



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO  
DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY.**

**Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, Presentado como Requisito Parcial  
Exigido para Optar al Título de Licenciada en Hotelería.**

**PRESENTADO POR:**

**Br. Yelitza del Carmen Soto Crespo**

**C.I.: 12.505.152**

**GUATAMARE, SEPTIEMBRE DE 2008.**



## ACTA DE APROBACIÓN

De conformidad con las normas internas para la tramitación, entrega, discusión y evaluación del trabajo de grado de la Escuela de Hotelería y Turismo del Núcleo Nueva Esparta, se deja constancia que el presente trabajo titulado “**Manual de Procedimientos para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay**”, realizado por la Br. Yelitza del Carmen Soto Crespo, ha sido evaluado y aprobado con la mencionada categoría: **Aprobado**. Trabajo de Grado modalidad pasantía, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Hotelería.

### JURADO CALIFICADOR

---

**Prof. Cristina Marcano**  
**Tutora Académico**

---

**Prof. Cruz Jiménez**  
**Jurado Principal**

---

**Prof. Noel Marval**  
**Jurado Principal**

## DEDICATORIA

Este sueño hecho realidad, resumen de constancia, dedicación y perseverancia quiero dedicárselo en primer lugar a Dios, rey de reyes por estar en mi vida y guiarme por los caminos del bien.

A mi esposo Oswaldo, ser excepcional que con su ternura y amor siempre me apoyo en todo momento. Te amo mi negro bello.

A mi hija Yeraldine, mi chiquita, por haberme dado el regalo más maravilloso de esta tierra, ser madre. Y permitir tener una razón poderosa para continuar avanzando. Te quiero mi Yera.

A mi madre, por los principios y valores que me inculcó, ejemplo de responsabilidad y admiración. He llegado hasta aquí por ti. Te amo Carmen, gracias por todo, esta Tesis es para ti.

A mi padre, que con su responsabilidad, constancia y dedicación logró apoyarme en todo momento y guiarme en la escogencia de mi carrera profesional. Esta Tesis también es tuya, te mereces lo mejor de este mundo.

A mi suegra, por haberme aceptado como una hija más.

A mis abuelas, por sus sabios consejos.

A mis hermanos Rubén, Estela, Griselda, Mairhe, Guido y Guidmary; para que este logro sea ejemplo a seguir.

A mis sobrinos: Aury, Rubén Manuel, Richard José, Ulises, Griselys, Bryan, Andreina y Bárbara, a los cuales les auguro un futuro lleno de felicidad y éxitos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, por haberme formado profesionalmente.

Al Hotel Marina Bay, por permitirme la realización de mis pasantías, en especial al Señor Gerson Heredia, Gerente de Seguridad y al personal bajo su cargo.

A mi Tutora Académico, Lic. Cristina Marcano, por su dedicación, paciencia y guía para el feliz termino de este trabajo de grado, que Dios la colme de bendiciones y la llene de muchos éxitos. Gracias por su apoyo.

A todo el profesorado de la UDONE, que transmitieron sus conocimientos para mi formación académica; mil gracias.

A mis compañeros y amigos con quienes compartí muchos momentos importantes de mi vida: Delvirys, Olivia, Antonia, Maria Meredith, Ramphis, Andres, Nuris y a todas esas personas que lucharon junto a mi.

A ti Paula, por llegar en el momento más oportuno cuando más te necesite, no tengo palabras para agradecerte. Que Dios te Bendiga por Siempre.

A mi comadre, amiga y madrina Yulvis, por ser ejemplo a seguir y brindarme tan linda amistad.

A mi amiga y hermana en Cristo Liliana, por brindarme su apoyo, eres una mujer que das todo lo que tienes, gracia doy a Dios por ponerte en mi camino, ya que has sido de muchas bendiciones para mi vida. Que Dios ilumine tus senderos.

A la Lic. Rosita Rivas por sus consejos y su apoyo incondicional.

A la INEPOL por darme los permisos necesarios para poder culminar mi carrera universitaria y sobre todo dejarme pertenecer a esta institución policial.

Muchísimas Gracias. A Todos. Estaré eternamente agradecida.

*Yelitza del Carmen Soto Crespo.*

## ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I. SITUACIÓN A EVALUAR .....	5
1.1. Denominación de la Empresa.....	5
1.2 Proceso Objeto de Estudio. ....	5
1.3. Situación a Evaluar. ....	5
1.4. Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1. Objetivo General. ....	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
1.5. Alcances de la Investigación.....	17
1.6. Técnicas de Recolección de Datos. ....	18
1.6.1. Revisión Documental. ....	18
1.6.2. Observación y Participación Directa.....	18
1.6.3. Entrevista Semi Estructurada. ....	19
CAPITULO II. ....	21
2.1. Reseña Histórica del Hotel Marina Bay.....	21
2.2. Misión. ....	23
2.3. Visión. ....	23
2.4. Servicios Ofertados. ....	23
2.5. Estructura Organizativa.....	33
CAPITULO III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY .....	38

3.1. Estructura Organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.	38
3.2. Funciones del Personal Adscrito al Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.....	41
3.2.1. Gerente de Seguridad.....	41
3.2.2. Asistente de Seguridad.....	42
3.2.3. Supervisor de Seguridad.....	43
3.2.4. Oficiales de Seguridad.....	43
3.2.5. Time Keeper.....	44
3.3. Relaciones Interdepartamentales del Departamento de Seguridad con las Unidades de Trabajo del Hotel Marina Bay.....	45
3.3.1 Gerencia General.....	46
3.3.2. Gerencia de Recepción.....	47
3.3.3. Coordinación de Alimentos y Bebidas.....	47
3.3.4. Compras .....	47
3.3.5. Almacén .....	48
3.3.6. Recursos Humanos.....	48
3.3.7. Mantenimiento .....	48
3.3.8. Ama de Llaves .....	49
<b>CAPITULO IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY .....</b>	<b>51</b>
4.1. Procedimiento de Control de Entrada de Empleados.....	51
4.2. Procedimiento de Control de Entrada de Contratistas .....	54
4.3. Procedimiento de Control de Entrada a los Proveedores de Concesionarios... 56	
4.4. Procedimiento de Inspección de Casilleros por Rutina.....	57
4.5. Procedimiento de Control de Salida de Empleados .....	58
4.6. Procedimiento de Registro en el Libro de Novedades .....	60
4.7. Procedimiento de Registro en el Libro Control de Llaves.....	61
4.8. Procedimiento de Recepción de Mercancía .....	62

4.9. Procedimiento de Inspección de Almacenamiento de Residuos Sólidos.....	63
4.10. Procedimiento de Control de Comidas. ....	64
4.11. Procedimiento de Retiro de la Llave Maestra.....	65
4.12. Procedimiento de Reporte Diario de Habitaciones .....	65
4.13. Procedimiento de Recorrido de Pisos .....	65
4.14. Procedimiento de Habitaciones Ocupadas Abiertas. ....	67
4.15. Procedimiento de Personal de Mantenimiento.....	67
4.16. Procedimiento de Inspección de la Estructura Física.....	69
4.17. Procedimiento de Apertura de salones.....	71
<b>CAPITULO V. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY .....</b>	<b>73</b>
5.1. Introducción. ....	73
5.2. Objetivos de la Propuesta.....	74
5.3. Factibilidad de la Propuesta. ....	74
5.4. Responsables del Diseño, Desarrollo e Implementación del Manual. ....	75
5.5. Estructura de la Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Documentación de los Procedimientos realizados en el Departamento Seguridad del Hotel Marina Bay.....	75
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>

## **LISTA DE CUADROS**

Cuadro 1. Metodología para la elaboración de un manual de procedimientos. ....	16
Cuadro 2. Puntos de Consumo del Hotel Marina Bay. ....	25
Cuadro 3. Capacidad de los Salones Hotel Marina Bay .....	26
Cuadro 4. Dimensiones y Ubicación de los Salones.....	26
Cuadro 5. Plantilla propuesta para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay .....	40

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de ubicación del Hotel Marina Bay. ....	22
Figura 2 Modelo de Habitación.....	24
Figura 3 Puntos de Consumo del Hotel Marina Bay. ....	24
Figura 4. Área de Piscina .....	32
Figura 5. Área Comercial.....	32
Figura 6. Estructura Organizativa del Hotel Marina Bay .....	34
Figura 7. Estructura Organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay .....	38
Figura 8. Relaciones Interdepartamentales del Departamento de Seguridad con otras Unidades que conforman la Estructura Organizativa del Hotel Marina Bay.....	46
Figura 9. Planilla de Control Manual de Asistencia .....	52
Figura 10. Formato de Hoja de Aviso.....	53
Figura 11. Planilla de Entrada de Equipos y Herramientas .....	55
Figura 12. Formato de Salida de Especie.....	59
Figura 13. Planilla de control de Comidas Servidas en el Comedor de Empleados. ..	64
Figura 14. Planilla de Control de Personal de Mantenimiento en los Pisos .....	68

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY.**

**Autora: Br. Yelitza Soto**

**Asesora: Lic. Cristina Marcano.**

## **RESUMEN**

En los establecimientos hoteleros existen servicios que son de vital importancia para el adecuado funcionamiento de las actividades operativas de la organización, siendo uno de ellos la seguridad, la cual tiene como propósito fundamental resguardar la integridad de los empleados, huéspedes, clientes y bienes materiales de la empresa, a fin de garantizar que sean utilizados de forma racional y por supuesto reducir los riesgos de situaciones que impliquen violaciones a las leyes venezolanas, es por ello que toda empresa hotelera deben contar dentro de su estructura organizativa con un Departamento de Seguridad, tal y como es el caso del Hotel Marina Bay, cuya función es velar por la seguridad de los recursos humanos y materiales que se encuentran dentro de las instalaciones de la empresa. Sin embargo, durante el período de pasantías se observaron diversas situaciones que indicaban la necesidad de diseñar un manual de procedimientos para el Departamento de Seguridad. Para ello, se emplearon como técnicas de recolección de datos la observación directa y participativa, la revisión documental y las entrevistas semi estructuradas, de las cuales obtuvo como conclusión que las fallas encontradas durante la ejecución de los procedimientos de este departamento, están relacionadas con el desconocimiento del personal de las funciones y actividades propias del área de trabajo, el cual no es operativo, propiciando un retardo en la realización y eficiencia del servicio prestado a los huéspedes y a la empresa, lo que origino la creación de un manual de procedimientos para estandarizar la gestión de seguridad en el hotel

PALABRAS CLAVES: Seguridad, Riesgo, Emergencia, Manual,  
Departamento, Procedimientos.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad realizada por ciudadanos del mundo con mucha frecuencia, ya sea a nivel interno en su país o hacia el extranjero y que tuvo sus inicios en la Europa del siglo XIX como consecuencia del proceso de la industrialización que conllevó al desplazamiento de diversas personas desde su región de origen en la búsqueda de las condiciones de trabajo ideales.

Sin embargo, para que pueda hablarse del desarrollo del turismo es imprescindible contar con instalaciones aptas para esta actividad. Es por esto, que la industria hotelera y turística están tan estrechamente relacionadas.

En la actualidad, el turismo es una fuente importante de ingresos para cualquier nación y Venezuela no escapa de esta realidad la cual se ve afianzada por la presencia en el territorio nacional de diversos grupos o cadenas hoteleras que son propietarias de los principales Resorts.

Esta situación a nivel mundial ha propiciado una búsqueda continua de la calidad en el servicio ofertado, lo que permite la distinción entre las diversas empresas que compiten en el mercado, pero, para lograr una respuesta que conlleve a una toma de decisión eficaz, se debe focalizar la atención en el cliente, puesto que para mejorar la calidad, es necesario conocer lo que él necesita y demanda.

