, Ferreira y Trigueiros (2018) que analiza la rentabilidad de clientes en los hoteles mediante el cálculo de costos por actividades utilizando un cuestionario estructurado recogido a través de entrevistas personales mostro que el CPA está lejos de ser generalizado en la gestión hotelera, ante ello, nuestro trabajo supera al de Faria, Ferreira y Trigueiros ya que utilizamos la entrevista a profundidad de las cuales pudimos obtener información acerca de la rentabilidad del hotel y cómo afecta está en la operación de los departamentos, asimismo describir si los servicios y productos brindados a los huéspedes son suficientes. Por otro lado, el trabajo de Faria, Ferreira y Trigueiros (2018) se enfoca en la rentabilidad de clientes mediante el costo por actividades, mientras que nuestro trabajo se enfocó en la rentabilidad de ambos, debido a que las altas ocupaciones están generando impactos negativos en los activos operativos de los departamentos de Ama de llaves y Alimentos y bebidas, suministros y otros artículos que se encuentran dentro de las habitaciones y áreas comunes.

Con respecto a la elaboración de inventarios para determinar la cantidad de artículos que suelen llevarse del hotel y de aquellos que siempre faltan en los inventarios, tenemos el trabajo de Da Silva y Mondo (2015) en el que tuvo como objetivo verificar de que forma la curva ABC puede contribuir a la administración de materiales en un hotel en Florianópolis estudio realizado en Santa Catarina, Brasil, además de determinar cuáles son los elementos que merecen atención, más o menos rígida en la forma de gestión. Este trabajo fue delineado por investigación bibliográfica y cualitativa, con visita al medio de hospedaje para recolección de datos y levantamiento en los inventarios, ante ello, nuestro trabajo no supera al de Da Silva y Mondo ya que solamente nos enfocamos en la descripción de aquellos artículos que suelen reportarse como faltantes al momento de los inventarios mediante una entrevista al encargado de almacén, mas no se pudo hacer un levantamiento de información de los inventarios debido a que son elaborados cada cierto tiempo, sin embargo la información

dada por el auxiliar de almacén nos ha permitido tener una mejor visión de aquellos artículos que más se llevan de las habitaciones. Por otro lado, el trabajo de Da Silva y Mondo (2015) tiene en cuenta el Principio de Pareto para identificar sus principales artículos más expuestos a pérdidas, mientras que el nuestro solo está basado en las experiencias de nuestros entrevistados y mediante un *kardex* que manejan los almaceneros para identificar los artículos con más frecuencia de ser robados.

La seguridad en los hoteles para los turistas es muy importante al momento de realizar una reserva ya que de ello va a depender que tengan una estadía satisfactoria sin ningún tipo de inconveniente dentro y fuera del hotel, sin embargo que pasa si el huésped es que el que realiza el robo en las habitaciones o de aquellas personas que son invitados a charlas, conferencias, reuniones, fiestas, etc., y que suelen llevarse parte del menaje que se encuentran en las estaciones de *coffee break* en nuestros salones de eventos. A continuación tenemos el trabajo de Ho, Zhao y Dooley (2017) quienes mencionan que la naturaleza de los delitos en hoteles puede considerarse en general oportunista y conveniente, por ello para abundar en el tema se revisó todos los informes de incidentes en hoteles y moteles los cuales indicaron que la gran mayoría de delitos en hoteles estaban relacionados con la propiedad y de menor frecuencia se dan los robos al huésped dentro y fuera del hotel, ante ello, a diferencia de Ho, Zhao y Dooley en nuestro trabajo nos enfocamos en describir el robo hormiga que realizan únicamente los huéspedes debido a que las mayores pérdidas para el hotel en cuanto activos operativos son a causa de estos pequeños robos, la cual nos ha permitido tener una mejor visión de aquellos artículos más robados y del tipo de turista o grupa que más lo realiza. Por otro lado, el trabajo de Ho, Zhao y Dooley (2017) se han aplicado análisis estadísticos apropiados para determinar los factores circunstanciales, mientras que el nuestro está enfocado en la modalidad y las necesidades que conlleva a una persona a llevarse los activos de las habitaciones.

Con respecto a las limitaciones de nuestro trabajo, no pudimos entrevistar a gerentes y supervisores de otros departamentos que mantienen un vínculo directo con el área de *housekeeping* tales como finanzas, almacén general, compras e incluso el gerente general del hotel debido a que no tenían tiempo para poder realizarles una entrevista correcta y en algunos casos por el horario de labores y el nuestro no les permitía apoyarnos, pero a pesar de ello pudimos entrevistar a gerentes, supervisores y personal operativo del departamento de *housekeeping*, áreas públicas y alimentos & bebidas quienes nos dieron buenos alcances sobre el robo hormiga. A partir de nuestro trabajo, se puede desarrollar un estudio definido que proponga lineamientos, procesos y acciones que permita identificar y prevenir el robo hormiga por parte de los huéspedes y de los mismos trabajadores, asimismo evaluar a los encargados de los departamentos más afectados sobre el cómo perjudica el robo hormiga al establecimiento hotelero, para crear conciencia y llevar a cabo una supervisión más minuciosa.

Finalmente, en los tres hoteles donde realizamos las entrevistas tuvimos diferentes opiniones y posiciones así como algunas similitudes con respecto al robo hormiga y sus categorías. Por ejemplo en el hotel Hilton este robo es muy frecuente debido a que se encuentra en una zona turística el cual alberga familias especialmente, el cual su único propósito es visitar lima, sus atractivos y luego viajar a otro destino. El hotel de cuatro estrella y cinco estrellas están ubicados en un distrito financiero los cuales están enfocados a un público netamente de negocios en el que únicamente se hospedan con la finalidad de descansar, tener un lugar donde trabajar y guardar sus cosas, por ello la probabilidad de robo hormiga es menor que el hotel antes mencionado.

V. CONCLUSIONES

Tras haber realizado un diagnóstico a partir del trabajo de campo y de la recopilación de información, se puede presentar las siguientes conclusiones:

1. El robo hormiga en los hoteles de 4 y 5 estrellas se viene dando de manera constante, ya que los huéspedes suelen llevarse artículos pequeños que probablemente no afecten mucho a las finanzas de los departamentos, sin embargo esto en un futuro puede ocasionar pérdidas mayores como ya ha sucedido en hoteles de otros países. Por ejemplo en hoteles de la ciudad de lima como Westin o Hilton se han reportado pérdidas de radios despertadores, toallas, ganchos, entre otros artículos de alto valor económico, de los cuales solo en algunos casos se ha podido recuperar debido a que el robo era realizado por grupos frecuentes del hotel. En hoteles de los Estados Unidos ya están tomando acciones contra este robo ya que los hoteles han sufrido pérdidas hasta de televisores y una gran cantidad de amenidades de las habitaciones, por ello están cambiando las amenidades del baño por dispensadores pegados a la pared lo que impide el robo de estos frascos y ecológicamente contribuir con el medio ambiente.

2. La frecuencia del robo hormiga va a depender muchas veces del tipo de turista, grupo o al tipo de segmento que este enfocado el hotel, por ejemplo, el público objetivo del Hotel Westin es el corporativo quienes no han tenido registro alguno de robo en las habitaciones debido a que solo se hospedan por trabajo, sin embargo también hay algunas empresas de belleza involucradas que tienen antecedentes de robo hormigo ya que tienen la costumbre de llevarse los artículos del hotel, por otro lado hay un grupo que se hospeda en el hotel los fines de semana, huéspedes que en su mayoría son peruanos siempre tienden a llevarse algo al término de su estadía.

3. La modalidad de robo hormiga más utilizada por los huéspedes es por medio de sus maletas debido a que tiene mucho más espacio para guardar artículos más grandes así mismo porque los hoteles tienen la política de no revisar los equipajes al momento del *check – out*, por otro lado la modalidad de la suplantación de productos también se está dando aunque no tan a menudo

como la anterior, normalmente los artículos que suplantán son artefactos eléctricos como planchas, secadoras de pelo y radios, por otro lado el consumo no declarado afecta significativamente al departamento de Alimentos & Bebidas ya que se reportan a diarios consumos sin declarar en el *minibar* que se encuentran en las habitaciones.

4. El tipo de artículos que usualmente se reportan como faltantes al momento de los inventarios son los blancos, es decir la ropa de cama y de baño dentro de los cuales tenemos sábanas, fundas y toallas, asimismo también se han sustraído de las habitaciones batas, baterías, control de tv, vasos y copas, entre otros artículos, por otro lado también se han llevado artículos un poco más grandes y pesados como secadoras de pelo, radios, lámparas de mesa y ganchos de ropa los cuales tienen un precio elevado y se tiene que gastar un dinero adicional que no se tenía previsto en el departamento para adquirir otra de inmediato ya que las habitaciones no pueden quedarse sin la dotación completa de suministros.

5. Las medidas de seguridad que usualmente se emplean para prevenir el robo hormiga en el hotel y en las habitaciones especialmente son muy constantes ya que normalmente en los hoteles entran y salen personas a cada momento y es ahí donde podría estar ingresando alguien que tenga la costumbre de llevarse las cosas del hotel ya sea al ingresar a un evento de alguna empresa o acompañantes de algún huésped, por ello el departamento de seguridad con el apoyo de Recepción siempre están pendientes y tienen el deber de reportar a alguna persona que tenga alguna conducta rara fuera de lo común.

6. La investigación demuestra que los hoteles reconocen que el robo hormiga es algo que si sucede en sus instalaciones y que el mayor infractor es el huésped, dada la facilidad para cometerlo. Los hoteles reconocieron que el robo puede ser prevenido e incluso se puede recuperar el costo de los artículos, sin embargo para que esto sea posible debe existir una excelente coordinación y comunicación con el departamento de recepción. Es por tal razón que es de

suma importancia hacerle ver a la gerencia de los hoteles que el robo hormiga es algo que ha sido comprobado y sucede por parte de individuos externos a la organización como de aquellos que laboran dentro de esta.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de exponer las ideas finales del trabajo, se procede a brindar algunas recomendaciones a considerarse para futuras investigaciones:

1. Se recomienda fijar los lineamientos, procesos y acciones con la finalidad de reconocer y evitar el robo hormiga por parte de los miembros de equipo en especial al robo cometido por los huéspedes, de igual consideración es evaluar a los gerentes y supervisores de los departamentos de *Housekeeping* y Alimentos & Bebidas sobre el cómo afecta el robo hormiga al establecimiento hotelero, para crear conciencia y llevar a cabo una mejor supervisión con la finalidad de reducir las pérdidas a causa del robo hormiga y minimizando el impacto económico que afectaría a las finanzas de los departamentos anteriormente mencionados.

2. Se sugiere realizar capacitaciones constantes a todo el equipo de *housekeeping* donde se les informe de aquellos grupo o huéspedes que se vayan a hospedar en el hotel y el tiempo de estadía que estén con nosotros, además indicándoles que tienen que estar muy atentos a su comportamiento ya que tienen la costumbre de llevarse las cosas de las habitaciones, asimismo al momento de entregarles su reporte diario este debe ser anexado con un formato de inventario para tener un registro de que artículos se están llevando.

3. Se sugiere realizar una supervisión rigurosa por parte de los camareros al realizar la limpieza de las habitaciones ocupadas e informar de algún faltante o en algunos casos verificar que los artefactos eléctricos como la plancha o secadora de pelo se encuentren operativas y reportar si notamos que alguna de ellos está en las maletas del huésped, además el personal de *minibar* debe reportar el consumo de los productos a tiempo con el fin de que pueda ser cargado a la cuenta del huésped y este pueda cancelarlo al momento del *check-out*, por otro lado los botones deben reportar si los huéspedes llevan maletas vacías ya que probablemente estén pensando llevarse en ellas artículos de las habitaciones.

4. Se recomienda al departamento de *Housekeeping* en caso de conocer los hábitos de determinado grupo o huésped debido a que ya manejan un historial al igual que Recepción incluso información que haya sido enviada de otros hoteles que pertenecen a la misma cadena, se debe tomar las medidas pertinentes de acuerdo a su perfil. Es decir, si el grupo ha presentado conductas de robo hormiga anteriormente, tomar decisiones si se permitirá la estadía de este, o modificar el estándar de las habitaciones dotándolas de lo básico y retirando los artículos de alto valor que usualmente son los preferidos para llevárselos en las maletas.

5. Finalmente, se propone mejorar las medidas de seguridad que actualmente se dan en los hoteles de 5 estrellas a pesar de que ya cuentan con personal necesario para cubrir todos las áreas del hotel y una tecnología avanzada, sin embargo los hoteles de 4 estrellas están más expuestos a este robo ya que no cuentan con personal suficiente, por ello se debe implementar algunas acciones preventivas que se aplican en hoteles de mayor categorización con la finalidad de reducir el robo hormiga.

6. Se recomienda mantener una comunicación efectiva entre el departamento de ama de llaves con el de recepción, para detectar a los huéspedes que extraen blancos del hotel. Inmediatamente que el huésped este realizando su salida, la camarista deberá revisar la habitación para asegurarse que todo esté completo. Mediante este procedimiento, se puede hacer un cargo al huésped que cubra el costo de dichos artículos; en caso de que el huésped argumente el cargo, se le expone la situación

VII. REFERENCIAS

- ARTURO TÉLLEZ BEDOYA, C. (2017). Regulación en Responsabilidad Social Empresarial en La Hotelería De Colombia. *Anuario Turismo y Sociedad*, 21, 217–229. <https://doi.org/10.18601/01207555.n21.10>
- Báez C. S. (2015). *Hotelería* (4a. Ed.). Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.3227395&lang=es&site=eds-live>
- Báez C. S. (2002). *Hotelería* (2ª. Ed.). México: Editorial Continental
- Báez C. S. (1984) Departamento de Ama de Llaves. Serie: Manuales para capacitación y adiestramiento en Hotelería. México: Editorial Continental
- Báez C. S. (1984) Departamento de Seguridad. Serie: Manuales para capacitación y adiestramiento en Hotelería. México: Editorial Continental
- Bardie, J. A. (2003). *Hotel Front Office Management* (3rd Ed.) Ed. John Wiley & Sons, Inc., New Jersey.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- Cámara Nacional de Turismo CANATUR, (2015). Código de Ética. Recuperado de: <http://www.canatur.org/docs/Codigo-Etica-CANATUR.pdf>
- Casado, M. A. (2000). *Housekeeping Management* (2nd Ed.). United States. John Wiley and Sons, Inc.
- Ciudad Gómez, A. (2011). Cambios en el control y gestión del departamento de habitaciones. *Partida Doble*, 22(237), 26–45. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=85482430&lang=es&site=eds-live>
- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. *Revista Acciones e investigaciones sociales*, 23, 25-55.
- Da Silva, L. G., & Mondo, T. S. (2015). Curva Abc Na Hotelaria: Estudo De Caso Em Um Hotel De Florianópolis/Sc. *TURyDES*, 8(18), 1–14. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=110421285&lang=es&site=eds-live>
- Del Aguila, G. (2012). Amenidades y suministros de una habitación de hotel <https://es.scribd.com/doc/91896154/AMENIDADES-Y-SUMINISTROS-DE-UNA-HABITACION-DE-HOTEL>

