



**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
“POLICÍA NACIONAL”**

**VIGILANCIA, SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**

**ANÁLISIS DE LAS SEGURIDADES DEL “HOTEL HILTON  
COLON” CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO DEL  
SECTOR LA MARISCAL**

**WILFRIDO TAQUES PAREDES  
FRANKLIN URQUIZO BARAHONA**

**SEXTO NIVEL**

2006

## **AGRADECIMIENTO**

Nos hemos permitido dejar plasmados nuestras palabras de agradecimiento, a la “Policía Nacional del Ecuador”, al “Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional”, personal Administrativo y Docente, ya que fueron quienes nos impartieron con nobleza y entusiasmo sus conocimientos, que a la postre nos servirán en nuestra carrera profesional, a nuestro tutor, Tcnl. Edwin Báez, por la inestimable ayuda que nos brindó en la elaboración y revisión de la presente investigación.

A todas y cada una de las personas que de una forma desinteresada nos colaboraron, para poder culminar nuestra carrera.

A Dios por sabernos guiar día a día, y poder de esta manera llegar a cumplir una meta que con mucho sacrificio y entrega lo hemos logrado.

## **LOS AUTORES**

## **DEDICATORIA**

Luego de ver cristalizados nuestros anhelos de superación personal, queremos dedicar este trabajo a todas las personas que día a día supieron apoyarnos logrando alcanzar con éxito la meta deseada:

**WILFRIDO Y FRANKLIN**

## **DEDICATORIA PARA**

**SOÑIA**, esposa y compañera de triunfos y fracasos; **DAYANA** quien es la razón de mi existencia, a ellas por ser el soporte fundamental en el que apoyo todos mis actos, como reconocimiento al sacrificio de haberme concedido innumerables horas que serán imposibles de recuperarlas por no haber podido compartir en el calor del hogar.

**WILFRIDO**

Dedico este trabajo primeramente a DIOS, Ser Supremo, que ha permitido mi existencia; A MIS PADRES, MARLENE mi ESPOSA quién supo estar pendiente de mi en todo momento, mis hijos NAYELI, DENNIS Y MAITE, quienes siempre están presente en mis pensamientos y en mi corazón y son mi mayor incentivo para seguir adelante y cumplir con todas las metas que me he propuesto.

**FRANKLIN**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor de trabajo de tesis, presentado por los Srs. Técnicos Superiores **WILFRIDO BAYARDO TAQUES PAREDES y FRANKLIN VINICIO URQUIZO BARAHONA**, para optar por el **TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**, certifico que el trabajo:

**“ANÁLISIS DE LAS SEGURIDADES DEL HOTEL HILTON COLÓN CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO”**, reúne los requisitos y mérito suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los ..... días del mes de Julio del 2006.

-----  
**Edwin Báez**

**Tcnl. De Policía**

**C. C. No.**

**POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR**  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”**  
**REGISTRO INSTITUCIONAL No. 17-039P**

**“ANÁLISIS DE LAS SEGURIDADES DEL HOTEL HILTON COLÓN CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUITO”**

**POR: WILFRIDO TAQUES PAREDES**  
**FRANKLIN URQUIZO BARAHONA**

El presente grado de **TECNÓLOGO EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**, luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Tecnológico Superior “Policía Nacional”, en la ciudad de Quito, a los ..... días del mes de Julio del 2006.

-----  
Nombre

-----  
Nombre

-----  
Firma  
C.C. ....

-----  
Firma  
C.C.....

-----  
Nombre

-----  
Firma  
C.C .....

## INDICE

CONTENIDO	PAGINA.
<b>PORTADA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>APROBACION DEL TUTOR</b>	
<b>CERTIFICACION</b>	
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>I</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>IV</b>
<b>OBJETIVOS GENERALES.....</b>	<b>VI</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>VI</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>VIII</b>
<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>X</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Organización de la Seguridad Hotel Hilton Colón.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Marco Legal.....	1
1.1.1.1 Seguridad en lo Laboral.....	2
1.1.2 Organización General.....	8
1.1.2.1 Gestión de la Seguridad.....	13
1.1.2.2 Departamento de Seguridad.....	15
1.1.2.3 Estructura funcional del sistema Operativo.....	21
1.1.2.4 Marco conceptual.....	22
1.1.3 Recursos Humanos.....	23
1.1.3.1 El personal de seguridad.....	23
1.1.3.2 Funciones.....	26
1.1.3.3 Responsabilidades.....	29
1.1.3.4 Relación con el huésped.....	31
1.1.4 Recursos tecnológicos.....	32

1.1.4.1 Tecnología aplicada.....	32
1.1.5 Niveles de Seguridad.....	33
1.1.5.1 Medios Técnicos.....	36
1.1.6 Sistemas de Protección activa y pasiva.....	36
1.1.6.1 Clasificación y descripción.....	37

## **CAPITULO II**

<b>2. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>42</b>
<b>2.1 Análisis de las Seguridades del Hotel Hilton Colón.....</b>	<b>42</b>
2.1.1 Tipo de Investigación.....	42
2.1.2 Diseño de la Investigación.....	42
2.1.3 Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
2.1.3.1 Técnicas Primarias.....	43
2.1.3.2 Técnicas Secundarias.....	43
2.1.4 Análisis y Representación Gráfica de Resultados.....	45
2.1.5 Resultado de la Investigación.....	61

## **CAPITULO III**

<b>3. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD.....</b>	<b>63</b>
3.1 Norma interna de seguridad.....	63
3.1.1 Finalidad de la norma.....	63
3.1.2 Procedimiento.....	64
3.1.3 Aplicación.....	64
3.1.4 Desarrollo.....	64
3.2 Procedimientos de Actuación.....	65
3.2.1 Organizativos.....	65
3.2.2 Preventivos.....	66
3.2.3 Intervención.....	66
3.3 Estrategias de Protección y Prevención.....	68
3.3.1 Estrategias de Protección.....	72
3.3.2 Estrategias de Prevención.....	75
3.3.3 Plan de Emergencia.....	75

3.3.4 Plan de Evacuación.....	77
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
<b>GLOSARIO</b>	
<b>ANEXOS.</b>	
<b>1.- ANEXO 1</b>	
REGLAMENTO GENERAL DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS.	
<b>2.- ANEXO 2</b>	
ENCUESTAS.	



## INTRODUCCIÓN

El Hablar de seguridad es adentrarse en muchos ámbitos, en los que se encuentra involucrado el ser humano, y ello justifica su permanencia en el tiempo. En la actualidad forma parte de la vida cotidiana, la podemos encontrar en empresas, tecnología, en el bienestar propio de cada persona.

Si hablamos de seguridad en la práctica podemos observar a diario, que en las entidades públicas y privadas, educativas, de turismo, en hoteles, todas las mencionadas cuentan con seguridad, humana y técnica, pero es necesario poder establecer si las implantadas prestan una seguridad acorde a las funciones del establecimiento.

Para poder realizar este trabajo, es conveniente orientar con la definición básica de lo que significa seguridad, “protección de las personas, instalaciones físicas, bienes y la información, a fin de garantizar la integridad de ellas.

Se propone realizar un **Análisis de las Seguridades existentes en el “Hotel Hilton Colón” Cinco Estrellas de la Ciudad de Quito, ubicado en el sector La Mariscal**, lo que permitirá presentar un contenido básico y las técnicas que el hotel utiliza para protección de personas, instalaciones físicas, bienes y de información.

El tema propuesto contempla tres capítulos enfocados al estudio, estructural, organizacional de seguridad, sistema operativo del hotel y la aplicación de medios de protección, metodología de análisis, normas y procedimientos y el desarrollo de planes de seguridad respectivos.

El primer capítulo presenta la organización interna de seguridad del hotel, el marco legal, como realiza la gestión de seguridad, como opera el departamento de seguridad, las jerarquías al interior, Capacitación de los recursos humanos del hotel para que desarrollen políticas de análisis de riesgos y elaboración de proyectos de prevención y protección, considera el sistema operativo del hotel de los medios técnicos, humanos y

medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas con el objeto de proteger a personas, instalaciones físicas, bienes y de información.

El segundo capítulo es definido por medio de una metodología en la cuál se evalúan y se explican los métodos que se utilizaron a través de un lenguaje sencillo. El tipo de investigación utilizado fue “Descriptivo”, y el diseño de la investigación fue de “Campo”; las técnicas que se aplicaron fueron la observación indirecta y la encuesta; de esta manera se comprobó la necesidad de analizar las seguridades del Hotel Hilton Colón y poder mejorar las mismas acorde a la infraestructura del mismo y poder tomar mejores acciones de control lo que permitirá la canalización de la descripción general que existe en el hotel de acuerdo al trazado, capacidad y estado de conservación, así como tipos de sectorización o compartimentación, alumbrado y señalización de emergencia, centrales y con carácter general, cualquier medio relacionado con la seguridad del hotel y las personas que laboran, huéspedes, bienes e información.

El tercer capítulo analiza las normas internas en cuanto a seguridad y procedimientos que realiza el personal de seguridad y del hotel, capacitación en tácticas organizativas, preventivas y de intervención, así como también se analiza las estrategias de precaución y protección. Presentando datos estadísticos en cuanto a las seguridades del hotel adoptando un sistema de seguridad integrado por un conjunto de sistemas básicos que van a constituir una ayuda para la conducción y exposición del conjunto de sistemas técnicos de seguridad, de la seguridad física

La presente propuesta es una aportación a un sector todavía emergente necesitado de definiciones cada vez más precisas y de una sistematización de conocimientos y técnicas, a fin de avanzar en la profesionalización que persigue las autoridades del hotel en materia de seguridad.

También ponemos en conocimiento de nuestros lectores que esta propuesta constituye un aporte valioso de consulta para quienes busquen satisfacer sus inquietudes sobre las Seguridades existentes en el Hotel Hilton Colón cinco estrellas de la ciudad de

Quito, sector La Mariscal, y la metodología de seguridad que tiene establecido el hotel y así poder realizar cambios que sean en bien del mismo.

Finalmente dejamos claro que el deseo de contribuir con una información útil, oportuna y pertinente para quienes a futuro deseen profundizar en el tratamiento de este tema motivo de investigación.

## JUSTIFICACIÓN

Es necesario identificar la seguridad pública como un elemento esencial de la convivencia ciudadana, sin la que no resulta posible conseguir un adecuado desarrollo del sistema democrático dentro del cual los ciudadanos practiquen los derechos y libertades.

De manera tal que el marco normativo con el que ahora cuenta la capital del país permite a la “Policía Nacional”, desarrollar con mayor amplitud y certeza la importante misión de registrar, controlar y vigilar el servicio de Seguridad Privada.

La Seguridad Pública se encarga de reforzar las estrategias de seguridad ciudadana o de bienes públicos con otras instancias gubernamentales con sectores sociales y poder aplicar procedimientos de selección, formación y profesionalización de los miembros de los cuerpos de seguridad, estableciendo la capacitación y superación vocacional policial.

El responsable de seguridad del hotel debe colaborar en medida de sus posibilidades personales y profesionales al logro social de la seguridad colectiva, obtener para su empresa el apoyo de los organismos públicos.

Sin embargo, el avance en el marco normativo resultará ineficaz si la autoridad responsable de aplicarlo no cuenta con la valiosa participación de la sociedad.

Para analizar las seguridades de manera global al hotel de este sector podemos concentrarnos en los dos actores principales; la demanda de estos servicios y su oferta.

Luego enriqueceremos de la dinámica del vínculo que los une y esbozar las principales sentencias emergentes en el sector.

Nos interrogamos cómo mejorar la calidad de las seguridades en el hotel, debido a que hoy, más que nunca, la calidad en hotelería está indisolublemente ligada a brindar seguridad al huésped.

Para lograr una respuesta que conlleve a una toma de decisiones eficaz, debemos focalizar nuestra atención en el bienestar del cliente, puesto que para mejorar la calidad, debemos conocer lo que él necesita.

No se trata solamente de tomar algunas medidas aisladas tendientes a brindar seguridad, sino implementar un cambio en la visión de la empresa que nos brinde confianza.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Analizar las seguridades implantadas en el “Hotel Hilton Colón” cinco estrellas de la Ciudad de Quito, sector La Mariscal, como se encuentra conformado el marco legal, conocer la estructura organizacional de la seguridad del hotel, el funcionamiento del sistema operativo de seguridad, la tecnología en cuanto a medios técnicos, metodología de análisis y la implantación de la normas, procedimientos y capacitación en cuanto a seguridad, dirigida hacia el personal y turista.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Dar a conocer a las autoridades del hotel, la visión y misión que se persigue con el análisis y evaluación de las seguridades existentes, para mejorar estos sistemas y garantizar la calidad de seguridad que brinda el hotel.
- Brindar una seguridad eficaz y eficiente tanto al personal que labora como a los turistas que pueden encontrarse en el hotel, mantener una organización en cuanto a seguridad, infraestructura física de acuerdo a las necesidades del hotel.
- Establecer un específico sistema operativo de acuerdo a técnicas y métodos que nos brinden ayuda visual, humana y representativa al momento de brindar una estabilidad física al huésped
- Conocer más a fondo como se efectúa la seguridad en el hotel, cuales son las acciones de control y supervisión que se realiza en este tipo de empresas que se dedican a brindar servicios al turismo y la comunidad.

- Precisar que medios técnicos se utilizan en protección de las personas, instalaciones físicas, bienes y la información propia del establecimiento, con el fin de mejorar sus técnicas y tácticas empleadas.
  
- Al analizar las seguridades del hotel en la presente investigación, se pudo palpar el hotel tiene que mejorar el manejo de la Seguridad, con el fin de facilitar sus acciones de control y supervisión al interior y exterior del hotel.
  
- La presentación de una propuesta del manejo de la Seguridad en el Hotel “Hilton Colón”, luego del análisis de las seguridades existentes en la actualidad

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es de suma importancia la seguridad en cualquier campo y el estudio resulta ser una ardua tarea que requiere el desarrollo de diversos análisis parciales, interrelacionados, donde las conclusiones de una parte del trabajo constituyen las premisas, en consecuencia, resulta imprescindible la aplicación de una metodología o procedimiento de análisis que garantice la solución total del problema y el rigor profesional de estudio.

En la actualidad los medios de comunicación dan a relucir que el turismo en nuestro país y, en especial en la capital, se ve afectado por el incremento de la delincuencia, la misma que causa molestias y dificulta que el turismo tenga mayor afluencia y esto trasciende hacia los hoteles que son los que brindan un habitat al turista.

El estado como una organización social, política, jurídica, constituye el fiel reflejo de sus componentes sociales y económicas, por lo tanto el ejercicio del poder público representa el fortalecimiento de los intereses individuales y colectivos de los ciudadanos.

Para el logro de este objetivo, la constitución política del estado, define la misión fundamental de la Policía Nacional determinando a la vez su campo de acción específica, la cual consiste en garantizar, proteger, fortalecer y precautelar la seguridad interna del estado y los bienes tanto públicos y privados.

La ausencia frecuente de un análisis o estudio de seguridad, su elaboración incompleta o la falta de un método que sistematice el trabajo se traduce generalmente, en la aplicación de soluciones erróneas o defectuosas.

La realidad del sector hotelero pone de manifiesto un elevado número de casos en los que se llevan a cabo implantaciones de protección de todo tipo sin análisis previo alguno.



Por lo que es necesario realizar un análisis exhaustivo de las seguridades que se encuentran implantadas en el Hotel Hilton Colón cinco estrellas de la ciudad de Quito, sector La Mariscal, ya que de acuerdo al flujo de hospedaje estas seguridades deben ser las óptimas para que el turista se sienta seguro y satisfecho con su estadía.

**“Según el Dr. Edwin Báez, la seguridad está en manos de todos (y es para) es una cuestión de todos, es decir, es una situación pública. Pero cuando está en manos de pocos, se convierte en una circunstancia privada, así es como se lo ve en Latinoamérica y en el Ecuador. Será para ello que en el país cuesta tanto alcanzar una ley que establezca límites de actuación y de determinación de las competencias de la fuerza pública y los guardias privados. La seguridad privada pone mayor énfasis en el desarrollo de labores de prevención y control de los factores que generan violencia e inseguridad, que en tareas meramente represivas o reactivas ante hechos ya consumados.”**

## **HIPOTESIS**

El Hotel Hilton Colón del sector de la Mariscal de la Ciudad de Quito, cuenta con las seguridades físicas, técnicas y humanas de acuerdo al entorno natural en el que se encuentran ubicado.

Brinda un ambiente seguro al personal que labora, clientes y turistas.

Se rige a normas legales establecidas por la ley y reglamentos por la empresa misma acorde al servicio.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEORICO

### 1.1 Organización de la Seguridad Hotel Hilton Colón



Fuente: Página WEB Hotel Colón

#### 1.1.1 Marco Legal

Dar a conocer la visión y misión que se persigue al analizar las seguridades existentes y mejorar estos sistemas de seguridad.

Lo más importante en un establecimiento hotelero es el brindar una estabilidad emocional tanto al personal que labora como los turistas que pueden encontrarse en el hotel, mantener una infraestructura de acuerdo a las necesidades del hotel, establecer una estructura organizacional en cuanto a seguridad, acorde al sistema operativo con técnicas y métodos que nos brinden ayuda visual, humana y representativa al momento de brindar una estabilidad física, intelectual y psicológica al turista, de acuerdo a normas y procedimientos que establece la seguridad del hotel.

### 1.1.1.1 Seguridad en lo laboral.



FUENTE: HOTEL HILTON COLÓN

Las acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos, y establecer las medidas para prevenir los accidentes.

La seguridad en el trabajo es responsabilidad compartida tanto de las autoridades como de empleadores y trabajadores.

Cuando se presenta un evento o abuso en la empresa intervienen varios factores como causas directas o inmediatas de los mismos. Estos pueden clasificarse en dos grupos:

- a) Condiciones Inseguras
- b) Actos Inseguros

a) **Condiciones Inseguras:** Se refieren al grado de inseguridad que pueden tener los locales, la maquinaria, los equipos, las herramientas y los puntos de operación.