En tal sentido, para que una empresa hotelera sea reconocida por su calidad debe contar con una gestión integral, y para ello, debe generarse en la empresa toda una cultura de calidad y por ende de seguridad, lo cual se debe al incremento de la demanda por parte de los huéspedes de espacios que les brinden la tranquilidad y seguridad integral que requieren. Es por ello, que la finalidad del Departamento de

Seguridad consiste en garantizar la protección de las personas, los bienes, valores, negocio de la empresa, y el normal funcionamiento de los servicios.

De acuerdo a este orden de ideas y dado el hecho de que el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay no cuenta con un manual de procedimientos que documente las funciones y actividades que se realizan en esta unidad de trabajo surge el interés por parte de la autora en diseñar un manual de procedimientos par el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, para lo cual empleó como técnicas de recolección de datos, la observación directa y participativa de las actividades del departamento, la revisión de material bibliográfico y la realización de entrevistas semi estructuradas al personal del departamento.

Por consiguiente el trabajo esta estructurado en cinco (5) capítulos dentro de los cuales se pueden mencionar:

El capítulo I, se refiere a la descripción de la situación a evaluar dentro de la que se incluye la denominación de la empresa, el proceso objeto de estudio, los objetivos de la investigación y las técnicas de recolección de datos.

El capítulo II, contempla la descripción de los aspectos generales del Hotel Marina Bay, tales como los servicios ofertados, objetivos, misión y visión.

El capítulo III, se fundamenta en la descripción de la estructura organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

El capítulo IV, contempla la descripción y análisis de los procedimientos establecidos por el Departamento de Seguridad para el resguardo integral de los huéspedes, bienes materiales y personal del Hotel Marina Bay.

El capítulo V, contempla la elaboración de un manual de procedimientos para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay. Y por último se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

---

---

*Situación a Evaluar*

## **CAPITULO I. SITUACIÓN A EVALUAR**

### **1.1. Denominación de la Empresa.**

El Hotel Marina Bay está ubicado en la Urbanización Costa Azul, a cinco (5) minutos de la ciudad de Porlamar y a veinte (20) minutos del Aeropuerto Internacional “General en Jefe Santiago Mariño”. La inauguración oficial como estructura hotelera se realizó el 14 de noviembre de 1992 y está conformado por dos edificios, para un total de doscientas un (201) habitaciones.

Está categorizado como un hotel cinco (5) estrellas, según el Registro Turístico Nacional (R.T.N.) N° 01863 de fecha 17 de junio de 1993.

### **1.2 Proceso Objeto de Estudio.**

El proceso objeto de estudio seleccionado es el análisis de los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

### **1.3. Situación a Evaluar.**

El desplazamiento masivo de personas hacia distintos destinos turísticos con fines de negocios, disfrute de tiempo libre y otros; han originado la necesidad de crear nuevas infraestructuras de tipo recreativo, orientadas a proporcionar comodidad y facilidad para el descanso de los turistas, huéspedes y/o clientes. En este sentido, la empresa hotelera es el elemento esencial del sistema de servicio en la actividad turística, la cual ha evolucionado al extremo de constituirse en toda una organización compleja que requiere una administración técnica y especializada del más alto nivel.

En la actualidad se considera al hotel como una empresa que ofrece al viajero una serie de servicios entre los cuales se pueden mencionar: alojamiento, alimentos y bebidas; así como entretenimiento (piscina, spa, áreas de juegos, bingos, bares y discotecas). En este sentido, White y Beckly (1984:48) definen al hotel como “... la unidad comercial altamente organizada, cuyo objetivo principal consiste en ofrecer atención a las necesidades de alojamiento, alimentación, bebida y descanso a los huéspedes” y debido a que hoy en día el turista busca algo más que la comodidad, ahora existe la inquietud del buen servicio y el ambiente familiar; es por ello, que el principio filosófico de los establecimientos hoteleros se fundamenta en brindar hospitalidad, con cortesía y calidez, generando un reconocimiento al servicio prestado al cliente.

Para ello, la organización hotelera requiere de un recurso humano calificado para ejercer funciones importantes en las unidades departamentales que la conforman y que hacen posible su funcionamiento y por consiguiente, las exigencias de los huéspedes.

Una de las características fundamentales que debe garantizar cualquier establecimiento hotelero es la seguridad de sus huéspedes. De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (2005:5). La seguridad se define como: “el mecanismo que previene algún riesgo o asegura el buen funcionamiento de alguna cosa, precaviendo que falle”. Es decir, que la seguridad se fundamenta en el estudio del entorno de las personas, con el fin de detectar posibles infiltraciones de elementos indeseables que den lugar a molestias o bien a determinar los posibles riesgos de accidentes, incendios y/o contaminación.

Es por ello, que debido a las características particulares de los establecimientos hoteleros, la seguridad representa en la actualidad una necesidad, puesto que por la diversidad de áreas y servicios con las que cuenta algunas son consideradas de mayor

peligro potencial. Por otra parte, Ramírez (2001:56) establece que la seguridad hotelera puede definirse como “el conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes, personal y por ende sus pertenencias”. Este concepto se fundamenta en el principio de la minimización de los posibles riesgos dentro de las instalaciones hoteleras originados principalmente por condiciones inseguras de las instalaciones, actos inseguros realizados por el personal del hotel y los huéspedes y visitantes, así como, situaciones del entorno ocasionadas por crímenes, desastres naturales, desordenes civiles, guerras, entre otros, que pertenecen al grupo de riesgos incontrolables.

Al respecto Ramírez (2001:52) plantea que dentro de las principales razones por las cuales la seguridad hotelera es una necesidad de primera urgencia se pueden mencionar:

1. La expansión hotelera, que implica una diversidad tecnológica;
2. La pertenencia del trabajador a un sistema organizado lo que ampara su seguridad ante cualquier riesgo;
3. Reducir la frecuencia de accidentes y lesiones tanto para el personal como huéspedes;
4. Incrementar la moral de los trabajadores;
5. Mantener una buena imagen de la instalación hotelera; mantener la confiabilidad del turista y usuario acerca de la seguridad que brinda la instalación;
6. Concienciar a todos los componentes de la organización acerca de la importancia de la seguridad;
7. Organizar y planear en forma permanente un programa de seguridad integral;
8. Reducir costos por accidente.

De aquí surge que en la actualidad los establecimientos hoteleros integren dentro de su estructura organizativa el Departamento de Seguridad, el cual se caracteriza por ser una unidad departamental que tiene como propósito velar por la integridad física de los huéspedes, empleados y por ende resguardar los activos y demás dependencias que conforman al hotel. Al respecto el INCE (2000:8) define al Departamento de Seguridad como “el encargado de la seguridad y vigilancia de las instalaciones del hotel, personas y bienes”. En otras palabras este departamento tiene la responsabilidad de brindar al personal, usuario y huésped protección contra todo daño. Por otra parte, Foster (1994:130) plantea que el objetivo fundamental del Departamento de Seguridad es “proteger la propiedad del hotel, a los huéspedes y los empleados”. Es decir, que ambos conceptos hacen referencia de que este departamento es el responsable de garantizar el bienestar y seguridad tanto a los huéspedes, empleados, así como salvaguardar las instalaciones del hotel.

De acuerdo con De la Torre (1990:122) los principales objetivos del Departamento de Seguridad en el hotel son:

1. Cuidar la integridad física de huéspedes, empleados y visitantes.
2. Cuidar las pertenencias del hotel, huéspedes y empleados.
3. Cuidar la buena imagen y prestigio del hotel.
4. Mantener la tranquilidad en el hotel.
5. Prevenir actos delictivos en el hotel.
6. Representar al hotel en situaciones de emergencia.
7. Mantener informado al gerente de las actividades relativas a la seguridad del hotel.

Por lo tanto, un hotel que ofrezca a sus huéspedes confianza y tranquilidad, permite que estos regresen nuevamente generando un incremento de la demanda de los servicios y mejorando su prestigio, lo cual redundaría en bienestar tanto para el hotel como para el empleado, ya que logra la satisfacción de las necesidades de los huéspedes, lo que se conoce como calidad. De acuerdo con Gutiérrez (1997:1) la calidad se define como “el nivel de excelencia que la empresa ha escogido para satisfacer a su clientela clave”. Es decir, la calidad es una condición que se percibe en el ambiente y trato que recibe el huésped. Con respecto a este aspecto Morales (2001:12) establece que “las principales necesidades conscientes e inconscientes por parte de un turista en la elección de un destino son la originalidad, la oferta, la calidad y la seguridad”

Por consiguiente, Ramírez (1990:51) acota que la seguridad en las organizaciones “constituye un factor clave de apoyo a su administración”.

En el caso específico del Hotel Marina Bay, durante el período de pasantías se observaron algunas situaciones que indican fallas en los procedimientos realizados por el departamento de seguridad, dentro de las cuales se encuentran:

### **1. Puntos de Control:**

- Falta de identificación de las personas que ingresan al hotel que no son huéspedes, ni clientes, lo que dificulta que el oficial de seguridad pueda identificarlo.
- Ausencia de un oficial de seguridad en el área de estacionamiento que controle y registre el ingreso y salida de vehículos de las instalaciones del hotel.

## **2. Recepción de Mercancías:**

- Falta de personal encargado de la recepción de mercancía, ya que suele ser recibida por el personal de time keeper, quien debe dejar su puesto de trabajo.

## **3. Control en áreas comunes:**

- Carencia de lineamientos que indiquen las acciones a ejecutarse en caso de hurto, robo, homicidio, violación o deterioro de las instalaciones, por lo tanto se debe esperar a que el jefe de seguridad haga acto de presencia en la escena para tomar las decisiones previas.
- Falta de conocimiento por parte del personal de seguridad en materia de leyes, por lo que los procedimientos son orientados por el jefe de seguridad, lo que implica la pérdida de tiempo en situaciones críticas.
- Carencia de un programa de inducción al personal que ingresa al departamento, lo que indica un desconocimiento de los procedimientos y por ende una falta de criterio homogéneo para su realización.

En tal sentido, y considerando la importancia de este departamento dentro de la organización es necesario establecer una herramienta administrativa que permita dar a conocer, agilizar y optimizar las operaciones del departamento de seguridad.

Dentro de los instrumentos eficaces que permite mejorar la operatividad y efectividad de las operaciones de cada departamento se encuentran los manuales de procedimientos, ya que contribuyen a optimizar las condiciones laborales e interpersonales, en función de crear un ambiente idóneo y estimulante. Según Duhat

M. (1999:59), los manuales son: “documentos que contienen, en forma ordenada y sistemática, información o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

La importancia de los manuales radica en que proporcionan la orientación precisa que requiere el personal en las unidades administrativas, principalmente a nivel operativo o de ejecución, ya que son la fuente de información en los cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Sin embargo, dependiendo de las necesidades de cada empresa se ha de saber con que tipo de manuales administrativos se debe contar. De acuerdo con Gómez (1994: 358), existen diversas clasificaciones de los manuales dentro de los que se pueden mencionar:

1. Por su Alcance: generales o de aplicación universal, departamentales o de aplicación específica y de puestos o de aplicación individual;
2. Por su Contenido: de historia de la empresa o institución, de organización, de políticas, de procedimientos y de contenido múltiple (manual de técnicas);
3. Por su Función Específica o Área de Actividad: de personal, de ventas, de producción o ingeniería, de finanzas, generales que se ocupen de dos o más funciones específicas.

Por lo tanto, los establecimientos hoteleros como toda empresa requieren de manuales de procedimientos que les permita describir sus estándares de trabajo, regular las actividades y medir el rendimiento de los empleados con respecto a las

tareas establecidas. Así pues, los manuales administrativos representan uno de los instrumentos de manejo y control dentro de una organización. De hecho, las empresas hoteleras requieren de manuales de procedimientos los cuales señalan las principales directrices a seguir, contribuyendo así a la educación de los empleados, determinando igualmente el fin para el cual fueron contratados por la empresa, para de esta manera normalizar el desarrollo de actividades diarias.

Según Gómez (1994:406) define a los manuales de procedimientos como:

...El documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ella. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad...