- Del Carpio, M. (2016). The Westin Lima Hotel & Convention Center (Trabajo de Investigación de bachiller en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresa. Lima, Perú.
- De la torre, F. (2003). Administración Hotelera. Primer curso; División cuartos. México: Editorial Trillas
- Desfassiaux, A. (2016). Prevención del robo hormiga en la Industria Manufacturera. Recuperado de: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/seguridad-industrial-y-ecologia/prevencion-del-robo-hormiga-en-la-industria-manufacturera>
- Dickinson González, Y., Espinosa Chongo, D., & Ripoll Feliu, V. (2009). Propuesta de un procedimiento para el proceso de planificación del inventario en el hotel Herradura. Contabilidad y Negocios, 4(8), 5–17. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=60015973&lang=es&site=eds-live>
- El Comercio (2018). Los ocho hoteles más lujosos de Lima. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/vamos/son-hoteles-lujosos-lima-noticia-540583>.
- El Economista. (2009). Robo Hormiga Ascende. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Robo-hormiga-en-tiendas-se-duplica-durante-vacaciones-20170801-0085.html>
- Elizabeth, M. y Palacios, E. (2009). El Robo Hormiga en los Departamentos de Ama de Llaves en Hoteles de Cadena de la Ciudad de Puebla. Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes. Departamento de Turismo. Escuela de Negocios y Economía, Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/medina_m_ee/
- El informador. (2008). Provoca la crisis robo hormiga en algunas empresas del país. Recuperado de: <https://www.informador.mx/Economia/Provoca-la-crisis-robo-hormiga-en-algunas-empresas-del-pais-20080901-0120.html>

- Espinoza-Oviedo, B., & Menace, M. (2018). Desarrollo, Implementación y Verificación de Manuales de Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización y Buenas Prácticas de Manufactura para una Mediana Empresa Cárnica. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 9(3), 440–449. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=133454931&lang=es&site=eds-live>
- Espinoza Sánchez, H. M., & Medina Rodriguez, O. A. (2016). Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de Inventario de Suministros en el Hotel Granada Inn, ubicado en el municipio de Granada, Departamento de Granada, durante el II Semestre del año 2016. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.20C1F5B1&lang=es&site=eds-live>
- Faria, A. R., Ferreira, L., & Trigueiros, D. (2018). Analyzing customer profitability in hotels using activity based costing. *Tourism & Management Studies*, 14(3), 65–74. <https://doi.org/10.18089/tms.2018.14306>
- Femxa, M. (2018). Método ABC de la clasificación de productos. Recuperado de: <https://www.cursosfemxa.es/blog/metodo-abc-clasificacion-productos>
Filosofía, Universidad de Málaga, Facultad de Filosofía y Letras Campus de Teatinos, E-29071 Málaga (España).
- Flores, J. (2015). Departamento de Seguridad: La importancia de la seguridad en los Hoteles. Recuperado de: <https://directorseguridadprivada.blog/2015/03/20/medidas-de-seguridad-especificas-de-una-empresa-hotelera/>
- Frías-Jiménez, R. A., González-Arias, M., Almenares-Sánchez, R., & Ruiz-Rodríguez, J. D. (2017). Gestión de riesgo y alineamiento estratégico en procesos hoteleros seleccionados. *Retos Turísticos*, 16(1), 12–26. Retrieved from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=125923270&lang=es&site=eds-live>
- Gadekar, A., & Gadekar, R. (2016). Increase Customer Satisfaction and Reduce Losses Through ABC Analysis, Dual and Multiple Criteria Approach in Hotel at Mauritius. *Amity Global Business Review*, 11, 62–67. Retrieved

from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=115129132&lang=es&site=eds-live>

- García, Raúl. (2016). Evolución y tendencias del turismo cultural. España. Aprende de Turismo. Recuperado de <https://www.aprendedeturismo.org/evolucion-y-tendencias-del-turismo-cultural/>
- García, R. F. (2014). 5s. Cómo mejorar la productividad a través del orden y la limpieza (I). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (111), 8–13. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=94594073&lang=es&site=eds-liv>
- Guevara, A. (Ed). (2013). *Hoteles Perú Top: 100 hoteles recomendados del Perú*. Lima: Grama Publicidad
- Guzmán, L. (2013). THE WESTIN LIMA HOTEL & CONVENTION CENTER. Recuperado de: <https://prezi.com/q16buykibyhg/the-westin-lima-hotel-convention-center/>
- Han Sheng Lei, & Jui - Tu Liu. (2018). Applications of Network Data Envelopment Analysis to Explore the Operational Efficiencies of International Five-Star Hotels. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(3), 64–87. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=127467140&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*, 6ta edición, México: Interamericana editores.
- Hernández Sánchez, A. R., Vargas Martínez, E. E., Castillo Nechar, M., & Zizumbo Villarreal, L. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA. UN ENFOQUE ÉTICO. (Spanish). *Gestão e Regionalidade*, 34(102), 43. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=133762745&lang=es&site=eds-live>
- Ho, T., Zhao, J., & Dooley, B. (2017). Hotel crimes: An unexplored victimization in the hospitality industry. *Security Journal*, 30(4), 1097. Retrieved from:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=125923270&lang=es&site=eds-live>

- Infotur Perú, (2017). PROMPERÚ presenta estudio sobre turismo gastronómico. Recuperado de: <https://www.infoturperu.com.pe/index.php/noticias/gastronomia/item/1494-promperu-presenta-estudio-sobre-turismo-gastronomico>
- Ingenio & Empresa, (2017). Análisis o segmentación ABC para la clasificación de inventarios. Recuperado de: <https://ingenioempresa.com/analisis-abc/>
- Jiménez, A (2010) El Robo Hormiga Artículo Revista La economía México D.F. Recuperado de: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiicongresoaecca/d/168c.pdf
- Jones, T. J. A. (2015). Professional Management of Housekeeping Operations. United States, New Jersey. John Wiley and Sons, Inc.
- Koch, R. (2009). El Principio del 80/20: El secreto de lograr más con menos. España: PAIDOS IBERICA. Recuperado de: <https://librosparacambiardevida.com/el-principio-del-8020-richard-koch-hacer-mas-con-menos/>
- Kravets, A. G., Morozov, A., & Strukova, I. (2017). The Pro-Active Resource Management for Hotels' Housekeeping Service. International Conference on ICT, Society & Human Beings, 35. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=125243146&lang=es&site=eds-live>
- López, C. A. (2002). La gobernanta. Manual de Hostelería (10ª ed.). España: Thomson Editores.
- Medina, E. y Palacios, E. (2009). El Robo Hormiga en los Departamentos de Ama de Llaves en Hoteles de Cadena de la Ciudad de Puebla. Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes. Departamento de Turismo. Escuela de Negocios y Economía, Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/medina_m_ee/

- MINCETUR, (2004). Reglamento de Establecimiento de Hospedaje. Decreto Supremo N° 029-2004. Recuperado de: <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf>
- Montalvo, A. (11 de julio del 2012). Cadenas comerciales reportaron pérdidas por más de mil 600 millones de pesos, por el 'robo hormiga' en la ciudad de México, México. Recuperado de: <http://mairistorres.blogspot.com/2012/07/robo-hormiga.html>
- Montecinos, A. (2013). Definiciones: Turismo gastronómico, gastronomía, rutas, producto y destinos. Centro Empresarial Gastronómico Hotelero CEGAHO. Recuperado de: <https://peregrinogastrosofo.wordpress.com/2013/07/06/definicion-turismo-gastronomico/>
- Monterrubio, C., Sosa, A., y Osorio, M. (2018). Impactos del turismo residencial percibidos por la población local: una aproximación cualitativa desde la teoría del intercambio social. *Liminar: Estudios Sociales y Humanísticos*, (1), 103. <https://doi.org/10.29043/liminar.v16i1.567>
- Muh Nur Hatta. (2017). Implementation of Activity Based Analysis Method Costing System in Pricing Cost of Rooms in Hotel Dynasty Makassar. *EB (Economics Bosowa)*, (1), 55. Retrieved from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.1086b2bcd620413abc8ff1c9e544f3ae&lang=es&site=eds-live>
- Osorio, M. (2007). EL CARCTER SOCIAL DEL TURISMO. Un análisis sistémico sobre su complejidad *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 16, núm. 4, octubre, 2007, pp. 464-492 Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina.
- Organización de la Gerencia de Ama de Llaves. (23 de mayo del 2012). Recuperado de: <http://dana65773.blogspot.com/2012/05/organizacion-de-la-gerencia-de-ama-de.html>
- Organización mundial del turismo (OMT, 2008). Ayuda al desarrollo. Recuperado de: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_development_assistance_2008_esp.pdf

- Organización mundial del turismo (OMT, 2015). Código de ética mundial para el turismo. Recuperado de: <http://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- Palacios Valerio, J. G., & López, E. B. (2016). Estudio de tiempos predeterminados para determinar la cantidad del recurso humano en el conteo cíclico demandado por la gestión de inventarios. (Spanish). Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals, 8(2), 811. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=125073899&lang=es&site=eds-live>
- Portal Valenzuela, B. F., Espinoza Ramírez, J. C., & Zúñiga, M. C. (2014). Impacto de la demanda de un turismo social en la sustentabilidad de la actividad en el balneario de El Quisco, Provincia de San Antonio - Chile. Investigaciones Geográficas, Boletín Del Instituto de Geografía, 2014(83), 102–115. <https://doi.org/10.14350/rig.34429>
- Qasim Mohammed Dahash, & Ammar Nazar Mustafa Al-Dirawi. (2018). Investment in intellectual capital and achievement of the competitive advantage in hotel sector. Management Science Letters, (7), 795. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.5.007>
- Ramírez B. M. (2001) Teoría general del Turismo (2a. ed.). México: Editorial Diana.
- RAMÍREZ HERNÁNDEZ, O. I., CRUZ JIMÉNEZ, G., & SERRANO BARQUÍN, R. D. C. (2019). Turismo Y Capital Social: Vacíos Y Oportunidades De Investigación. Anuario Turismo y Sociedad, 24, 25–49. <https://doi.org/10.18601/01207555.n24.02>
- Rivera, P. J. (2002) Regiduría de Pisos. Escuela Daly de Hostelería y Turismo. España, Córdoba: Ediciones Daly S. L.
- Roda, M. (s.f.). El Turismo de Negocios: Una actividad en auge. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/29403942.pdf>
- Rodríguez, C. (2015). Departamento de la Gobernanta. Recuperado de: <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/crodgone/2012/11/02/departamento-de-la-gobernanta/>

- Santana Talavera, Agustín. (2003). Turismo cultural, culturas turísticas. España. Horizontes antropológicos. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832003000200003
- Santi Ariska. (2016). Management of Linen Housekeeping in the Premiere Hotel Pekanbaru. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsoai&AN=edsoai.on1021176277&lang=es&site=eds-live>
- Servicios Hoteleros (22 de enero de 2010). Seguridad en los Hoteles. Recuperado de: http://sh-uma.blogspot.com/2010/01/1-seguridad-en-los-hoteles_22.html
- Supply of Cleaning Supplies/Guest Amenities, Housekeeping Items. (2017). Mena Report. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.479596304&lang=es&site=eds-live>
- Torres, M. (2010). Inventario en el departamento de Pisos I. Recuperado de: <https://gubernantas.wordpress.com/2010/06/13/inventario-en-el-departamento-de-pisos-i/>
- Universidad Privada del Norte, (2017). Ocio, tiempo libre y Turismo: vínculos y razones. Recuperado de: <http://blogs.upn.edu.pe/negocios/2017/07/25/ocio-tiempo-libre-y-turismo-vinculos-y-razones/>
- Urteaga, E. (2010). La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. Contrastes. Revista Internacional de Filosofía, vol. XV (2010), pp. 301-317. ISSN: 1136-4076 Departamento de Filosofía, Universidad de Málaga, Facultad de Filosofía y Letras Campus de Teatinos, E-29071 Málaga (España). Recuperado de: <https://www.uma.es/contrastes/pdfs/015/ContrastesXV-16.pdf>
- Vieytes, R. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones, Mercado y Sociedad, Epistemología y técnicas. Argentina: Editorial de las ciencias
- Woods, R. (1997). Human Resources Management (2a. Ed.). United States. The Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

Categoría	Objetivos específicos	Ítems de la entrevista	Testimonios	Categorización			Análisis ítem por ítem
Frecuencia	Describir con qué frecuencia ocurre el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Ítem 1	11 Entrevistados	Siempre	A menudo	Casi nunca	Análisis integral ítem 1
		Ítem 2	11 Entrevistados	A menudo	Casi nunca		Análisis integral ítem 2
Modalidad	Describir la modalidad de robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Ítem 3	14 Entrevistados	Suplantación de productos y accesorios	Consumo no declarado	En sus pertenencias	Análisis integral ítem 3
Tipo de artículos	Describir qué tipo de artículos predominantes se hurtan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Ítem 4	14 Entrevistados	Ropa de baño	Amenities	Otros artículos	Análisis integral ítem 4
		Ítem 5	14 Entrevistados	Ropa cama	de Productos del minibar	Otros artículos	Análisis integral ítem 5

Medidas de seguridad	Describir las medidas de seguridad para prevenir el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Ítem 6	11 Entrevistados	Si	No			Análisis integral ítem 6
		Ítem 7	11 Entrevistados	Artefactos	Herramientas de trabajo	Mobiliario		Análisis integral ítem 7
		Ítem 8	11 Entrevistados	Cámaras	Personal de seguridad	Recepción		Análisis integral ítem 8
		Ítem 9	11 Entrevistados	Cámaras	Lectura de chapas	de	Reporte de daños y faltantes	Análisis integral ítem 9
		Ítem 10	11 Entrevistados	Si	No			Análisis integral ítem 10

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título de la tesis: El robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Nombre del tesista: Canturin Fabián Susana Ingrid - Roncalla Rodriguez Edgar Daniel

Problemas	Objetivos	Metodología
Generales ¿Cómo se viene dando el robo hormiga realizado por los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?	Generales Describir el robo hormiga realizado por los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Enfoque: Cualitativa
Específicos ¿Cuál es la frecuencia del robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?	Específicos Describir con qué frecuencia ocurre el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Tipo: Básica
Específicos ¿Cuál es la modalidad de robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?	Específicos Describir la modalidad de robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	Diseño: Exploratorio, Fenomenológico
		Técnica: La entrevista
		Instrumentos: Guía de entrevista

¿Qué tipo de artículos predominantes se hurtan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?

Describir qué tipo de artículos predominantes se hurtan los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

¿Qué medidas de seguridad pueden prevenir el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019?