**Las condiciones inseguras más frecuentes, son:**

- Estructuras o instalaciones de los edificios y locales deteriorados, impropiedades diseñadas, construidas o instaladas.
- Falta de medidas de prevención y protección contra [incendios](#).
- Instalaciones en la maquinaria o equipo impropiedades diseñadas, construidas, armadas o en mal [estado](#) de [mantenimiento](#).
- Protección inadecuada, deficiente o inexistente en la maquinaria, en el equipo o en las instalaciones.
- Herramientas [manuales](#), eléctricas, neumáticas y portátiles, defectuosas o inadecuadas.
- Equipo de protección personal defectuoso, inadecuado o faltante.
- Falta de orden y limpieza.
- Avisos o señales de seguridad e higiene insuficientes, faltantes o inadecuadas.

b) **Actos Inseguros:** Es la causa humana que suscita el riesgo para que se produzca el accidente. Esta acción lleva aparejado el incumplimiento de un [método](#) o norma de seguridad, explícita o implícita, que provoca dicho accidente.

**Los actos inseguros más frecuentes que los trabajadores realizan en el desempeño de sus labores, son:**

- Llevar a cabo operaciones sin previo [adiestramiento](#).
- Operar equipos sin autorización.
- Ejecutar el trabajo a [velocidad](#) no indicada.
- Bloquear o quitar dispositivos de seguridad.
- Limpiar, engrasar o reparar maquinaria cuando se encuentra en [movimiento](#).
- Realizar acciones de mantenimiento en líneas de energía viva, sin bloqueo.
- Viajar sin autorización en vehículos o mecanismos.
- Transitar por áreas peligrosas.
- Sobrecargar plataformas, carros, montacargas, etc.

- Usar herramientas inadecuadas.
- Trabajar sin protección en lugares peligrosos.
- No usar el equipo de protección indicado.
- Hacer bromas en el sitio de trabajo.

**Los factores que pueden propiciar la ocurrencia de la condición o del acto inseguro, como causas indirectas o mediatas de los accidentes, son:**

1. La falta de [capacitación y adiestramiento](#) para el puesto de trabajo, el desconocimiento de las medidas preventivas de accidentes laborales, la carencia de hábitos de seguridad en el trabajo, problemas psicosociales y familiares, así como [conflictos](#) interpersonales con los compañeros y jefes.
2. Características personales: la confianza excesiva, la [actitud](#) de incumplimiento a [normas](#) y [procedimientos](#) de trabajo establecidos como [seguros](#), los atavismos y creencias erróneas acerca de los accidentes, la irresponsabilidad, la fatiga y la disminución, por cualquier motivo, de la habilidad en el trabajo.

**Los controles de seguridad que deben considerarse son:**

a) Controles de [ingeniería](#):

- Diseño de [procesos](#) con seguridad.
- Aislamiento por [sistemas](#) cerrados.
- Sistemas de extracción y humidificación.
- Protecciones en los puntos de operación y mecanismos de transmisión.
- Diseños ergonómicos.

b) Controles administrativos:

- Supervisión.
- Rotación de personal.
- Descansos periódicos.
- Disminución del tiempo de [exposición](#).

c) Equipo de protección personal:

- Mandiles.
- Mascarillas.
- Guantes
- Cascos

La supervisión, como una actividad planeada, sirve para conocer oportunamente los riesgos a que están expuestos los trabajadores, antes de que ocurra un accidente, que pueda provocar una lesión o la pérdida del trabajador. El Líder de Seguridad será el encargado de supervisar estas tareas.

La supervisión debe hacerse, de acuerdo con las necesidades, en forma periódica (diaria, semanal o por lo menos mensual) y siguiendo una guía que contenga los puntos por comprobar, que debe complementarse con la observación de otros detalles importantes de seguridad.

En esta actividad, las Comisiones de Seguridad Laboral deben apoyar a las autoridades, para que se dé cumplimiento a la normatividad.

El orden y la limpieza en la prevención de los riesgos, son de gran importancia, ya que la falta de los mismos en los centros laborales son las causas de un gran número de accidentes, especialmente en: incendios, explosiones, contacto con corriente eléctrica; golpeado por: caídas, resbalones y sobreesfuerzos.

Además, con el orden, la limpieza y la prevención de riesgos de trabajo, se obtiene un ambiente más agradable para el desarrollo de las actividades laborales.

### **Comunicaciones Internas**

La comunicación interna es la forma en que la empresa se comunica con sus empleados.

La comunicación interna se compone de un sinnúmero de elementos, tanto internos como externos, que desarrollándolos, constituyen la plataforma de proyección de la imagen en una forma eficiente.

Todo sistema de comunicación de la empresa debe partir de un sistema regulado y orientado. Asentado en un plan estratégico que, debe guardar relación directa con el sistema de conducción de la empresa.

Si la política de comunicaciones entre el personal es la practica constante que abarca todos los niveles, el acostumbramiento en el buen sentido, traerá como consecuencia una relación acertada.

La transmisión rápida y efectiva y los controles y ajustes periódicos mantienen viva la comunicación y la mejoran.

El modo de la comunicación es tan importante como el contenido: seleccionar los temas y tener claros los objetivos, para lograr la eficacia del mensaje.

El Departamento de Comunicaciones tendrá la responsabilidad de comunicar de la manera más eficiente toda información que la organización quiera comunicar. El líder de comunicaciones de cada equipo estará en contacto permanente con dicho departamento para hacer un canal de comunicación más de los empleados y la empresa.

### **Informaciones**

Debe abarcar los diferentes temas, como política de la empresa con el personal, finalidad de las tareas de cada uno, planes de beneficios, cambios que afecten la organización, evolución de las tareas y del desempeño individual o grupal.

Las comunicaciones con el personal ofrecen dos tipos de coberturas:

- Una tiene carácter individual, cada trabajador es el receptor. Es personal, el emisor es el líder del equipo. El emisor fijara la oportunidad y el medio a emplear. Al establecerse la comunicación entre emisor y receptor (ascendente y descendente), se conforma el ideal.
- Otra tiene carácter grupal. Es menos dinámica y requiere orientación al interés general y ser motivadora del comportamiento hacia determinados objetivos.

Es descendente. Hay que tener presente una adecuada administración.



Es necesario crear una conciencia de trabajo en equipo, y de la importancia de todos los roles dentro del mismo.

Para esto, como hemos señalado anteriormente, debemos contar con personal capacitado para cada función y con un alto grado de comunicación entre las áreas.

Si en el área de la Seguridad hotelera no implementamos medidas de control para reducir los riesgos, el que corra el riesgo no será solamente el huésped, sino también el hotel, y el riesgo puede llegar a ser alto.

Debe implementarse un programa de gestión de calidad eficaz, acorde a las dimensiones, expectativas y recursos del hotel

La Seguridad no puede dejarse librada al azar, sino que debe ser planificada, enfatizando la adherencia a las normas.

Para esto, debe haber:

1. Conciencia de la situación
2. Comunicación entre los distintos sectores
3. Liderazgo y autoridad
4. Trabajo en equipo
5. Toma de decisiones.

Esto significa generar una cultura de seguridad, para lo cual, además del correcto trabajo entre las partes, debemos contar con la capacidad de escuchar la necesidad de un cambio en el momento justo.

Esto no significa cambiar constantemente, porque en este caso el cambio se torna anárquico, sino una disposición a detectar las necesidades del huésped en el momento adecuado.

Cada trabajador deberá tener un claro reconocimiento de cuál es su rol, su espacio dentro del hotel, y su función.

### 1.1.2 Organización General



FUENTE: HOTEL HILTON COLON

La seguridad en un hotel se debe considerar desde dos puntos de vista, en primer lugar el cliente, ya que su desplazamiento por motivos turísticos tiene una necesidad básica inconsciente que es la búsqueda de un estado de bienestar integral, por lo que busca una total seguridad durante su desplazamiento y la falta de la misma le genera desconfianza. El Huésped entiende que la seguridad es una parte exclusiva del servicio en el hotel.

En segundo lugar desde el servicio hotelero, que busca en su posicionamiento en el mercado evitar que su establecimiento sea identificado como un "hotel inseguro".

Capacitar los recursos humanos del hotel para que desarrollen políticas de análisis de riesgos y elaboración de proyectos de prevención y protección en materia de Seguridad Hotelera.

- Crear en los profesionales una concepción estratégica en la especialidad.
- Conocer y comprender las funciones de cada una de las Gerencias de un hotel, así como la interacción y la vinculación de las distintas áreas de la estructura y su relación con la Seguridad.

- Conocer la tipología del factor humano que habita y actúa en un establecimiento hotelero.
- Conocer los problemas que afectan al usuario (huésped y visitante) del servicio hotelero, ya sea en forma individual o grupal, y las medidas que pueden considerarse para neutralizar o reducir esos riesgos.
- Aprender el "modus-operandi" de los ilícitos más comunes que se producen en la actividad.
- Conocer y comprender la metodología para analizar riesgos en general y la implementación de acciones de prevención.
- Aprender, conocer y aplicar en forma práctica procedimientos de protección de huéspedes ante distintas situaciones de emergencias.
- Analizar procedimientos de auditoria que permitan una investigación interna para delimitar responsabilidades y posibilitar el esclarecimiento de ilícitos y/o fallas dentro de la organización.
- Profundizar conceptos criminalísticos básicos para la prevención y protección contra hechos delictivos como la falsificación, adulteración de documentos y/o valores utilizados en el Hotel.
- Comprender la importancia de que cada empleado reciba una formación suficiente en materia de seguridad relacionada a su actividad en el establecimiento hotelero. **(Luis Alberto Grunewald Consultor, docente e investigador en Seguridad Turística y Hotelera. Páginas 95,96 y97)**

Existe el jefe encargado de seguridad quien hace que se apliquen las normas y está autorizado para delegar responsabilidades en la gerencia y los supervisores a todos los niveles para el cumplimiento de las mismas.

La política de seguridad cumple con los siguientes aspectos:

1. Mecanismos para impartir capacitación a todos los niveles.
2. Es necesario prestar especial atención a trabajadores en puestos clave
3. Métodos o sistemas de trabajo seguros para las operaciones riesgosas.
4. Deberes y responsabilidades de supervisores y trabajadores en puestos claves.

5. Mecanismos para divulgar la información sobre seguridad.
6. Medidas para establecer comisiones de seguridad;

La organización de la seguridad en el hotel depende del tamaño del mismo. Es preciso llevar registros de seguridad que facilitan la identificación y resolución de los problemas de esa índole.

Se establece las responsabilidades, deberes y medidas de seguridad, dichas medidas podrán incluir el suministro y uso de determinados equipos de seguridad, métodos para la ejecución de tareas específicas en forma segura, y la inspección y manejo adecuado de equipos, el encargado de seguridad se encargará de revisar que los equipos cumplan con las normas mínimas de seguridad.

Debe existir también un sistema para que la dirección reciba información rápidamente acerca de actos inseguros y equipo defectuoso. Las tareas de seguridad deben asignarse específicamente a determinadas personas. Los siguientes son ejemplo de algunos de los deberes que es necesario incluir:

- Mantenimiento de instalaciones de seguridad tales como accesos
- Instalación de señalética de seguridad
- Planes de emergencia y evacuación.

Puntos a recordar:

- Ningún plan o política de seguridad será factible a menos que cada tarea específica se asigne a una persona adecuada.
- El plan o política de seguridad debe transmitirse hasta llegar al nivel de los huéspedes y empleados cuya seguridad es, después de todo, la que el plan trata de salvaguardar.

La organización viene como consecuencia del análisis de riesgos y el tratamiento de los mismos, por el Departamento de Seguridad que trae como resultado:

1. Estudio de los informes del personal de seguridad;
2. Análisis de los informes sobre riesgos con el fin de hacer recomendaciones preventivas
3. Evaluación de mejoras introducidas;
4. Estudio de las sugerencias presentadas por los empleados, huéspedes y en especial por el personal de seguridad
5. Planificación de programas de capacitación.

El análisis de riesgos guiará en la correcta selección de los controles que apliquen el hotel y su organización en cuanto a seguridad; este proceso es la definición de los controles que aplican al hotel con objeto de proporcionar niveles prácticos de seguridad y medir el cumplimiento de los mismos.

A continuación, se describirán cada una de las diez áreas de seguridad con el propósito de esclarecer los objetivos de estos controles.

1. **Políticas de seguridad.** El reglamento define como obligatorias las políticas de seguridad documentadas y procedimientos internos del hotel que permitan su actualización y revisión por parte de un Comité de Seguridad.

Las políticas son las directrices que los propietarios de los bienes establecen en cuanto su protección y la función seguridad, y que son formalmente difundidas por la empresa con definición de propósitos, objetivos generales y principios.

Dentro de las políticas se debe considerar:

- El comprender y comprometer a toda la organización
- Deben ser adecuadas a la naturaleza de la empresa

- Deben ser conocidas, comprendidas y ejecutas por todos los niveles de la organización.
  - Deben tener, como propósito básico, la prevención de los riesgos
  - Deben promover su mejoramiento constante
  - Deben posibilitar su actualización periódica.
2. **Seguridad organizacional.** Establece el marco formal de seguridad que debe integrar el hotel, tales como administración de la seguridad, un contacto oficial de seguridad, revisiones externas a la infraestructura y controles a los servicios que brinda el hotel.
  3. **Clasificación y control de activos.** El análisis de riesgos generará el inventario de activos que deberá ser administrado y controlado con base en ciertos criterios de clasificación y etiquetado de información, es decir, los activos serán etiquetados de acuerdo con su nivel de confidencialidad.
  4. **Seguridad del personal.** No se orienta a la seguridad del personal desde la óptica de protección para cada persona, sino a proporcionar seguridad al personal global del Hotel.

El objetivo de esta área es establecer claras responsabilidades por parte del personal en materia de seguridad.

5. **Seguridad física y de entorno.** Identificar los perímetros de seguridad, de forma que se puedan establecer controles en el manejo de equipos, y control de los accesos a las distintas áreas de acuerdo al tipo de seguridad establecida.
6. **Comunicaciones y administración de operaciones.** Integrar los procedimientos de operación de la infraestructura tecnológica y de controles de seguridad documentados, que van desde el control de los equipos, manejo de incidentes, administración de sistemas.

7. **Control de acceso.** Habilitar los mecanismos que permitan monitorear el acceso del personal del hotel, huéspedes y visitas.
8. **Desarrollo de sistemas y mantenimiento.** La organización debe disponer de procedimientos que garanticen la calidad y seguridad del sistema implantado en el hotel, tanto interno como externo.
9. **Continuidad de las operaciones de la organización.** El sistema de administración de la seguridad debe integrar los procedimientos de recuperación en caso de contingencias.

Cada una de las áreas establece una serie de controles que serán seleccionados dependiendo de los resultados obtenidos en el análisis de riesgos, además, existen controles obligatorios para todos los hoteles, como es el de las políticas de seguridad.

#### **1.1.2.1 Gestión de la Seguridad**

Las soluciones adoptadas, como consecuencia del análisis de riesgos y el tratamiento de los mismos por el Departamento de seguridad, plantearán la existencia de unos u otros de los siguientes recursos en el Hotel:

- Sistema de Seguridad: integrado por medidas y medios técnicos y humanos de protección, que garanticen la seguridad de las personas y bienes, en la medida prevista.
- Planes de Emergencia y Evacuación: relacionados con el Sistema de Seguridad del hotel, para hacer frente a las situaciones de catástrofe.
- Sistema de Seguridad Lógica: junto a un plan de Recuperación y Respaldo, que asegure la protección de los recursos de documentación.
- Departamento de seguridad: con toda la documentación correspondiente a los análisis de riesgos efectuados, planes de retención, pólizas de seguros convencionales y de otros tipos.

De acuerdo con las dimensiones y características del hotel, los recursos expuestos son mínimos y limitados ya que podrían alcanzar dimensiones y complejidad alta.

Es imprescindible la organización, directriz, ordenación y control de los recursos, es decir, la gestión de seguridad en el Hotel, sea en un grado mínimo, cuya necesidad se plantea cuatro cuestiones básicas que debe poseer el hotel:

- Gestión externa e interna
- Dimensiones del Hotel en gestión
- Articulación e integración de los medios de acuerdo a la estructura
- Medios humanos

1. **Gestión externa.**- es la contratación de un servicio profesional competente, la transferencia de una complejidad orgánica, economía de recursos y recepción de soluciones objetivas ajenas al hotel.

2. **Gestión interna.**- es el órgano propio de la gestión de seguridad, integrado en la estructura del hotel y dotado de medios humanos competentes en la materia. La adopción de este factor conlleva de los siguientes ápices:

- Nivel de riesgos del hotel
- Crecimiento en personal
- Incremento del volumen de huéspedes
- Complejidad o dimensiones del hotel
- Pérdidas repetitivas
- Accidentes
- Incidentes graves



- Inversiones tecnológicas
3. **Dimensiones del órgano en gestión.**- Las dimensiones del órgano responsable de la gestión de seguridad del hotel dependerá de :
- Las áreas de riesgo existentes, derivadas del correspondiente análisis.
  - Del movimiento del hotel
  - Del tamaño del hotel
  - Las funciones básicas de seguridad existentes
  - El criterio sobre nivel de integración de otras funciones anexas.
4. **Articulación e integración de los medios de acuerdo a la estructura.**- es el Departamento de Seguridad del hotel, lo que conlleva la gestión del mismo por un Jefe o Director de Seguridad.
5. **Medios Humanos.**- El jefe de Seguridad o Director de Seguridad, dispone de un equipo humano especializado y la correspondiente dotación de medios y espacios físicos.

#### **1.1.2.2 Departamento de Seguridad**

Las numerosas amenazas que exista en el hotel y la gestión del mismo, la trascendencia de pérdidas por la insuficiencia de protección pueda acarrear, hace evidente la importancia de seguridad.

La gerencia del hotel valora riesgos existentes con carácter general por lo que el departamento de seguridad tiene varias tareas por realizar:

- Dependencia directa de la Dirección General o Gerencia
- Dependencia de Asesoría Jurídica
- Dependencia de la Dirección de Personal y Recursos Humanos

- Dependencia de la Dirección de Operaciones y Servicios Generales
- Dependencia de la Gerencia de Riesgos.

El departamento de Seguridad del hotel está integrado al más alto nivel de la siguiente manera:

- La posición idónea del Director o Jefe de Seguridad en relación con su función de asesoramiento y con la participación en las reuniones de más alto nivel.
- Se evita la actitud inherente a una cadena jerárquica excesivamente larga que, en materia de seguridad, puede tener consecuencias graves.
- Se logra una mejor aceptación de las directrices y normativa general de seguridad.
- Se garantiza el mayor respaldo posible de la Dirección General en todos los asuntos relacionados con la seguridad del hotel
- El funcionamiento del departamento de seguridad depende de la coordinación y las relaciones laborales con los demás departamentos y áreas del hotel.