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, los manuales de procedimientos son importantes porque auxilian en la inducción del puesto y la capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto de trabajo, contienen información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Además, de que en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de la unidad o unidades administrativas, facilitando las labores de auditoria, la evaluación y el control interno y su vigilancia, también aumenta la eficiencia de los empleados, indicándole lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades, sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema y

permite construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas.

Por lo tanto, los manuales son de gran utilidad en la reducción de errores, ya que permiten plasmar la información de forma clara, sencilla y concreta, lo que facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante la orientación en los cursos de acción a seguir, a través del cumplimiento de los pasos necesarios para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma.

Actualmente, en las empresas hoteleras el establecimiento de manuales administrativos se ha incrementado en el tiempo, debido al hecho de que estos documentos le permiten a las organizaciones simplificar los procesos, registrar la forma precisa de ejecutar las actividades, reducir los errores operativos y mejorar el proceso de control de las acciones ejecutadas por cada unidad de trabajo, a fin de optimizar la productividad de cada unidad.

Es por esto, que una de las estrategias para el desarrollo empresarial lo constituye la documentación de los sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los métodos y procedimientos ejecutados en el área operativa de los establecimientos hoteleros, ya que estos permiten descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales.

Por tal motivo, y debido a las situaciones observadas durante el período de pasantías, además de la solicitud realizada por el Gerente de Seguridad del Hotel, previas conversaciones, la autora propone diseñar un manual de procedimientos para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, encaminado al beneficio de la gestión y en busca de normalizar las actividades y operaciones, para brindar un

servicio de calidad de acuerdo a la categoría del hotel. Tomando en cuenta las ventajas de la implementación de un manual Duhat (1999:59) plantea:

...Lograr y mantener un sólido plan de organización, asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes, facilita el estudio de los problemas de organización, sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización, Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave, determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización, evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones, pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles y sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.

Para ello, la autora tomó como guía principal la metodología o modelo propuesta por Gómez Cejas (1994:125), para la elaboración de un manual de procedimientos; la cual plantea: identificación, análisis y diseño de procedimientos para la posterior elaboración del manual. Asimismo, para la elaboración del manual se utilizaron la descripción de procedimientos y funciones para el personal del departamento de seguridad establecidas por el Instituto Nacional de Capacitación Educativa (2000), los procedimientos descritos por Sixto Báez, para el personal de seguridad y el modelo planteado por Gómez Cejas (1994:377), establece que para la elaboración de los manuales de procedimientos es necesario considerar los siguientes aspectos:

El objetivo del manual: lo que expresa la finalidad que tendrá el documento como herramienta para compilar, uniformar, controlar y facilitar la adecuada coordinación y ejecución de actividades.

Justificación de su necesidad: se refiere a la utilidad que tendrá el manual como instrumento que facilitara el funcionamiento interno de un departamento.

Definición, caracterización y clasificación de los procedimientos objeto de estudio

Además, Gómez Cejas (1994:400) considera que la metodología requerida para el análisis de un procedimiento comprende una serie de etapas las cuales se describen en el cuadro 1:

**Cuadro 1. Metodología para la elaboración de un manual de procedimientos.**

<p><b>Estudio de los procedimientos</b> “es la etapa que comprende el análisis detallado de los procedimientos objeto de estudio”.</p>	<p><b>Planeación del estudio</b></p>	<p>Consiste en definir la naturaleza del estudio con la finalidad de formular y ejecutar un plan de trabajo. Este proceso contempla la definición del objetivo, la formulación del inventario de procedimientos y la formulación del plan de trabajo.</p>
	<p><b>Investigación de la situación actual</b></p>	<p>Permite obtener una visión del procedimiento tal y como se desarrolla, lo que implica la recopilación de la información, registro y documentación del procedimiento actual y la obtención de la aprobación correspondiente</p>
	<p><b>Análisis y crítica de la información</b></p>	<p>Consiste en el análisis de los procedimientos y detectar las deficiencias</p>
<p><b>Diseño de los procedimientos</b> “consiste en la realización de las modificaciones de los procedimientos luego de su análisis”</p>	<p>Este proceso se fundamenta en el rediseño de los procedimientos incorporando los aspectos necesarios</p>	
<p><b>Diseño del manual</b> “se refiere a la diagramación y estructuración del manual”</p>	<p>Cosiste en la diagramación del documento</p>	

**Fuente:** Gómez (1994).

## **1.4. Objetivos de la Investigación.**

### **1.4.1. Objetivo General.**

Diseñar un manual de procedimientos para el Departamento de Seguridad del Hotel

Marina Bay, de acuerdo al modelo de Gómez Cejas (1994).

### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

1. Describir la estructura organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.
2. Describir los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.
3. Analizar los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.
4. Elaborar un manual de procedimientos para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

## **1.5. Alcances de la Investigación.**

El alcance y la trascendencia de realizar este trabajo de investigación representan un gran beneficio, porque permite diseñar un instrumento que organiza y recopila los procedimientos efectuados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, a fin de optimizar el servicio ofertado a los huéspedes, ya que auxilian

en la inducción del puesto y la capacitación del personal, además de facilitar la coordinación de actividades y evita duplicidades, sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema y permite construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas.

## **1.6. Técnicas de Recolección de Datos.**

### **1.6.1. Revisión Documental.**

Consiste en la búsqueda, revisión, selección y clasificación del conjunto de materiales bibliográficos que contienen toda la información teórica que sustenta el trabajo de investigación. Para la ejecución de este trabajo, será necesario efectuar revisiones documentales de textos, revistas especializadas, Internet, bibliotecas y otros.

### **1.6.2. Observación y Participación Directa.**

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2001:184) la observación directa se define como “aquella técnica en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. En tal sentido, para efectos del trabajo de investigación modalidad pasantía se participará de manera directa en las distintas actividades operativas que se desarrollan en el departamento de seguridad del Hotel Marina Bay, con el objeto de conocer los procedimientos de trabajo, como parte del proceso investigativo área en estudio; así como también, observar el diario quehacer y desenvolvimiento del personal a fin de tener una visión clara de la situación a diagnosticar.

### **1.6.3. Entrevista Semi Estructurada.**

Según lo planteado por Tamayo y Tamayo (2001:183) la entrevista semi estructurada se define como “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos, con el fin de obtener testimonios reales basadas en criterios establecidos previamente”. Durante el período de pasantías, se mantuvieron una serie de conversaciones con los diferentes empleados del hotel pertenecientes al departamento de seguridad, las cuales permitieron obtener información más detallada de su estructura y los procesos en la cual se incurre diariamente, de acuerdo a las experiencias propias de cada uno de ellos. Dentro del personal entrevistado se encontraron: Jefe del departamento de seguridad, los supervisores y los oficiales de seguridad. A continuación se presentan algunas preguntas que se efectuaron en unos cuestionarios para que los entrevistados las contestaran (Anexo 1).

## CAPÍTULO 99

---

---

*Aspectos Generales del Hotel Marina Bay*

## **CAPITULO II.**

### **2.1. Reseña Histórica del Hotel Marina Bay.**

El Hotel Marina Bay comenzó sus operaciones el 14 de noviembre de 1992, en la Urbanización Costa Azul en un terreno de 14.000 mts<sup>2</sup>, limitado en dos frentes por la calle Albancay y Las Trinitarias en Porlamar, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

Este Hotel surge por iniciativa de las familias Plaza, Gonzalo y Oduber; a través de un capital privado venezolano, fue diseñado por los arquitectos Dionisio Rodríguez y Gian Freddy Colasante, la propiedad tiene acceso directo a la playa, el terreno se obtiene con fines de crear un conjunto residencial, pero debido a la gran complejidad y comodidad de acceso del terreno aunado al boom hotelero para ese entonces, se visualizó la creación de un hotel que reuniera todas las comodidades necesarias para el descanso y recreación del turista, adaptado a las normas COVENIN, para la categorización de hotel de lujo cinco (5) estrellas; naciendo así el Hotel Marina Bay.

El Hotel Marina Bay está orientado a la elegancia, calidad y confort de los servicios que oferta a todas aquellas personas que tengan el privilegio de visitarlo, lo cual motiva la participación de todas y cada una de las personas que conforman la gran familia Marina Bay en ofrecer un servicio de calidad, que satisfaga las expectativas, necesidades y exigencias del cliente.

En sus inicios el hotel estuvo conformado por dos (2) edificios similares, de volumetría curva, de cinco (5) pisos más planta baja, contando con ciento setenta (170) habitaciones de cuarenta y tres (43) m<sup>2</sup> cada una aproximadamente.

Esta empresa inicia sus actividades comerciales el 13 de diciembre de 1992 y cierra sus puertas el 15 de mayo de 1999 por remodelación para prestar un mayor servicio al cliente, aumentando así el número de habitaciones a doscientas una (201) para poseer mayor disponibilidad y como requisito obligatorio para la apertura de un casino en el hotel, además cuenta con hermosas áreas públicas, restaurantes, bares, salones de eventos y convenciones con todas las comodidades que éste requiere, facilidades y servicios como: estacionamiento, piscina, cancha de tenis, televisión por cable entre otras. Es así, como abre nuevamente, sus .puertas al público el 18 de diciembre del año 2000.

## 2.2. Ubicación del Hotel Marina Bay.

El Hotel Marina Bay, se encuentra ubicado en la Urbanización Costa Azul, Calle Abancay en la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta, Venezuela. (fig. 1)

**Figura 1 Mapa de ubicación del Hotel Marina Bay.**



## **2.2. Misión.**

A través de un sólido trabajo en equipo, identificar y ofrecer las mejores alternativas de hospedaje, recreación, alimentos y bebidas para el turista extranjero y nacional, teniendo primordialmente en cuenta sus gustos y preferencias, (Hotel Marina Bay, 2008).

## **2.3. Visión.**

Ser reconocida como una empresa líder del servicio de alojamiento tanto a nivel nacional e internacional, dedicada al turismo receptivo y comprometido a ofrecer un servicio de calidad que permita el disfrute de la región insular, (Hotel Marina Bay, 2008).

## **2.4. Servicios Ofertados.**

Dentro de los servicios que presta el hotel cabe destacar que cuenta con un total de 201 lujosas y confortables habitaciones, cada una con baño privado, aire acondicionado central, vista panorámica, nevera ejecutiva, secador de cabello, cajas de seguridad y televisor (fig. 2).

**Figura 2 Modelo de Habitación**



**Fuente:** [http://: www. Islamargarita.com/hoteles](http://www.Islamargarita.com/hoteles), (2008)

Por otra parte, el Hotel Marina Bay, ofrece una gran variedad de opciones en cuanto a puntos de consumo (figura 3), en los cuales se pueden degustar tanto bebidas como alimentos propios de la gastronomía nacional e internacional (cuadro 2)

**Figura 3 Puntos de Consumo del Hotel Marina Bay.**



**Restaurant Cantaclaro**



**Restaurant Florencia**

**Cuadro 2. Puntos de Consumo del Hotel Marina Bay.**

<b>Restaurantes</b>	<b>Servicio</b>	<b>Horario</b>
Florenzia	Especialidad en comida mediterránea	11:00 a.m. 11:00 p.m.
Canta claro	Especialidad en comida internacional y almuerzo tipo Buffet	7:00 a.m. 3:00 p.m.
Cubagua	Especialidad en comida italiana, mexicana y regional	7:00 p.m. 11:00 p.m.

**Fuente:** Elaboración propia, (2008).

El Hotel Marina Bay, ofrece a sus clientes 4 salones de convenciones: (Salón Corbeta, Salón Fragata, Salón Astillero y Gran Marina y un Centro de Negocios) con capacidad de 15 y 200 personas, en estos se pueden realizar cualquier tipo de eventos con el apoyo de un staff profesional y la más alta calidad tecnológica en equipos audiovisuales (cuadros 3 y 4). También ofrecen a sus clientes diferentes planes para alquiler de salones entre los que tienen el Plan Maestro, Plan Premium, Plan de Luxe y Plan Todo Incluido.