Describir las medidas de seguridad para prevenir el robo hormiga de parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Inventario de blancos

Inventario trimestral

	<i>Inventario trimestral</i>				
	<i>Apertura</i>	<i>1º inventario</i>	<i>2º inventario</i>	<i>3º inventario</i>	<i>4º inventario</i>
Toalla de cuerpo	1920	1620	1670	1645	1633
Toalla de mano	1362	1212	1187	1162	1179
Toalla facial	2025	1650	1625	1575	1675
Toalla de piso	627	610	614	609	612
Batas	372	369	371	371	371

Fuente: Elaboración propia

Pérdidas de blancos (ropa de baño)

	<i>Pérdidas de blancos (ropa de baño)</i>				
<i>Ropa de baño</i>	<i>1º inventario</i>	<i>2º inventario</i>	<i>3º inventario</i>	<i>4º inventario</i>	<i>Total anual</i>
Toalla de cuerpo	300	250	275	287	1112
Toalla de mano	150	175	200	183	708
Toalla facial	375	400	450	350	1575
Toalla de piso	17	13	18	15	63
Batas	3	1	1	1	6

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Pérdidas de ropa blanca y enseres

Pérdidas mensuales de ropa blanca (hotel 5 estrellas)

<i>Pérdidas mensuales de ropa blanca (hotel 5 estrellas)</i>												
	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
Sábanas	4	3	4	1	0	0	1	0	0	2	0	3
Fundas de almohada	0	2	4	0	2	2	0	0	1	0	0	4
Almohadas	2	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Colcha	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Batas	5	10	8	1	4	0	0	0	0	1	0	0
Toalla de cuerpo	11	18	13	10	8	5	2	2	6	2	1	11
Toalla de mano	25	30	21	3	16	7	13	11	18	15	14	22
Toalla facial	36	52	49	12	15	9	3	11	22	33	20	32
Toalla de piso	12	17	14	9	11	4	6	13	9	12	8	11

Fuente: Elaboración propia

*las pérdidas que se dan en su mayoría son porque se da de baja ya que no pasa el control de calidad

Pérdidas mensuales de enseres (hotel 5 estrellas)

<i>Pérdidas mensuales de enseres (hotel 5 estrellas)</i>												
	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
Secadoras	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Radio reloj	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Planchador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cafetera	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Vasos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jabonera	2	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Zapateros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapiceros	40	31	58	33	29	46	35	52	27	44	52	87
Porta laptop	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Colaterales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carta de room service	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guest room	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinning room	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

*en su mayoría la perdida de enseres es porque se malogra

Pérdidas anuales de ropa blanca (hotel 5 estrellas)

<i>Pérdidas anuales ropa blanca (hotel 5 estrellas)</i>						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sábanas	8	24	29	22	21	36
Fundas	11	20	14	23	19	27
Almohadas	0	4	2	7	0	0
Colcha	0	0	5	0	3	8
Batas	14	27	20	19	16	29
Toalla cuerpo	22	17	46	87	73	58
Toalla de mano	87	167	103	231	261	174
Toalla facial	99	197	200	201	107	204
Toalla de piso	78	70	94	107	126	118

Fuente: Elaboración propia

*las pérdidas que se dan en su mayoría son porque se da de baja, ya que no pasa el control de calidad.

Pérdidas anuales de enseres (hotel 5 estrellas)

	<i>Pérdidas anuales de enseres (hotel 5 estrellas)</i>						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Secadoras	3	0	2	0	0	3	0
Radio reloj	3	0	3	1	0	0	1
Planchador	0	0	0	0	0	0	0
Cafetera	2	0	0	1	0	0	2
Vasos	0	0	0	0	0	0	0
Jabonera	7	4	3	7	6	6	7
Zapateros	0	0	0	0	0	0	0
Lapiceros	534	378	303	400	306	480	550
Porta laptop	3	0	0	1	3	0	0
Colaterales	0	0	0	0	0	0	0
Carta de room service	0	0	0	0	0	0	0
Guest room	0	0	0	0	0	0	0
Dinning room	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

*en su mayoría la perdida de enseres es porque se malogra.

Pérdidas mensuales de ropa blanca (hotel 4 estrellas)

Pérdidas mensuales ropa blanca (hotel 4 estrellas)

	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>
Sábanas	3	5	3	0	0	1	0	8
Fundas de añmohada	6	8	3	0	4	0	1	1
Almohadas	3	0	0	2	0	0	0	0
Batas	10	16	22	9	6	8	12	4
Toalla de cuerpo	5	7	10	6	13	9	7	12
Toalla de mano	33	27	39	13	11	29	21	19
Toalla facial	29	24	17	30	52	34	40	22
Toalla de piso	10	5	3	17	9	5	11	11

Fuente: Elaboración propia

*las pérdidas que se dan en su mayoría son porque se da de baja, ya que no pasa el control de calidad.

Pérdidas mensuales de enseres (hotel4 estrellas)

	<i>Pérdidas mensuales de enseres (hotel4 estrellas)</i>							
	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>
Secadoras	3	0	0	3	1	0	0	0
Radio reloj	0	0	0	0	1	0	0	0
Planchador	0	0	0	0	0	0	0	0
Cafetera	2	0	0	1	0	0	0	0
Vasos	0	0	0	0	0	0	0	0
Jabonera	5	9	2	0	0	6	0	0
Lapiceros	53	72	59	70	82	63	51	82

Fuente: Elaboración propia

*en su mayoría la pérdida de enseres es porque se malograr

Pérdidas anuales de ropa blanca (hotel 4 estrellas)

<i>Pérdidas anuales ropa blanca (hotel 4 estrellas)</i>	
	2019
Sábanas	20
Fundas	23
Almohadas	5
Batas	87
Toalla cuerpo	69
Toalla de mano	192
Toalla facial	248
Toalla de piso	71

Fuente: Elaboración propia

*las pérdidas que se dan en su mayoría son porque se da de baja, ya que no pasa el control de calidad.

Pérdidas anuales de enseres (hotel 4 estrellas)

<i>Pérdidas anuales de enseres (hotel 4 estrellas)</i>	
	2019
Secadoras	7
Radio reloj	1
Planchador	0
Cafetera	3
Vasos	0
Jabonera	22
Lapiceros	512

Fuente: Elaboración propia

*en su mayoría la perdida de enseres es porque se malogra

ANEXO 5: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
Número de registro: Auxiliar N° 01	
Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana Ingrid	
Nombre de la población: Hotel de cinco estrellas de Lima Miraflores	Fecha y hora de la entrevista: 18/09/2019 - 09:30 am
	Fecha de llenado de ficha: 21/09/2019
Tema: Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019	
Informante: Entrevistada - Agente de Minibar	
Contextualización: La entrevista se realizó en la salida de capacitación del hotel, se buscó un lugar silencioso y seguro para que la entrevistada se sienta segura y cómoda, de ese modo obtener toda la información que se busca y se requiere.	
Observaciones: La entrevistada se encontraba dispuesta a ayudarnos con la entrevista y la información que se estaba buscando e incluso se notó interesada en el tema de investigación, al finalizar la entrevista anuncio seguir colaborando si en caso lo necesitáramos más información respecto al tema.	

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista:

La entrevista tiene una duración 00:07:52 min

1. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información?

No estoy segura que lo mencionado sería una modalidad pero te voy a comentar que suele suceder en este hotel: En algunos casos el o los huéspedes no reportar su consumo en su *check-out*, cada hotel suele tener su estándar del manejo de estas situaciones, en este hotel creemos en la palabra del nuestro huésped y eso juega en contra nuestra ya que estaría en juego la palabra del huésped antes la nuestra si en caso se muestra

un consumo, así que el recepcionista que lo atiende debe creerle la información de su consumo que realiza el huésped, no tenemos la modalidad como otros hoteles de revisar los minibares en un *check-out* ni mucho menos recepción nos comunica de los *check-out* que se realiza día a día.

También se observa las habitaciones con cartel de No Molestar (NM) en este caso por políticas del hotel ningún miembro de equipo puede ingresar ni tocar esas habitaciones ya que significa privacidad a menos que nos autorice el MOD al ingreso de la habitación pero usualmente no lo hacemos, en este caso cuando la habitación se desocupa el área de recepción o *guest service* nos llama después de dos o tres horas para comunicarnos del *check-out* y preguntarnos del consumo pero para entonces ya es muy tarde ya que el huésped ya se fue y no se realiza el cobro de su consumo o cuando no sucede lo mencionado y nosotros vamos a revisar la habitación observamos que hubo consumo nos percatamos que se presentó un robo hormiga para eso es poco o nada que nosotros podemos hacer y todo lo se consumió o se haya llevado pasa a ser una pérdida para nuestra área.

Cuando el huésped suele reemplazar un producto de minibar por uno que ellos compran en la calle que no presenta las mismas características de nuestro mismo producto por ejemplo: que cambie el sabor o presentación podemos decir que se dio un robo hormiga.

2. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Son varios los productos del gusto del huésped, pero entre los productos que más se llevan son los licores y las papas nativas, son las que presentan más pérdidas entre los productos que ofrecemos. Aunque hemos visto que la cerveza cuzqueña es la más consumida y la que presenta más robo hormiga entre los licores.

Te comento que cuando tenemos nuestra reunión del mes observamos durante los casi 7 años que lleva en hotel en el mercado ha disminuido el robo hormiga a comparación de los primeros años, esto se debe a que

hemos tenido que trabajar bastante con el área de *housekeeping*, ellos son los primeros en ingresar a una habitación que retira No Molestar así que ellos nos ayudan viendo el consumo del huésped y nos informan para nosotros realizar el cobro. Así que por más que el huésped consuma un producto de su agrado nosotros realizamos el cobro.

Comentarte también que nos ha pasado que el huésped en ocasiones piensa que las botellas de agua que ofrecemos es de cortesía por más que cuente con un colateral con el precio, definitivamente el agua que vendemos es de un sabor agradable para el huésped y los prefieren antes que las que le dan de cortesía.

3. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Atractivos son todos ya que si vas a consumir un producto que sabes que no vas a reportarlo en tu *check-out* pues así nunca lo hayas consumido pues lo probaras por saber o conocer el sabor que tiene y si no es del agrado de la persona pues lo dejara abierto y bueno eso es una perdida para el área y claro está que se presentaría como un robo hormiga. Es comprensible que la persona busque probar sabores nuevos si en caso los productos son nativos de la zona pero en efecto sería bueno que ese consumo sea pagado.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Auxiliar N° 02

Nombre del investigadora/entrevistadora: Roncalla Rodríguez Edgar Daniel

Nombre de la población:

Hotel de cuatro estrellas Lima-
San Isidro

Fecha y hora de la entrevista: 23/09/2019
– 2:39 pm

Fecha de llenado de ficha: 23/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistado – Encargado de Almacén

Contextualización:

La entrevista se realizó en horas de la tarde en la oficina del encargado de almacén de Houskeeping

Observaciones:

- EL entrevistado menciona que el conteo correcto de todos los ítems en los inventarios que se realizan en el área son fundamentales para determinar que artículos son los que más se están perdiendo y que acciones tomar para reducir estas pérdidas.

-

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: la entrevista duro 7 minutos y 20 segundos

1. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Tenemos una compañía que suele hospedarse en nuestro hotel, al momento que llegaron al hotel trajeron consigo una radio de marca "x" y la cambiaron por la de nosotros, hicieron un intercambio dejando una radio de un hotel que se habían hospedado y se llevaron la nuestra que contaba con un código de inventario. Nosotros nos percatamos de lo sucedido en las inspecciones realizadas por los supervisores ya que ese modelo de radio no contábamos en el hotel, entonces se procedió averiguar quién había estado hospedado en la habitación y nos dimos cuenta que era un tripulante de Jet Blue, entonces se le mandó un correo a la compañía para saber su respuesta frente al caso. Otra modalidad es la que se da en el minibar donde consumen los productos por ejemplo se toman los licores, gaseosas y luego para no pagarlo lo terminan llenando de agua, también se ha dado el cambio por una secadora antigua del huésped el cual se ha encontrado muchas veces en reemplazo de nuestra secadora que son nuevas. Esto se da mayormente porque nuestros ítems en general tienen el logo del hotel y son llevados por los huéspedes con fines lucrativos y en algunos casos por un tema de recuerdo de sus estadías en el hotel.

2. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Mayormente son las toallas faciales, hace poco teníamos dentro de nuestros blancos de baño una toalla especialmente para la mujer que era muy práctica para el secado de su cabello. Fue implementado hace unos meses, el cual iba a ser colocado en el estándar de las habitaciones y para los paquetes de fines de semana, sin embargo se empezaron a perder demasiados y por esa razón se dejó de colocar en las habitaciones ya que el costo por cada una era elevado además de ser de un material muy fino el cual es de exportación.

3. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En las habitaciones los huéspedes suelen llevarse muchos artículos, por ejemplo en sus maletas se han llevado radios ya que tenemos registro de pérdidas de los mismos, además también las cafeteras, planchas, secadores de pelo aunque no mayormente pero al mes dos o tres secadores ya no están faltando en nuestro inventario. En cuanto a la ropa de cama se han llevado fundas, sábanas, pero más pérdidas hemos tenido de las almohadas decorativas ya que últimamente en el inventario de blancos hemos notado una cantidad regular de faltantes de este ítem.

El inventario de activos operativos lo realizamos mensualmente el cual es programado junto con el Ama de Llaves, supervisores y mesa de control para tener una cantidad necesaria para abastecer a las habitaciones con los ítems necesarios. Si en caso luego de hacer el inventario notamos que falta reponer en habitaciones ciertos ítems y no hay stock en almacén se conversa con la gerente de *Housekeeping* para ver la posibilidad de comprar varios ítems. También realizamos el inventario general donde los camareros forman parte de esto ya que ellos son los encargados de inventariar los ítems de los Linos y las 301 habitaciones sean ocupadas y salidas. Para llevar un control de los ítems que ingresan y salen del almacén usamos un Excel el cual lo ingresamos por el correo y lo compartimos en drive a los supervisores y la Gerente de Ama de Llaves.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Auxiliar N° 03

Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana

Nombre de la población:
Hotel de cinco estrellas de Lima
Miraflores

Fecha y hora de la entrevista: 04/10/2019
– 8:34 AM

Fecha de llenado de ficha: 05/10/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada – Encargado de Almacén

Contextualización:

La entrevista se realizó en el almacén general del Hotel

Observaciones:

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: la entrevista duro 7 minutos

1. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Bueno algunos huéspedes se lo llevan en sus maletas, como el hotel tiene la política de no revisarles nada al momento del *check-out* y confiar plenamente en ellos mismo que son huéspedes frecuentes sin dejar de

lado a los huéspedes recurrentes, sin embargo cabe la posibilidad que si se estén llevando ítems del hotel en sus maletas o en sus bolsos.

2. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

En mi opinión son los *amenities*, cuando yo hacia mi recorrido sobre tema de lencería lo que más faltaba eran las jaboneras, los porta tisúes incluso las secadoras de pelo. En cuanto a la ropa de baño lo que más faltaba en los inventarios eran las toallas faciales y las de mano debido a que son fáciles de llevar en las maletas o en las bolsas, sin embargo a comparación de otros hoteles nosotros no tenemos toallas y ítems en general con logo del hotel, algo que es muy atractivo para los huéspedes ya que por un tema de recuerdo o souvenir tienden a llevárselo cosa que no pasa en este hotel.

3. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En mi opinión son las cafeteras ya que son muy atractivas y modernas, aparte de ello como ya vienen con sus capsulas incluidas. Anteriormente contábamos con otro tipo de cafeteras que eran un poco más difíciles de usar ya que tenías que seguir muchos pasos que algunos huéspedes no entendían por ello se decidió implementar estas nuevas cafeteras en todas las habitaciones del hotel ya que como dije anteriormente solo pones la capsula según el tipo de café que deseas, en la parte de atrás ya hay un depósito de agua para no estés llenado a cada rato y listo se procesa fácilmente. Por este detalle suponemos que estas cafeteras están expuestas a ser llevadas por los huéspedes en su estadía con nosotros.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 01

Nombre del investigadora/entrevistadora: Roncalla Rodríguez Edgar Daniel

Nombre de la población:
Hotel de cinco estrellas de Lima-
San Isidro

Fecha y hora de la entrevista: 13/09/2019
– 4:56 pm

Fecha de llenado de ficha: 14/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistado – Supervisor de Houskeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó al finalizar el turno de labores en una de las habitaciones vacantes que en su momento no tenían asignación.