**1. Relaciones del Departamento de Seguridad.-** El departamento de Seguridad tiene usualmente un conjunto de relaciones internas y otras de carácter externo. Tiene que tener capacidad de relación con todas y cada una de las áreas del hotel y de sus peculiares funciones, pero dentro de las relaciones internas se puede exponer:

- a) **Relaciones de dependencia.-** corresponde a los niveles jerárquicos superiores, en línea directa, a los que se presentan propuestas e informes de todo tipo y los cuales reciben el respectivo asesoramiento de seguridad.
- b) **Relaciones de coordinación.-** estructura la realización de actividades de los diferentes departamentos.

- c) **Relaciones de información.-** existe información con los diferentes departamentos del hotel, como asesoramiento de seguridad, normativa y la formación misma de seguridad.
- d) **Relaciones de dirección y control.-** en todas las áreas operativas de seguridad y las dependientes del departamento.

Las relaciones externas, el departamento de seguridad mantiene usualmente con.

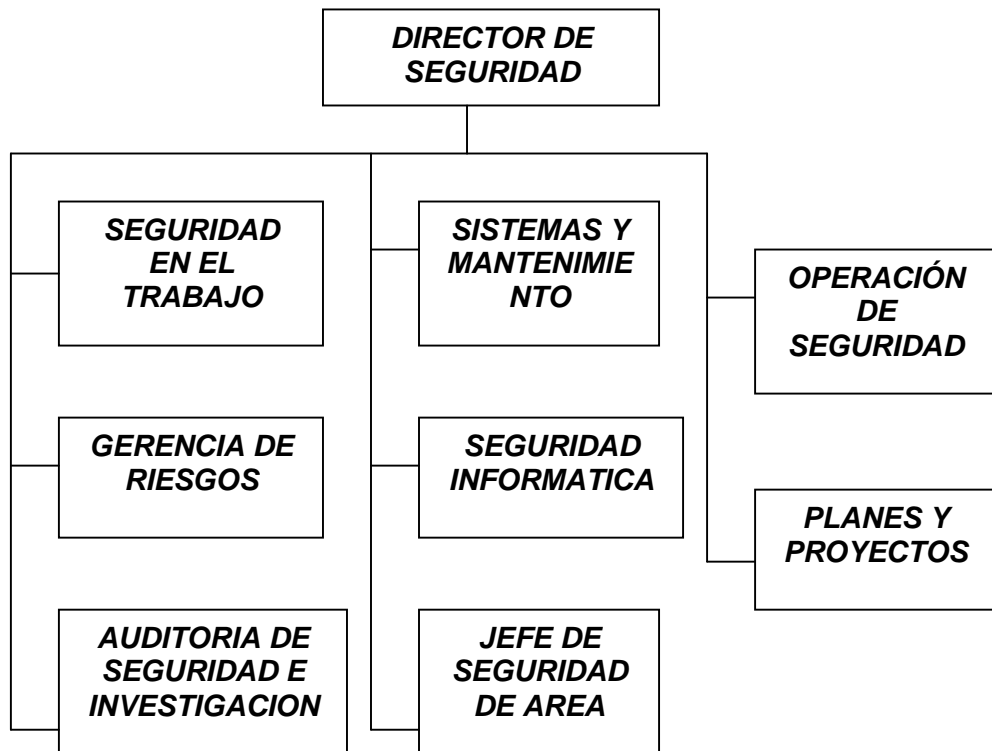
- Cuerpos de seguridad del estado como: Policía Nacional, a efectos de coordinación y apoyo.
- Con la comunidad autónoma, Defensa Civil, Bomberos de la zona, en todo lo relativo a la seguridad contra el fuego
- Con empresas de seguridad privada en el sector de: personal operativo, de mantenimiento y los encargados de los sistemas, central de alarmas.
- Con empresas que puedan brindar y conocer la evolución tecnológica que pueda existir, procedimientos y normativas.

**2. Organización del Departamento de Seguridad.-** La creación del departamento de seguridad, constituye, normalmente un problema importante para el Director, Jefe o responsable de Seguridad, ya que son los responsables de organizar el mismo.

Las características concretas del hotel, los recursos disponibles, la mentalidad de la Dirección en relación con la seguridad, entre otros factores, hacen muy difícil la aplicación de varios prototipos.

La organización interna del departamento de seguridad responde de acuerdo al criterio de gerencia del hotel o responsable de seguridad:

## ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



FUENTE: MS. RESTITUTO VALERO Y JUSTO CRUZ

Para cumplir con la función de seguridad es necesario tomar y disponer de lo siguiente:

- a) Se precisa los medios de protección, físicos, electrónicos, ópticos, para hacer frente a las diferentes amenazas de fuego, intrusión, robo, etc, así como también una central receptora de señales de riesgo.
- b) Se precisa el personal operativo de seguridad, así como la designación del personal del hotel que habrá de participar en las situaciones de emergencia.
- c) Se tiene elaborado proyectos o planes de seguridad correspondientes a los medios instalados y al personal de seguridad.
- d) Se tiene elaborado planes de emergencia y evacuación para hacer frente a las posibles emergencias.

- e) Se precisa capacitación y formación a una parte o a todo el personal de seguridad y emergencia.

**3. Agrupación de todos los elementos precedentes en cuatro áreas funcionales básicas.**

- a) **Área Técnica.-** se encarga de la centralización de todos los sistemas y subsistemas que agrupan los medios técnicos, así como el mantenimiento de los mismos.
- b) **Área Operativa.-** sobre los planes y sistemas implantados, se establece las funciones del personal de seguridad y emergencia, y se procede a crear:
  - Subárea de gestión y administración, de acuerdo al departamento de seguridad.
  - Subárea de operaciones, que se articula de acuerdo con los equipos operativos existentes.
- c) **Área de Planificación de Seguridad.-** dotada de los medios humanos y técnicos precisos para la elaboración de proyectos y planes generales o parciales de seguridad.
- d) **Área de Capacitación de Seguridad.-** dotada, igualmente de personal competente para la partición de los diferentes programas de formación de seguridad.

**4. Gestión de la integración en el Departamento de seguridad de áreas funcionales y conexas con la seguridad.-** aquí podemos mencionar:

- a) Seguridad Informática
- b) Analista de Riesgos
- c) Seguridad e Higiene en el Trabajo

#### d) Investigación

Plantear que la opinión de todos es necesaria para gestionar un cambio de paradigma, no implica ignorar que las decisiones solo las toman unos pocos. **.(Luis Alberto Grunewald Consultor, docente e investigador en Seguridad Turística y Hotelera. Páginas 113, 117,119 y 120)**

La decisión nunca es del orden de la horizontalidad, alguien debe asumirla y concretarla, pero para eso debe basarse en la realidad que le hacen llegar las diferentes áreas del hotel.

El que toma la decisión de un cambio, orientado a implementar una política de seguridad, debe poseer capacidad de liderar la conducción, y esto no implica solo "mando".

Toda empresa debe tener conciencia de sus fortalezas y debilidades, para reforzar las primeras y eliminar o reducir las segundas.

Si la SEGURIDAD en un hotel es un cambio que debe implementarse, o reforzarse, este modelo de empresa como SISTEMA, es una propuesta de acción.

#### **1.1.2.3 Estructura Funcional del Sistema Operativo**

Por reiteradas ocasiones se ha expuesto que los medios de protección constituyen el factor determinante para la seguridad, ya que representan la solución real y efectiva del problema, esto se dá previo a un análisis.

Cabe recalcar que dentro del conjunto de medios técnicos y humanos, todos ellos necesarios es un sistema operativo e integrado de seguridad, al personal de seguridad le corresponde el papel primordial, toda vez que desarrolla las funciones básicas de planificación, dirección, coordinación y control del sistema, a parte de las tareas ejecutivas de implantación, mantenimiento, vigilancia, protección y seguridad.

El hotel a más de tener personal de seguridad, la gerencia y departamento de seguridad ha visto necesario contratar personal de seguridad perteneciente a la empresa tercerizadora, “PROVICA”, quien presta sus servicios desde hace dos años y cinco meses..



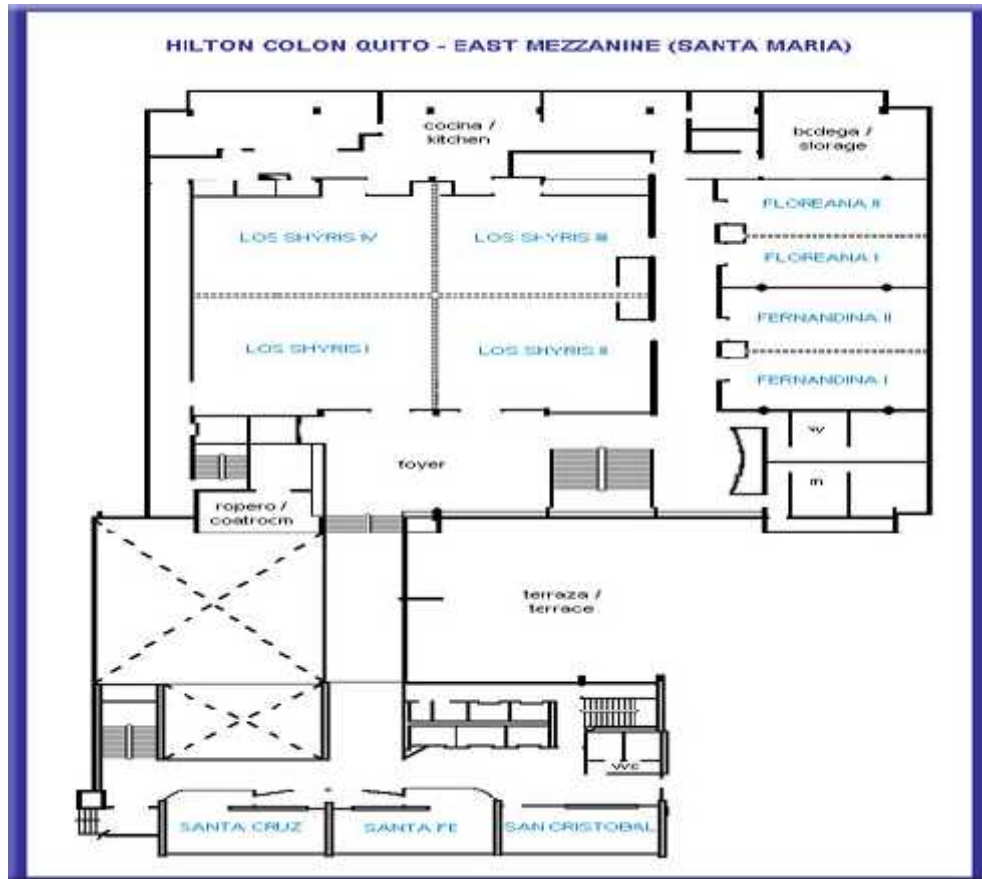
FUENTE: PAGINA WEB HOTEL HILTON COLÓN

#### **1.1.2.4 Marco conceptual**

El sistema operativo del hotel admite la actuación coordinada del conjunto de los medios de protección frente a toda amenaza previsible. Corresponde a los Medios Humanos de Seguridad y emergencia el papel principal, por lo que resulta particularmente importante el conocimiento de su articulación, funciones, deberes, responsabilidades y formas de actuación.

La tecnología actual provee al mercado de innumerables elementos y sistemas técnicos de protección que constituyen una ayuda inestimable para el responsable de Seguridad.

Detectan las vulnerabilidades, retardan su progresión y proporcionan el tiempo que necesitan los Servicios de Vigilancia para reaccionar con oportunidad y eficacia.



FUENTE. PAGINA WEB HOTEL HILTON COLÓN

### 1.1.3 Recursos Humanos

Es necesario mencionar que en el hotel laboran en todas las áreas 360 personas que forman el personal fijo, quienes realizan turnos rotativos. Además existe personal eventual, que no trabajan todos los días pero constan en un listado con su respectiva hoja de vida, en caso de necesitar sus servicios.

Todas las áreas deben estar bien vinculadas y tener conocimiento de las labores que realizan cada una, para así poder integrar con eficiencia la seguridad en el hotel, y poder administrar de la mejor manera posible todo el personal que integra la seguridad el hotel.



Cuenta con personal de seguridad perteneciente a la empresa PROVICA, con 8 guardias y un supervisor, quienes abarcan toda la edificación del hotel

### **1.1.3.1 El personal de seguridad**

La administración del personal de seguridad, está articulado de acuerdo a las funciones, tanto en el área técnica como de los mandos intermedios, por lo que establece tres áreas perfectamente diferenciadas, dentro de las cuales se encuentra ubicado todo el personal que realiza seguridad.

- Área Técnica
- Área de Gestión
- Área Operativa

- **Área Técnica.-** corresponde normalmente a las instalaciones y mantenimiento de sistemas.

El personal que integra los diferentes niveles de esta área, al que se incorpora el correspondiente al desarrollo de la seguridad en el hotel:

- Asesor analista de seguridad
- Ingeniero Técnico
- **Asesor, analista de seguridad.-** las tareas de este está integrado a formar parte del Departamento Técnico, normalmente de Instalaciones y Mantenimiento de Sistemas o de prestación integral de servicios de Seguridad.
- **Ingeniero Técnico.-** a este nivel le competen, normalmente, dos funciones de extraordinaria importancia en el desarrollo de la implantación de los sistemas de seguridad:
  - Ingeniería de Proyectos

- Dirección de instalación

**Ingeniería de Proyectos.-** le constituye el proceso de aplicación de medios técnicos concretos a las soluciones de seguridad elaboradas por el analista, por lo que determina la instalación de:

- Central y elementos periféricos
- Integración de la red o redes en la central
- Integrador y monitores de la red óptica (CCTV)
- Fuente de energía y fuente de alimentación alternativa
- Diseño del cableado general y canalizaciones
- Diseño de la red óptica
- Sensores: tipos, ubicaciones precisas.

**Dirección de Instalación.-** Las especificaciones técnicas necesarias, y en los correspondientes planos de instalación por plantas y áreas, con ubicación de todos los medios descritos y canalizaciones.

El Ingeniero Técnico debe conocer las características, posibilidades, ventajas e inconvenientes de los diferentes medios de protección tanto pasivos como activos, sensores, centrales, cableados, medios ópticos, fuentes de alimentación y con carácter general, cuantos elementos puedan ser necesarios en la instalación.

- **Área de Gestión.-** esta la conforman los directivos de seguridad.

En esta área se integran los mandos intermedios, como son:

- Director de Seguridad
- Jefe de Seguridad
- Mandos Intermedios

- **Director de Seguridad.-** constituye el más alto nivel del área de gestión, y normalmente, corresponde el cargo a la Jefatura de Seguridad del hotel, conlleva un alto nivel de responsabilidad.

Tiene un amplio conocimiento de seguridad y de las instalaciones del hotel, por lo que dispone de un Departamento de Seguridad, el Director de Seguridad realiza la contratación de partidas de instalaciones de seguridad o de servicios operativos, lo que influye en la calidad de servicio que pueda brindar el hotel.

- **Jefe de Seguridad.-** Constituye una clave e imprescindible para la eficacia del conjunto de seguridad, sin esta persona, el concepto de coordinación carece de sentido y el mejor de los sistemas se reducirá a unos funcionamientos inconexos, la operatividad de los medios humanos se vuelve conflictiva y de bajo rendimiento.

El jefe de seguridad eficiente y responsable, carente de los medios necesarios, improvisará soluciones inmediatas a los diferentes problemas de seguridad y forzará la dotación de los recursos convenientes en el menor tiempo posible.

Basta imaginar situaciones tales como un aviso de bomba, localización de un artefacto sospechoso, disturbios externos frente a la entrada principal, disturbios internos de origen laboral, la detección de intrusos con finalidad de robo o el descubrimiento de drogas en el hotel, para entender la absoluta necesidad de un jefe o Responsable de Seguridad.

- **Mandos Intermedios.-** son las personas que dentro de la estructura del Departamento de Seguridad, realizan su trabajo entre la Dirección o Jefatura de Seguridad y el personal Operativo.

Es imprescindible en la organización operativa que exista un adecuado desarrollo de normas y procedimientos de actuación.

**“Según el Ing. Silvio Vallejo que al identificar en un hotel las fuerzas centrales y determinar lo que debe mejorarse. Se podrá hacer un análisis de la relativa posición competitiva de la organización, su capacidad para adaptarse e innovar, las habilidades de los recursos humanos, sus capacidades tecnológicas, recursos financieros los valores y antecedentes de sus empleados que es un punto clave. Fuerzas centrales son las fortalezas que hacen distinta y más competitivo a**

**un hotel, sobre todo cuando proporciona o presta servicios que cuenta con un valor único para sus clientes, esto comprende también dar un resultado con rapidez, eficacia, sin interrupciones y con el menor inconveniente o problema para el cliente.”**

### **1.1.3.2 Funciones del personal de seguridad**

**Personal de Seguridad Privada.-** Las funciones del personal de seguridad de la empresa contratada, ellos se encuentran regidos bajo las normas específicas de la empresa de seguridad a la que pertenecen y son ubicados en puntos claves del hotel, a quienes les supervisan el personal de seguridad interno del hotel, y un supervisor de la empresa de Seguridad “PROVICA”, la empresa de seguridad debe estar debidamente constituida, con las funciones, deberes y responsabilidades que la ley especifica.

El personal de seguridad privada se registrará a las disposiciones de la persona encargada de seguridad del hotel, y a la Policía Nacional, en el ejercicio de sus funciones, de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones en relación con las personas, los bienes, establecimiento y vehículos de cuya protección, vigilancia o custodia estuvieren encargados.

**Personal de Seguridad del Hotel.-** se encuentran regidos bajo las normas internas del hotel y de acuerdo al cargo que ocupan.

#### **1. Área Técnica.-** Tiene como funciones:

- Asesoría, auditoria, estudios, proyectos y planes de seguridad.
- Ingeniería de proyectos.
- Dirección de instalación
- Instalación de sistemas.
- Mantenimiento y reparación.

#### **2. Asesor, analista de seguridad.-** Constituye uno de los niveles que requiere mayor capacitación dentro de seguridad, ya que posee complejas tareas como:

- Asesoramiento de seguridad
- Auditorias de seguridad
- Estudios-proyectos de seguridad
- Planes Integrales de Seguridad
- Planes de Autoprotección
- Planes de Emergencia
- Planes de Seguridad de la información
- Planes de Recuperación y Respaldo
- Planes de Crisis
- Plan Director de Seguridad
- Manual de Procedimientos
- Plan de Formación o Capacitación

3. **Área de Gestión:** constituye con carácter general la base del sector de seguridad, con funciones de:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control de Seguridad.