**Cuadro 3. Capacidad de los Salones Hotel Marina Bay**

<b>SALÓN</b>	<b>COCKTAIL</b>	<b>TEATRO</b>	<b>ESCUELA</b>	<b>TIPO U</b>	<b>BANQUETE</b>
<b>CORBETA</b>	20 PAX	20 PAX	10 PAX	15 PAX	15 PAX
<b>FRAGATA</b>	30 PAX	20 PAX	10 PAX	20 PAX	15 PAX
<b>ASTILLERO</b>	90 PAX	70 PAX	40 PAX	30 PAX	30 PAX
<b>GRAN MARINA</b>	300 PAX	200 PAX	80 PAX	50 PAX	150 PAX

Fuente: [http://: www. marinabay.com](http://www.marinabay.com), (2008).

**Cuadro 4. Dimensiones y Ubicación de los Salones**

<b>SALÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ALTURA</b>	<b>PUERTA</b>	<b>NIVEL</b>
<b>CORBETA</b>	4,2 POR 7,92	2,45	1,9	PB
<b>FRAGATA</b>	4,2 POR 7,92	2,45	1,9	PB
<b>ASTILLERO</b>	5,73 por 16,9	2,45	2,4	PB
<b>GRAN MARINA</b>	12 por 15	3,80	2,7	Primer piso

Fuente: [http://: www. marinabay.com](http://www.marinabay.com), (2008)

A continuación se describe los planes que ofrece el Hotel Marina Bay para sus clientes:

**Plan Maestro.**

- Habitación de lujo más impuestos municipales.
- Una botella de vino en la habitación para los clientes.
- Cocktail de bienvenida.
- Cofee breaks diarios.
- Salones para convenciones.
- Equipo de apoyo: pantalla, rotafolio y T.V.
- Asignación de un coordinador para convenciones.
- Uso de la oficina para servicio de convenciones.
- Piscina para niños y adultos.
- Bono de casino.
- Club de playa (toldos y silla).
- Una habitación complementaria por cada 15 pagadas.

**Plan Premium.**

- Habitación de lujo más impuestos municipal.
- Una botella de vino en la habitación para los clientes.
- Cocktail de bienvenida.
- Desayuno tipo buffet.
- Almuerzo tipo buffet.
- Cofee breaks diarios.
- Salones para convenciones.
- Equipo de apoyo: pantalla, rotafolio y T.V..
- Asignación de un coordinador para convenciones.
- Uso de la oficina de servicios para convenciones.
- Piscina para niños y adultos.
- Bono de casino.
- Club de playa (toldos y silla).

- Una habitación complementaria por cada 15 pagadas.

### **Plan de Luxe.**

- Habitación de lujo más impuestos municipal.
- Una botella de vino en la habitación para los clientes.
- Cocktail de bienvenida.
- Desayuno tipo buffet.
- Almuerzo tipo buffet.
- Cena plateada o tipo buffet.
- Cofee breaks diarios.
- Salones para convenciones.
- Equipo de apoyo: pantalla, rotafolio y T.V.
- Asignación de un coordinador para convenciones.
- Uso de la oficina de servicios para convenciones.
- Piscina para niños y adultos.

- Bono de casino.
- Club de playa (toldos y silla).
- Una habitación complementaria por cada 15 pagadas.

**Plan todo Incluido.**

- Habitación de lujo más impuestos municipal.
- Una botella de vino en la habitación para los clientes.
- Cocktail de bienvenida.
- Desayuno tipo buffet.
- Almuerzo tipo buffet.
- Cena plateada o tipo buffet.
- Bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales.
- Cofee breaks diarios.
- Salones para convenciones.
- Equipo de apoyo: pantalla, rotafolio y T.V.

- Asignación de un coordinador para convenciones.
- Uso de la oficina de servicios para convenciones.
- Piscina para niños y adultos.
- Bono de casino.
- Club de playa (toldos y silla).
- Una habitación complementaria por cada 15 pagadas.

Otros de los servicios ofertados por el complejo turístico son: área de piscinas (fig. 4). También, se cuentan dentro de las instalaciones con un área comercial (fig. 5) que incluye tiendas de souvenirs, peluquería, casa de cambio, centro de negocios, cuenta con un casino donde se pueden observar máquinas tragapalabras, juegos de mesa como ruleta y black jack, que en la actualidad se encuentra en remodelación. Además, ofrece como servicios complementarios los siguientes:

- Servicio médico para huéspedes y empleados.
- Cajas de seguridad.
- Línea de taxi.
- Alquiler de autos (sin chofer).
- Gimnasio.

- Salones para convenciones y eventos.
- Lavandería.
- Servicio de fax y correo electrónico.

**Figura 4. Área de Piscina**



**Fuente:** [http://: www. Islamargarita.com/hoteles](http://www.Islamargarita.com/hoteles), (2008)

**Figura 5. Área Comercial**

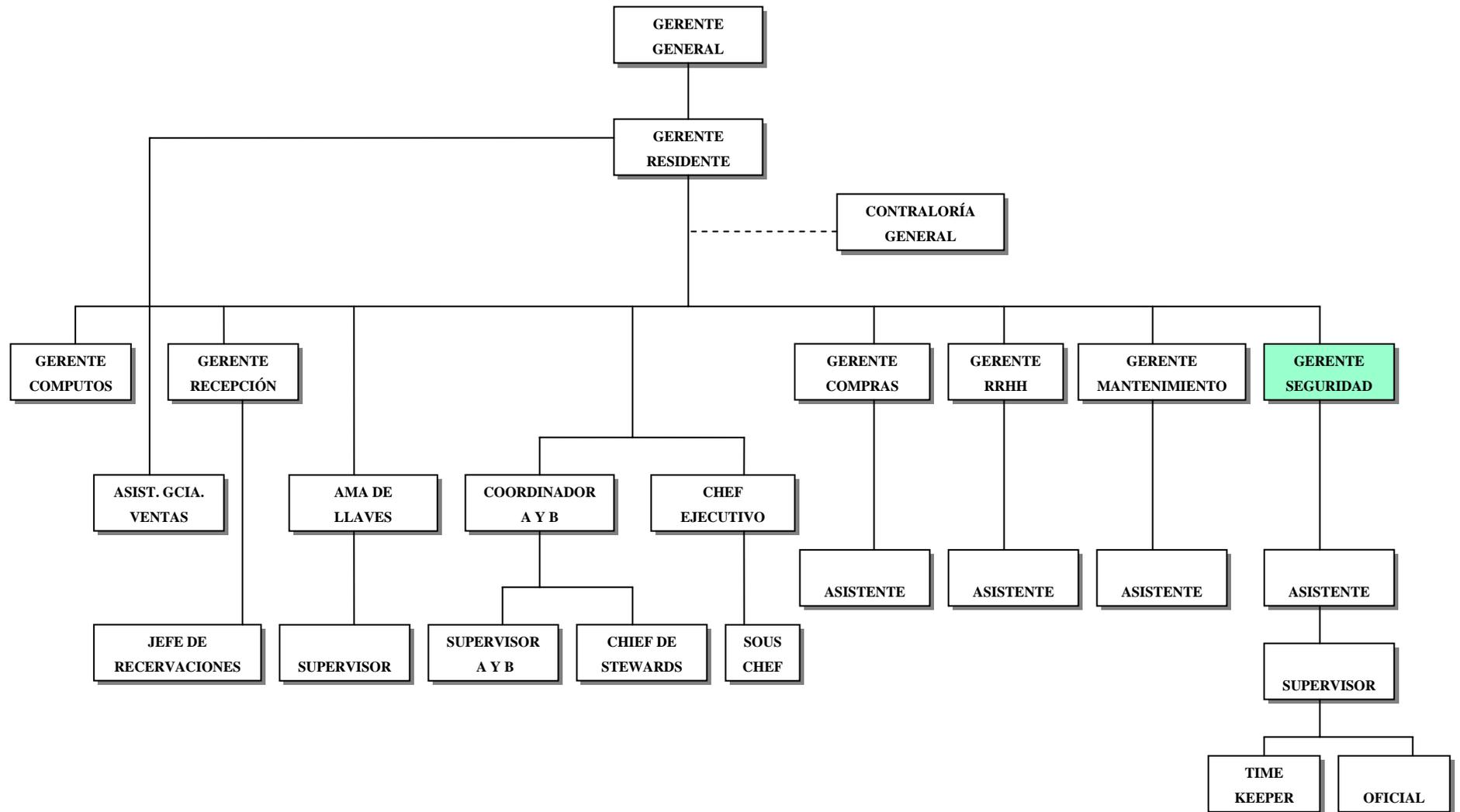


**Fuente:** <http://: www. Islamargarita.com/hoteles>, (2008)

## **2.5. Estructura Organizativa.**

En cuanto a la estructura organizativa del Hotel Marina Bay, se considera de tipo vertical. Según Gómez (1994), este tipo de organigrama permite observar la estructura organizativa completa de la empresa, ya que las unidades organizativas se desplazan según su jerarquía en una forma descendente (de mayor a menor jerarquía), (fig. 6).

**Figura 6. Estructura Organizativa del Hotel Marina Bay**



**Fuente:** Hotel Marina Bay, (2008)

El Hotel Marina Bay esta dirigido por un presidente, quien es el encargado de representar legalmente a la organización, a su vez cuenta con el apoyo de una gerencia general, cuya principal función es la de planificar, coordinar y supervisar la ejecución de todas las actividades concernientes a la operatividad y administración de la empresa, a su vez cuenta con el apoyo de un gerente residente en quien delega funciones específicas y es el encargado de supervisar la actuación de cada gerencia operativa.

Por otra parte, tiene a su cargo la supervisión de seis (6) gerencias dentro de los cuales se encuentran:

- **Gerencia de Cómputos:** Encargada de la estructuración de los sistemas computarizados y operativos del hotel, así como del mantenimiento de los equipos e instalaciones que integran el sistema.
- **Gerencia de Recepción:** Efectúa todo lo relacionado con la reservación de habitaciones de los huéspedes, así como el registro, de huéspedes en el hotel, control de las cuentas de habitación, seguimientos de pagos de los huéspedes y procesamiento de las quejas y reclamos de los mismos. Además mantiene el Hotel en perfectas condiciones de limpieza incluyendo habitaciones, pasillos, áreas públicas y de servicio.
- **Gerencia de Compras:** Es el responsable de la adquisición de insumos y suministros requeridos por todos los departamentos o unidades de trabajo del hotel, es decir, es el responsable de garantizar de que cada unidad de trabajo cuente con los recursos necesarios para desarrollas eficientemente sus actividades.

- **Gerencia de Recursos Humanos:** Es el departamento responsable de la administración del talento humano de la empresa, así como todo lo relacionado con los cursos y actividades de adiestramiento de los empleados del hotel, además de los procesos de reclutamiento y selección del nuevo personal, entre otras funciones.
- **Gerencia de Mantenimiento:** Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo, de la estructura física, equipo y mobiliario en general, además de efectuar trabajos de construcción, remodelación o reparación necesaria en el hotel.
- **Gerencia de Seguridad:** Es responsable de la seguridad y el bienestar físico tanto de los huéspedes como del personal del hotel. También realiza labores de vigilancia de las instalaciones físicas del hotel.