Observaciones:

- En el componente de seguridad no dio mucho detalle en las preguntas debido a que no maneja la información exacta por no pertenecer al área de seguridad.
- El entrevistado menciona que al ser un hotel corporativo no están muy expuestos a estos robos a pesar de tener muchos artículos dentro de la habitación que son muy vistosos para los huéspedes

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: la entrevista duro 7 minutos

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
El robo hormiga se da con mayor frecuencia cuando hay grupos grandes en casa los cuales ocupan de 200 habitaciones entre simple, dobles y luxury dependiendo el cargo que ocupe cada huésped, entre los principales grupos que usualmente se hospedan en el hotel son empresas de belleza y productos naturales con los cuales se tiene mucho cuidado debido a que se tiene un registro del comportamiento de estos grupos y se realiza un estándar especial para evitar las pérdidas de algunos artículos y suministros de la habitación.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

Cuando la ocupación esta baja es más factible tener un control de todas las habitaciones ocupadas debido a que cada camarero lleva un reporte diario de las habitaciones a su cargo en los cuales tiene el deber de identificar y dar aviso si nota algún faltante de la habitación para así dar seguimiento, además se realiza un inventario con la finalidad de ver que suministros son los que más se sustraen de las habitaciones.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Usualmente los huéspedes se llevan cosas de una habitación usando la modalidad del cambiazo, haciendo referencia a que hacen pasar productos por otros, como por ejemplo llevarse las secadoras nuevas del hotel y dejando la suya que probablemente esté en mal estado, llevarse los ganchos nuevos y dejar ganchos de plástico, otro tipo de modalidad es el robo del recuerdo, haciendo referencia al robo de artículos debido a que desean tener un recuerdo de que estuvieron hospedados en un hotel de lujo.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Mayormente se llevan las faciales y las toallas de mano debido a que son ítems pequeños y son considerados fáciles de llevar en las maletas o en su kit de maquillaje, también se llevan las batas ya que son muy atractivas y de un material delgado que se puede doblar fácilmente y llevárselas en sus bolsas, poco frecuente se da el robo de jaboneras, bolsas de secadores, incluso las mismas secadoras que como se había mencionado antes son cambiadas por otras que ya está en mal estado.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Con respecto a la habitación suelen llevarse las copas, los vasos, sábanas, fundas, control de TV, baterías, sin embargo lo que suelen llevar y consumir diariamente son los productos del minibar generando pérdidas para el área de A y B a pesar que los costos de estos no sean tan elevados, pero si sumamos lo que diariamente se consume en las 301 habitaciones del hotel estaríamos hablando de pérdidas sumamente grandes.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

En hotel se realizan rondas constantes las 24 horas del día dentro y fuera del hotel, el personal de seguridad tiene el deber de vigilar mediante las cámaras a las personas que ingresan al hotel sean huéspedes o trabajadores, también realizan rondas cada cierto tiempo por los pasillos de las habitaciones reportando si notan algo diferente o sospechoso, verificando que las zonas de evacuación estén despejadas y que las puertas de salida ante algún sismo estén correctamente operativas.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Hasta la fecha no se ha presentado casos fuertes de pérdidas de suministros del hotel, pero tratamos de evitar esto mediante capacitaciones para los camareros acerca de cómo realizar el estándar correctamente en el caso de tener grandes grupos, sin embargo siempre hay un margen de pérdidas en cosas pequeñas que puedan llevarse de las habitaciones.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El personal de seguridad monitorea el ingreso y salida de los huéspedes mediante las cámaras que hay en todo el hotel, sin embargo no son los

únicos que tienen el deber de reportar alguna sospecha de robo o personas extrañas que entren o salgan del hotel. Cada huésped debe registrarse en recepción presentando la llave electrónica que se le entrega al momento del *check-in* además de registrar algún acompañante si se diera el caso. El personal de seguridad además mediante las cámaras puede detectar si se están llevando algún ítem del hotel además de ver la hora de ingreso y salida de los huéspedes.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Si se diera el caso de alguna pérdida de artículos de las habitaciones, se informa al área correspondiente en este caso *housekeeping* el cual tiene el deber de avisar al departamento de seguridad para proceder a realizar la lectura de chapas con la finalidad de tener el reporte de las últimas personas que ingresaron a la habitación, además están las cámaras que se encuentran en todos los pasillos en el cual podremos saber quiénes ingresaron y a qué hora.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

En el caso de los huéspedes se identifican en recepción para hacer su reserva, los trabajadores del hotel se identifican a la hora de ingresar y también tienen el deber de marcar correctamente uniformados y usar su *nametag* con el serán identificados como trabajadores del hotel en caso algún huésped solicite algo, en el caso de los proveedores tienen que registrarse en seguridad el cual se les hará entrega de un carnet como identificación, si se diera el caso de que ellos ingresen con herramientas deben registrarlos en seguridad y al momento de retirarse se verifica que lo que se llevan sean las mismas cantidades y los mismas herramientas con las que ingresaron.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 02

Nombre del investigadora/entrevistadora: Roncalla Rodríguez Edgar Daniel

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas de Lima-
San Isidro

Fecha y hora de la entrevista: 13/09/2019
– 5:14 pm

Fecha de llenado de ficha: 14/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada – Supervisora de Houskeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó al finalizar el turno de labores en una de las habitaciones vacantes que en su momento no tenían asignación.

Observaciones:

- En el componente de seguridad no dio mucho detalle en las preguntas debido a que no maneja la información adecuada por no pertenecer al área de seguridad.
- El entrevistado menciona que al ser un hotel corporativo no están muy expuestos a estos robos a pesar de tener muchos artículos dentro de la habitación que son muy vistosos para los huéspedes

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: la entrevista duro 7 minutos y 43 segundos

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
En ocupación alta estamos más expuestos a tener pérdidas, generalmente tenemos grupos como empresas de belleza y productos naturales que por la gran cantidad de habitaciones tenemos que quitar y disminuir muchas cosas en el estándar, tales como *amenities*, dotación de toallas, sacamos las batas, bolsas de secadoras, sacacorchos, destapadores, normalmente se retiran de la habitación por estar expuestos a que se pierdan durante la estadía de los grupos.
2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información
En temporada baja también pasa, pero no estamos tan expuestos a tener pérdidas como cuando estamos en temporada alta, sin embargo para

prevenir que se dé cuando estamos en ocupación baja tenemos un control de artículos de habitación por cada camarero mediante el reporte de algún faltante en las habitaciones durante la estadía de los pocos huéspedes que estén en el hotel.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Suele pasar con las batas que los huéspedes se llevan en sus maletas con todos y los ganchos, además de *amenities*, la bolsa de secadora de pelo, también tenemos los productos del minibar en el cual los huéspedes pueden cambiar los productos por otros como por ejemplo cambiarlos por agua, o las botellas de whiskey llenarlas con infusión que asemeja el color del licor, en el baño también suele pasar ya que hay huéspedes que cambian sus secadoras de pelo antiguas por las nuestras que son más nuevas.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

En el baño suelen llevarse las toallas faciales, toallas de mano, tenemos las jaboneras que son pequeñas y son fáciles de llevar en las maletas, tenemos también los *amenities* que es lo como frecuentemente se llevan. En mi opinión las toallas son sustraídas del baño debido a que son muy bonitas y de un material muy fino, además todas las toallas tiene el logo del hotel y probablemente se las llevan por dos razones: porque les parece muy atractivo y lo quieren tener como recuerdo, o simplemente lo quieren para sacar algún beneficio económico.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En la habitación también suelen llevarse cosas pequeñas que en realidad son muy pocas, como por ejemplo el control remoto de la TV, tenemos los sacacorchos, destapadores, puede ser también las copas y vasos, sin

embargo también hemos tenido casos de que se han perdido las fundas de las almohadas, hasta las mismas almohadas se las han llevado especialmente las que están elaboradas a base de plumas de ganso holandés y las sabanas que son fáciles de doblar.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Si se realizan rondas constantes, tenemos al departamento de seguridad que cuenta con personal operando las 24 horas del día en todos los rincones del hotel tanto dentro y fuera. Dentro del hotel tenemos horas determinadas por todos los pasillos de la torre, fuera del hotel también se realizan rondas constantes contando con el apoyo del encargado de monitorear las cámaras que está en constante comunicación con la seguridad que está rondando el hotel ante algún acto sospechoso.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Hasta el momento no hemos tenido incidencias con respecto a este tema, sin embargo lo que últimamente se dan con mucha frecuencia es que el huésped toma cosas del carrito donde los camareros llevan artículos muy delicados e importantes, donde están expuestos los *amenities*, botellas de agua, productos de limpieza, esto debido a que se encuentran en los pasillos fuera de las habitaciones mientras el camarero se encuentra dentro realizando la limpieza y por lo cual los huéspedes aprovechan en coger las cosas.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

Se monitorea mediante las cámaras que se encuentran en distintos puntos del hotel, teniendo prioridad en los pasillos de las habitaciones y en la entrada al lobby donde constantemente están pendiente del ingreso y salida de los huéspedes al hotel y sus habitaciones. En el caso que el huésped lleve a un visitante él tiene el deber de acercarse a recepción

para registrarse y luego comunicarse con el huésped para corroborar la información dada por el visitante, en el cual el huésped tiene que bajar por el o caso contrario ser acompañado por el botones.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Mediante cámaras en los pasillos al momento en el que los huéspedes están sustraendo las cosas de los carros de suministros de los camareros. Si es que se da la pérdida o se reporta el faltante de algún artículo de la habitación se reporta inmediatamente a seguridad o al jefe directo. El procedimiento a seguir es mediante lectura de llaves para saber con detalle quien más pudo ingresar a su habitación hora y fecha, y además de revisar las cámaras que se encuentran en los pasillos.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Los asociados del hotel tenemos un *nametag* con nuestro nombre completo el cual nos sirve prácticamente como identificación dentro del hotel, los huéspedes no tienen una identificación como los asociados pero si se les entrega su llave electrónica al hacer *check-in* y mediante esa llave se da el acceso a su habitación y les sirve como identificación. A los proveedores se les entrega un carnet antes de ingresar al hotel en la garita de seguridad donde tienen que registrarse y de ser el caso registrar las cosas, herramientas, etc. que puedan llevar con ellos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 03

Nombre del investigadora/entrevistadora: Roncalla Rodríguez Edgar Daniel

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas de Lima
San Isidro

Fecha y hora de la entrevista: 16/09/2019
– 8:57 AM

Fecha de llenado de ficha: 17/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Gerente de Áreas Publicas

Contextualización:

La entrevista se realizó antes de iniciar el turno de labores en la oficina del Ama de Llaves debido a que era la hora y el lugar más apropiado para realizarla

Observaciones:

- En el componente de seguridad no dio mucho detalle en las preguntas debido a que no maneja la información adecuada por no pertenecer al área de seguridad.
- El entrevistado menciono que al ser un hotel corporativo no están muy expuestos a estos robos a pesar de tener muchos artículos dentro de la habitación que son muy vistosos para los huéspedes

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: la entrevista duro 7 minutos

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información

En temporada alta para nosotros es desde el mes de abril hasta inicios de julio, que es donde contamos con grupos grande ya sea el caso de empresas de belleza que son de eventos, ellos siempre tienen la costumbre de llevarse los *amenities*, las toallas incluso algunas veces piden adicionales hasta llegan a llevarse las batas. De diez personas cada 7 se llevan las cosas, siempre tienden a llevarse algo cada vez que se hospedan con nosotros.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

Si suele darse en temporada baja también debido a que los pocos huéspedes que tenemos especialmente viernes, sábado y domingo son grupos que siempre se hospedan y que tienen la costumbre de llevarse ciertos ítems de las habitaciones como batas, sábanas y toallas. Estos huéspedes en su mayoría son ejecutivos que vienen con su pareja o familia en el que suele darse la perdida de artículos pero en pequeñas cantidades, no es mucho el volumen. De cada diez personas, 1 o 2 personas son las que tienden a llevarse las cosas de las habitaciones.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Usualmente los huéspedes suelen usar sus maletas, carteras para llevarse las cosas. Cuando los camareros realizan la limpieza correspondiente de las habitaciones reportan la ausencia de varios ítems como las toallas que usualmente se pierden y que probablemente ya las han ido camuflando dentro de sus maletas. Otro tipo de modalidad que se usa es el de cambiar un producto por otro, como por ejemplo en el minibar muchas veces el personal del departamento de Alimentos & Bebidas ha reportado que en las botellas de licor han encontrado agua en vez del producto original.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Los *amenities* es parte de la habitación y corresponde a la tarifa que el huésped haya pagado es decir puede llevárselos las veces que desee, sin embargo tenemos artículos que no puede llevárselos como las jaboneras por ejemplo que son muy fáciles de llevar, puede ser el florero que en algunas ocasiones se lo han llevado, el porta *amenities*, toallas que es común reportar pérdidas al momento de realizar los inventarios especialmente las faciales, las de mano, las toallas de cuerpo y los toallones que mayormente se pierde por que lleva el logo del hotel.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Frecuentemente se llevan los vasos, las copas, descorchadores, se han llevado también controles de TV, la folletería, si no se han podido llevar el teléfono es porque es un artículo pesado, pero si se han llevado baterías de los celulares inalámbricos, hasta focos se han llevado. El tema de minibar es un poco delicado porque cuando tu reportas que se consumió algo en la habitación, los huéspedes muchas veces suelen negarse y tiene las de ganar ya que es su palabra contra la nuestra donde siempre el huésped estará respaldado y tendrá la razón.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Si, el departamento de seguridad realiza rondas las 24 horas del día el cual va desde el primer piso hasta el piso 30, el cual está encargado de revisar por todos los rincones del hotel desde las escaleras hasta los pasillos. Del piso 1 hasta el 4 tiene dos agentes de seguridad y están constantes verificando y siendo monitoreados por el operador del centro de cámaras del hotel. Del piso 5 hasta el 30 que se encuentran las habitaciones y el piso ejecutivo, cada 30 minutos un agente de seguridad

hace su ronda por todo el edificio con la finalidad de reportar alguna anomalía en el hotel.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga?