4. **Jefe de Seguridad:** Entre las funciones del Jefe de Seguridad podemos mencionar:

- El análisis de situaciones de riesgo y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de una buena seguridad.
- La organización, dirección e inspección del personal y la seguridad que se brinda.
- Implantar sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión, funcionamiento y conservación de los mismos.
- El control permanente de capacitar al personal en seguridad.

- Asegurar la colaboración de la Policía Nacional, Defensa Civil, Bomberos.
- El jefe de seguridad es el asesor permanente de la Dirección en materia de seguridad.
- Contrata al personal especialmente para puestos de trabajo que impliquen alguna forma de peligrosidad, tanto para los bienes como para las personas o la información.
- Mantiene relación con los diferentes departamentos y la consecución con la Gerencia del hotel, en todo lo relativo a protección de personas y bienes, así como al cumplimiento de las normas generales y particulares de seguridad.
- Mantiene informada en forma permanente a gerencia, del funcionamiento de seguridad, en todo sentido, para dar a conocer de cualquier incidencia o emergencia cuya importancia justifique.
- Elabora normas generales y particulares de seguridad, así como también procedimientos operativos que deberán seguirse ante las diversas incidencias previsibles.

**5. Mandos Intermedios:** Sus funciones son muy diversas, depende de las características del hotel, con carácter general podemos mencionar:

- Adecuación del personal operativo de su dependencia y del trabajo a realizar
- Distribución y organización del trabajo del área de su responsabilidad
- Supervisión de la realización de un buen desempeño
- Detección de posibles deficiencias del personal operativo.

**6. Área Operativa.-** tiene por funciones generales la protección de personas, bienes e información y la vigilancia de las mismas, sus funciones podemos mencionar:

- Dan protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.

- Efectúan controles de identidad en el acceso o en el interior del hotel.
- Evitan la comisión de actos delictivos o infracción en relación con el objeto de protección.

#### **1.1.3.4 Responsabilidades**

**Personal de Seguridad Privada.-** El personal perteneciente a la empresa de seguridad, tiene como obligaciones:

- Proteger a la ciudadanía, a la edificación y personas que se encuentra custodiando, deberán comunicar a la Policía Nacional, cualquier información o circunstancia relevante para la prevención, el mantenimiento o restablecimiento de la seguridad, así como todo hecho delictivo de que tuviese conocimiento en el ejercicio de sus funciones.
- El personal de seguridad privada se atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.
- Deberá portar la tarjeta de identidad profesional, y en su caso permiso de portar armas.
- Identificarse en actuaciones en que lo requieran ciudadanos afectados por éstas.
- Dentro del hotel se dedicarán exclusivamente a la función de seguridad propia de su cargo, no pudiendo simultanear la misma con otras funciones.

#### **Persona de Seguridad perteneciente al hotel.**

Constituye un elemento básico conocer sobre las responsabilidades de la persona de seguridad perteneciente al hotel.

- Efectuar controles de identidad en los accesos o en el interior del hotel.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en el hotel.

- Es responsable del orden, disciplina, vigilancia, distribución, asignación del trabajo y ejerce para inspeccionar al personal que labora.
- Control de accesos de vehículos.
- Control de mensajería, correspondencia y paquetería.
- Controlan los sistemas de seguridad del hotel.
- Tienen la capacidad de actuar entre emergencias
- Ayuda a la recepción del apoyo exterior e información a los mismos en el desarrollo de la emergencia.
- Prestan primeros auxilios a toda persona que haya sido afectada.
- Dirigen y coordinan las actuaciones diversas de todo el personal del hotel.

La situación de carácter humano obedecen a los hábitos y costumbres del personal que formará parte de la organización; la seguridad investigará permanentemente a todo implicado y trabajador potencial con el fin de:

- Asegurarse de sus hábitos de limpieza e higiene.
- Lealtad
- Grado de cultura
- Honorabilidad
- Honestidad
- Rendimiento en el trabajo

De esta manera prive la seguridad de la instalación y su huésped desde el punto de vista de la higiene, la atención y la seguridad de las personas y sus bienes.

La gerencia del hotel tiene la máxima responsabilidad de la seguridad y la presentación ante los trabajadores y huéspedes de las instalaciones con el concepto de que la seguridad comienza desde arriba.

Elaborar una política de coordinación de recursos es una tarea que no debe tomarse a la ligera: requiere un estudio detallado del sistema global que tenga en cuenta aspectos como, entre otros:



- El sustrato físico del sistema
- La dinámica laboral
- La dinámica de grupos de personal
- Las necesidades físicas de los usuarios
- Las necesidades psicológicas
- El grado de formación de las personas implicadas
- El grado de implicación en el complejo de seguridad
- El entorno externo del que nos queremos proteger

#### **1.1.3.4 Relación con el huésped**

El personal de seguridad y del hotel no mantiene ningún tipo de relación con el huésped o cliente, las camareras son las únicas que se encuentran cercanas a los clientes, por cuanto tienen a cargo las habitaciones del hotel, si se trata de una emergencia en el hotel ellas tienen la capacidad de dirigir a los huéspedes hacia un lugar seguro.

Llevan un control de los huéspedes que se encuentran en las habitaciones y en caso de alguna anomalía deben comunicar inmediatamente al departamento de seguridad.

#### **1.1.4 Recursos tecnológicos**

Todo problema de seguridad se reduce, en síntesis, a la existencia de una o varias amenazas que pueden producir daños de diferente consideración a personas, bienes e información en un espacio y durante un tiempo determinado.

Los recursos tecnológicos, en su conjunto y debidamente coordinados, constituyen la solución eficaz e integral del problema.

Los criterios económicos obliga a reducir la aplicación de los recursos tecnológicos y regirse a la instalación de los estrictamente necesarios.

#### **1.1.4.1 Tecnología aplicada**

La tecnología actual provee al mercado de innumerables elementos y sistemas técnicos de protección, que constituyen una ayuda inestimable para el Responsable de Seguridad,

Detectan las agresiones, retardan su progresión y proporcionan el tiempo que necesita el departamento de seguridad para reaccionar con oportunidad y eficacia.

El Departamento de Seguridad debe tener en cuenta los medios a ser instalado lo siguiente:

- Realizar un estudio de seguridad
- Detectar y analizar cada una de las vulnerabilidades.
- Realizar una valoración
- Determinar los elementos precisos

#### **1.1.5 Niveles de Seguridad**

Representa la solución del problema y constituye la base para la elaboración y la implantación de un sistema integral de seguridad.

La determinación de los medios de protección se debate siempre entre dos condicionantes básicos: las necesidades y las posibilidades. El tratamiento de los diferentes medios de protección tenemos:

- Sistemas contra incendios
- Sistemas Técnicos de Seguridad

## Sistemas Contra Incendios



FUENTE: HOTEL HILTON COLÓN

El sistema contra incendios integra, el empleo de todos los medios técnicos y humanos necesarios, así como la aplicación de cuantos elementos coordinados, planes, normas, procedimientos, sean precisos para hacer frente de un modo eficaz a la amenaza de fuego. **(Restituto Valero- Justo Cruz, Páginas 137)**

Constituirá en la articulación racional de elementos de coordinación, en el espacio y en el tiempo, para la consecución del objetivo de eficacia en la lucha contra el fuego.

La actuación contra el fuego integrará todos los elementos participantes en la extinción del incendio, así como aquellos otros correspondientes a la emergencia y evacuación. **(Restituto Valero- Justo Cruz, Páginas 197, 198 y 199)**

El hotel cuenta con todas las instalaciones de protección contra incendios que establece la ley:

- Detectores de incendio

- Alarmas
- Extintores portátiles
- Instalación de columna secas
- Instalación de bocas de incendio equipadas
- Instalación de rociadores automáticos de agua
- Instalación automática de CO2

Tiene un esquema riguroso de todas las instalaciones del hotel y los lugares susceptibles de iniciar o propagar el fuego.

- Instalaciones de calefacción y producción de agua caliente
- Instalaciones de evacuación de humos y gases
- Instalaciones de evacuación de basuras



FUENTE: HOTEL HILTON COLON

- Instalaciones de aparatos elevadores
- Máquinas en general que puedan generar calentamiento o fricción
- Área de fumadores

La elección de un sistema adecuado permite, la rápida localización del fuego, faculta una actuación directa sobre el mismo y minimiza el riesgo en vidas humanas y el daño material. La buena cobertura en la detección, ahorra otro tipo de medios, si bien ha de verse complementada necesariamente por otras medidas, muy económicas y de sencillo cumplimiento, como son la prohibición expresa de fumar y el mantenimiento libre de acceso tanto de vías de evacuación como de salidas de emergencia.

**“Según el Ing. Merlo indica que al diagnosticar los resultados lo único que asegurara es que la instrumentación de los planes se realice conforme a lo establecido y que permita evaluar los resultados conseguidos por medio del control, si no se generan los resultados deseados los gerentes y equipos tendrán que modificar la misión, los objetivos, las estrategias, idear nuevos planes tácticos o cambiar los controles utilizados. Manual de Seguridad y planeamiento Pag. 33”**

#### **1.1.5.1 Medios Técnicos**

Los medios técnicos se encuentran integrados por elementos pasivos medios físicos y elementos activos, medios electrónicos, frente a las denominadas amenazas de origen antisocial.

Los medios técnicos pasivos o físicos, cuya función básica estriba en disuadir, detener o, al menos retardar la progresión de la amenaza.

El incremento del tiempo que estos elementos imponen a la acción agresora, para alcanzar su objetivo resulta normalmente imprescindible una alarma o reacción.

Se articulan por su ubicación, por el diseño, por los materiales que los integran.

Los medios técnicos activos o electrónicos, contra amenazas de origen antisocial, tienen la función básica de proporcionar alarma e información frente a la presencia de una agresión. Para ello resulta imprescindible su integración e un sistema

de protección electrónico activo y pasivo, que permita la recepción de esa alarma y facilite la reacción correspondiente.

### **1.1.6 Sistemas de Protección activa y pasiva.**

Un sistema de seguridad está integrado por un conjunto de sistemas básicos que van a constituir el principal rol del conjunto de sistemas protección:

- **Sistema de detección**, constituye los tentáculos terminales del sistema y tienen por finalidad proporcionar la alarma en el momento y lugar preciso en que se produce la amenaza.
- **Sistema de control de accesos**, tiene por finalidad impedir la intrusión de personas y la introducción de materiales u objetos no autorizados, para lo que dispondrá, normalmente, de medios técnicos y humanos para los procesos de toma y registro de datos, identificación, inspección y autorización.
- **Sistema de protección de la información**, integrado por un heterogéneo agrupamiento de medios especialmente diseñados para la seguridad de los recursos informáticos y de las comunicaciones.
- **Sistema de vigilancia óptica**, dotado principalmente de medios ópticos que proporcionarán información permanente de la progresión de la amenaza y de cuantas incidencias se produzcan. Facilitarán, de otra parte la observación general de las áreas exteriores e interiores.
- **Sistema de Centralización**, compuesto por todos los medios necesarios para realizar el control general del sistema de seguridad, la recepción y transmisión de alarmas y la vigilancia óptica, que facilitan la coordinación de las actuaciones de los medios humanos de seguridad, que se encuentra en el centro e control o central de seguridad.
- **Despliegue del sistema**, incluye el diseño del sistema general, así como las centrales remotas, Fuentes de alimentación, conexiones, circuitos de todo tipo de los diferentes subsistemas.

- **Medios complementarios**, formados por los diferentes sistemas de iluminación, señalizadores o avisadores interiores y exteriores y por los sistemas de señalización.

La abundancia de los sistemas de seguridad, y del responsable de seguridad, dificulta en ocasiones la elección de los más idóneos y la aplicación de criterios de economía obliga a reducir la aplicación, hasta conseguir solo los estrictamente necesarios.

#### **1.1.6.1 Clasificación y descripción**

El hotel debe proporcionar seguridad física al personal durante las 24 horas lo cual incluye medidas preventivas desde el exterior hasta el interior del edificio la seguridad externa abarcara básicamente la seguridad perimétrica y de la entrada del hotel la disposición y distribución del hotel dificulta la vigilancia cuando tiene demasiadas entradas y salidas pero no cuando se presenta como un edificio compacto. La seguridad externa esta conformada por un elemento físico de control de acceso , casetas de ingreso, las propias entradas y por un elemento humano encargado de supervisar y evaluar , entre otros , los aspectos siguientes:

- Control de entradas de visitantes.
- Servicio de policía cercano.
- Tipos de clientes que frecuentan el hotel.
- Localización del hotel para determinar el entorno humano que rodea la instalación.

**Medios Pasivos.-** su articulación tienen importancia en exteriores, e interiores con la progresión normal de la amenaza.

Las puertas, ventanas constituyen los medios pasivos y otros accesos interiores. El principal elemento lo constituye la puerta y como componentes de ésta destinados a incrementar su seguridad, la cerradura.

Las puertas de las habitaciones se componen de:



FUENTE: HOTEL HILTON COLÓN

- Marco de metal reforzado
- Madera de siete cm de espesor
- Cerradura electrónica.

Las ventanas tienen las siguientes características:

- Antirruido
- Posee 2 vidrios en uno
- Doble protección de ventana

La protección periférica exterior se la realiza:

- Con la ayuda de la Policía Nacional de la zona de la Mariscal, con el PAI del sector
- Un vigilante alrededor del Hotel



Cada habitación posee una caja fuerte, en la cual el huésped guarda sus objetos de valor, o éstos pueden ser encargados en la recepción del hotel

### **Medios Activos**

Para la implantación de estos medios en el hotel, es preciso establecer dos elementos básicos:

- Condiciones de seguridad
- Transmisión de alarmas

Condiciones de Seguridad, son los que se usa frecuentemente, siempre que la legislación no obligue de forma expresa, entre ellas tenemos:

- Solidez suficiente de suelos, paredes y techos.
- Puertas y cerraduras de seguridad en accesos.
- Cristal antimotín
- Detección inercial magnética en puertas
- Control de accesos en la entrada al hotel
- Cámaras de TV. En el control de accesos y en el espacio interior.

Transmisión de Alarma a una central profesional de recepción de alarmas o central policial, esto exige adecuada protección de las líneas telefónicas exteriores, se refuerza con sistemas de chequeo periódico de las líneas y emisores alternativos de señales.

**Control de Accesos.-** este integra una serie de actuaciones cuya principal finalidad es impedir la intrusión de personas o la introducción de determinados materiales y objetos al hotel.

1. Control del personal del hotel.- cada uno posee una tarjeta de identificación.

2. Todo el personal ingresa por la puerta que se encuentra en la calle 18 de septiembre.
3. No se lleva un control de las visitas
4. Los proveedores ingresan por la puerta de la calle 18 de septiembre y con el personal de vigilancia del hotel.
5. No se controla las personas que ingresan a los restaurantes, casinos y bares del hotel.
6. El acceso vehicular a los parqueaderos del hotel lo realiza un guardia de seguridad.
7. Solo ingresan vehículos de los huéspedes.

**Sistema de comunicación.-** esta se la realiza por medio de radio entre el departamento de seguridad y el personal, poseen cuatro frecuencias.

**Sistema de vigilancia circuito cerrado de televisión:-** la incorporación de los medios ópticos ha representado otro componente de muy altas posibilidades en el desarrollo de los modernos sistema de seguridad, ha ampliado las posibilidades de:



FUENTE: HOTEL HILTON COLÓN

- Detección de incidencias tanto al interior como exterior.
- Control de áreas exteriores e interiores
- Control en los accesos a áreas restringidas y puntuales.
- El hotel cuenta con cámaras en los sitios más vulnerables, como el loby, pasillos.

El cambio posible en seguridad es cuando emerge desde la gente, porque ese cambio trae consigo la adicción de voluntades que se necesita para impulsarlo, por lo tanto, se tiene que garantizar un cambio para la participación común de los beneficios que va a traer, principalmente que garantice la protección de los más débiles, la responsabilidad de afincarse sobre una certeza de la solidaridad a una seguridad pública y privada para con las personas, sus instalaciones y su documentación. **(Dr. Edwin Báez Tejada Pag. 49)**

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Análisis de las Seguridades del Hotel Hilton Colón

El marco metodológico esta referido al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en el proceso de investigación.

En otras palabras, el fin esencial de nuestro marco metodológico es exponer en una forma clara y sencilla los [métodos](#) e instrumentos que empleamos, así como el tipo y diseño de la investigación que realizamos.

##### 2.1.1 Tipo de investigación

En el presente trabajo hemos aplicado un tipo de investigación descriptivo; ya que se describe la problemática presentada las seguridades del Hotel Hilton Colón de la ciudad de Quito, y por la carencia de una adecuada instalación de medios técnicos y humanos en el hotel.

##### 2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de nuestra investigación fue de campo en vista de que se recopiló información directamente del personal del Departamento de Seguridad del Hotel, Personal que la labora en el mismo, al aplicar técnicas de recolección de datos como la observación indirecta y la encuesta.

##### 2.1.3 Instrumentos de recolección de datos

Como en todo proceso investigativo se requirió del uso de diversas técnicas con el propósito de obtener toda la información y datos necesarios para el desarrollo de nuestra propuesta.

De acuerdo a lo antes señalado las técnicas utilizadas para el desarrollo de nuestro trabajo fueron las siguientes:

**2.1.3.1 Técnicas primarias.-** Se obtuvo información de fuente directa a través de la observación y la encuesta realizada al personal operativo del Departamento de Seguridad del Hotel.

Observación directa: ya que se realizó la observación al momento de recolectar la información y recorrer las instalaciones del hotel para el trabajo propuesto.

Encuesta: La información se obtuvo por medio de un cuestionario estandarizado, que se aplicó a 40 funcionarios que laboran en el Hotel Hilton Colón. La duración promedio de aplicación fue de 20 minutos. Se recabó información específica.

**2.1.3.2 Técnicas secundarias.-** Para la fundamentación teórica se obtuvo información de fuentes indirectas como libros, folletos, Internet.

Se pudo detectar que el personal del Departamento de Seguridad del Hotel no cuenta con el personal profesionalizado en seguridad, para las funciones de control de toda la edificación del hotel; además se pone en evidencia la necesidad que el personal de esta dependencia tiene para mejorar el sistema operativo y técnico para unificar sus procedimientos de tal manera que actúen encuadrados en lo que la ley establece.