## CAPÍTULO 999

---

---

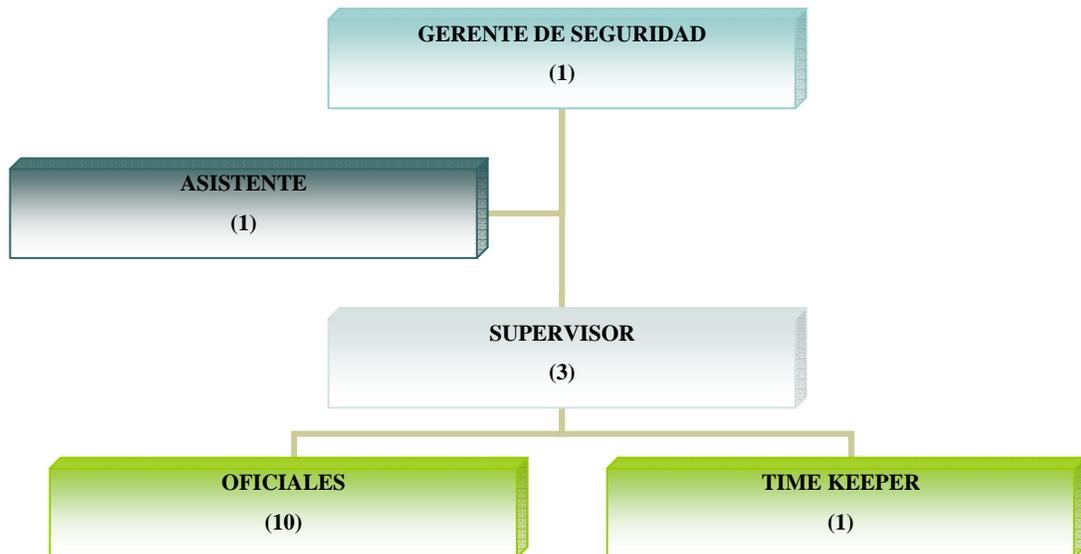
*Estructura Organizativa del Departamento de Seguridad  
del Hotel Marina Bay*

## CAPITULO III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY

### 3.1. Estructura Organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

Este departamento es el encargado de velar por el resguardo y seguridad de las bienes materiales y de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones del hotel , por lo que cuenta con una estructura organizativa de tipo vertical en función de los cargos desde mayor a menor jerarquía, (figura 7).

**Figura 7. Estructura Organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay**



**Fuente:** Elaboración Propia, (2008)

Sin embargo, durante el periodo de pasantías se pudo observar que el personal que labora en el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay realiza múltiples funciones, lo que ocasiona que estas actividades no se ejecuten de manera exhaustiva. Es por esto, que la plantilla del departamento debe ajustarse, a fin de garantizar realmente la adecuada vigilancia de las áreas comunes y de acceso al hotel. Al respecto afirma Gallegos (1996:132), “la bondad de una plantilla estará en función de su adecuación a las necesidades reales de la empresa”. Es decir, que el Departamento de Seguridad requiere un mayor número de oficiales que cubra la demanda de servicio.

El mismo autor Ob. Cit. (1996:133) establece:

El estudio y determinación de la plantilla deberá efectuarse teniendo en cuenta: 1. La política general de la empresa; 2. Las características del establecimiento (categoría, emplazamiento, capacidad, instalaciones, oferta, demanda, precios, etc); 3. Las características y exigencias de los puestos; 4. Los horarios de trabajo (jornada laboral, descansos, vacaciones, etc); 5. Las condiciones de trabajo.

En atención a lo antes planteado y a la experiencia de la autora en materia de seguridad, es recomendable que el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, agregue un (01) Supervisor de Seguridad a la plantilla, debido a que no hay quien supla a los tres (03) Supervisores de Seguridad cuando están de reposo, vacaciones y días libres; además en los eventos especiales se requiere por lo menos la presencia de dos (02) supervisores, con el propósito de garantizar la coordinación de las actividades del departamento. Igualmente, es necesario incrementar el número de oficiales en cinco (05) por turno, motivado a la categoría del hotel y al gran número

de área comunes y accesos al hotel, ya que los tres oficiales que existen por turno no son suficientes para cubrir todas las áreas, propiciando un retardo y eficiencia del servicio prestado.

En relación, al personal de Time Keeper, en el departamento sólo existe uno (01) en horario diurno, después que este cumple con su jornada laboral, el Supervisor de Seguridad designa un Oficial de Seguridad para este puesto de servicio, el cual no está entrenado para el cargo, cometiendo muchas irregularidades en el Libro de Novedades y en la planilla de Control Manual de Asistencia, generándose desinformación de los acontecimientos relevantes suscitados durante el turno. Es por esto, que se recomienda adicionar un (01) Time Keeper para cubrir el turno de 3:00 pm. a 11:00 pm.

Por lo antes expuesto, se sugiere que la plantilla del Departamento de Seguridad, se constituya de la siguiente manera:

**Cuadro 5. Plantilla propuesta para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay**

<b>Cargo</b>	<b>N° de Empleados</b>
Gerente de Seguridad	01
Asistente de Seguridad	01
Supervisor de Seguridad	04
Oficiales de Seguridad	15
Time Keeper	02

**Fuente:** Elaboración propia, (2008).

### **3.2. Funciones del Personal Adscrito al Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.**

Dentro de las diferentes funciones que cumplen las unidades adscrita al Departamento de Seguridad son:

#### **3.2.1. Gerente de Seguridad.**

Es la persona encargada del departamento y tendrá bajo su responsabilidad la custodia general del hotel. Dentro de las principales funciones que deben realizar se encuentran:

- Establecer, conjuntamente con el departamento de mantenimiento, las normas de seguridad para los empleados en el cumplimiento de sus labores.
- Verificar periódicamente el estado de las salidas, entradas, escaleras de emergencias y otros dispositivos de seguridad tales como: extintores, luces de emergencia, sistema contra incendio, entre otros que posea el hotel.
- Diseñar y ejecutar programas de adiestramiento, dirigidos a todos los empleados del hotel en materia de primeros auxilios, desalojo y seguridad integral.
- Determinar aquellas áreas del hotel que ameriten mayor vigilancia.
- Brindar apoyo al departamento de contabilidad en cuanto al resguardo y protección del dinero que debe ser depositado en las cajas de seguridad.
- Establecer los controles de acceso al hotel.

- Instruir al personal sobre las medidas a tomar en caso de accidentes.
- Mantener contacto con centros asistenciales y organismos de seguridad del estado.
- Capacitar al personal a su cargo.
- Señalizar las áreas de peligro.
- Reportar al gerente general, el estado de los sistemas de seguridad que posea el hotel (luces de emergencia, sistema contra incendio, detectores de humo, alarmas contra incendio), así como situaciones de robo a los huéspedes, objetos extraviados y dejados en el hotel.

### **3.2.2. Asistente de Seguridad.**

Es el encargado de apoyar las actividades realizadas por el gerente de seguridad y suplirlo durante su ausencia. Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar:

- Elaborar la prenómina del personal.
- Verificar la asistencia del personal de seguridad.
- Elaborar los horarios rotativos.
- Asignar funciones y responsabilidades.

- Supervisar la personal a su cargo.

### **3.2.3. Supervisor de Seguridad.**

Son las personas encargadas de inspeccionar los sistemas de seguridad antes mencionados como: luces de emergencia, extintores, detectores de humo, equipo contra incendio, entre otros, las instalaciones del hotel y hacer cumplir las normas de seguridad. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Supervisar el personal a su cargo.
- Reportar los sucesos al gerente de seguridad.
- Inspeccionar periódicamente los dispositivos de seguridad.
- Apoyar la entrada y salida del personal.
- Supervisar el correcto uso del uniforme
- Realizar recorridos por las diferentes salidas de emergencia.
- Supervisar el servicio de comedor del personal.

### **3.2.4. Oficiales de Seguridad.**

Son las personas encargadas de velar por el bienestar y la integridad humana y material del hotel. Dentro sus principales funciones se encuentran:

- Controlar el acceso de huéspedes, clientes y empleados.
- Verificar la entrada y salida de empleados.
- Impedir la entrada de personas que porten objetos que presenten riesgos.
- Realizar el recorrido de pisos.
- Verificar que las habitaciones estén cerradas.
- Reportar cualquier tipo de irregularidad en los pisos.
- Prohibir la permanencia y el acceso de personas no autorizadas.

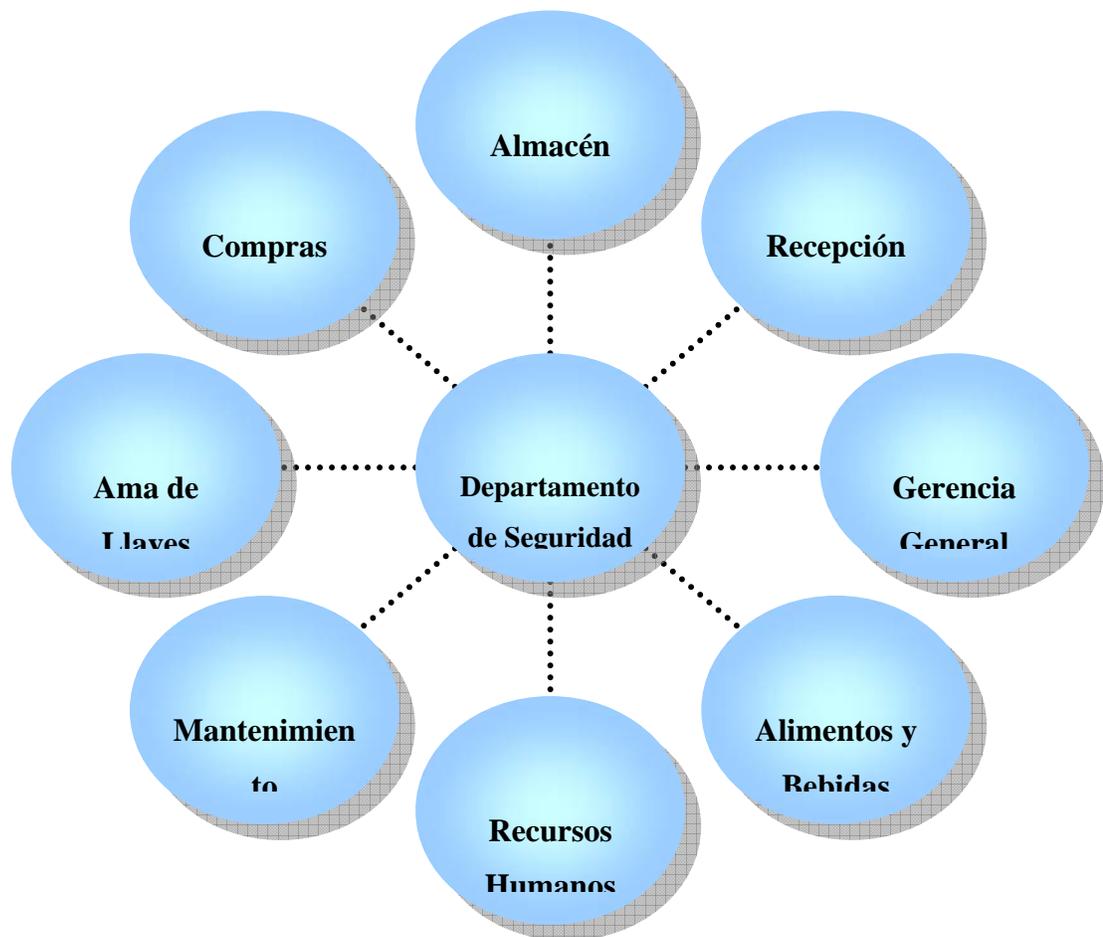
#### **3.2.5. Time Keeper.**

- Verificar el material de trabajo en custodia.
- Revisar a la hora de la salida y en forma cortés los bolsos, maletines, carteras que hayan ingresado los trabajadores.
- Controlar la salida de paquetes de cualquier naturaleza.
- No dejar estacionar vehículos en zonas prohibidas.
- Cumplir y hacer cumplir las demás normas de seguridad.