Podría detallarnos la información

Han habido incidencias de robos pero que son temas delicados por lo tanto la información es confidencial por parte del departamento de seguridad y por las gerencias de cada departamento. Sin embargo el procedimiento ante la pérdida de algún artículo de las habitaciones el camarero reporta al supervisor en turno, el a su vez reporta a seguridad el cual se encarga de realizar una investigación del caso.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

Se monitorea a través de las cámaras que tenemos en todo el hotel además de tener a un agente de seguridad en la puerta de ingreso al lobby que va hacia los ascensores de huéspedes entonces él está chequeando constantemente a las personas que entran y salen. Si el huésped decide invitar a alguien a su habitación este debe identificarse en recepción y de inmediato dar aviso al huésped para que se acerque a recogerlo o en todo caso no pueda una persona del área de botones lo podría acompañar hasta la habitación.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Cada camarero al momento de ingresar tiene el deber de revisar y reportar cualquier daño al inmueble además si nota algo extraño dentro como por ejemplo la ausencia de algún ítem, mueble, artefactos. Al reportar en su momento nosotros podemos hacer seguimiento a la habitación y si vemos que constantemente se reponen y van desapareciendo ya se procede a realizar una investigación.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

A los proveedores se le entrega un *fotosheck* al momento de registrarse en seguridad el cual debe ser portado en el cuello para que así puedan ser identificados como proveedores y los asociados deben estar totalmente uniformados y portar en todo momento su *nametag* con el cual podrá ser identificado en el hotel y en los pasillos de las habitaciones ante cualquier emergencia solicitada por los huéspedes, a su vez estos únicamente deben portar su llave electrónica que les sirve como identificación dentro del hotel y para ingresar a sus habitaciones.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 04

Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas Lima
Miraflores

Fecha y hora de la entrevista: 24/09/2019
– 3:53 pm

Fecha de llenado de ficha: 24/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistado – Supervisor de Áreas Publicas

Contextualización:

La entrevista se realizó en la habitación presidencial en horas de la tarde

Observaciones:

- El entrevistado nos brindó información extra, nos mencionó del robo hormiga que sucede en la sección de áreas públicas el cual está a cargo como supervisor, se le realizó la entrevista y observamos que esta problemática también se dan en distintas áreas del hotel.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: la entrevista duro 14 minutos y 26 segundos

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
No necesariamente puede suceder en temporadas altas o bajas, yo creo que depende mucho de los grupos que manejan los hoteles, de la clase de grupos que podamos tener en estadia, los cuales puedes llegar a ser un poco complicados de poder manejarlos, ya que los propios contactos nos piden restringir algunas cosas en las habitaciones ya que corremos el riesgo de que se puedan perder debido a que estas personas al estar en un hotel de categoría y ver artículos nuevos y llamativos suelen ser muy atractivos para ellos y llevárselo. Por ejemplo tenemos grupos como empresas de belleza y productos naturales que son un poco difíciles de

manejar, porque no son un grupo corporativo o embajadas que son muy diferentes.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

No necesariamente suele pasar en temporadas altas y bajas esto va depender mucho del tipo de turistas que tengamos en el hotel, por ejemplo los turistas de negocios o corporativo son empresarios que vienen hacer negocios y ellos prácticamente están fuera del hotel gran parte del día y solo llegan por la noche con el fin de descansar. En algunas ocasiones estos corporativos llegan con sus familias por una larga estadía y suele pasar que se observa algunos faltantes al momento de realizar la limpieza por más mínimas que sean como una toalla por ejemplo y si empezamos a contar las veces que se han desaparecido pues llegamos a un fin de que si no se toma una acción inmediata esto afectara considerablemente al área.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Te doy un ejemplo común que es con respecto a la secadora de pelo, ha sucedido que en algunas ocasiones cuando se han supervisado las habitaciones vacantes para su venta nos hemos dado cuenta que en la bolsa de secadora ponen dentro dos botellas de agua suplantando a la secadora real, otro caso es con las almohadas ya que en ciertas ocasiones se han reportado que al momento de cambiar las fundas y los protectores nos hemos dado con la sorpresa de que se habían llevado nuestras almohadas dejando una más vieja y en mal estado. Son casos que suelen ocurrir ya que contamos con ítem muy llamativos para los huéspedes. En áreas públicas también se han llevado ciertos artículos como los porta papel de cuero, percheros que de una manera afectan al área ya que se tiene q invertir dinero extra para reponer esos ítems. Estas pérdidas se dan mayormente cuando tenemos eventos fuertes, como por ejemplos

congresos de médicos, estudiantes, escuelas que vienen hacer un tema de investigación, grupo de productos de belleza que corremos más riesgo de pérdidas ya que son personas que no están hospedados en el hotel.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Como recalco lo más frecuente es la secadora de cabello, el porta amenities ya que está hecho a base de cuero y son muy atractivos, también tenemos la lencería como las toallas, las batas que en su momento se los pueden llevar y ocasionar pérdidas fuertes, por ello se monitorea al momento de realizar la limpieza de la habitación ocupada y hacerle seguimiento al momento que hace *check out* y así darnos cuenta que ítems son los que más se llevan. El robo hormiga pienso que suele suceder de la misma manera en todos los hoteles sin importar la categoría de estos, ya que los huéspedes normalmente al ver algo que les llama la atención en las habitaciones se lo van a querer llevar como un recuerdo de su estadía.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En mi opinión lo más atractivo para el huésped en una habitación son los artículos decorativos aquellos que puedan ser fáciles de llevar en sus maletas, también suelen llevarse la lencería de la cama como por ejemplo las almohadas, los cubre *duvet*, las colchas debido a que son muy suaves además de ser de un material muy fino y de un diseño único que no se podría encontrar en el mercado ya que es de una calidad altamente grande y de un precio superior debido a que son ítems de un hotel de 5 estrellas y que además nos regimos a estándares y estar a la vanguardia como los otros hoteles de la misma categoría y cumplir con las expectativas de nuestros huéspedes, son realmente cosas de lujo y algunas personas no están acostumbrados a ver tanto lujo y se corre el riesgo de que puedan llevárselos.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Cada dos horas hacen la ronda de todas las áreas del hotel, áreas comunes como los pasillos de las habitaciones, también si hay eventos o algo por estilo también hacen sus rondas por todas las instalaciones verificando que todo esté en orden además del monitoreo constante por medio de las cámaras.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

En las áreas comunes del hotel mismo se han reportado perdidas de los porta percheros, los porta toallas que son atrayentes debido a que son muy bonitos de un material fino como es el cuero, por ello seguridad monitorea mediante el control de cámaras y dan aviso cuando notan alguna persona sospechosa o alguna actitud muy extraña para que los agentes de seguridad que están por los pasillos rondando estén atentos y ver que no suceda esto, ya que lamentablemente ya nos ha pasado esto por ello se hace bastante seguimiento y estar atento, ahora siempre hay un personal de seguridad en el foyer donde se concentra mayor gente y es donde puede ser monitoreado por la seguridad y las cámaras.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

Tenemos cámaras estratégicas en todos los pasillos de las habitaciones que están en constante monitoreo de las personas que salen e ingresan a las habitaciones, aparte de ello tenemos las rondas y el recorrido que hace el supervisor o el jefe por las instalaciones del hotel con la finalidad de ver de alguna manera alguna incidencia o algo que suceda.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

En estos casos lo que se hace es tomar una foto a la persona para tenerlo registrado y cuando este vuelva a regresar al hotel ya estaremos

prevenidos y pendientes para poder detectarlos y tomar las acciones correspondientes, otro podría ser si notamos alguna actitud sospechosa tratamos de actuar de la mejor manera y siendo discretos para poder evitar cualquier eventualidad que se pueda dar en habitaciones. Otro es el tema de registro, cuando ingresa un visitante se registra y tiene la autorización del huésped, a este se le hace firmar un documento que conste que está haciendo ingresar a una persona a su habitación ya que nadie puede subir a pisos sin una autorización previa, por último es el control de las llaves donde el huésped solamente pueden subir a su piso asignado, además de tener acceso al gimnasio, si es un ejecutivo tiene derecho de ingresar al lounge ejecutivo y al piso que está asignado no tiene acceso a otros pisos, y los visitantes que quieran acceder a estos espacios no van a poder ya que sus tarjetas solo están asignadas al piso de habitaciones.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Si, lo que es relacionado a los proveedores tienen un gafete que dice visitante, los miembros de equipo todos tienen un *nametag* con sus nombres o en algunos casos bordado en su mismo uniforme de esa manera se les monitorea en el hotel y en caso de los huéspedes pues ellos portan una llave magnética que les sirve como identificación y el ingreso a sus habitaciones.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 05

Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana

Nombre de la población:

Hotel de cuatro estrellas

Fecha y hora de la entrevista:

28/09/2019
20:05 horas

Fecha de llenado de ficha:

29/09/2019

Tema:

El robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada - Gerente de Housekeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó en Bambos – Miraflores, se buscó un lugar aislado y cómodo para la entrevistada y en ese local se vio lo que se buscaba.

Observaciones:

La entrevistada tiene años en el mercado hotelero, inicio como camarera en housekeeping después de unos años paso a ser supervisora y en la actualidad es Gerente de Housekeeping en un hotel de 4 estrellas, de su amplio conocimiento del área de housekeeping se extraerá mucha información.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 11:20min

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
No necesariamente el robo hormiga se da en temporadas altas, eso se da dependiendo a la ocupación del hotel, podemos tener una temporada baja pero sin embargo tener picos altos dentro de esa temporada, si se da cuando tenemos los picos altos como te comento porque a mayor cantidad de huéspedes es mayor la probabilidad que se de ese tipo de robo dentro de nuestro hotel, me da pena decir esto pero nosotros tenemos a los nacionales a los que conocemos porque vienen concurridamente al hotel, ellos son los que tenemos este tipo de problema del robo hormiga a diferencia de un huésped

internacional que para ser sincera no acostumbra a tener esos tipos de costumbres pero claro está que encontraremos a un porcentaje que suele llevarse algo del hotel.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información
Como te comentaba el robo hormiga no se mide por temporadas sino por ocupación ya que podrías estar en temporadas altas pero con huéspedes corporativos y en temporadas bajas con grupos de familias o nacionales y también incluye mucho las costumbres de cada persona sin importar la nacionalidad.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Como el hotel es pequeño estoy encargada de ver las amenidades ya sean los accesorios que lleva la habitación como también los productos que se ponen en minibar, las modalidades que usan los huéspedes tienen a hacer este tipo de robo hormiga pidiendo medidas extras los días que se quedan en el hotel, quizá tú me dirás que las amenidades están dentro del precio del hotel y tienes razón pero nosotros calculamos la cantidad de amenidades que usaran durante su estadía de los huéspedes y también será según la cantidad de personas instaladas en la habitación y eso lo hacen para tener más amenidades consigo y también como un recuerdo del hotel, eso es en el caso de habitaciones, pero en el caso de minibares suelen reponer un producto que se comieron y lo compran fuera y colocarlo en nuestro minibar, lo otro es llenar con agua las botellas de agua o licores que consumieron haciéndolo pasar como un producto lleno o comerse un dulce dejarlo a medias y colocarlos de un modo que el camarero no distinga que está abierto, nuestro reto es revisar la habitación y productos de minibar cuando el huésped hace su *check-in*, de ese modo detectar a tiempo los productos consumidos y realizar

el cobro. Para reconocer que el producto es nuestro a reemplazo de nos puso el huésped nosotros seguimos un bostejo de fechas de emisión y caducidad, los productos se arman por lote y luego proseguimos a repartirlos por las habitaciones, ejemplo: el primer lote lo distribuimos en los pisos bajos, el siguiente lote en pisos medios y lo restante en pisos altos, de ese modo tenemos idea y mapeados donde se encuentran nuestros productos dentro de habitaciones y según su fecha de vencimiento.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

En habitaciones los shampoo y los jabones son los que más se llevan más frecuentes, las batas ya que tienen el logo del hotel.

En minibar se llevan las botellas de agua y algunos *snacks* que son nacionales de y lamentablemente no podemos decirle al huésped que está llevándose ya que uno iría en contra de nuestra política y en contra de la integridad del huésped

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En habitaciones son los porta-amenidades ya que son distintos y atractivos que la persona pueda encontrar en los hoteles, también los lapiceros que llevan el logo del hotel y en restaurante veo que las infusiones y azúcares por cantidad, uno puede decirle al huésped que solo puede coger uno o coger solo lo que va consumir ya que pueden tomarlo a mal.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

En nuestro hotel contamos con una área de sistemas que ve todas las instalaciones que trabaja de 6- 8pm y después cada área operativa se hace cargo del departamento que le corresponde en mi caso *housekeeping* tiene a cargo el monitoreo de todas las áreas, recepción

y alimentos & bebidas también, cuando el área de sistemas deja de trabajar queda a cargo recepción ya que trabaja las 24 horas del día, ellos se encuentran capacitados para el manejo de este sistema y los chicos de seguridad los ayudan haciendo sus rondas constantes dentro y fuera del hotel. Las rondas son cada 3 veces al día y aparte las cámaras son una gran ayuda para nosotros, si se observa algo raro recepción envía a un personal de seguridad para que revise y se cerciore que todo está bien.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Las mayores incidencias que se da en habitaciones ya que cuando el camarero ingresa a la habitación en el *check-out* del huésped puede observar que la habitación no se encuentra conforme la vendimos, quizá encuentra con menos accesorios o productos como se entregó a huésped. También el huésped suele llamar para que el camarero le lleve más amenidades o papel higiénico eso que cuenta en la habitación y como te comente nosotros medimos el consumo de nuestras amenidades que debe usar el huésped según los días que se va quedar con nosotros o la cantidad de personas instaladas en la habitación. Nosotros estamos para darle lo mejor al huésped pero también debemos medir nuestros costos, como bien sabes somos una marca nueva en el mercado hotelero de Lima es por eso que cuidamos mucho el tema de costos.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El área de recepción trabaja muy bien con el tema de seguridad en el ingreso de los huéspedes y nosotros los ayudamos viendo las salidas en su *check-out*, la comunicación debe ser bastante fluida con ellos por medios de los radios con la que contamos, ellos nos cantan los *check-*

out de los huéspedes para ir a revisar las habitaciones y minibares, de ese modo verificar que todo este conforme como se vendió.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

El personal de seguridad realiza sus rondas constantes como te comente y el área de sistemas nos ayuda con las cámaras en todas las instalaciones del hotel.