Hemos partido primeramente refiriéndonos a la normativa jurídica en la que se apoyan las acciones de control que realiza el personal del departamento de seguridad del Hotel; y mediante el método deductivo de la investigación, ya que hemos partido fundamentalmente de la organización y sistema operativo de seguridad del hotel, en cuanto a medios técnicos, normas y procedimientos, hemos recopilado directamente la información exacta y específica del personal que labora en el Hotel, y se hace evidente la mejoría los sistemas implantados en el hotel para dar un servicio más ágil y efectivo.

Para la presente investigación se consideró como universo de estudio al personal del Hotel, Departamento de Seguridad del Hotel que se encarga de realizar el control de las instalaciones del mismo y Turistas ya que son los que buscan una seguridad en su estadía.

En el siguiente cuadro se presenta la población considerada para el estudio.

<b>Población</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefes	3	8%
Secretarias	5	13%
Camareras	8	20%
Botones	6	15%
Chefs	4	10%
Cocineros	3	8%
Recepcionistas	3	8%
Guardias	4	10%
Limpieza	4	10%
Totales	40	100%

En consecuencia de que la población es media amplia, se procedió a trabajar con algunos de los elementos del universo de estudio, el mismo que consta de las siguientes secciones:

1. Presentación.- se expresa el motivo de la investigación.
2. Instrucciones.- Se expone como llenar el cuestionario.
3. Información general.- Referida a datos de la persona consultada.
4. Información específica.- Referida a la información exacta que se trata de obtener.

Escalas de evaluación del instrumento de campo, previo a la planificación de la extensión de la muestra. (**Investigación Científica Pedro Pablo Jarrín, Pag. 48**)

NIVELES DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA
S	Si
N	No

NIVELES DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA
S	Siempre
F	Frecuentemente
RV	Rara vez
N	Nunca

NIVELES DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA
E	Excelente
B	Bueno
M	Malo

#### 2.1.4 Análisis y representación gráfica de resultados

En este punto presentaremos el análisis a los resultados obtenidos en cada pregunta de la encuesta realizada a nuestro universo de estudio, exteriorizaremos los resultados de manera cuantitativa y gráfica.

**Pregunta:**

1.- ¿Qué tiempo ha laborado usted en el Hotel Hilton Colón?

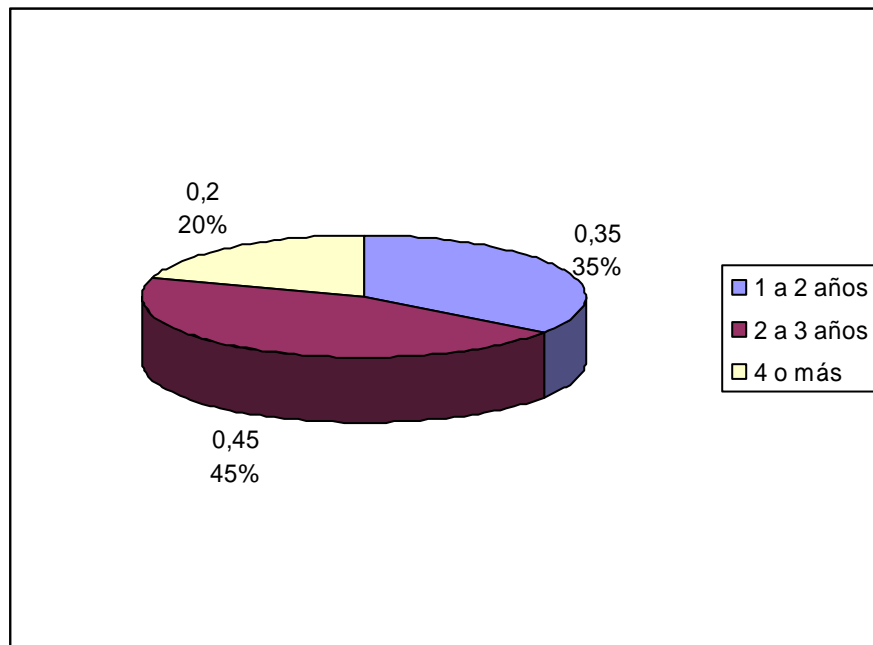
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentajes
1 - 2 años	14	35%
2 - 4 años	18	45%
4 años - mas	8	20%

**Análisis:**

El 35% del personal que labora en el Hotel indica que ha permanecido en este Hotel entre 1 a 2 años; mientras que el 45% manifestó que se encuentran laborando de 2 a 4 años y el 20% indicó que lleva trabajando por más de 4 años.

**Gráfico:**





**Pregunta:**

2.- ¿Conoce si alguna vez se ha producido robo, incendio, corto circuito, hurto, otros, ninguno?

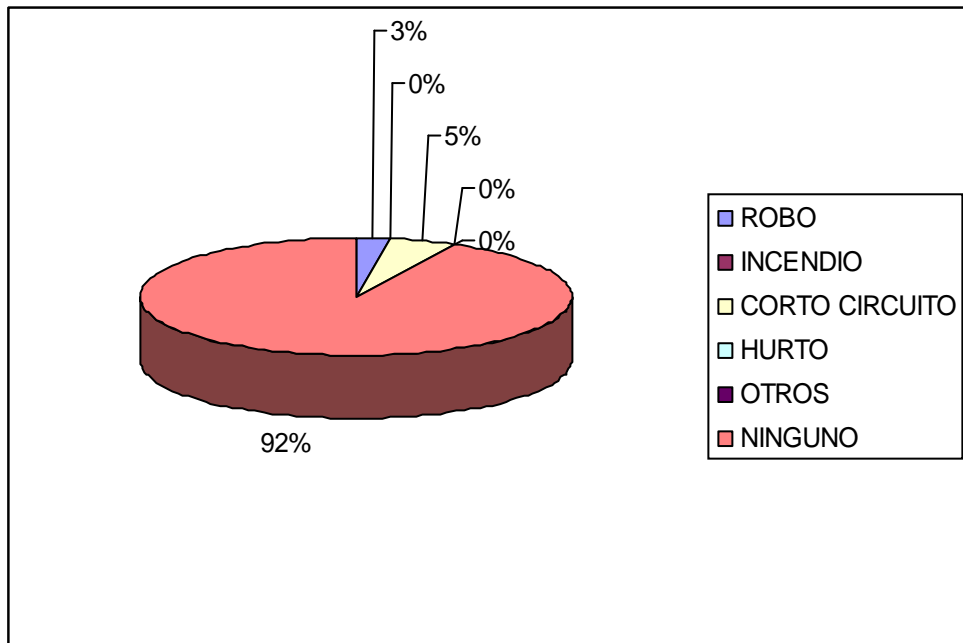
**Resultados**

Respuesta	Frecuencia	Porcentajes
Robo	1	3%
Incendio	0	0%
Corto circuito	2	5%
Hurto	0	0%
Otros	0	0%
ninguno	37	92%

**Análisis:**

El 92 % de miembros del hotel indica que no se a producido ninguno de los riesgos mencionados, mientras que el 3% indica haberse suscitado robo y el 5% hurto, es decir que el departamento del hotel no realiza un control exhaustivo o los medios implementados no son los correctos.

**Gráfico:**



### Pregunta

3. ¿Durante su permanencia en el hotel ha recibido algún tipo de capacitación en normas o procedimientos de Seguridad?

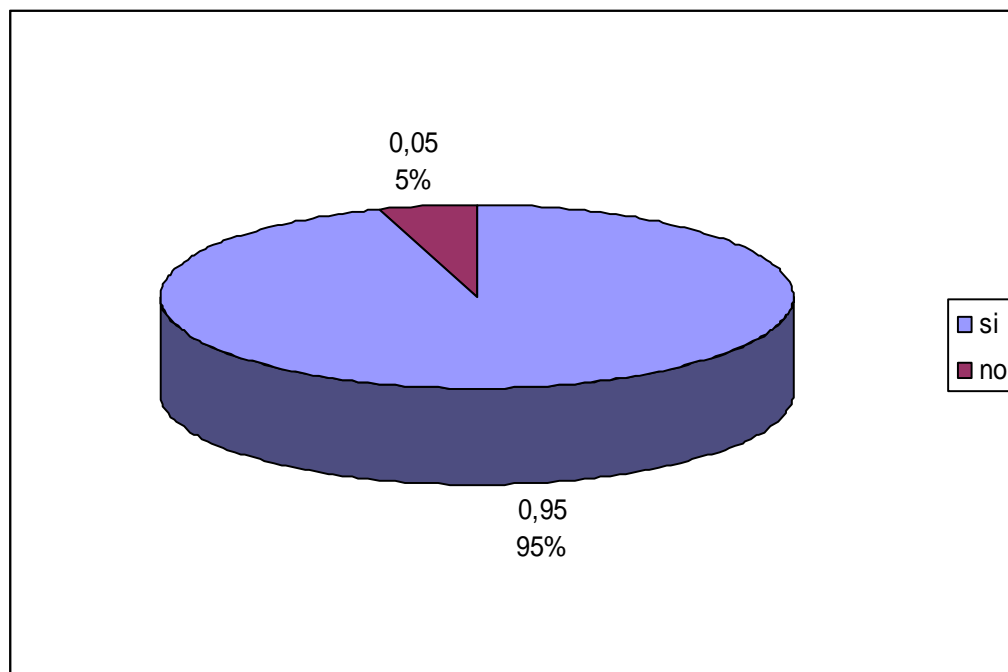
### Resultados:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	38	95%
NO	2	5%

### Análisis:

El 95 % de miembros de este hotel si han recibido capacitación sobre normas y procedimientos en seguridad, es decir conocen y tienen una clara visión de cuáles son los procedimientos de seguridad.

### Gráfico:



**Pregunta:**

4.- ¿Considera Usted que el personal que realiza las funciones de seguridad en el Hotel reacciona de una manera segura?

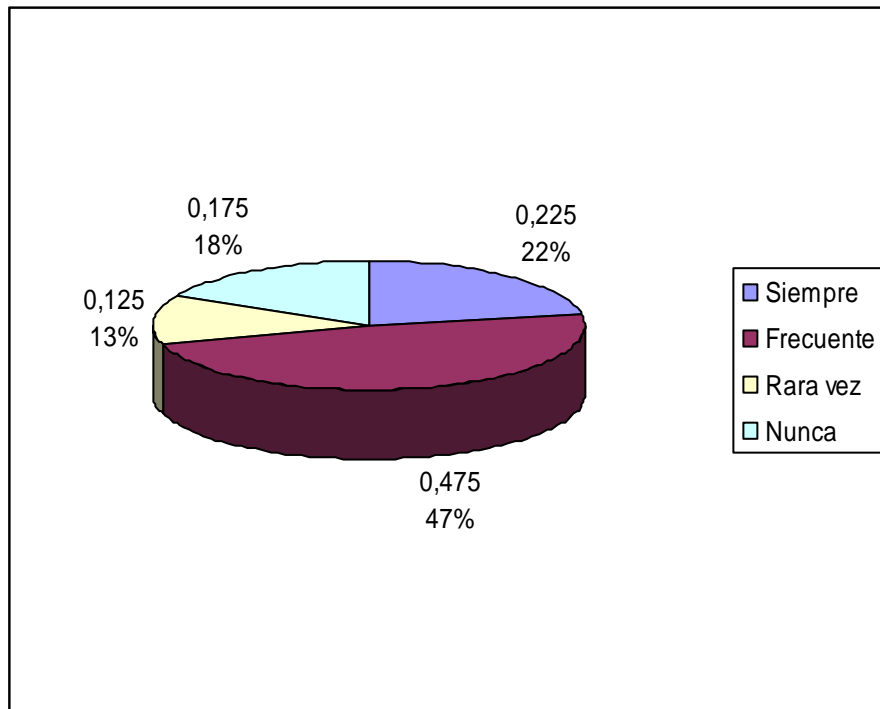
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	22%
Frecuente	19	47%
Rara vez	5	13%
Nunca	7	18%

**Análisis:**

El 47 % del personal indicó que el personal que realiza las funciones de seguridad frecuentemente reacciona de una manera segura, el 22% siempre, el 13% rara vez y el 18 % nunca.

**Gráfico:**



**Pregunta:**

5.- ¿Conoce Usted donde se encuentran ubicadas las zonas seguras del Hotel en caso de presentarse una emergencia?

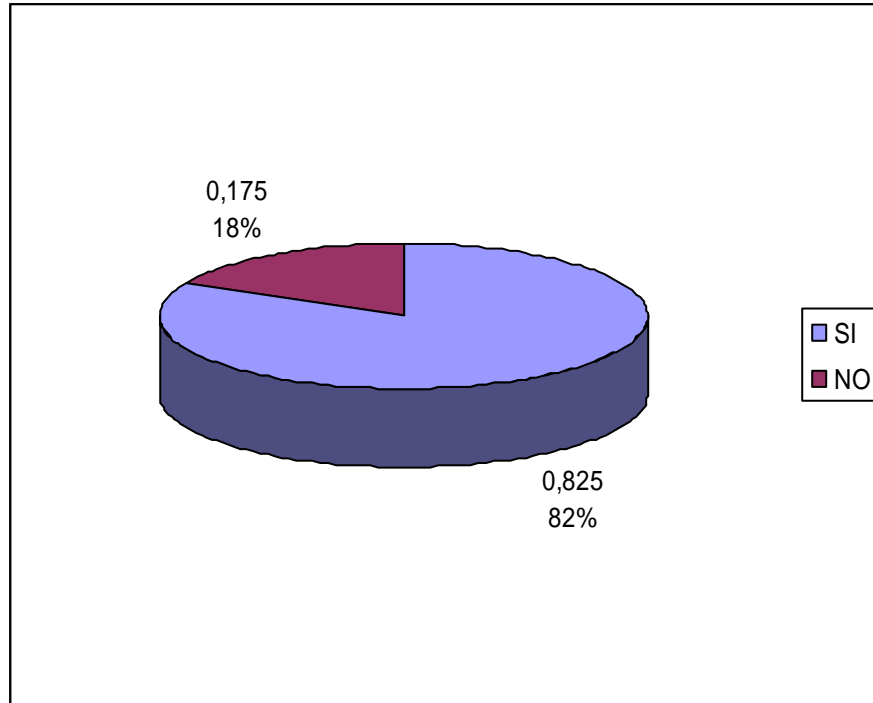
**Resultados**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	82%
NO	7	18%

**Análisis:**

Solamente el 18 % de los encuestados no conocen donde se encuentran ubicadas las zonas seguras, mientras el 82 % conoce a la perfección.

**Gráfico:**



**Pregunta:**

6.- ¿Considera Usted que la señalización existente en las diferentes áreas, accesos, salidas de emergencia, áreas restringidas son lo suficientemente claras?

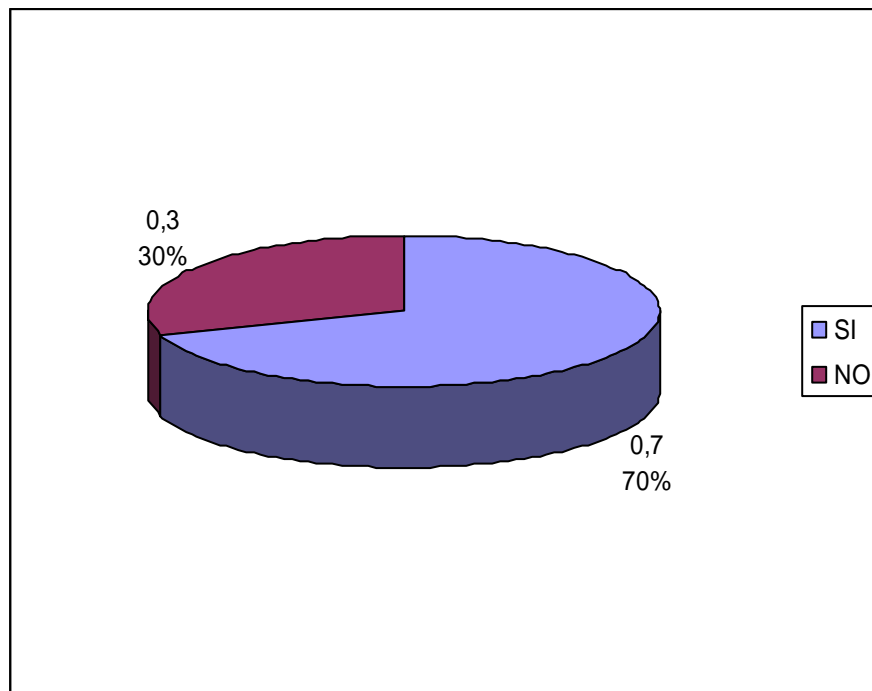
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	70%
NO	12	30%

**Análisis:**

El 70% de los empleados del hotel consideran claras la señalización del mismo y el 30% indicó que no son lo suficientemente claras.

**Gráfico:**



**Pregunta:**

7.- ¿Considera usted que las instalaciones del hotel brinda un ambiente seguro?

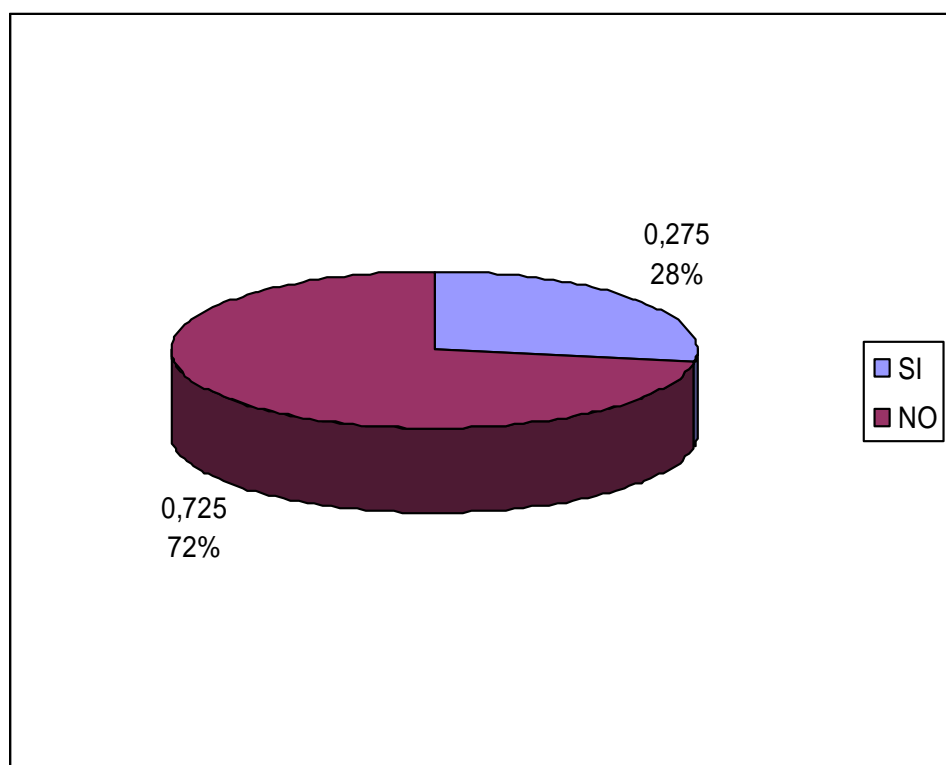
### Resultados:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	28%
NO	29	72%

### Análisis:

El 28% del personal del hotel considera que las instalaciones si son lo suficientemente seguras, mientras que el 72% las consideran inseguras ya que no llevan un control exhaustivo de las visitas.