### **3.3. Relaciones Interdepartamentales del Departamento de Seguridad con las Unidades de Trabajo del Hotel Marina Bay.**

La relación del Departamento de Seguridad con las demás secciones y departamentos del hotel es importante, ya que éstos le sirven de apoyo para la prestación del servicio y funciones que ejecuta esta unidad de trabajo. El servicio que se presta el Departamento de Seguridad se debe caracterizar por ser rápido oportuno y preciso, puesto que este departamento es el responsable de velar por la integridad física de los huéspedes y del personal que labora en las instalaciones del hotel, así como del resguardo de los bienes materiales que dentro de sus instalaciones se encuentran, además sirve de apoyo a otras unidades de trabajo en la ejecución de sus actividades, es por ello, que las actividades del Departamento de Seguridad están estrechamente relacionadas con otras secciones. En tal sentido, se presentan a continuación las principales relaciones interdepartamentales del Departamento de Seguridad, (figura 8).

**Figura 8. Relaciones Interdepartamentales del Departamento de Seguridad con otras Unidades que conforman la Estructura Organizativa del Hotel Marina Bay.**



**Fuente:** Elaboración propia,

### 3.3.1 Gerencia General

El Departamento de Seguridad mantiene una estrecha relación con la gerencia general, puesto que esta es la encargada de supervisar y revisar las novedades

presentadas por los oficiales luego de su jornada de trabajo diaria, a fin de mantenerse informado sobre los acontecimientos ocurridos dentro de las instalaciones del hotel; asimismo ambas unidades coordinan conjuntamente todas las actividades relacionadas con la seguridad del hotel, cabe destacar que el Departamento de Seguridad sigue instrucciones directas de la Gerencia General.

### **3.3.2. Gerencia de Recepción**

Esta gerencia está relacionada directamente con el departamento de seguridad, específicamente con los oficiales de seguridad, de abrir habitaciones ocupadas que así lo requieran, como en el caso de la pérdida de la llave de la caja de seguridad por parte del cliente, lo que implica romper la caja para poder recuperar los objetos allí guardados y también la colocación de atenciones a los clientes V.I.P, entre otras.

### **3.3.3. Coordinación de Alimentos y Bebidas**

El departamento de seguridad colabora en la apertura de los salones antes de un evento o bien para la inspección por parte del personal de alimentos y bebidas.

### **3.3.4. Compras**

El oficial de seguridad junto con uno de los asistentes de compras deben verificar el estado, las cantidades y características de la mercancía recibida contra las órdenes de compras y las facturas, a fin de confirmar que se recibe lo solicitado de acuerdo a las exigencias del departamento de compras.

### **3.3.5. Almacén**

El Departamento de Seguridad envía al almacén las requisiciones sobre material de oficina no existente en el mismo y este se encarga de entregar el material solicitado. Asimismo, los oficiales de seguridad deben acompañar al gerente de turno hasta el almacén cuando se requiera en algún departamento operativo suministros o insumos fuera del horario establecido, o bien que no se encuentre el supervisor del área de almacén para que proporcione los materiales requeridos. El departamento de seguridad junto con el personal de almacén reciben la mercancía.

### **3.3.6. Recursos Humanos**

Estos departamentos entre sí guardan mucha relación ya que el Departamento de Recursos humanos a través de la hoja de aviso informa a puerta control los ingresos, permisos, despidos, reposos, vacaciones, transferencias, despidos, cambio de horarios de los trabajadores.

Diariamente el Departamento de Seguridad entrega al Departamento de Recursos Humanos, los currículos recibidos durante el día en Puerta Control, el control de comidas servidas en el comedor y el control de asistencia (entradas y salidas) de los trabajadores. Además, cuando existe un nuevo ingreso el Gerente de Seguridad se encarga de realizar la verificación de antecedentes penales.

### **3.3.7. Mantenimiento**

El Departamento de seguridad guarda una estrecha relación con este departamento, puesto que se encarga de aperturar las habitaciones ocupadas cuando es necesaria la realización de algún trabajo.

### **3.3.8. Ama de Llaves**

Se encarga de aperturar las habitaciones para la colocación de las atenciones a los huéspedes especiales, así como de hacer rondas en los pisos y avisar al jefe del departamento para retirar los sucios de las áreas comunes y acompañar a las camareras durante la jornada de limpieza de aquellas habitaciones que ella lo requieran.

## CAPÍTULO 90

---

---

*Descripción de los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad  
del Hotel Marina Bay*

## **CAPITULO IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY**

En el Departamento de Seguridad Hotel Marina Bay se cumplen tres turnos de servicio: el primer turno comprendido de 7:00 a.m. hasta las 3:00 p.m., un segundo turno que abarca desde las 3:00 p.m. hasta las 11:00 p.m. y un tercer turno que comprende desde las 11:00 p.m. hasta las 7:00 a.m., los cuales permiten el resguardo de las instalaciones y de los huéspedes las 24 horas de día. Sin embargo, durante el período de pasantía en el Departamento de Seguridad, la autora observó y realizó diversos procedimientos los cuales se describen a continuación:

### **4.1. Procedimiento de Control de Entrada de Empleados.**

Este procedimiento es realizado por la time keeper, quien es la persona encargada de controlar el acceso a las instalaciones del hotel a través de puerta control, el cual es el punto de acceso a las instalaciones del hotel. Por lo tanto para controlar el ingreso del personal de turno, esta oficial debe revisar manualmente a diario el horario del personal (el cual es realizado por cada departamento y enviado al departamento de seguridad) que esta ingresando en ese momento en la carpeta de control de horarios y toma nota de la hora de llegada, luego le hace entrega al empleado la planilla de control manual de asistencia (figura 9), para que este la firme.

Este procedimiento es realizado con la ayuda del supervisor de seguridad, quien recibe los bolsos, carteras, celulares y otras pertenencias del personal en turno, ya que de lo contrario no le será permitido su ingreso a las instalaciones del hotel y cumplir con su jornada diaria de trabajo. En caso de que el supervisor de seguridad no se encuentre disponible en ese momento la time keeper realiza este procedimiento sola.

Si el personal llega quince minutos (15 minutos) después de la hora de entrada la time keeper devuelve al personal o en su defecto el supervisor de seguridad que le presta apoyo durante el chequeo de la entrada. Posteriormente, la time keeper notifica al departamento de recursos humanos y al departamento al cual pertenece el empleado devuelto por retardo y lo asienta en el libro de novedades tales situaciones, así como también en el formato de control de asistencia. En caso de que el empleado no se presenta a trabajar la time keeper revisa las hojas de aviso (figura 10) que le suministren los diferentes departamentos, ya que mediante este formato se le indica la situación laboral del empleado, dentro de las cuales se destacan las siguientes:

Puede retirarse del trabajo.	Ingresa hoy
Tiene cambio de horario	Viene para personal
Esta retardado	Esta de permiso
Viene a trabajar el día libre	Ha sido transferido
Esta de vacaciones.	

**Figura 9. Planilla de Control Manual de Asistencia**

 GERENCIA DE SEGURIDAD CONTROL MANUAL DE ASISTENCIA					
FECHA: ____/____/____					
NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	H/E	FIRMA	H/S	FIRMA

**Fuente:** Departamento de Seguridad Hotel Marina Bay, (2008)

**Figura 10. Formato de Hoja de Aviso**

 <b>DEPARTAMENTO DE RELACIONES INDUSTRIALES</b> <b>HOJA DE AVISO A PUERTA CONTROL</b>		
<b>Nombre del Empleado:</b> _____ <b>Dpto.:</b> _____ <b>Cargo:</b> _____ <b>Fecha:</b> _____ <b>Al departamento de personal: con respecto al trabajador arriba mencionado notificamos lo siguiente:</b>		
1) Ingresa Hoy	2) Tiene cambio de horario	3) Viene para personal
4) Puede ausentarse del trabajo	5) Está retirado	6) Está de permiso
7) Viene a trabajar el día libre	8) Ha sido transferido	9) Está de vacaciones
<b>Explicación:</b>		

**Fuente:** Departamento de Seguridad Hotel Marina Bay, (2008)

Sin embargo, de acuerdo a lo observado durante el período de pasantías en cuanto al procedimiento de control de entradas de personal se evidenciaron las siguientes fallas:

Se evidencia retardo en la modificación de los horarios de los empleados de cada departamento, lo que implica que no se tengan de forma actualizada los horarios del personal, lo que genera como consecuencia que se retarde el proceso de ingreso del personal, puesto que la time keeper no posee oportunamente la información requerida.

Asímismo, se observó la carencia de un formato que reporte las faltas y retardos del personal de cada departamento, lo que sustente la información reflejada en la planilla de control de asistencias, así como también se constató de que la time keeper debe realizar diversas funciones de forma simultánea con el control de los ingresos lo que contribuye a un sobre cargo de trabajo y no se efectúen los

procedimientos de forma efectiva. Esta situación contradice lo planteado por Báez (1999:34) quien afirma que:

“la supervisión del ingreso de personal no solo es responsabilidad del time keeper, sino de todos los agentes de seguridad, con el propósito de evitar las posibles violaciones al reglamento interno de la empresa, así como también es recomendable elaborar un reporte pertinente a los jefes de los departamentos cuyos empleados hayan llegado con retardo o bien se encuentren ausentes”.

De acuerdo a lo expresado en la anterior cita se puede decir, que el punto de puerta control es de vital importancia para el control del acceso de personal, ya que es en este punto de vigilancia en el cual se controla rigurosamente a las personas que entran a las instalaciones del hotel a fin de evitar que se introduzcan armas, artefactos explosivos, incendiarios, y personas ajenas a la organización que pudiesen poner en riesgo la vida de los huéspedes, empleados o las instalaciones del hotel.

#### **4.2. Procedimiento de Control de Entrada de Contratistas**

Este procedimiento es realizado por la time keeper en puerta control y consiste en que toda persona que desee ingresar a las instalaciones del hotel como contratista debe identificarse en puerta control con la time keeper, la cual previa autorización y coordinación del departamento de recursos humanos le permitirá el acceso a aquellos contratistas que sean requeridos por la empresa para la realización de cualquier trabajo que no pueda ser efectuado por el personal de mantenimiento. Para ello, el contratista que tenga que ingresar con herramientas de trabajo debe firmar una planilla de relación de ingreso de herramientas de trabajo (figura 11) que será llenado

por la time keeper, está a su vez le entregará hoja original al contratista y archiva la copia. El contratista debe hacer entrega del original al momento de retirarse de las instalaciones para poder sacar sus herramientas.

**Figura 11. Planilla de Entrada de Equipos y Herramientas**

		FECHA:
DEPARTAMENTO	O	EMPRESA:
<hr/>		
NOMBRE	Y	APELLIDO:
FIRMA: _____		
Siendo las: _____, se presenta ante esta Gerencia de Seguridad con la finalidad de formalizar la entrada al Hotel del (os) equipo (s) que se describe (n) a continuación:		
<hr/>		

**Fuente:** Departamento de Seguridad Hotel Marina Bay, (2008)

Sin embargo, durante el período de pasantía se pudo observar que no existía ninguna planilla u orden de servicio que le confirmará a la time keeper sobre la

requisición de servicio de mantenimiento externos, lo que retarda el ingreso del contratista a las instalaciones puesto que está oficial debe confirmar dicha solicitud.

Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado por Aguirre (1999:27) “la entrada de toda persona obliga a comprobar su salida y el tiempo de permanencia justificada en la empresa, así como llevar un estricto control de su identificación y de cualquier objeto que lleven”

Es decir, que se mantiene la posición fijada para el procedimiento anterior en el cual se estableció que puerta control por ser el principal punto de acceso a las instalaciones del hotel debe constatar y verificar cuidadosamente las acreditaciones y pertenencias de las personas que ingresan al hotel.

#### **4.3. Procedimiento de Control de Entrada a los Proveedores de Concesionarios**

Generalmente no se chequean por puerta control, ya que los distribuidores de mercancía para los concesionarios ingresan directamente por la puerta principal del hotel, lo que genera como consecuencia que exista movimiento de mercancía por áreas comunes de acceso de los huéspedes y clientes, lo que conduce a una disminución de la imagen y prestigio del hotel. Así como también, el personal de seguridad desconoce la identidad de los proveedores, tipo de mercancía, cantidades y especificaciones que son necesarias para asegurar la integridad física de los huéspedes, personal y bienes materiales de las instalaciones.