En mi poder tengo también las cámaras de ese modo puedo monitorias a los huéspedes en su ingresos y salida de sus habitaciones como también tengo acceso de ver los movimientos de mi personal a cargo, las horas de ingreso y salida de las habitaciones asignadas, ellos deben ingresar solo a las habitaciones que se les programa durante su turno y si ingresan a una habitación que no se les asigna debe darme el motivo por cual se hizo.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Para nuestros proveedores hasta el momento no tenemos distintivos también es porque somos un hotel pequeños y no son muchos los proveedores con los que trabajamos, en su mayoría conocemos a mayoría de nuestros proveedores, nuestros trabajadores cuentan con su gafete y su uniforme, por último nuestro huésped tiene su tarjeta magnética para movilizarse en nuestras instalaciones, claro está que solo a las que se le asigna la llave.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 06

Nombre del investigadora/entrevistadora: Roncalla Rodríguez Edgar Daniel

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas de Lima
San Isidro

Fecha y hora de la entrevista: 25/09/2019
– 5:17 pm

Fecha de llenado de ficha: 25/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada – Supervisora de Houskeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó al finalizar el turno de labores en la oficina de la gerente general de Housekeeping

Observaciones:

- El entrevistado menciona que al ser un hotel corporativo no están muy expuestos a estos robos a pesar de tener muchos artículos dentro de la habitación que son muy vistosos para los huéspedes

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: la entrevista duro 16 minutos

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
Depende mucho del tipo de huésped que tengamos en casa, por ejemplo los corporativos generalmente no tienden a llevarse mucho las cosas de

las habitaciones, sin embargo ahora que estamos recibiendo más personas los fines de semana que son paquetes, peruanos en general, tienden a llevarse con más frecuencia los ítems de las habitaciones. También tenemos grupos grandes que se hospedan con nosotros como empresas de belleza de los cuales ya sabemos su comportamiento por ello se realiza un estándar especial ya que este grupo tienden a llevarse todos e incluso llevarse las cosas de los coches de labores de los camareros, por esta razón se deja en las habitaciones lo necesario, se les quita algunas toallas, batas, entre otros ítems solo se les pone el kit básico de *amenities* durante su estadía en el hotel.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

En temporada baja la frecuencia también depende mucho del tipo de huésped que esté con nosotros, aparte de los paquetes que se venden los fines de semana tenemos turistas que tienden a llevarse ciertas cosas como los posavasos, *amenities* o cualquier objeto que tenga el logo del hotel ya que es como una muestra o souvenir de que ellos estuvieron en Perú hospedados en el hotel un hotel de cinco estrellas de alta categoría. Si en temporada baja se tiene este tipo de huéspedes entonces si vamos a tener pérdidas pero en menores cantidades aunque el impacto no va ser tan fuerte como en temporada alta.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Lo que vemos comúnmente es que se llevan los ítems en las maletas, las carteras aunque los camareros debido a que tiene mayor contacto pueden ver la realidad de que cosas se están llevando y con qué frecuencia, porque a veces se le repone toallas por ejemplo diariamente sin darnos cuenta quizás que se los están guardando en sus equipajes además de chocolates y *amenities*, cualquier ítem que tenga el logo del hotel es más llamativo para el huésped para poder llevárselo. Cuando tenemos grupos

grandes que ya son frecuentes con nosotros ya saben que cosas hay en las habitaciones y pueden realizar el cambiao, por ejemplo se llevan nuestras radios sustituyéndola por una más antigua, normalmente esto lo hacen personas que paran viajando y saben que cosas pueden llevarse de los hoteles parte que es casi imposible darnos cuenta a tiempo si se está llevando algo de la habitación ya que al momento del *check out* no entramos al momento que se retira y en Recepción no se puede revisar sus maletas para ver qué cosas se llevan o no y es en esas circunstancias donde pueden llevarse mas cosas.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Son los *amenities*, las bolsas de secadora, también las toallas especialmente las faciales que son más pequeñas y más fáciles de sustraerse que llevan como un recuerdo de su estadía, también ha habido casos de toallones, toallas de cuerpo que se han llevado pero son menos frecuentes por el bulto que hacen pueda ser identificado por el camarero y reportarlo a tiempo, generalmente los ítems más pequeños son los que normalmente se paran desapareciendo. En los inventarios mensuales que se realizan en la categoría de blancos o ropa de baño, son las toallas faciales que son las que desaparecen más por esa razón en los grupos especiales de los fines de semana los camareros llevan una pequeña lista para hacer el conteo de los ítems de la habitación para detectar algún faltante y ver que tanto impacta en el área.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Definitivamente la parte de la estación de café son lo que más se llevan debido a que casi todos los ítem que están ahí tiene el logo del hotel y por esa razón los huéspedes se los llevan, también se pierden algunos colaterales, controles de TV no es muy frecuente pero ha pasado que por error o sin darse cuenta se los han llevado en sus maletas, las batas también suelen llevárselas ya que son de un material fino y son muy

bonitas a la vista. También ha habido pérdidas de ropa de cama como las fundas, las almohadas decorativas, entre otros, en general los huéspedes han llegado al extremo de querer llevarse todo lo que encuentran en las habitaciones.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Si realizan rondas el cual está a cargo de un tercero, además por parte de Westin están los supervisores de seguridad, sin embargo son los agentes de seguridad que se encargan de dar vueltas constantemente por todos los pisos chequeando quienes están incluso a veces hacen preguntas como por ejemplo cual es el nombre el camarero que está en la habitación y anotan en que piso y habitación estuvo. También supervisan que las puertas de emergencia estén bien selladas, si bien es cierto de adentro del edificio puedes salir por esas puertas pero no de las escaleras de emergencia puedes ingresar a algún piso. Hay mucho control en cuanto a temas de seguridad en general en todas las áreas del hotel ya que tenemos un agente de seguridad que siempre está pendiente de todo. La frecuencia de inspección de pasillos es en la mañana una vez y en la tarde nuevamente se revisa para verificar que todo esté bien, lo que sí es constante es el monitoreo por el centro de control de cámaras.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Hemos tenido incidencias con respecto a la pérdida de radios, también tuvimos un huésped que en una oportunidad se llevó una lámpara de escritorio y se tuvo que buscar información de quien estuvo hospedado y tenerlo mapeado como una incidencia para que en una futura reserva ya se tenga un registro de su comportamiento y se le esté monitoreando en su estadía. No solamente hay personas que roban, también hay personas que causan destrozos en las habitaciones sin embargo tenemos como respaldo un *profile* donde indica si el huésped ya ha tenido antecedentes anteriormente por este tipo de actos que dañan las habitaciones.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El ingreso y salida principal están monitoreados por el personal de seguridad que se encuentran ubicados en el lobby y en el ingreso a los ascensores de huéspedes, también tenemos al personal de recepción que por el mismo contacto que tienen al momento del ingreso y salida de los huéspedes, además de la cantidad de huéspedes frecuentes que nosotros recibimos también los reconocen fácilmente. Recepción se encuentra ubicada estratégicamente al costado de los ascensores hacia las habitaciones, aparte para ingresar a las habitaciones se les da una llave que te permite el acceso únicamente al piso donde se encuentra tu habitación y si no tienes esa llave no te va poder llevar a otro piso, las medidas de seguridad ahí son muy estrictas. Si se lleva algún invitado se tiene que registrar en recepción y avisar que está ingresando, pasa algunas veces que no los registra pero ya recepción, *concierge* y seguridad están alertas a que personas están pasando. Por ellos se envía un correo de que cierto huésped está ingresando con alguien para poder monitorearlo.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

En este caso como son artículos y *amenities* que no tienen un alto impacto y que a las finales los reponemos, si son artículos pequeños no se alerta a seguridad porque ya está incluido en parte de las pérdidas que uno puede tener como empresa hotelera, pero si ya notamos que están desapareciendo por ejemplo toallas si se alerta por un tema de que quizás en otras áreas tengas control y estén atentos al comportamiento de esos huéspedes, ya que el restaurante o el bar también pueda tener algunas pérdidas, pero de ahí a poder revisarles las maletas no se trata de invadir la privacidad del huésped eso por un tema de seguridad. Sin embargo si hubiera algún reporte de pérdidas más profundas si tendrían que involucrarse los gerentes y recepción comunicándose con el huésped y

explicándoles la situación, pero hasta el momento no se ha llegado a ese punto ya que las pérdidas no hayan afectado mucho.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

En el caso de los huéspedes no es como en un resort que les ponen una pulsera a los huéspedes, acá normalmente se les da una llave con la que pueden ingresar a sus habitaciones y a otros ambientes del hotel, los proveedores si en garita se tienen q identificar y explicar el tipo de servicio que van a realizar, también llevar un protocolo de seguridad dependiendo del trabajo que van hacer, por ejemplo si tienen que traer su EPS o alguna documentación que les puedan pedir y se les entrega una identificación que va colgado en el cuello que conste que con proveedores, por último en cuanto a los trabajadores como ingresan y salen del hotel todos los días ya el personal de seguridad ya los ha identificado y sabe quiénes son ya los dejan entrar, también tenemos un *fotocheck* que nos identifica si en cualquier momento seguridad te pare y te diga que muestres alguna identificación quizás porque eres personal nuevo pero ya tienes algo que avale que trabajas aquí ya que sale tu foto y tus datos. En los huéspedes no tienen un distintivo en especial solamente tienen su llave igual recepción maneja fotos de todos los huéspedes para identificarlos fácilmente, ha pasado que el huésped pierde la llave o está en otro piso y los camareros no le puede abrir la puerta por seguridad y se llama a *service expres* ellos ven el pasaporte, la foto y le hacen una nueva llave suben y le entregan al huésped sin necesidad de presentar una identificación pero ya lo reconocen por la foto que tienen en su base de datos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 07

Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas Lima

Miraflores

Fecha y hora de la entrevista: 28/09/2019

Fecha de llenado de ficha: 29/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistado - Supervisor de Seguridad

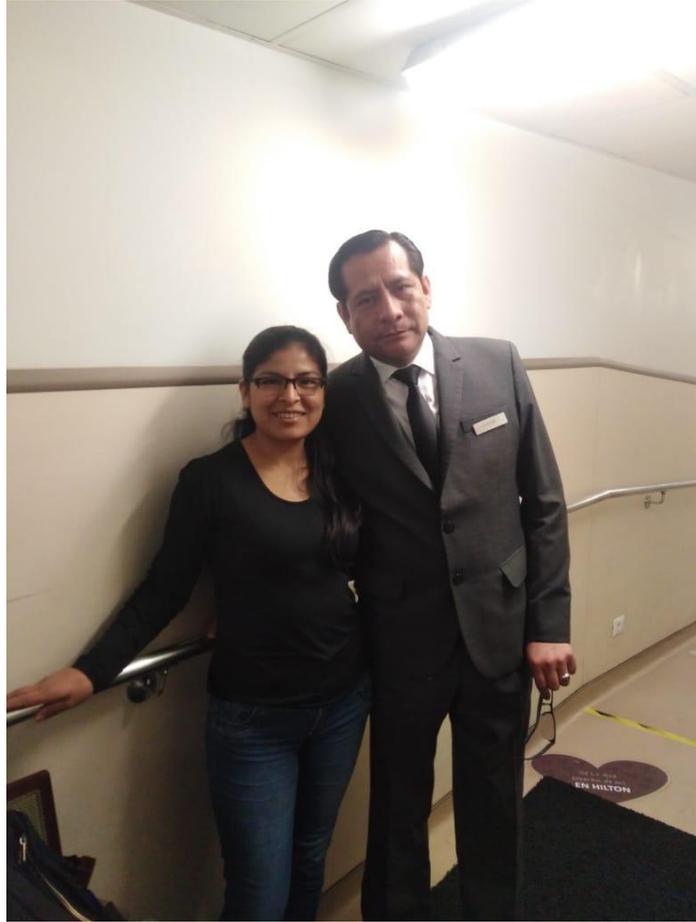
Contextualización:

La entrevista se realizó en la sala de capacitación que cuenta el hotel por un motivo de comodidad y privacidad.

Observaciones:

El entrevistado tenía el conocimiento del tema que se iba a tratar pero no conoce mucho el movimiento que se da en habitaciones ya que esa área lo maneja *housekeeping* es por eso que nos dio el punto de vista general y espacios del hotel que está a cargo.

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista: 11:16min

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
Definitivamente este tema es muy delicado de tocar ya que se trata de huéspedes y como tienes conocimiento toda información que nosotros manejados de ellos es de confiabilidad pero si me preguntas si el robo hormiga se da en temporadas altas podría decirte que si ya que son temporadas de muchos movimiento dentro del hotel y más en vacaciones de la población americana, mientras que en Perú estamos en época escolar eso no se da en américa, esos meses son con el hotel se llena de familias y por ende estas familias consumen más dentro del hotel y *housekeeping* debe proveer de más amenidades y entre otras

cosas que la familia pueda requerir. En ocasiones se da que los niños son los que hacen el robo hormiga pero sin intención de hacerlo ya que son curiosos y si les gusta algo pues lo cogen y se lo guardan, como te digo es por curiosidad de ellos que es muy normal en caso de los niños.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

En temporadas bajas es poco probable ya que hay menos movimiento dentro del hotel pero también se puede dar el caso.

En el hotel no solo manejamos huéspedes que se quedan en casa sino también eventos, en ese caso el área de seguridad debe estar pendiente del movimiento, y te podría decir que el robo hormiga es por la educación o costumbres que tienen las personas, el hotel es corporativo pero también realiza eventos sociales, cuando el evento es corporativo el problema del robo hormiga no se da pero es muy diferente cuando una empresa "x" hace una convocatoria a invitados externos es ahí cuando nosotros debemos estar muy atentos ya que puede ser un evento de 500 personas nacionales de todo tipo de costumbres es cuando nosotros debemos estar más atentos en el movimiento que se da.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

De darse podría decirte que la persona guarda el objeto o producto entre sus pertenencias en la maleta y como en nuestro hotel no se revisa maletas o bolsos entonces es más fácil transportarlos y llevárselos e incluso adherírselos al cuerpo si procedemos en la revisión de maletas corremos el riesgo de que la persona se sienta ofendida e incluso nos podrían acusar de racismo según la condición de la persona, es por eso que confiamos mucho en la palabra de nuestro cliente o huésped.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Dentro de habitaciones se pueden llevar las amenidades o accesorios con la que cuenta la habitación como una cafetera, plancha, secadora de cabello etc., en realidad también dependerá del tamaño de maleta que lleva el huésped.

En las áreas públicas se da en los salones de eventos y esto se refleja en los grupos como te había comentado las personas vienen con su costumbres y creencias, quizá tu cuando vas a instalarte a un hotel no tienes la costumbre de coger un objetos que pertenece al hotel e incluso te daría vergüenza pero también hay personas que ven algo bonito y creen que ya es de su propiedad y pueden llevarse como es un hotel de 5 estrellas consideran que pueden reponerlo pero esa persona no piensa que como él o ella hay muchas personas que piensan lo mismo que él y si realizamos un inventario de objetos perdidos se reflejara que a la larga es mucha nuestra perdida en si hablamos monetariamente pues son montos grandes.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Si partimos de minibares podría decirte si en los frigo bar encontrarán licores nacionales que en muchas oportunidades el huésped no podrá encontrarlos en en alguna tienda o supermercados es por ese motivo que se llevan algunos productos o en los baños puede encontrar un jabón con características netamente de nuestro país y como les gusta pues lo los llevan.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Para nuestra área es muy importante la seguridad de nuestros huéspedes, invitados y miembro de equipo y por eso damos rondas constantemente por todo el hotel interior y exteriores, no hay tiempos específicos, se puede dar cada 20 min o media hora es dependiendo

como es el movimiento en los salones de eventos ya que si tenemos un evento grande y aparte lleno todos los salones con los que contamos entonces nuestra prioridad será dichos eventos y enviaremos más personas para controlar la seguridad pero no descuidamos las áreas de habitaciones, si tengo la mayoría de mi personal en los eventos pues yo también debo dar mis rondas por toda las instalaciones del hotel.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Para ser sinceros hasta el momento el área de seguridad no tiene registrado algún robo hormiga dentro de habitaciones pero si en áreas públicas, como te había comentado los porta papeles, percheros, jaboneras, entre otros accesorios que se encuentra en los baños de salones son llamativos para algunas personas.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El hotel cuenta con cámaras estratégicamente colocadas en distintas partes y áreas de nuestras instalaciones, en habitaciones se encuentran en los pasillos así que de ese modo registramos el ingreso y salida de nuestros huéspedes, mientras que en áreas públicas como es en el lobby se observara más cámaras es ahí cuando monitoreamos a nuestros huéspedes e invitados en el *check-in* o *check out*. Cuando nuestro huésped trae un invitado le pedimos que lo registre en recepción, ese registro es muy importante para nosotros ya que la ley nos pide valga la redundancia dicho registro de ese modo sabemos cuántas personas tenemos en el hotel que no es huésped sino invitados y si se da un episodio o emergencia tendremos el registro de quien está en casa.

La seguridad de las personas que se quedan con nosotros e invitados como también miembro de equipo es muy importante para nosotros es por eso que estamos realizando constantemente nuestra ronda, monitoreándolos y les pedimos que se registren, si en caso se observa

una actitud sospechosa de alguna personas pues se tomara las medidas respectivas para que no llegue a mayores.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Con constantes rondas por parte de seguridad y mediante cámaras, si se da el caso que se observa una actitud sospechosa pues debemos actuar de inmediato para que eso no llegue a mayores es por eso que en los relevos que se da en los cambios de turno se debe dar toda la información importante que necesita saber el turno que se quedará.