### Gráfico:



### Pregunta:

8.- ¿Conoce Usted si alguna vez se ha suscitado algún tipo de riesgo con los huéspedes, visitas o personal?

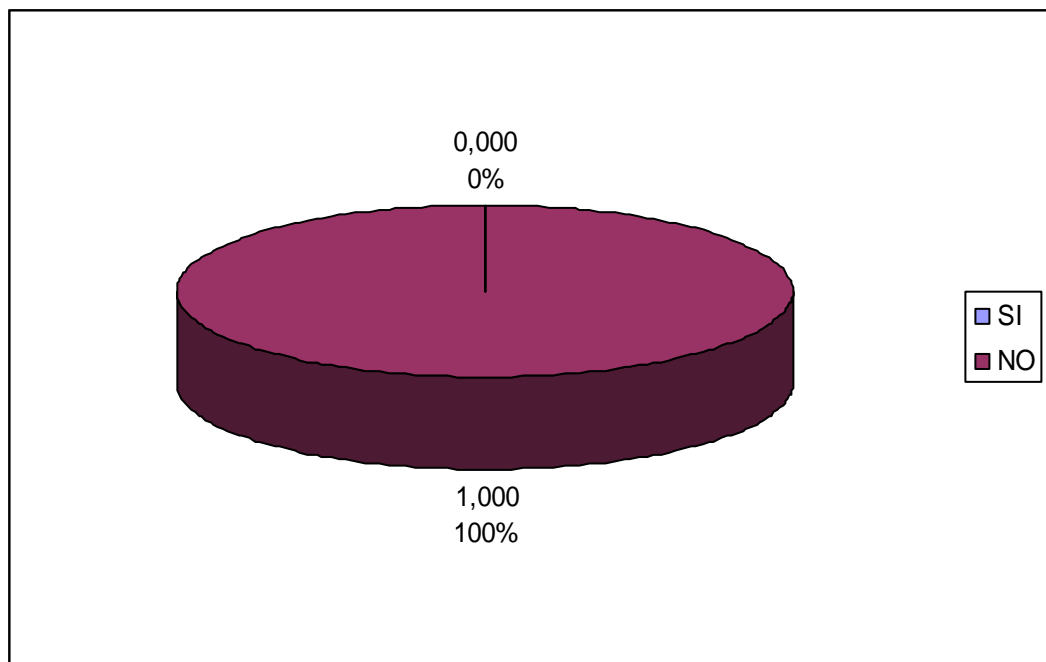
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	40	100%

**Análisis:**

El personal del hotel no conoce que se haya suscitado algún tipo de riesgo con los huéspedes, visitas y el personal.

**Gráfico:**



**Pregunta:**

9.- ¿Cómo considera Usted a los medios de seguridad instalados en el hotel?

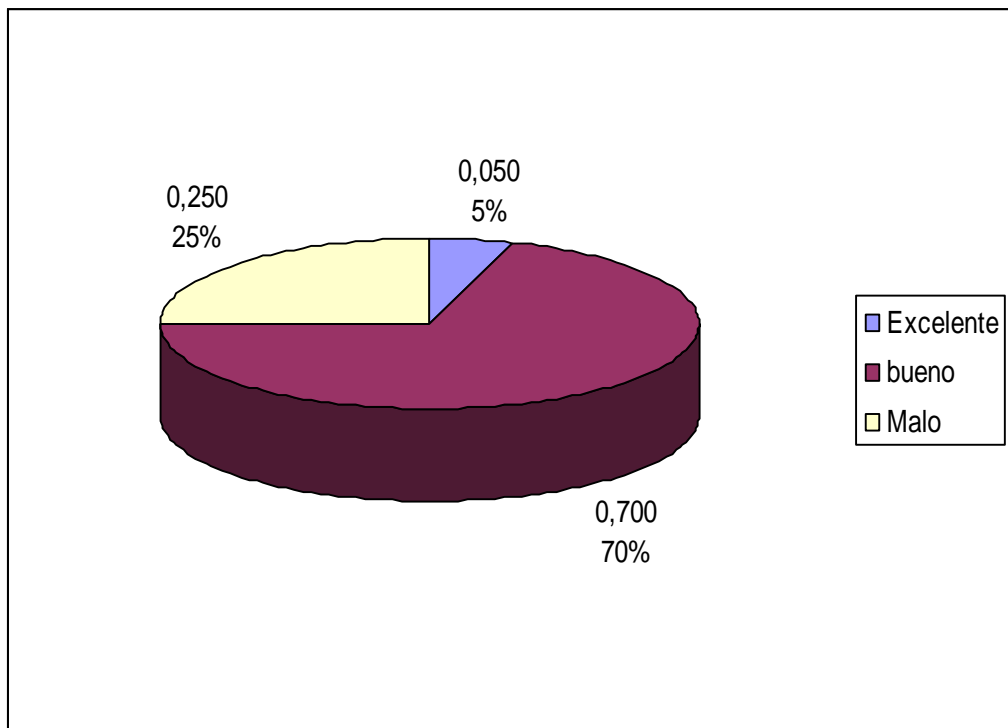
### Resultados:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	5%
Bueno	28	70%
Malo	10	25%

### Análisis:

El 70 % de miembros del hotel manifestaron que los medios de seguridad instalados son buenos, el 5% indico que son excelentes, y el 25% que son malas ya falta cámaras algunos lugares.

### Gráfico:



### Pregunta:



10.- ¿Considera usted que el personal de seguridad es el suficiente para la dimensión del hotel?

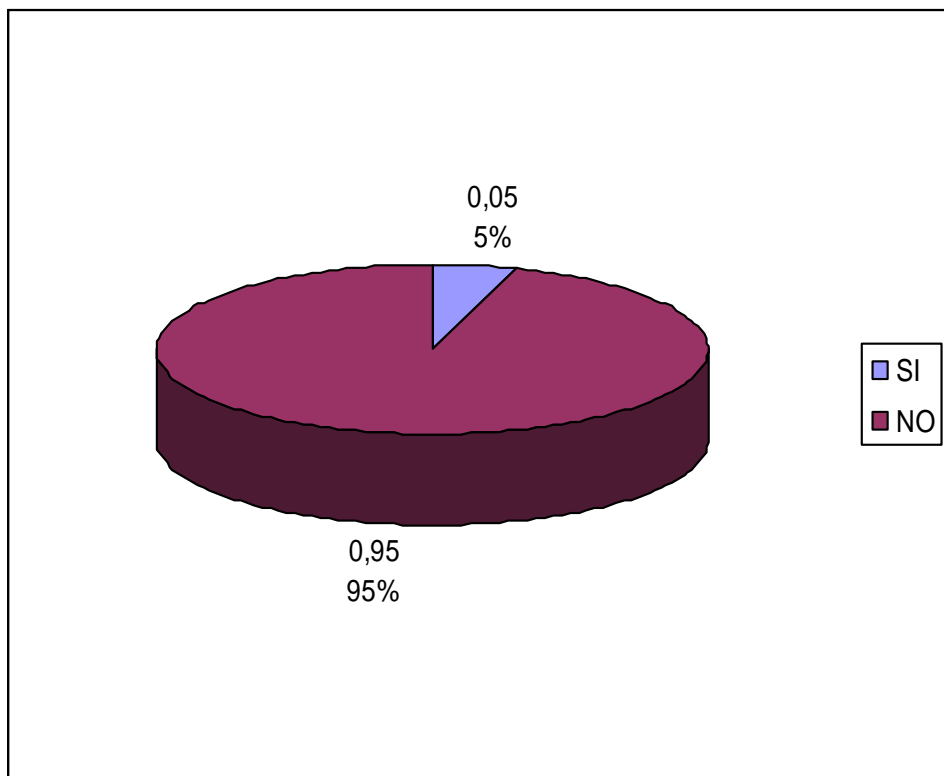
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	5%
NO	38	95%

**Análisis:**

Únicamente el 5 % de los encuestados indicó que el personal que labora en el hotel es suficiente, el 95% contestó que no, ya que las dimensiones del hotel son grandes y necesitan mayor vigilancia tanto interior como exterior.

**Gráfico:**



**Pregunta:**

12.- ¿La seguridad en el HOTEL es responsabilidad de?

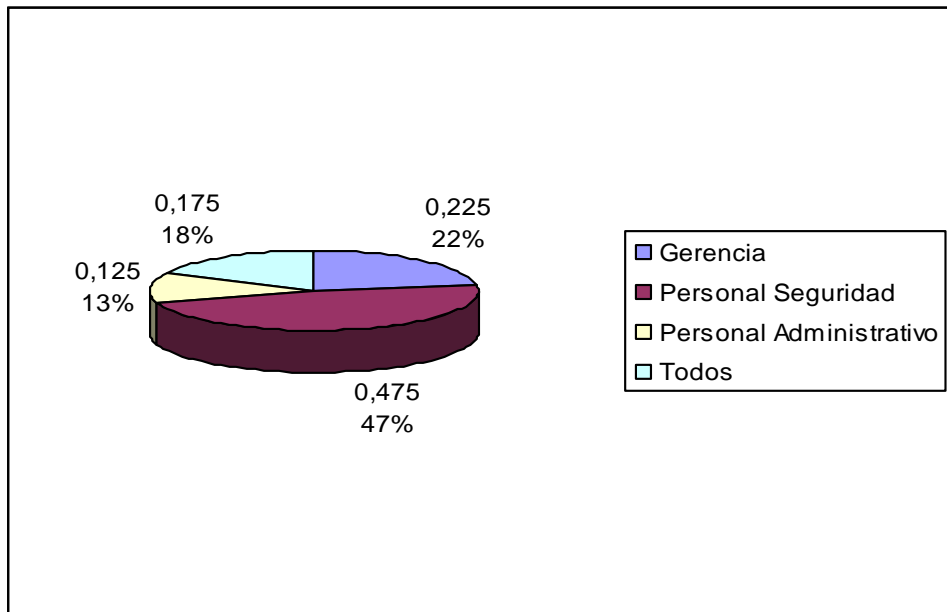
**Resultados:**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Gerencia	9	22%
Personal Seguridad	19	47%
Personal Administrativo	5	13%
Todos	7	18%

**Análisis:**

El 22% indicó que la seguridad es responsabilidad de la gerencia del hotel, el 47% manifestó que es obligación del Personal de Seguridad, el 13% considera que es responsabilidad del personal administrativo, y el 18% indicó que es de todos la responsabilidad en cuanto a seguridad.

**Gráfico:**



**Pregunta**

13.- ¿Considera Usted que las instalaciones del HOTEL están expuestas a riesgos tales como (atentados, amenaza de bomba, explosión, raptos de personas)?

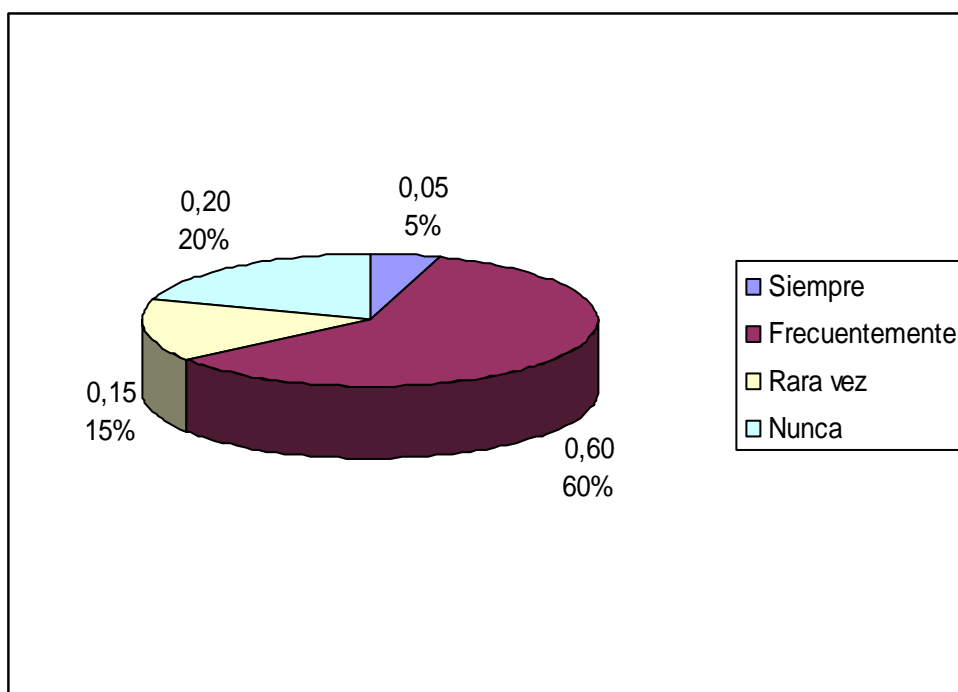
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5%
Frecuente	24	60%
Rara vez	6	15%
Nunca	8	20%

**Análisis:**

El 60 % del personal indicó que el hotel se encuentra expuesto a los riesgos mencionados, por cuanto tiene mucha afluencia de turistas y en especial cuando diplomáticos se hospedan en el mismo.

**Grafico**



**Pregunta:**

14.- ¿Conoce Usted si existe señales de alarma en el HOTEL en caso de emergencia?

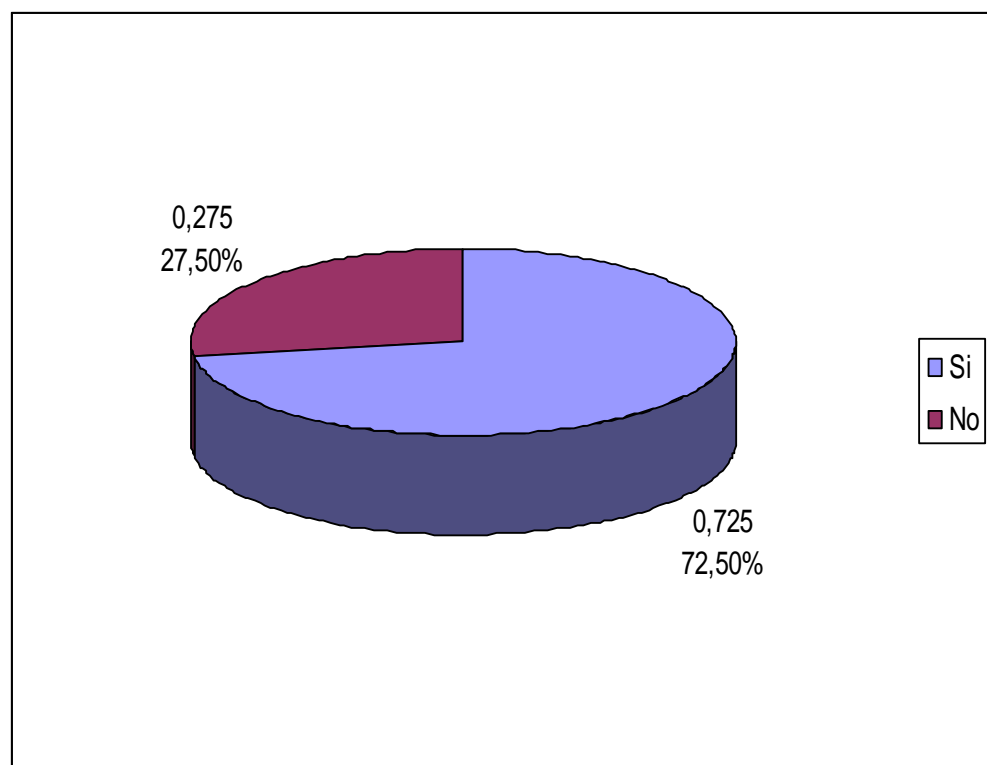
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	72,50%
NO	11	27.50%

**Análisis:**

El 72.50 % conoce la existencia de alarma en el hotel, y el 27.50% no tienen conocimiento de su existencia.

**Grafico**



**Pregunta:**

15.- ¿Se considera Usted parte de la seguridad?

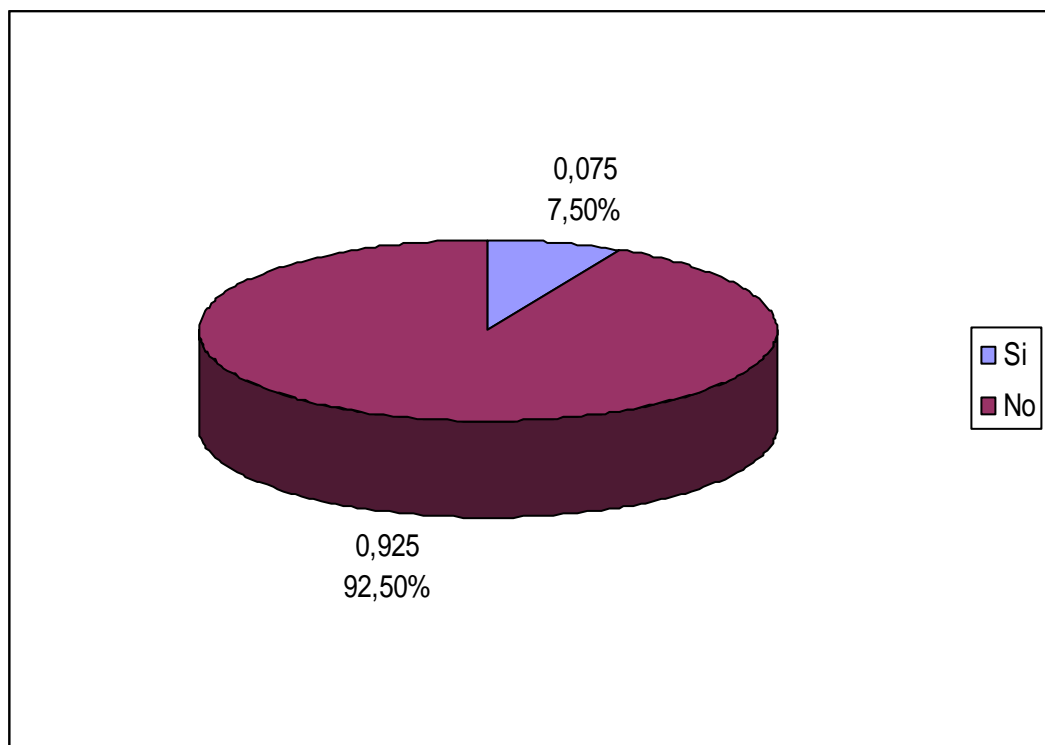
**Resultados:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	7,50%
NO	37	92.50%

**Análisis**

El 92.50 % no se considera parte de la seguridad del hotel, y solo el 7.50% se considera parte de la seguridad.