Es por esto, que esta situación contradice a lo establecido por Aguirre (1999:27), el cual indica que “solamente se debe permitir el acceso de personas por puerta norte o control, puerta de oficinas y zona de jardines si existe un acceso a ellas”. Es decir, que cualquier persona que no sea huésped del hotel debe entrar por las áreas de servicio, siempre y cuando deba realizar algún trabajo dentro de las

instalaciones, esto con el objeto de tener conocimiento de la identidad y los propósitos de las personas que ingresan al hotel.

Por otra parte, en cuanto a la entrada de mercancía el mismo autor Ob.cit. (1999:27) establece “todas las mercancías que penetren en el hotel deben ser revisadas”. Es decir, que no debe permitirse el ingreso y colocación de mercancía sin previa revisión en puerta control y por ende la confirmación de que la misma esta dirigida a surtir a los concesionarios.

#### **4.4. Procedimiento de Inspección de Casilleros por Rutina**

Cada empleado del hotel tiene asignado un casillero en los baños de personal, en el cual dejan aquellos objetos personales que no fueron entregados a la time keeper en la puerta control (herramientas de trabajo, uniformes, artículos de aseo personal, entre otros). En tal sentido, este procedimiento se realiza cuando el gerente de seguridad o el asistente de seguridad lo ordenan, ya sea por rutina o bien por sospecha de que existan materiales o insumos de la empresa extraviado, para efectos de la inspección de los casilleros un miembro del departamento de recursos humanos y un miembro del sindicato deben a acompañar a los oficiales responsables de la inspección, en ella un oficial de seguridad chequea el de los caballeros y la time keeper revisa el de las damas. En este procedimiento se retienen todos aquellos objetos que se presuman no sea propiedad del empleado que tiene asignado el casillero y se mantendrán en esta condición hasta determinar su procedencia.

Sin embargo, durante el período de pasantías se observó que la time keeper no posee un inventario de los artículos dejados por los trabajadores, por lo que en caso de robo no se conoce la existencia de artículos de valor pertenecientes a los empleados. Además, se observó la inexistencia de un acta que registre el proceso de revisión de casilleros de forma general y un acta de hecho de forma individual

cuando se encontrarán artículos propios del hotel, asimismo el procedimiento es realizado por los oficiales de seguridad, la time keeper y un miembro del equipo de personal. De acuerdo a lo descrito por Báez (1999:35), “luego de la asignación de los casilleros a los empleados estos deberán comprar un candado y dejar una copia de la llave a la time keeper con el propósito de solicitar la copia si la original se le ha perdido y permitir las revisiones periódicas del casillero por parte del personal del departamento de seguridad”.

Asimismo, el mismo autor plantea ob cit (1999:35) las revisiones de los casilleros debe efectuarlas “el jefe de seguridad, el jefe de personal y el representante sindical y en caso de encontrar objetos del hotel o de dudosa procedencia se debe levantar un acta de hecho y las personas firmarán como testigos”. La importancia de la presencia de los jefes de los departamentos es constatar como las respectivas autoridades que son, los hechos y a su vez servir de testigos de la transparencia del proceso, a fin de evitar mal interpretaciones y/o acusaciones sobre violación de la privacidad, por otra parte es importante dejar constancia del procedimiento realizado el cual debe ser firmado por cada empleado como respaldo de la situación.

#### **4.5. Procedimiento de Control de Salida de Empleados**

La time keeper con ayuda del supervisor de seguridad realizan este procedimiento, en el cual la time keeper anota la hora de salida y hace firmar al empleado el control manual de asistencia. El supervisor de seguridad chequea al personal con el detector de metales y hace entrega de los bolsos, carteras, celulares y otras pertenencias entregadas a la hora de entrada del personal, si no se encuentra el supervisor, la time keeper realiza solo todo el procedimiento. Si la time keeper o el supervisor de seguridad observa que algún empleado lleva algún objeto de procedencia dudosa aborda al empleado con la finalidad de verificar su procedencia.

Si es algún bien del hotel el empleado debe presentar el formato salida de especie (figura 12), el cual debe estar avalado por el gerente general o el gerente de operaciones o en ausencia de estos el contralor general. Cuando el objeto sale definitivamente se asienta en el libro de novedades; cuando es para reparaciones o en calidad de préstamo se relaciona en el libro de activos, es decir, que regresará nuevamente al hotel.

**Figura 12. Formato de Salida de Especie**

	FECHA: _____	
DEPARTAMENTO: _____		
NOMBRE Y APELLIDO: _____ FIRMA: _____		
Siendo las: _____, se presenta ante esta Gerencia de Seguridad con la finalidad de formalizar la salida del Hotel el (os) equipo (s) que se describe (n) a continuación:		
_____		
_____		
Motivo de la Salida: _____		
_____		
Autorizado por: _____		
Cargo: _____ Departamento: _____		
Firma: _____ Sello: _____		
Avalado por: _____		
Cargo: _____ Departamento: _____		
Firma: _____ Sello: _____		
<u>Datos del Empleado de seguridad que verificó la salida del material</u>		
Nombre	y	Apellido:
	Cargo:	Firma:

**Fuente:** Departamento de Seguridad Hotel Marina Bay, (2007)

En cuanto a este procedimiento, se puede decir que se cumple de acuerdo a lo establecido por Aguirre (1999:28) quien plantea que “todo objeto que deba salir de las instalaciones del hotel deben estar amparados por los documentos adecuados, los cuales deben estar firmados por la o las personas autorizadas para tales efectos”. Es decir, que no esta permitida la salida de ningún objeto sin previa autorización y esta salida debe estar supervisada y verificada por la time keeper.

#### **4.6. Procedimiento de Registro en el Libro de Novedades**

El libro de novedades es llevado por la time keeper o por el oficial de seguridad que asigne el supervisor de seguridad, una vez culminada la jornada de trabajo de la time keeper. En este libro se redactan los acontecimientos relevantes suscitados en los diferentes turnos. El libro de novedades es revisado ocasionalmente por el gerente general.

Sin embargo, durante el período de pasantías se pudo observar que la time keeper u oficial de seguridad del turno anterior no revisa el libro de registro de novedades, así como también se evidenció la ausencia del registro de las novedades acontecidas durante el turno anterior, lo que genera como consecuencia que no se realice un seguimiento de las situaciones de interés suscitadas. Lo cual contradice lo descrito por Mesalles (1999:40) quien afirma que se debe “tomar nota de las observaciones e incluirla en el libro de novedades de la sección, a fin de hacer seguimiento del caso hasta lograr de que el problema haya quedado resuelto”. Por otra parte, la falta de utilización del libro de novedades propicia la desinformación del personal del turno entrante, lo cual origina problemas por falta de comunicación entre el personal, así como, el desconocimiento de situaciones suscitadas durante el turno anterior.

#### **4.7. Procedimiento de Registro en el Libro Control de Llaves**

La time keeper es la responsable del rack de llaves cuando algún empleado requiere una llave, la cual debe asentar en el libro de control de llaves para responsabilizar a la persona que la saco, registrando los siguientes datos: Fecha, nombre y apellido, tipo de llave, firma de entrega y firma de devolución. Sin embargo, durante el período de pasantía se observó que la time keeper no realiza el registro de control de llave adecuadamente, más realiza esta entrega sin confirmar si realmente es requerida por el jefe del departamento solicitante, es decir, no existe un formato a través del cual se haga la solicitud formal de la llave, lo que genera como consecuencia de que no exista una supervisión de la utilidad de las llaves ni mucho menos de los activos de los departamentos u oficinas que se deseen abrir.

Es por ello, que Báez (1999:45) establece que si un departamento requiere de una llave en particular, “el jefe del departamento debe firmar una planilla de solicitud de llave y se debe hacer acompañar por un oficial de seguridad quien será el encargado de abrir la dependencia y verificará que se sustraiga solo el material requerido, el cual debe estar reportado en la solicitud”.

Es necesario que la time keeper tenga conocimiento de la requisición de la llave de cualquier departamento o unidad de trabajo y por ende del motivo de la solicitud, la cual debe estar avalada por los documentos y firmas autorizadas a fin de evitar extravío, robo y pérdida de material, además en el caso de los departamentos administrativos la revisión de información confidencial que pueda poner en riesgo a los huéspedes, personal y por ende a la empresa.

#### **4.8. Procedimiento de Recepción de Mercancía**

Cuando se presenta el proveedor a puerta control la time keeper notifica al departamento de compras, almacén y costo, para que reciban la mercancía este procedimiento es supervisado por la time keeper quien coteja las facturas con el físico y luego lo asienta en el libro de recepción de mercancía. Sin embargo, durante el período de pasantías se constató que la time keeper no revisa la mercancía, por lo que no se conoce si esta de acuerdo con los estándares de calidad requeridos, en número y proporciones acordada con los proveedores, también se evidenció que la mercancía es recibida solo por el oficial, ya que en diversas oportunidades el personal de compras y almacén no estaban presentes por razones desconocidas, lo cual contrasta con lo planteado por Aguirre (1999: 27) quien plantea que los principales propósitos del control de la mercancía son:

- a) Comprobar que la calidad y cantidad correspondan a la documentación que las ampara,
- b) Verificar que el envío esta hecho a nombre de la empresa y
- c) Cerciorarse que entre los artículos documentados no se pretendan introducir sustancias o artefactos explosivos o incendiarios, estupefacientes o embriagantes.

Por tanto, el control de la recepción de mercancía obliga al registro de los vehículos que la transportan, así como al personal que las entrega. Por otra parte, en cuanto a la participación y supervisión del proceso de recepción de mercancía De Schell (1989:68) manifiesta que a pesar de que exista un encargado de la recepción de mercancía, “la responsabilidad de la revisión, verificación y aceptación de la mercancía debe ser compartida entre todos los departamentos involucrados”. Por

consiguiente, para efectos de estos procedimientos debe estar presente el encargado del almacén, un miembro del departamento de compras y un oficial de seguridad que no sea time keeper que colabore con la vigilancia y supervisión de la entrega de la mercancía.

#### **4.9. Procedimiento de Inspección de Almacenamiento de Residuos Sólidos**

Cada vez que el personal de cocina o cualquier otra dependencia necesita llevar residuos sólidos al depósito, la time keeper debe revisarla con un palo a fin de verificar que el recipiente no contenga objetos o víveres de la empresa, a través de esta revisión se evitan hurtos. De acuerdo con las actividades realizadas durante el período de pasantía se puede decir, que este procedimiento se realiza cabalmente y coincide con la teoría propuesta por Báez (1999:33), quien plantea que:

“los agentes de seguridad deben revisar la basura que se va a tirar a fin de evitar el extravío de material de trabajo tales como: vasos, botellas, platos, cubiertos, servilletas y ceniceros entre otros bien sea por descuido del personal de esos departamentos o por intento de robo de algunos trabajadores, quienes irán después al basurero a recoger los objetos dejados allí premeditadamente”.

También se observó, que la time keeper es la oficial de seguridad encargado de tal función, la cual se suma a la diversidad de funciones que debe realizar, lo cual excede su posibilidad de controlar todas sus acciones de forma eficiente si estas se llegasen a presentar de forma simultánea, lo que disminuye la efectividad de estos procedimientos de control.

#### 4.10. Procedimiento de Control de Comidas.

Es un formato que lleva el supervisor de seguridad, en el cual se contabiliza el desayuno, almuerzo, cena y refrigerio consumido por el personal de cada departamento (figura 13). Durante el servicio del comedor, el supervisor además de contabilizar las comidas mantiene el orden en el área.