En nuestro hotel tenemos registros de algunas personas que vienen con otras intenciones que no es de hospedarse o asistir a un evento, es por eso que su constancia nos hace que contemos con imágenes de esas personas y realizarle el seguimiento mientras se encuentre en nuestras instalaciones, no podemos proceder ya que mientras nosotros no tengamos prueba que se están llevando algo, si lo hacemos pueden ofenderse así que por ese motivo evitamos proceder solo nos queda seguir sus pasos.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Es obligación del área de seguridad brindarles un pase de ingreso a nuestros proveedores por más que los conozcamos ya que es un modo de identificarlos y pueda movilizarse en ciertas áreas del hotel, nosotros contamos con pases de diferentes colores eso lo hacemos para saber a qué parte de las instalaciones se dirige por ejemplo el pase azul es específicamente para almacén o trabajos internos uno rojo se da para proveedores de eventos y un pase de color plomo para personas que van a visitar a un área administrativa.

El miembro de equipo cuenta con un *nametag* y su respectivo uniforme, este es muy importante para el miembro de equipo ya que es su modo de presentación para el huésped y reconocimiento de un nuevo

integrante de la familia hotelera, de ese modo el miembro de equipo antiguo reconocerá y llamara por su nombre a un nuevo integrante.

El único nodo de reconocer a un huésped es por su llave magnética, esa llave le da accesos al piso donde está instalado y áreas comunes como el 2do piso que se encuentra los salones de eventos o el piso 11 que esta la piscina y gimnasio.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 08

Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas Lima
Miraflores

Fecha y hora de la entrevista:

26/09/2019
18:00 horas

Fecha de llenado de ficha:

30/09/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada – Supervisora de Houskeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó en una fuente de soda escogida por nuestra entrevistada ya que ella se siente cómoda en dicho lugar y cercano a su domicilio.

Observaciones:

El lugar de grabación era algo ruidoso pero se pudo realizar la entrevista y rescatar la información que necesitamos.

Nuestra entrevistada se encontraba dispuesta en ayudarnos con nuestra investigación y brindarnos toda información que nos sea necesario.

Evidencia fotográfica:

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información

En realidad el robo hormiga no tiene temporada ya que eso se puede dar en cualquier momento del año, este tipo de robo se dará dependiendo la cantidad de grupos que se queden en casa o el tipo de familia.

Te comento que cuando tenemos un determinado grupo que en oportunidades hemos trabajado con ellos tenemos el cuidado debido tomando precauciones, entre ellos retirando algunos accesorios que son llamativos para ellos e incluso que sea fácil de llevarse, pero en otras oportunidades las mismas contactos de los grupos son las que nos piden retirar los accesorios, productos y artículos por un motivo de seguridad y claro está para evitarse el cargo del consumo o cobro de la pérdida, solo en caso que el huésped pida un accesorio electrónico se le brindará pero firmando un cargo de entrega y antes de su *check out* vuelven a firmar el mismo cargo pero de devolución de ese modo tratamos de controlar el robo hormiga.

Muy a lo contrario sucederá con un huésped corporativo, ellos que viene al país solo por negocios son los que menos están en el hotel y solo vienen a dormir y a trabajar en sus habitaciones los fin de semana, ellos se movilizan con una maleta muy pequeña ya que es más cómodo para moverse.

El hotel también trabaja con algas estadias que serían los huéspedes de son enviados por las embajadas, ellos se pueden quedar hasta de dos meses a más y en ellos no se observa el robo hormiga.

Cuando trabajamos con familias conformados por tres a cuatro miembros es donde también se presenta robo hormiga ya que algunas familias consideran llevarse algún accesorio de recuerdo de su viaje e incluso de su estadía en el hotel.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

Como te comente para el robo hormiga no necesariamente se da por temporadas sino dependerá de los grupos, familias que se queden en casa y de las costumbres que adquieren las personas.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Ellos tienen la facilidad de guardar lo robado entre sus pertenencias en la maleta o bolsos, realizan su *check out* y se retiran, cuando el camarero va a la habitación hacer la limpieza es cuando se dan con la sorpresa que están faltando algunos accesorios o artículos dentro de la habitación, pero para realizar el cargo será demasiado tarde ya que el huésped ya hizo su *check-out*, solo se puede hacer un cargo cuando la persona deja una tarjeta de garantía es solo en ese caso podemos cobrar lo que pueda faltar en la habitación.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Como te mencionaba los huéspedes puede llevarse los objetos pequeños como una plancha, secadora, cafetera, toallas, batas entre algunos accesorios de baño como las amenidades extras. Un huésped puede llamar solicitando amenidades extras siendo solo una persona en la habitación, eso también nos genera un gasto y sería un robo hormiga. En oportunidades cuando el camarero(a) realiza la limpieza de la habitación cuando todavía está ocupada observa que entre sus pertenencias están las amenidades que suelen pedir como adicional e imagínate si esa persona se queda por una semana y pide

amenidades extras todos los días entonces en una pérdida generado para nuestra área.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Podría decirte que las cafeteras que encuentran en las habitaciones son los más atractivos para los huéspedes ya que es de última tecnología, también nuestras porta *kleenex* o los controles remotos, es poco la incidencia pero se da.

En oportunidades los hoteles mandan a fabricar accesorios únicos para la marca del hotel, eso quiere decir que solo lo encontrara cuando se hospede en una de las marcas o cadenas del hotel, es cuando a la persona le atrae dicho objetos que se los lleva de recuerdo.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Nuestro personal de seguridad maneja dos horarios uno de 7:00-19:00horas y el otro turno de 19:00- 7:00m del día siguiente, ellos tienen un líder de turno y es el encargado de realizar las rondas constantes, debería ser cada 20min pero eso puede variar según los eventos que puede tener los salones, esas rondas se darán dentro y fuera del hotel por todas las instalaciones de nuestra casa.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Dentro de las habitaciones suelen presentarse incidencias de robo hormiga pero también en las áreas públicas que del hotel para ser especifica en los salones de eventos, en esa área es más complicado detectarlo ya que es un espacio público donde se puede encontrar todo tipo de personas, cuando trabajamos con eventos corporativos no refleja el robo hormiga por lo mismo que vienen a reuniones pequeñas y dichas reuniones son de negocio, pero sucede lo contrario con eventos sociales, en ocasiones algunas universidades, institutos

o empresas de belleza realizan una invitación a un público en general y como el ingreso es libre pues entran todo tipo de personas con diferentes costumbres, es en ese caso que se da robo hormiga, los miembros de equipo suelen reportar la desaparición de los percheros que van detrás de las cabinas de baños, portar papeles, porta *kleenex* e incluso las jaboneras, esas son las mayores incidencias que suceden en el hotel.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

Seguridad está atento del ingreso y salida de los huéspedes, cuando el miembro de equipo de seguridad conoce a la persona que se queda con nosotros pues ya hay una confianza pero cuando vienen con invitados les enviamos a pasar a recepción a registrar a su invitado por un motivo de seguridad y políticas que debemos cumplir.

Las cámaras son una ayuda muy importante para ver el tema de seguridad dentro y fuera del hotel, ellos pueden ver los movimientos de los huéspedes ingresando y saliendo de sus habitaciones como también de sus invitados que registre. El monitoreo también es de las áreas pública y como te comente más cuando nuestros salones de eventos están llenos.

Si se da el caso que el huésped extravía su llave o lo deja dentro de la habitación el miembro de equipo lo invita a acercarse a recepción para que le den un duplicado de su llave y automáticamente se bloquea la primera llave que se dio y perdió, esa llave que tiene el huésped solo le da acceso al piso donde está su habitación o espacios asignados y los camareros tienen prohibido abrir las puertas a los huéspedes, esa medida es por un tema de seguridad para el huésped y para nosotros, la política es enviar al huésped a recepción a menos que la persona se muestre molesta por nuestro accionar, es cuando se llama a botones para que suba el duplicado de la llave con una

imagen del huésped que lo solicita de ese modo lo identifica y se le hace entrega del duplicado de llave.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Seguridad realiza monitorios en todas las instalaciones, si observan por cámaras que hay una persona con capucha, hablando por teléfono por mucho tiempo y viendo de un lado para otro esa actitud es sospechoso para seguridad. Se puede dar el caso que la persona que esta con una actitud sospechosa es constante en algunos eventos que se realiza en el hotel, pero para eso seguridad tiene imágenes de dichas personas, se realiza el seguimiento constante sin perderlo de vista, se informa a los miembros de equipo de banquetes y áreas públicas para que estén atentos a esas personas.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Todos los proveedores y visitas deben tener un pase de visitante otorgado por el departamento de seguridad para estar dentro de las instalaciones del hotel pero solo espacios que son autorizados, el miembro de equipo está correctamente uniformado y con su *nametag* para que se identifiquen entre compañeros y nuevos integrantes en la familia de Hilton, los huéspedes cuentan con su llave magnética, esas llaves tienen acceso para usar los ascensores como espacios asignados en la llave.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 09

Nombre del investigadora/entrevistadora: Canturin Fabián Susana

Nombre de la población:
Hotel de cinco estrellas Lima
Miraflores

Fecha y hora de la entrevista: 28/09/2019
– 6:01 pm

Fecha de llenado de ficha: 02/10/2019

Tema:

Robo hormiga por parte de los huéspedes en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada – Gerente de Hosukeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de la gerente de Houskeeping

Observaciones:

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 13 minutos con 53 segundos

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
El robo hormiga como te había comentado es algo que se da sobre todo en temporadas altas casi todos los meses siempre hay un porcentaje de artículos que puede ser que no estén en la habitación, las mayores incidencias son en temporadas altas. Nosotros nos damos cuenta por los inventarios que se realizan mensualmente siempre hay un porcentaje de pérdida o artículos que en los meses anteriores ya se han estado desapareciendo. Los artículos casi siempre tienen un porcentaje de pérdidas sobre todo los que más rotan en este caso serían las toallas faciales que es el artículo que más pérdida por robo hormiga tiene en el hotel debido a que es de fácil traslado y de camuflar.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

El robo hormiga en temporada baja no es muy frecuente, sin embargo esto va a depender del tipo de huésped que tengamos en casa o si contamos con grandes grupos de algunas empresa de belleza que ya se tiene mapeado el comportamiento de estas huéspedes, también podemos tener familias las cuales normalmente piden muchas cosas y en algunas ocasiones suelen llevárselos como recuerdo de su estadía.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Como te mencione muchos lo hacen como suvenir por ejemplo las toallas, a pesar de que nosotros tenemos toallas sin logo, hay hoteles que las tienen con logo y la probabilidad de perdida es mucho mayor, acá podían ser las toallas faciales que las ponen en la maleta, igual pasa con los colgadores ya que sacan la ropa colgada en el closet y deferente la ponen con todo gancho a la maleta, también está la plancha o la secadora que les puede parecer atractiva y la pueden esconder fácilmente. Nosotros nos regimos mucho al estándar de la marca creemos mucho en lo que los huéspedes nos dicen y es por eso que al momento del *check out* pensamos que no se están llevando nada de las habitaciones.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Como te mencione lo que frecuentemente se pierde en la parte del baño son las toallas, esto sucede debido a que algunos huéspedes consideran que todo lo que están en la habitación les pertenece y está incluido en la tarifa que pagaron, otros lo hacen porque lo consideran como un recuerdo de su paso por el hotel, sin embargo estas mínimas pérdidas diarias o semanales multiplicadas por todas las habitaciones resultaría muy grave para el departamento. Dentro de las toallas que suelen llevarse están las toallas faciales y las de mano.,

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En el caso de la habitación tenemos los colgadores de ropa, en la parte del closet la plancha, muy esporádicamente los adaptadores que a pesar de que son de menor valor esa algo que también le cuesta al hotel los cuales se usan para enchufar la radio también es algo que continuamente los huéspedes se llevan, felizmente no contamos con artículos con logo del hotel ya que se ha comprobado que son los ítems que más se pierden en los hoteles. En áreas públicas es de menor incidencias porque no están muy expuestos, sin embargo hemos tomado algunas medias para prevenir robos en los baños ya que se empezaron a perder los porta papel toalla de cuero por esa razón se pegaron todos al mármol a raíz de estos problemas y actualmente ya no se reporta ninguna perdida. Pero igual pasa en banquetes con los cubiertos por los cual deben hacer inventarios a menudo porque suele perderse la cubertería, esto debido a que en muchos eventos entra gente de afuera y suelen llevarse los cubiertos, por ello seguridad es bastante importante para evitar que el robo hormiga.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Si, el departamento de seguridad no solamente en el interior y exterior, sino que también contamos con una persona las 24 horas del día en CCTV (circuito cerrado de cámaras) en las cámaras que está monitoreando todo lo que sucede pues ellos ven mayormente las áreas públicas del hotel, lo que pasa dentro de las habitaciones es un poco complicado darse cuenta si un huésped está llevándose algo de la habitación a menos que se dé cuenta el personal de *housekeeping* cuando está limpiando la habitación. A veces ha sucedido que los camareros han reportado que las secadores y los colgadores los han encontrado dentro de las maletas, entonces hay tiempo de poder hacerle seguimiento al huésped pero sino los de seguridad se encargan

de hacer las rondas y sobre todo que no haya ninguna perdida en las áreas públicas.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga?

Podría detallarnos la información

Las mayores incidencias como te mencione podrían ser los adaptadores, los colgadores, las toallas faciales, eso mensualmente a través de un inventarios se puede sacar el porcentaje de perdida que haya tenido, siempre es importante los inventarios mensuales para verificar que los controles que tenemos estén funcionando, las jaboneras que tenemos en las habitaciones también puede ser un artículo que rara vez se llevan sin embargo esta en la lista de los artículos que más se pierden pero no es que sea el principal atractivo.

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El ingreso y salida de los huéspedes del hotel lo hacen ellos mediante su tarjeta magnética que se les entrega al momento de hacer su check in con el cual pueden entrar y salir del hotel sin ningún problema y pues seguridad siempre está pendiente de que ingresen con las personas que se han registrado, si alguien entra a la habitación que no está registrado seguridad lo invita acercarse a recepción y que se registre de inmediato. A la hora que llega el huésped inmediatamente se registra el, algún acompañante o familia, todos deben dejar documentación o pasaporte y estos papeles se quedan en recepción hasta el momento del check out, en algunas ocasiones también se deja una tarjeta de crédito como garantía si por a o b el huésped daña, rompe o se lleva algo siempre hay una forma de poder cubrirlo con los datos de la tarjeta.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información.

Si el área de seguridad nota que algo puede estar sucediendo, por ejemplo en el área de banquetes por decirlo ellos inmediatamente

detectan que el huésped este medio sospechoso de repente lo ven que está hablando por teléfono o alguna actitud que no sea la normal inmediatamente le hacen seguimiento y tratan de verificar si es un huésped o un invitado del evento y pues ellos también tienen mucha comunicación con otros hoteles entonces hay muchas fotos de personas que han hecho robos hormigas en banquetes y lo que se hace es tener las fotos en las manos para identificarlos e inmediatamente llamar a la policía o al serenazgo para que nos ayuden a sacarlos del hotel.