**Grafico**



**Pregunta:**

16.- ¿Considera Usted que el Departamento de Seguridad se encuentra organizado para afrontar cual tipo de emergencia que pueden ocurrir en el Hotel?

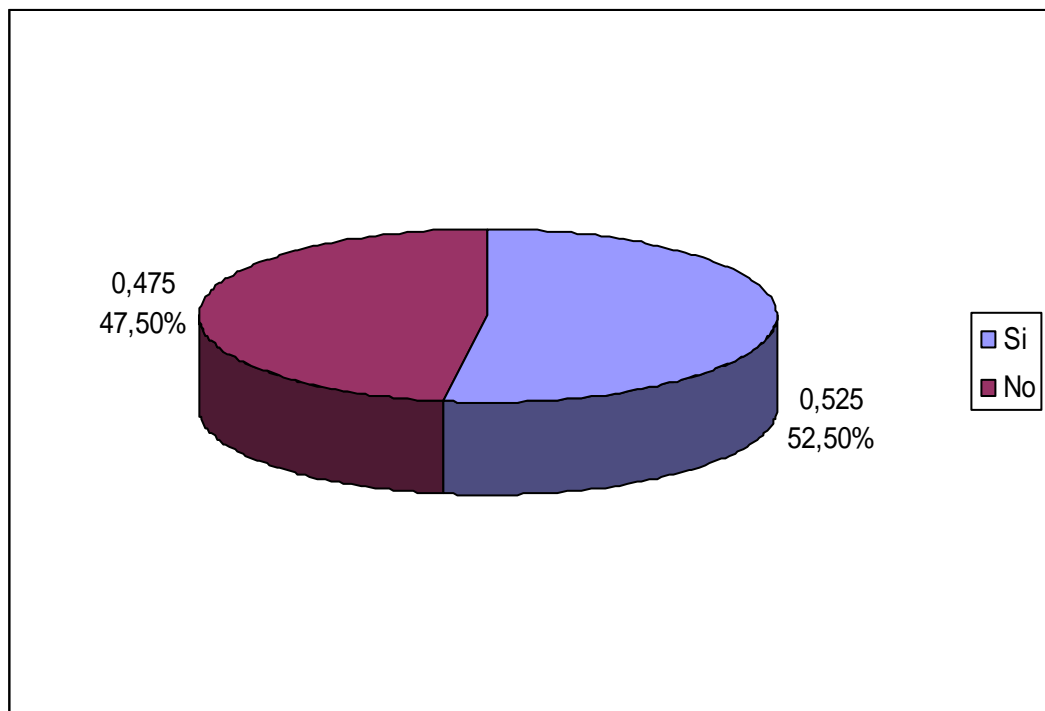
### Resultados:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	52.50%
NO	19	47.50%

### Análisis

El 52.50 % considera que el Departamento de Seguridad se encuentra organizado para afrontar una emergencia, mientras que el 47,50% contestó que no se encuentra organizado ante alguna emergencia.

### Grafico



### 2.1.5 Resultado de la Investigación

Cómo resultado de la investigación se encontró:

El personal que labora en el Hotel, no se está de acuerdo con los procedimientos de seguridad que tienen implantados el Hotel, también se puede palpar que existen lugares en los que hace falta mayor seguridad, tanto de medios técnicos, como humanos.

El personal del departamento de Seguridad debería capacitarse más para poder mejorar el sistema de seguridad del hotel, basado en un estudio, estableciendo unas adecuadas normas y procedimientos de seguridad, para todo el personal del hotel y así mejorar los procesos de supervisión.

Nuestra propuesta es un proyecto factible ya que con el análisis de las seguridades existentes en el Hotel Hilton Colón, se puede realizar una reforma a la estructura organizacional del hotel, como al sistema operativo, tanto con normas y procedimientos que pueda aumentar la eficiencia del personal, y se contribuirá a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de seguridad, buscando siempre el bienestar del personal que labora y turistas.

## **CAPITULO III**

### **3. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Establece la programación en detalle para todo el personal operativo, en sus funciones y diferentes áreas. La normativa de emergencias, la enumeración de programas y simulacros precisos.

#### **ANÁLISIS**

En el análisis de cualquier caso de seguridad y sean cuales fueren sus dimensiones o complejidad surge inevitablemente, la necesidad de afrontar el estudio de factores y elementos básicos cuyo desarrollo correcto nos conducirá siempre a una solución eficiente. **Restituto Valero, Justo Cruz. Página 23)**

#### **SEGURIDAD**

El término de seguridad es muy amplio y en él tienen cabida diferentes acepciones. Es un estado, un sentimiento o una situación, en la que el ciudadano percibe y de hecho ejerce con plenitud sus derechos individuales y colectivos. Ante la carencia de una de las dos seguridades, la real o la inducida, no se satisface la seguridad demanda por el estado ciudadano, ni aquella que se deber se satisfecha por el estado. **(Sánchez Manzano, Juan Jesús. Págiana 24)**

La definición más precisa de Seguridad es, sin lugar a dudas, la más sencilla. “Protección de personas, bienes e información”.

#### **SISTEMA**

Es el conjunto de medios técnicos, humanos y organizativos, que coordinados en el espacio y en el tiempo, cuya finalidad es la protección de las personas, bienes e información frente a todas las amenazas reales que puedan afectarles con la adecuada vigilancia humana, proporcionan un resultado armónico de seguridad relacionado directamente con el riesgo potencial que soporta.



La capacitación va desde la ética hasta planes de evacuación, sistemas contra incendio, extinción de incendios, etc. Esto lo brinda el hotel y también se recibe la colaboración especializado del cuerpo de bomberos para que de los cursos y certifique que nuestro departamento de seguridad esta debidamente capacitado para controlar algún tipo de riesgo.

Lo que el hotel realiza es que una vez que todos tienen la capacitación básica, se continúa dando entrenamiento, pero en este caso relacionada directamente con el puesto de trabajo en donde se desempeñan, esto se debe, a que todas las áreas de hotel son diferentes, y que por ende, todas presentan diferentes problemáticas.

### **3.1 Norma interna de seguridad**

Constituye una fórmula de organización que permite al departamento de seguridad dar respuesta que exige la situación a la que se enfrenta, de acuerdo con el tiempo que dispone para abordarla.

El Jefe de Seguridad se verá avocado de tomar una decisión entre varias posible que, en cuestiones de seguridad, generalmente se encuentra condicionada por el factor oportunidad.

El hotel tiene implantado normas específicas para el personal del hotel y para la implantación de seguridad y capacitación del personal.

#### **3.1.1 Finalidad de la norma**

La finalidad de la norma se diferencia del procedimiento en que indica lo que debe cumplirse, las normas afectan a todos en general y pretende que todos los empleados del hotel sepan sus obligaciones respecto a las cuestiones de seguridad.

Quienes ocupen puestos de responsabilidad, conozcan lo que pueden y deben exigir a sus colaboradores a fin de eliminar, reducir los riesgos y finalmente conciencia

al personal del hotel, mediante la difusión y exigencia de las medidas que establece la Norma interna de Seguridad del Hotel.

### **3.1.2 Procedimiento**

El procedimiento orienta como llevar a cabo las normas, y estos son de conocimiento y empleo por los encargados de la ejecución en este caso de los altos jefes del hotel, puede ser gerencia o el departamento mismo de seguridad si se refiere a normas de seguridad.

Los procedimientos pretenden que quienes participan de manera directa en las tareas de seguridad conozcan en todo momento sus competencias y forma de proceder ante situaciones concretas, así como facilitar el intercambio en los puestos de trabajo. Sin que afecten a la eficacia con que deben abordarse las cuestiones de seguridad.

### **3.1.3 Aplicación y Desarrollo**

Trata de regular en el hotel las competencias y obligaciones a las que se encuentran sometidas cuantas personas acceden al interior de las instalaciones, con visión a anular, reducir los riesgos existentes.

Serán objeto de tratamiento cuantas situaciones considere de interés el Jefe de Seguridad, atendiendo a las características de la edificación del hotel, espacio, número de personas, sin otra limitación que la realidad y la sencillez con que deben afrontarse los asuntos de seguridad.

La puesta en práctica de una norma exige dar respuesta a una serie de elementos condicionantes de la misma, incluso antes de su inicio, se señala algunos de los puntos a considerarse:

1. Dar a conocer la norma a quienes deban cumplir o exigir su cumplimiento.

2. Disponer de los medios necesarios para el control de accesos, vehículos, correspondencia etc.
3. Contar con el personal necesario
4. Disponer de una organización de emergencia, adiestrada en el manejo de los medios de protección.
5. Realizar la clasificación previa de las llaves y la adjudicación personalizada de las mismas.
6. Controlar el cumplimiento de la norma y corregir las deficiencias que se produzcan, incluso con las penalizaciones que permita la legislación laboral vigente.

### **3.2 Procedimientos de Actuación.**

Los procedimientos de actuación son consecuencia de las normas internas del hotel que deben ser aplicadas en el interior del hotel. Entre los procedimientos tenemos:

#### **3.2.1 Organizativos**

Establece la forma de identificar a las personas su control en los accesos e interior de las instalaciones del hotel por parte del personal de seguridad y del hotel mismo.

- Acreditación de personas.
- Homologación de empresas de seguridad
- Contratación de servicios de seguridad

En este punto el hotel cuenta con tarjeta de Identidad, documento emitido por el Departamento de Recursos Humanos, a cada uno de los empleados del hotel, que permite acreditar a los mismo en el interior del hotel y frente a terceros.

El departamento de personal debe informar al departamento de seguridad sobre el despido de personal, para tener en cuenta y poder cambiar el listado del personal que labora en el mismo.

### **3.2.2 Preventivos**

Pretende obtener mayor rendimiento a las actividades relacionadas con la protección de los bienes del hotel y las personas.

- Protección del personal y huéspedes
- Control de accesos (personas, vehículos y objetos)
- Vigilancia de instalaciones

El departamento de seguridad elabora un cronograma de trabajo para el personal de seguridad y según el lugar de trabajo, realizando rondas en el interior del hotel, el personal de PROVICA, depende orgánica y laboralmente del Jefe de Seguridad del hotel.

El jefe de Seguridad del Hotel realizará simulacros de actuación sobre emergencias y evacuación.

### **3.2.3 Intervención**

Esta se encarga de reconocer o determinar posibles riesgos.

- Alarma ante intrusión confirmada
- Ante amenaza de bomba
- Ante incendio

El departamento de seguridad del hotel, pondrá en conocimiento del personal que labora en toda la edificación sobre los medios de detección que posee el mismo.

El personal del hotel realiza simulacros y recibe capacitación cada tres meses, y tiene el hotel elaborado un plan de emergencia y evacuación.

El departamento de seguridad trabaja conjuntamente con todo el personal que labora en el hotel y tiene conformado comités de seguridad que sirven de apoyo en el caso de existir una emergencia o evacuación.

El personal tiene conocimiento de varios procedimientos y han sido capacitados en los siguientes aspectos.

1. Normas Básicas de Seguridad.
2. Procedimientos Operativos de Seguridad.
3. Procedimientos para el Empleo de las Comunicaciones de Seguridad.
4. Procedimientos para la Comunicación Interna de Seguridad.
5. Procedimientos para la Acreditación de Personas.
6. Procedimientos para Coordinación con la Policía Nacional, Bomberos, Defensa civil y Cruz roja.
7. Procedimientos para el Control de Acceso de Personas.
8. Procedimientos para el Control de Acceso de Vehículos.
9. Procedimientos el Tratamiento y Archivo de la Información.
10. Procedimientos de Prevención del Centro de Control.
11. Procedimientos de Protección.
12. Procedimientos de Actuación ante Intrusión
13. Procedimientos de Actuación ante Coche Bomba.
14. Procedimientos de Actuación ante Amenaza de Bomba.
15. Procedimientos de Actuación ante Terrorismo
16. Procedimientos de Actuación Ante Sabotaje.
17. Procedimientos de Actuación Ante Disturbios Exteriores.
18. Procedimientos de Actuación Ante Fuego, Explosión o Catástrofe.
19. Procedimientos de Mantenimiento General de Sistemas de Seguridad.
20. Procedimientos de Formación General de Personal de Seguridad.

Todo lo antes mencionado son normas establecidas en los hoteles y resulta factible y eficaz aplicar con permanente consulta de tareas repetitivas, conviene plantear de una forma correcta y si es posible modificarlo de acuerdo a las necesidades de cada hotel.

### **3.3 Estrategias de Protección y Prevención**

Será preciso disponer, al menos de un juego completo de planos del hotel, a escala adecuada, detallando los perfiles y fachadas.

Se realizará un reconocimiento exhaustivo del hotel, espacio físico y su entorno inmediato a fin de obtener un conocimiento preciso de uno y otro, asentando sobre los planos cuantos datos sera necesarios para el trabajo posterior de gabinete y siguiendo el esquema correspondiente diseñado al efecto.

Ese esquema incluye, entre otros, los elementos arquitectónicos del hotel, instalaciones de servicios de todo tipo y cuantos elementos como muebles pueden resultar de interés.

Cabe exponer que, sobre este espacio, se apoya todo el estudio de seguridad ya que en el mismo está ubicado el objeto a proteger, se prevén las actuaciones de las amenazas y desplegaremos, en su momento, los correspondientes medios de protección.

No obstante el hotel constituye el habitat usual del huésped y a este inmueble se refieren la mayor parte de los trabajos de seguridad.

El estudio del hotel, una vez concluido servirá de base para la elaboración de:

1. La descripción del hotel y sus características, que figurará en la parte expositiva del estudio de seguridad.
2. El desglose del hotel en columnas, apto para su aplicación a los estudios interrelacionados, especialmente en la determinación de vulnerabilidades.

3. De acuerdo a las características del hotel se podrá elaborar los planes de emergencia y evacuación.

Se expondrá en forma esquemática para lograr mayor claridad y concreción, los puntos que comprende.

## **ESQUEMA**

### **1.- Datos generales del hotel**

- Ubicación
- Uso a que se destina
- Superficie de planta
- Dimensiones generales
- Nivel de ocupación

### **2.- El espacio exterior**

- Descripción del entorno
- Edificios contiguos. Tipos y usos
- Medianerías y alturas relativas
- Vías de acceso y comunicación
- Topografía y vegetación

### **3.- Perímetro del hotel**

#### **a.- Cubierta**

- Descripción general
- Accesos desde otros edificios
- Accesos a cubierta desde el propio
- Claraboyas. Tragaluces.
- Cornisas y terrazas con acceso a cubierta

#### **b.- Fachada**

- Accesos desde el exterior en planta
- Huecos al exterior por planta

- Característica de puertas y ventanas

### **c.- El hotel al interior**

- Plantas sobre rasante y superiores
- Tipo de estructura
  
- Comunicaciones verticales
- Número de plantas que enlazan
- Ascensores: Tipo y dimensiones
- Montacargas: Tipo y dimensiones
- Escaleras: Anchura y características.
- Comunicaciones horizontales
- Longitud y anchura de pasillos
- Accesibilidad a las comunicaciones verticales y horizontales desde los puntos de planta
- Acabados, revestimientos y decorados de paredes, techos y suelos en los diferentes pisos.
- Nivel de ocupación habitual por cada planta.
- Calefacción
- Climatización
- Cocinas y chimeneas, descripción, tipo estado de conservación, salidas de humos, y combustibles
- Almacenes: materiales y equipos, estado de limpieza
- Otras áreas especiales
- Patios interiores
- Terrazas
- Albercas
- Instalaciones generales de servicios
- Agua
- Basuras, sistema de centralización y salida
- Transporte interior y exterior
- Caleras: tipo y combustible
- Depósitos de combustible



- Instalaciones eléctricas
- Tipo de luminarias
- Tomas corriente
- Mecanismos de incendio
  
- Cableado tipo y estado

#### **d- Condiciones de Evacuación**

- Salidas alternativas en cada planta
- Salidas de emergencia
- Vías de evacuación
- Señalización de emergencia
- Alumbrado de emergencia
- Puertas en vías de evacuación

#### **e.- Instalaciones de protección contra incendio**

- Red de bocas de incendio equipadas
- Aljibe de reserva de agua
- Detección
- Tipo de detectores
- Zonas protegidas
- Tipo de control
- Extintores: Número por planta, ubicación
- Equipo de bombeo

La estrategia de prevención en seguridad representa la piedra angular, toda implantación sean cuales fueren sus dimensiones, las amenazas que resuelva o los medios técnicos, humanos u organizativos que emplee, deberá responder a un estudio previo. El plan de seguridad consiste en la articulación coordinada de los medios de protección y tener establecido el Departamento de Seguridad, con el despliegue de:

1. Despliegue de medios técnicos
2. De organización y operatividad de los medios humanos

3. De actuación ante situaciones de emergencia
4. De especificaciones técnicas para la implantación de ingeniería.

En consecuencia se entenderá como plan de prevención en seguridad el conjunto de medios técnicos y humanos, coordinados en el espacio y en el tiempo, cuya finalidad es la protección de las personas, bienes e información frente a todas las amenazas reales que puedan afectarles.

### **3.3.1 Estrategia de Protección**

Es conveniente pensar al establecer una política de protección en los distintos niveles que ésta debe abarcar:

- [Físico](#)
- [Humano](#)
- [Lógico](#)
- [Logístico](#)

Todos ellos son sumamente importantes, y el prescindir de cualquiera de ellos puede resultar en funestas consecuencias.

### **NIVEL FISICO**

El primer factor a considerar, y el más evidente debe ser asegurar el sustrato físico del objeto de nuestra protección. No entraremos en muchos detalles, ya que abundan las compañías de seguridad especializadas en el tema, que constituye por sí toda una disciplina.