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Sí, todos los proveedores que entran al hotel tienen un gafete de visitante el cual le permite caminar dentro del hotel sin ningún problema, nadie que sea proveedor podría estar caminando por el hotel sino cualquier miembro de equipo podría intervenir y preguntar por qué están en la zona que solamente es para el staff y lo podrían acompañar nuevamente a la puerta principal, en el caso de los huéspedes ellos tienen su tarjeta magnética con el cual pueden ingresar a sus habitaciones, al salón ejecutivo dependiendo el tipo de habitación que estén, sin esa tarjeta sería difícil acceder a las zonas públicas del hotel incluso no podría usar el ascensor para trasladarse al piso donde se encuentre su habitación. Por último los miembros de equipo todos tienen un gafete donde está su nombre, aparte de que tienen que estar correctamente uniformados ya que así es más fácil identificar a que área pertenecen. Cuando hay miembros de equipo nuevo el área de recursos humanos les hace un recorrido por todo el hotel con la finalidad de que sus demás compañeros lo conozcan.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 10

Nombre del investigadora/entrevistadora: Susana Ingrid Canturin Fabián

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas Lima
Miraflores

Fecha y hora de la entrevista:

26/09/2019
08:18 horas

Fecha de llenado de ficha:

02/10/2019

Tema:

El robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistado - Coordinador de almacén

Contextualización:

La entrevista se realizó en el área de almacén del hotel Hilton Lima Miraflores.

Observaciones:

Nuestro entrevistado se encontraba dispuesto en ayudarnos con nuestra investigación y brindarnos toda información que nos sea necesario. Nuestro entrevistados tiene más de 10 años en la hotelería y su experiencia nos ayudara a recaudar más información ya que ha laborado en hotel de cuatro y cinco estrellas.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 10:00 min

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información.
Considero que en toda temporada ya que los artículos que hay en la habitación son atractivos para el huésped aunque y la mayor incidencia se ve en los turistas nacionales en comparación con los extranjeros, en su mayoría tenemos a extranjeros que vienen por tema de negocio, familias, huésped de las embajadas, ellos suelen quedarse varios meses, vacacional, nacionales, etc.
2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

Como lo mencione considero que la temporada no influye mucho en el robo hormiga ya que este se da en cualquier temporada.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información.

La más usada es ocultar los artículos en las maletas o la suplantación de los productos de *minibar* productos que son consumidos y llenados con agua para aparentar que no han sido consumidas, también los artículos que son de pequeño tamaño son más fáciles de ocultar por los huéspedes. Aunque las personas son hábiles para llevarse las cosas, así que estoy seguro que ellos buscaran la modalidad para sacar los productos, accesorios o productos con las que cuenta el hotel.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

Por lo mismo que trabajo en almacén puedo decirte que lo que más suelen requerir el área de *housekeeping* son las jaboneras, colgadores con clip, colgadores sin clip, porta amenidades, amenidades y cuando realizan compras grandes las toallas de mano y faciales, estas dos últimas son las que traen una cantidad mayor a diferencia de las demás ropas de baño.

Los artículos que son más propensos a este tipo de robo son los *shampoos*, acondicionadores amenidades en general que por su tamaño son más fáciles de ocultar y son los que los huéspedes piden en mayor cantidad así como también las toallas de pequeño tamaño. El excesivo pedido de estos artículos por los huéspedes también genera un costo que es asumido por el hotel generando un excesivo consumo y perdida para el hotel.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

En mi opinión considero que los artículos más atractivos son los aparatos eléctricos de tamaño pequeño o los más modernos tales como cafeteras, relojes despertadores que por su reducido tamaño son más fáciles de ocultar como también secadoras de cabello.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Considero que las rondas del personal de seguridad no son muy frecuentes mayormente el monitoreo se da por cámaras de video vigilancia, si el personal de seguridad nota algo fuera de lo común recién se comunica para que un miembro de seguridad esté presente en el lugar y así actué de forma disuasiva.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información

Un hotel siempre es llamativo para las personas en específico los artículos que son usados en los hoteles llámese menajes en salones de eventos accesorios en los baños públicos del hotel artículos de habitación como lencería o aparatos eléctricos que están para la comodidad del huésped

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El hotel cuenta con un centro de control de cámaras de video vigilancia que cuenta con un personal constante así mismo todo lo que pasa es grabado, si en el caso se diera un incidente el personal de seguridad revisa las grabaciones de las cámaras de video para poder solucionar el problema

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Todo incidente en el hotel es reportado y después se llena un informe detallado de lo sucedido para su respectivo archivamiento así se crea

una base de datos que por ejemplo: si se produce un robo de algún artículo en el hotel el personal de seguridad revisa las grabaciones y detecta al posible sospechoso y posteriormente se separa su imagen en una foto y esa foto sirve para que el personal de seguridad pueda identificarlo si es que vuelve a regresar al hotel claro que no se le puede prohibir su ingreso por ser un lugar público pero se le pone un especial cuidado a los movimientos de la persona sospechosa para así si se le detecta en el acto de robo poder hacer la denuncia respectiva a las autoridades

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Todo proveedor, trabajador externo que ingrese al hoteles debidamente identificado mediante un pase de visitante que es entregado por el departamento de seguridad ese pase de visitante le permite transitar solo por las áreas que se le autoriza hasta algunas veces si el caso lo amerita es acompañado por un personal de seguridad o algún personal del área donde van a realizar el trabajo, en el caso de los huéspedes son debidamente registrados en el momento de su *check in* por el área de recepción a los huéspedes se le da la llave de su habitación que le permite el tránsito en las áreas comunes del hotel pero no el libre tránsito entre pisos, toda visita que los huéspedes tengan tiene que ser registrado por recepción antes de que pueda subir a las habitaciones, en el caso de los trabajadores el hotel al entrar a sus labores deben estar debidamente uniformados con el uniforme de su respectiva área donde laboran y el uso de su *nametag* es obligatorio

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: Entrevista N° 11

Nombre del investigadora/entrevistadora: Susana Ingrid Canturin Fabian

Nombre de la población:

Hotel de cinco estrellas Lima
Miraflores

Fecha y hora de la entrevista:

26/09/2019
09:34 horas

Fecha de llenado de ficha:

02/102019

Tema:

El robo hormiga por parte de los huéspedes en Hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Lima, 2019

Informante:

Entrevistada, Supervisora de housekeeping

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina del departamento de Housekeeping del hotel Hilton Lima Miraflores ya que ella se encontraba a punto de iniciar su turno en el trabajo.

Observaciones:

El lugar de grabación era algo ruidoso pero se pudo realizar la entrevista y rescatar la información que necesitamos.

Nuestra entrevistada se encontraba dispuesta en ayudarnos con nuestra investigación y brindarnos toda información que nos sea necesario.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 10:06 min

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información

En realidad el robo hormiga no depende mucho de la temporada alta o baja sino depende del tipo de grupos que tengamos en el hotel, en ocasiones ha sucedido que hemos tenido grupos grandes y no hemos presentado incidencias de artículos perdidos pero también hay grupos que sus miembros son más susceptibles a interesarse en los artículos de las habitaciones y se los llevan como parte de un souvenir.

Cuando este tipo de grupos se encuentran en el hotel tomamos precauciones, como por ejemplo retiramos algunos artículos que son

llamativos para ellos e incluso que sea fácil de llevarse, pero en otras oportunidades las mismas contactos de los grupos son las que nos piden retirar los accesorios, productos y artículos por un motivo de seguridad y claro esta para evitarse el cargo del consumo o cobro de la perdida, solo en caso que el huésped pida un accesorios electrónico se le brindará pero firmando un cargo de entrega y antes de su check out vuelven a firmar el mismo cargo pero de devolución de ese modo tratamos de controlar el robo hormiga.

Muy a lo contrario sucederá con un huésped corporativo, ellos que viene al país solo por negocios son los que menos están en el hotel y solo vienen a dormir y a trabajar en sus habitaciones los fin de semana, ellos se movilizan con una maleta muy pequeña ya que es más cómodo para movilizarse.

Cuando trabajamos con familias conformados por tres a cuatro miembros es donde también se presenta robo hormiga ya que algunas familias consideran llevarse algún accesorio de recuerdo de su viaje e incluso de su estadía en el hotel.

2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

Como te comente para el robo hormiga no necesariamente se da por temporadas sino depende del tipo de grupos que tengamos en el hotel por ejemplo en los meses de verano el hotel está en temporada baja pero tenemos más familias en el hotel y podría presentarse incidencias de desaparición de artículos.

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

Ellos tienen la facilidad de guardar los objetos en sus maletas y por política del hotel no podemos pedir al huésped revisar sus pertenencias y solo nos damos cuenta de la falta de algún artículo al

momento que el camarero va a la habitación hacer la limpieza, en algunos hoteles tienen la política de revisar la habitación mientras el huésped está en la recepción haciendo su check out así se dan cuenta de si en la habitación hay algún faltante y se lo pueden cobrar en el momento.

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

La mayor Cantidad está en los amenities que se colocan en la habitación claro que cada habitación tiene sus amenities los huéspedes suelen pedir amenities en exceso y estos terminan en las maletas de los huéspedes, también suele presentarse de pérdidas de toallas pequeñas que son más fáciles de llevarse, algunas veces secadoras de cabello, jaboneras, porta nametag que son artículos pequeños, eso también nos genera un gasto y sería un robo hormiga.

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

Se podría decir que son los artículos que normalmente no los encuentra en las tiendas de la ciudad o artículos exclusivos que el hotel utiliza por ejemplo los artículos de aseo personal que el hotel usa son de una marca exclusiva que trabaja con la marca Hilton esos artículos no los encuentras en otro hotel así que son propensos a ser tomados como souvenir en ocasiones lencería que tengan bordado el nombre del hotel como toallas o batas.

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?

Nuestro personal de seguridad maneja dos horarios uno de 7:00-19:00horas y el otro turno de 19:00- 7:00 am del día siguiente, ellos tienen un líder de turno y es el encargado de realizar las rondas constantes, así como también el control es por cámaras de video vigilancia todo esto es parte del plan de seguridad que tiene el hotel.

7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga?

Podría detallarnos la información

La mayor incidencia que se presenta es en las toallas, adaptadores de equipos eléctricos eso en lo que a habitaciones se refiere pero también presentamos robo hormiga en las áreas públicas del hotel como baños del área de salones de eventos, del restaurant y del lobby del hotel lugares que no son vistos o vigilados por video vigilancia, en esas áreas es más complicado detectarlo ya que es un espacio donde se puede encontrar todo tipo de personas, cuando trabajamos con eventos corporativos no se refleja el robo hormiga por lo mismo que vienen a reuniones pequeñas y dichas reuniones son de negocio, pero sucede lo contrario con eventos sociales, en ocasiones algunas universidades, institutos o empresas de belleza realizan una invitación a un público en general y como el ingreso es libre pues entran todo tipo de personas con diferentes costumbres, es en ese caso que se da robo hormiga

8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información

El área de seguridad del hotel monitorea por medio del uso de cámaras de video vigilancia así como también cuentan con personal ubicado en el lobby del hotel así como en los salones de eventos el personal de seguridad está atento del ingreso y salida de los huéspedes, cuando el miembro de equipo de seguridad conoce a la persona que se queda con nosotros pues ya hay una confianza pero cuando vienen con invitados les enviamos a pasar a recepción a registrar a su invitado por un motivo de seguridad y políticas que debemos cumplir.

Las cámaras de video vigilancia son una ayuda muy importante para ver el tema de seguridad dentro y fuera del hotel, ellos pueden ver los movimientos de los huéspedes ingresando y saliendo de sus

habitaciones como también de los clientes externos que vienen al restaurante o a algún evento que se realice en el hotel.

9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información

Seguridad realiza monitoreo en todas las instalaciones, si observan por cámaras a alguna persona con actitud sospechosa o deambulando por los pasillos del hotel o áreas que no son permitidas son automáticamente reportadas para que un personal de seguridad se acerque o tenga especial cuidado en esa persona

10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

Bueno los trabajadores son reconocidos por el uso del uniforme del área en que laboran así como también el uso del *nametag* que es de uso obligatorio para todo miembro de equipo, Todos los proveedores y visitas deben tener un pase de visitante otorgado por el departamento de seguridad para estar dentro de las instalaciones del hotel pero solo espacios que son autorizados, los huéspedes cuentan con su llave magnética, esas llaves tienen acceso para usar los ascensores como espacios asignados en la llave.

ANEXO 6: Guía de entrevistas (especialistas)

GUÍA DE ENTREVISTA PARA GERENTES Y SUPERVISORES

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de nacimiento del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Edad del entrevistado: _____

Institución del entrevistado: _____

Hora de inicio de la entrevista: _____

Hora de fin de la entrevista: _____

Lugar de entrevista: _____

TEMA:

I. SOBRE FRECUENCIA DEL ROBO HORMIGA:

1. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada alta? Podría detallarnos la información
2. ¿Con qué frecuencia se da el robo hormiga por parte de los huéspedes en el hotel en temporada baja? Podría detallarnos la información

II. SOBRE MODALIDAD DEL ROBO HORMIGA:

3. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

III. SOBRE TIPO DE ARTÍCULOS

4. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?

5. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

IV. SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD:

6. ¿Realizan rondas constantes en el interior y exterior del hotel? ¿De qué manera?
7. ¿Cuáles son las mayores incidencias con respecto al robo hormiga? Podría detallarnos la información
8. ¿De qué manera se monitorea el ingreso y salida de los huéspedes del hotel y sus habitaciones? Podría detallarnos la información
9. ¿De qué manera se monitorea el robo hormiga por parte del personal de seguridad? Podría detallarnos la información
10. ¿Los proveedores, trabajadores y huéspedes usan algún distintivo para poder identificarlos dentro de las instalaciones del Hotel? Podría detallarnos la información

GUÍA DE ENTREVISTA PARA PERSONAL OPERATIVO

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de nacimiento del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Edad del entrevistado: _____

Institución del entrevistado: _____

Hora de inicio de la entrevista: _____

Hora de fin de la entrevista: _____

Lugar de entrevista: _____

TEMA:

I. SOBRE MODALIDAD DEL ROBO HORMIGA:

1. ¿Qué modalidad usan los huéspedes para llevarse los artículos, productos y accesorios dentro de la habitación en el hotel? Podría detallarnos la información

II. SOBRE TIPO DE ARTÍCULOS

2. ¿En su opinión qué tipo de artículos de baño considera usted que son los que más se llevan los huéspedes en el hotel?
3. ¿En su opinión qué tipo de artículos de la habitación considera usted que son más atractivos de llevarse por los huéspedes del hotel?

ANEXO 7: Validación de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _____ de 2019

Apellido y nombres del experto: Reyes Castañeda Pedro

DNI: 19096422 Teléfono: _____

Título/grados: Mg. Administración

Cargo e institución en que labora: _____

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES			
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100		
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														

Promedio de valoración: 90



 FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: Salvador Garcia Clarise
 DNI: 40910480 Teléfono: 993808689
 Título/grados: Doctora en Administración
 Cargo e institución en que labora: Docente - Universidad Cesar Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										x		
2										x		
3										x		
4										x		
5										x		
6										x		
7										x		
8										x		

Promedio de valoración: 90



 FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

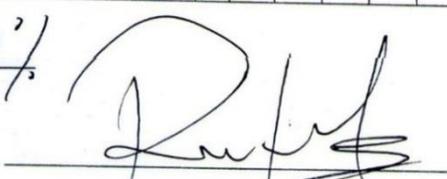
Lima, 4 Junio de 2018

Apellido y nombres del experto: JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER
 DNI: 42312593 Teléfono: _____
 Título/grados: Doctor Administración
 Cargo e institución en que labora: DTC - ODA

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										

Promedio de valoración: 90%


 FIRMA DEL EXPERTO