Esto incluye entre otras cosas:

- Condiciones medioambientales (temperatura, humedad, polvo)
- Prevención de catástrofes (incendios, tormentas, cortes de fluido eléctrico, sobrecargas, tormentas, terremotos)
- Limitación de acceso (llaves, control de personal, listas de acceso)
  
- Vigilancia (cámaras, guardias privados.)
- Sistemas de contingencia (extintores, fuentes de alimentación ininterrumpida, estabilizadores de corriente, fuentes de ventilación alternativa)
- Sistemas de recuperación (copias de seguridad, redundancia, sistemas alternativos geográficamente separados y protegidos)
- Entradas y salidas de material (elementos desechables, consumibles, material anticuado).
- Interacciones entre los componentes del sistema
- El hotel cuenta con un médico durante el día, y en la noche se lo llama en caso de emergencia.

## **NIVEL HUMANO**

Con las últimas consideraciones hemos empezado a entrar en un terreno nuevo y altamente arriesgado: los seres humanos implicados en la seguridad del hotel. De ellos no basta considerar sólo su relación con el mismo, sino también todos sus aspectos personales, humanos y psicológicos así como sus posibles motivaciones en su interacción.

En esta área podemos considerar varios sub-niveles:

- [El administrador](#) o responsable directo del sistema de seguridad.
- Las personas que deben tener acceso al sistema como [usuarios](#) del mismo.
- [Las personas relacionadas](#) con el mismo pero que no necesitan usarlo.
- [Las personas ajenas](#) al sistema.

## **NIVEL LÓGICO**

Este nivel incluye las medidas de acceso y políticas de empleo de los recursos protegidos, así como la distribución de la responsabilidad correspondiente a las personas con responsabilidades parciales.

Este nivel es preciso en todos los entornos donde se debe proteger un recurso al que deben acceder muchas personas. Por ejemplo, el hotel no puede permanecer cerrado: se pueden establecer privilegios de acceso, permitiendo a algunas personas un acceso total, a otros accesos a zonas sensibles, a empleados normales sólo a oficinas, y a visitantes sólo al área de recepción. **(Luis Alberto Grunewald Consultor, docente e investigador en Seguridad Turística y Hotelera. Páginas 121,122,123 y 124)**

## **NIVEL LOGÍSTICO**

Como hemos visto, el problema de establecer cuál es la mejor forma de proteger algo es relativamente complejo. Un tratamiento adecuado debe no sólo tratar todos sus aspectos individuales, sino también considerar las interacciones entre sus elementos y la coordinación de los mismos. La forma de hacerlo es mediante el establecimiento de protocolos de trabajo y políticas comunes para coordinar la labor.

Esta labor logística de coordinación de todos los elementos involucrados para generar un sistema armónico es fundamental para el buen funcionamiento final del sistema, y debe también adecuarse a las necesidades existentes para no resultar en un sistema demasiado laxo para mantener la seguridad necesaria ni en un tan rígido que dificulte el funcionamiento normal del trabajo. **(Luis Alberto Grunewald Consultor, docente e investigador en Seguridad Turística y Hotelera. Páginas 113, 117,119 y 120)**

Elaborar una política de coordinación de recursos es una tarea que no debe tomarse a la ligera: requiere un estudio detallado del sistema global que tenga en cuenta aspectos como, entre otros:

- El sustrato físico del sistema



El objeto del plan de emergencia es definir la secuencia de acciones a desarrollar para el control inicial de las emergencias que puedan producirse, planificar la organización humana con los medios técnicos disponibles de forma eficaz para actuar en situaciones de emergencia, prevenir y reducir los daños que se puedan ocasionar a las personas y bienes.

Los objetivos básicos contemplados en este plan son:

- Tratar de impedir que se produzca un siniestro.
- Si se produce, combatirlo en la fase inicial para limitar su alcance y minimizar las consecuencias.
- Organizar la posible evacuación de las personas
- Prestar los primeros auxilios a los posibles heridos.

Cooperar con los organismos de socorro para el restablecimiento de la normalidad. **.(Restituto Valero y Justo Cruz. Páginas 44,45 y 46)**

El plan de emergencia abarca las distintas acciones de emergencias se requieran, la intervención de personas y medios para garantizar en todo momento:

- La alerta debe darse en la forma más rápida posible y pondrá en acción a los equipos de primera intervención, e informará a los restantes equipos y a las ayudas exteriores.
- La alarma, para la evacuación de los ocupantes del hotel.
- La intervención para el control de la emergencia.
- Tener conocimiento del uso de los medios materiales disponibles.
- En caso de fuego, se debe combatir el mismo con los medios disponibles mientras llegan refuerzos.
- Prestar los primeros auxilios a las personas afectadas.

En el caso de suscitarse una emergencia, todo el personal debe tener en cuenta:

- Conocer el plan de emergencia y las consignas de actuación.
- Participar en los simulacros periódicos y en las prácticas de lucha contra el fuego.
- Conocer el manejo de los extintores.
  
- Colaborar con la vigilancia del cumplimiento de las medidas de prevención de incendios.
- Comunicar la existencia de defectos en los equipos, sistemas de protección y su señalización.
- Tener preparados los medios de primeros auxilios necesarios.
- Concienciar al personal en cuanto a la autoprotección.

#### **3.3.4 Plan de Evacuación**

El plan de evacuación tiene por finalidad organizar los recursos humanos y técnicos necesarios para garantizar el traslado, sin daños, de las personas desde el hotel hacia un lugar potencialmente seguro.

El objetivo es que el personal que labora en el hotel conozca:

- Las vías de evacuación y el punto de reunión.
- Garantizar el funcionamiento de los medios de evacuación
- Actuar con prontitud una vez conocida la necesidad de evacuar a las personas.
- Facilitar el acceso de organismos de apoyo
- Dirigirlos hasta el lugar de emergencia y colaborar con ellos.
- Facilitar el traslado de personas del lugar peligro a otro suficientemente seguro.

La decisión de evacuar el hotel es tomada por el Jefe de seguridad del hotel, y el aviso se lo efectúa mediante el sonido de alarma. Las instrucciones básicas que se debe conocer son:

- Abandonar rápidamente el hotel
- Recoger prendas de vestir o abrigo
  
- Mantener la calma, no gritar y sobre todo no correr
- No obstaculizar la ruta de evacuación, ni causar aglomeraciones.
- No utilizar los ascensores
- No retroceda a recoger objetos de valor
- Al momento de abandonar el hotel dirigirse al punto de reunión y esperar instrucciones.

La evacuación se da por finalizada en el punto de reunión, en que se concentran las personas evacuadas para comprobar la presencia de todo el personal y huéspedes y detectar posibles ausencias. **(Restituto Valero y Justo Cruz. Páginas 44,45 y 46)**



## CONCLUSIONES

- 1 Que todo problema de seguridad en un hotel requiere la elaboración de un estudio previo, en base a una metodología rigurosa que garantice el análisis de los factores básicos, y determine las vulnerabilidades existentes, desarrollando planes de seguridad, la aplicación de medios de protección constituye, el resultado en un sistema de Seguridad.
- 2 Que el análisis de la seguridad turístico en el Hotel Hilton Colón, de acuerdo a su espacio físico y complejidad necesariamente, necesita de estudio minucioso de sus factores y sus componentes de seguridad.
- 3 Que es imprescindible aplicar una metodología y procedimiento que garantice la solución total en mejorar los sistemas de seguridad implantados y con un mayor profesionalismo.
- 4 Que la responsabilidad en Seguridad deben tomar en cuenta, las amenazas más habituales, que generalmente presenta peculiaridades en el hotel, permitiéndose disminuir los riesgos, tanto en el interior, como en el exterior del hotel.
- 5 Que ningún sistema es totalmente resolutivo, por lo tanto siempre se debe prever la reacción con medios humanos
- 6 Que la presente investigación permite conocer aspectos generales de las seguridades en el Hotel Hilton Colón, a fin de conocer el sistema de seguridad implementado, y tener un conocimiento de la estructura y competencia que pueden dar un mejor aprovechamiento de sus posibilidades en beneficio de los intereses del hotel.
- 7 La finalidad del hotel es el de cumplir eficientemente con sus funciones de seguridad y apoyo al desarrollo de la política de seguridad turística ecuatoriana.

- 8 Que el principal propósito permite señalar cuan seguro sería la propuesta de implantar la seguridad más adecuada en el Hotel Hilton Colón en beneficio de los Recursos Humanos, físicos y sus usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que el presente trabajo de investigación sea considerado como una alternativa fundamental que ayude a mejorar las seguridades y el sistema operativo del Departamento de Seguridad del Hotel Hilton Colón; por lo tanto es necesario, la Planificación de un sistema de seguridad que significa mucho más que generar planes. Y un proceso dinámico decisonal que permite determinar su fisonomía, dentro del entorno que se desarrolla, para que sea sometido a consideración de las autoridades correspondientes para que así puedan mejorar el sistema actual y que pueda ser puesto en práctica por parte de los miembros de este departamento.
- El presente trabajo esta orientado a la seguridad turística y a la protección de las personas, instalaciones físicas, bienes y la información en situaciones de emergencia, con una normativa y procedimientos, por lo que constituye un medio organizativo necesario para el Departamento de Seguridad del Hotel Hilton Colón, y pueda integrar medios técnicos, humanos, internos y externos, que sirven como una herramienta de trabajo para abordar problemas ordinarios a los que se enfrenta, y que no son otros que las incidencias y emergencias propias de la función de seguridad con la finalidad que el hotel cumpla\_eficientemente con sus funciones de seguridad y apoyo al desarrollo de la política de seguridad turística ecuatoriana
- Debe implementarse un programa de gestión de calidad realista, acuerdo a su espacio físico, expectativas y recursos, la Seguridad no puede dejarse librada al azar, sino que debe ser planificada, enfatizando la adherencia a las normas. Esto significa generar una cultura de seguridad turística, entre las partes, debemos contar con la capacidad de oír la necesidad de un cambio en el momento justo. Esto no significa cambiar constantemente, porque en este caso el cambio se torna anárquico, sino una disposición a oír las necesidades del turista en el momento adecuado, creando una ley y que se reglamente el sistema de seguridad en los hoteles cinco estrellas.

- Dicha ley deberá ser aprobada por parte del Congreso Nacional, para que esté respaldada por la autoridad necesaria, quien asegure su cumplimiento y la asignación de recursos; y es necesario que se realicen revisiones periódicas para que el sistema se mantengan siempre actualizado y acorde con la situación real del entorno.

## **BIBLIOGRAFIA**

- \* **GUERRERO LOOR, Fausto.** “Módulo de Metodología de la Investigación Científica” Quito - Ecuador. 2.004.
- \* **LUIS ALBERTO GRUNEWALD,** Consultor, Docente e Investigador en Seguridad Turística y Hotelera.
- \* **DR. EDWIN BAEZ TEJADA,** Libro de seguridad.
- \* **HOTEL HILTON COLÓN** Departamento de Seguridad Sr. Julio Duicela.
- \* **ILLÁN VIVAS, FRANCISCO XAVIER,** Foro de Seguridad.
- \* **MINISTERIO DE TURISMO,** Reglamento General de Actividades Turísticas
- \* **SANCHEZ MANZANO, JUAN JESÚS,** Libro de Seguridad
- \* **ING. EDMUNDO MERLO,** Manual de Seguridad y Planeamiento
- \* **MORÁN MARQUEZ, Francisco y PACHECO GIL, Oswaldo.** “Metodología de la Investigación”. AFEFCE. Guayaquil-Ecuador. 2.000.
- \* **PEDRO PABLO JARRÍN,** Investigación Científica.
- \* **RESTITUTO VALERO - JUSTO CRUZ,** Manual de Seguridad.
- \* **ING. SILVIO VALLEJO,** Manual de Seguridad
- \* **PAGINA WEB, HOTEL HILTON COLÓN**

## GLOSARIO

**Ámbitos.-** Espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí.

**Conexas.-** Que está enlazada o relacionada con otra.

**Demanda.-** Intento de hacer algo

**Deductivo.-** Sacar consecuencias de un principio, proposición o supuesto.

**Esbozar.-** Indicar con alguna vaguedad un concepto o plan.

**Estrategias.-** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Fricción.-** Roce de dos cuerpos en contacto

**Gestión.-** Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

**Homologación.-** Equiparar, poner en relación de igualdad dos cosas.

**Implantaciones.-** Establecer y poner en ejecución nuevas doctrinas, instituciones, prácticas o costumbres

**Implícitos.-** Incluido e n otra cosa sin que esta lo exprese.

**Indisolublemente.-** Que no se puede **disolver** ( separar).

**Intrusión.-** Que se ha introducido sin derecho

**Mandos.-** Autoridad y poder que tiene el superior sobre sus súbditos.

**Paradigma.-** Ejemplo o ejemplar

**Prestación.-** Cosa o servicio exigido por una autoridad o convenido en un pacto.

**Señalética.-** Colocar en las carreteras y otras vías de comunicación las señales que indican bifurcaciones, cruces, pasos a nivel y otras para que sirvan de guía a los usuarios.

**Sustrato.-** Estrato que subyace a otro y sobre el cual puede influir.

**Tácticas.-** Método o sistema para ejecutar o conseguir algo.

**ANEXOS**



# **ANEXO 1**

# **REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS.**

Decreto ejecutivo Nro. 3.400. RO/726 de 17 de Diciembre del 2002

## **TITULO 1**

De las actividades turísticas

### **CAPITULO 1**

De los alojamientos

#### **SECCION 1**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

###### **ART. 1**

El Ministerio de Turismo autorizara la apertura funcionamiento y clausura del los establecimientos.

###### **ART. 2**

La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio de la distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y un estrella correspondiente a, lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto atenderá las disposiciones de este reglamento de las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que prestan.

#### **SECCION 2**

##### **HOTELES**

**ART. 9** Hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con una asistente de gerencia para atender los reclamos de los clientes.
- b) Deberá existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en estas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes no será responsable el alojamiento salvo que hubiera dolo por parte de este o de sus empleados.
- c) Poseer instalaciones y maquinarias propias para lavado y secado de ropa.

**Art.10.-** Servicio en los hoteles cinco estrellas: Los hoteles cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios.

- a) De recepción y conserjería que están atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.
- b) De pisos para mantenimiento de habitaciones así como su limpieza y su preparación, que estará a cargo de una ama de llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo numero dependerá de la capacidad del alojamiento, abra como mínimo una camarera por cada doce habitaciones
- c) Telefónico en la que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma ingles.
- d) Medico debidamente atendido por un medico y un enfermero, este ultimo atenderá permanentemente. Estos servicios se prestaran con cargo al cliente que los requiera.

Para mayor información de las disposiciones generales del reglamento de actividades turísticas, en cuanto a los hoteles por parte del Ministerio de Turismo se anexa al mismo.

Cabe recalcar que en dicho reglamento no existe un artículo en el que indique sobre las seguridades que debe poseer los hoteles cinco estrellas.

De la información obtenida en el Hotel Milton Colón, por parte del Personal de Seguridad, supieron manifestar que las autoridades de los hoteles cinco estrellas mantienen reuniones, para poder establecer una normativa general en cuanto seguridad, para que sea estudiada y aprobada por parte del Ministerio de Turismo.

# **ANEXO 2**

**ENCUESTA REALIZADA**

**ENCUESTA**

**OBJETIVO GENERAL**

- Analizar las seguridades existentes en las diferentes áreas del Hotel, como también conocer eventos riesgosos que hayan existido en el mismo.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la opinión por parte del personal, sobre las seguridades del Hotel.
- Conocer la opinión por parte de los huéspedes sobre las seguridades del Hotel.
- Analizar los sistemas de seguridad que posee el Hotel.

**INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta es estrictamente CONFIDENCIAL y la información consignada apoyará al análisis de las seguridades existentes en el Hotel.

Cada pregunta contiene instrucciones respectivas.

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

SEXO  M  F

EDAD   
De 18 a 25 años   
De 25 a 35 años   
De 35 a 45 años   
De 45 en adelante

AREA QUE LABORA  
.....  
.....

HORARIO   
MAÑANA   
TARDE   
NOCHE

QUE TIEMPO LABORA.....

1. Marque con X en el casillero correspondiente

Conoce si alguna vez se ha producido en esta área

Robo  Incendio  Corto circuito  Hurto

Otros

---

Ninguno

2. Ha recibido alguna vez capacitación en normas o procedimientos de seguridad

SI  NO

Que tipo

Contra Incendios

Contra Robos

Primeros Auxilios

Otros

3. Considera Usted que el personal que realiza las funciones de seguridad en el Hotel reacciona de una manera segura?

Siempre  Frecuentemente  Rara Vez  Nunca

4. Conoce Usted donde se encuentran ubicadas las zonas seguras del Hotel en caso de presentarse una emergencia?

SI  NO

5. Considera Usted que la señalización existente en las diferentes áreas, accesos, salidas de emergencia, áreas restringidas son lo suficientemente claras?

SI  NO

6. Considera usted que las instalaciones del hotel brinda un ambiente seguro?

SI  NO

7. Conoce Usted si alguna vez se ha suscitado algún tipo de riesgo con los huéspedes, visitas o personal?

SI  NO

8. Que tipo de riesgo se ha suscitado?

\_\_\_\_\_

9. En qué área?

\_\_\_\_\_

10. Como considera Usted a los medios de seguridad instalados en el hotel?

Excelente  Bueno  Malo

11. Qué zonas o áreas del hotel considera usted que debe implantarse más seguridad?

Operativas  Administrativas  Bodegas  Parqueaderos

Pisos  Habitaciones  Subsuelos  Sala de máquinas

Otros (señale) \_\_\_\_\_

12. Considera usted que el personal de seguridad es el suficiente para la dimensión del hotel?

SI  NO

13. La seguridad en el HOTEL es responsabilidad de?

Gerencia  Personal de Seguridad

Personal Administrativo  Todos

14. Considera Usted que las instalaciones del HOTEL están expuestas a riesgos tales como (atentados, amenaza de bomba, explosión, rapto de personas)

Siempre  Frecuentemente  Rara vez  Nunca

15. Conoce Usted si existe señales de alarma en el HOTEL en caso de emergencia?

SI  NO

16. Se considera usted parte de la seguridad?

SI  NO

17. Considera Usted que el Departamento de Seguridad se encuentra organizado para afrontar cual tipo de emergencia que pueden ocurrir en el Hotel?

SI  NO