**Figura 13. Planilla de control de Comidas Servidas en el Comedor de Empleados.**

		<b>gerencia de seguridad control de comidas servidas en el comedor de empleados</b>			<b>FECHA:</b>			
							<b>departamento</b>	<b>desayuno</b>
							<b>almzo.</b>	<b>cena</b>
<b>recursos humanos</b>								
<b>ama de llaves</b>								
<b>almacén</b>								
<b>seguridad</b>								
<b>caja departamental</b>								
<b>costos</b>								
<b>reservas</b>								
<b>recepción</b>								
<b>basres y rest.</b>								
<b>cocina</b>								
<b>secret. grte.resid.</b>								
<b>pasantes</b>								
<b>aprendices ince</b>								
<b>botones</b>								
<b>servicio médico</b>								
<b>subtotal</b>								
<b>total general</b>								

OBSERVACIONES:

---

CHEQUEADAS POR:

---

**Fuente:** Departamento de Seguridad Hotel Marina Bay, (2008)

#### **4.11. Procedimiento de Retiro de la Llave Maestra**

Este procedimiento lo realiza el supervisor de seguridad o el oficial de seguridad que esté autorizado con la finalidad de abrir la puerta de la habitación que requiera de su presencia. De acuerdo a lo observado durante el período de pasantía, el supervisor de seguridad retira la llave maestra previa autorización del gerente de seguridad, lo cual contradice lo expresado por Báez (1999:47), quien establece que “la utilización de la llave maestra solo debe ser permitido en caso de una emergencia y previa autorización escrita por parte del gerente de habitaciones y del gerente general”.

#### **4.12. Procedimiento de Reporte Diario de Habitaciones**

Diariamente ama de llaves pasa a la gerencia de seguridad, el reporte de habitaciones y el nombre de la camarera que le corresponde la limpieza de las habitaciones. Esto se hace con la finalidad de que el oficial de seguridad asignado a la torre tenga el control sobre el personal de ama de llaves. Cabe destacar que este es un procedimiento de rutina y que verifica constantemente el personal de ama de llaves en pisos durante los recorridos.

#### **4.13. Procedimiento de Recorrido de Pisos**

Es realizado por el oficial de seguridad asignado a la torre el cual debe:

- Verificar que las puertas de las habitaciones se encuentren cerradas.
- Estar atento a cualquier petición del huésped.
- Evitar robos y hurtos.

- Notificar cualquier anomalía o novedad al supervisor de guardia
  
- Chequear el cuarto dispensador de hielo.
  
- Acompañar al personal de mantenimiento a las habitaciones previa autorización del supervisor de seguridad.

De acuerdo a lo observado durante el período de pasantías se evidenció, que se efectúa el recorrido de pisos, más sin embargo, el personal de seguridad carece de equipos de radio transmisión en buenas condiciones que le permita comunicarse oportunamente con otros oficiales o bien el supervisor de seguridad durante la ronda, así como también la escasez de personal destinado a esta función, lo que implica que es un solo oficial por torre lo que es insuficiente para un hotel de las proporciones del Marina Bay & Casino, también se pudo constatar que el personal de recorrido de pisos era rotado con poca frecuencia todo lo anteriormente señalado contradice lo planteado por Báez (1999:42) quien establece que “los recorridos deben ser establecidos por el jefe de seguridad estimando el tiempo de cada uno de ellos,” . Al respecto Aguirre (1999:30) expresa que durante el recorrido o ronda “la observación debe ser minuciosa y que debe llevar unos 45 pasos aproximadamente por minuto, lo que es equivalente a 100 mts. cada 1,66 minutos”.

Asímismo, el oficial de seguridad debe contar con los equipos necesarios, siendo el radio transmisor el de mayor relevancia, Según Aguirre (1999:29), cuando la ronda sea efectuada por un solo oficial de seguridad este se “debe auxiliar con un radio transmisor, a través del cual reportará a la base principal acerca de su posición en cada estación y de las situaciones emergentes en el momento en que las detecte y antes de tomar cualquier decisión”.

La importancia de este procedimiento radica en que es un mecanismo de supervisión y control de las áreas comunes de los huéspedes, así como de las áreas de oficinas, a fin de detectar alguna situación que puede poner en riesgo la integridad física de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones del hotel.

#### **4.14. Procedimiento de Habitaciones Ocupadas Abiertas.**

Cuando las habitaciones se encuentran abiertas el oficial de seguridad debe tocar y constatar si se encuentra con o sin huésped:

**Sin huésped:** realiza una inspección visual debe cerrarla.

**Con huésped:** debe informarle a los huéspedes que por medidas de seguridad debe mantener la puerta cerrada.

En ambos casos se le notifica al supervisor de guardia y se pasa al libro de novedades. En cuanto a este procedimiento, no existe ninguna situación problema, ya que se realiza de forma correcta.

#### **4.15. Procedimiento de Personal de Mantenimiento**

Cuando el personal del departamento de mantenimiento necesita subir a los pisos a realizar algún trabajo, solicita el permiso a puerta control mediante las orden de servicio (figura 14), la cual especifica el tipo de trabajo que realizará en el piso o habitación la time keeper sella la orden de servicio por el reverso indicando la torre, piso hora y firma de autorización. Este control se realiza con la finalidad de que el oficial de seguridad asignado a la torre verifique la presencia del personal de mantenimiento.



encuentra asignado a ese piso. El supervisor oficial de seguridad debe retirar la llave maestra en la recepción para abrir la puerta de la habitación y debe permanecer atento mientras el personal de mantenimiento realiza el trabajo como garantía o resguardo de las pertenencias de los huéspedes de esa habitación.

Si el procedimiento lo realiza el supervisor de seguridad toma nota de la hora, fecha, trabajo a realizar, quien lo realizó para que se anote en el libro de novedades con la observación de que se retiró la llave maestra de la recepción. Si lo realiza el oficial de seguridad anota en el cuaderno correspondiente a la torre lo anteriormente señalado e igualmente se pasa al libro de novedades.

Con respecto a este procedimiento durante el período de pasantía se observó que se realizaba adecuadamente, sin embargo, se evidenció que la llave maestra de las habitaciones era solicitada por el oficial de seguridad en la recepción y no se entrega ninguna notificación firmada, por lo tanto se comparte el mismo análisis del punto n° 4.7 referido al registro de control de solicitud de llaves.

#### **4.16. Procedimiento de Inspección de la Estructura Física**

Cuando el supervisor o el oficial de seguridad observa alguna avería, filtración o en mal estado la estructura física toma nota y se plasma en el libro de novedades y lo informa al departamento de mantenimiento. Sin embargo, durante el período de pasantía se observó que se realizan inspecciones periódicamente para evaluar las condiciones de los equipos y mobiliario que complementará el confort de los huéspedes durante su estancia, más no así una inspección de seguridad que permita garantizar el control de la situación en un estado de emergencia, lo cual contradice lo establecido por Serrano (2001:5), quien define al proceso de inspección como: “una técnica sistemática dirigida a evitar lesiones, daños materiales y/o al ambiente, para que las operaciones/procesos, situaciones de riesgo y peligros puedan ser controladas

oportunamente”. Es decir, que la importancia de la inspección radica en la identificación y control de riesgos, a sí como de actos inseguros, lo que conlleva a la búsqueda del desarrollo de una conducta organizacional en pro de la seguridad, la cual se fundamenta en el conocimiento de las instalaciones, procesos y trabajadores y persigue la participación activa de todo el personal de la empresa.

Por otra parte de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo publicada en Gaceta Oficial N° 5478 de fecha 2005, establece en su artículo n° 56, que son deberes de los empleadores y empleadoras, “adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo”

Es decir, que es un deber de los empresarios o representantes legales de las empresas informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, también en lo que se refiere al uso de dispositivos personales de seguridad y protección, así como de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales de Venezuela.

Todo esto con el firme propósito de elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la

materia así como planificar y organizar la producción y oferta de servicios a terceros de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.

#### **4.17. Procedimiento de Apertura de salones**

Este procedimiento es realizado por el supervisor de seguridad o el oficial de seguridad previa autorización. Se realiza cuando el personal de ama de llaves efectúa la limpieza de los salones o cuando se va a celebrar un evento y el personal de A y B necesita montar el salón. En tal sentido y de acuerdo a lo realizado durante el período de pasantías se pudo evidenciar que este procedimiento se realiza sin generar ningún tipo de situación que comprometa la seguridad de las personas ni la integridad de los bienes materiales de la empresa.

Luego del análisis de los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, se evidencio que a pesar de ser considerado como un hotel cinco (5) estrellas esta empresa carece de procedimientos relacionados con el ahogamiento de personas en el área de la piscina, robos en las instalaciones del hotel, objetos olvidados, situaciones de terremoto, fallecidos en las habitaciones, y otros, lo cual es de suma importancia por cuanto esta unidad de trabajo debe velar por el resguardo y la integridad física de los huéspedes, los empleados y de los bienes materiales que allí se encuentran. Por otra parte, al contrastar los procedimientos de seguridad se evidencia la falta de estándares en esta área, lo que genera como consecuencia la falta de criterios y acciones homogéneas que permitan atender situaciones dentro de las instalaciones del establecimiento, así como mecanismos de acción pertinentes en casos de emergencias.

## CAPÍTULO I

---

---

*Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay*

## **CAPITULO V. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY**

### **5.1. Introducción.**

Los procedimientos tienen como finalidades estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía, promover la eficiencia operacional, por consiguiente, es necesario para la gerencia de las empresas hoteleras el mantener el control de las operaciones, debido a que esto influye en la toma de decisiones, los cambios y las transformaciones requeridas por la organización, además, de que permiten asegurar la operatividad y la eficiencia de la empresa.

En este sentido, toda institución tanto de carácter público como privado debe orientar sus actividades hacia el incremento de la productividad y fomentar la mejora continua de los procesos, a través de la implementación de sistemas y herramientas que permitan mejorar la operatividad de las organizaciones.

Es por ello, que en la actualidad han surgido estrategias orientadas a introducir cambios dentro de la organización involucrando todos sus departamentos como un sistema, estimulando dentro de la misma una concepción de trabajo bajo la filosofía de la calidad total o mejora continua de sus procesos en base a las exigencias de los clientes internos o externos. Dichas estrategias, nacen con la idea de unificar criterios normativos de calidad, aplicable a la prestación de servicios en el área hoteleras.

Es por esto, que para que una organización continúe su desarrollo, es necesario que se aprovechen los conocimientos y las experiencias de sus colaboradores, documentándolos adecuadamente a través de la implementación de manuales de

procedimientos, los cuales consisten en un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que han de realizarla.

Por lo tanto, su inexistencia genera la falta de ejecución de actividades de manera sistemática, propiciando la desorganización de la información que en esta área se generan, y por ende el retraso en los procedimientos realizados por el departamento, puesto que la información recabada no está disponible para el momento que se requiere.

Por consiguiente, la importancia de los manuales de procedimientos radica en que son herramientas de gran utilidad, pues de manera muy precisa fijan a cada trabajador lo que debe hacer en las principales actividades técnicas que le son encomendadas para poder lograr los objetivos de la empresa mediante reglas muy generales que ayudan a aplicar adecuadamente las políticas.

## **5.2. Objetivos de la Propuesta.**

Diseñar un manual de procedimientos para la documentación de los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

## **5.3. Factibilidad de la Propuesta.**

Se considera que el diseño e implementación de un manual de procedimientos para la documentación de los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, es factible debido, a que dicha organización cuenta

con un personal especializado en el área y los recursos financieros necesarios para su implementación.

#### **5.4. Responsables del Diseño, Desarrollo e Implementación del Manual.**

La responsabilidad de la aprobación e implementación del manual estará a cargo de la Gerencia General del hotel, previa discusión con la junta directiva, así como el Departamento de Seguridad y todas aquellas unidades de trabajo y departamentos involucrados con su implementación.

#### **5.5. Estructura de la Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Documentación de los Procedimientos realizados en el Departamento Seguridad del Hotel Marina Bay.**

La base del éxito del proceso de mejoramiento consiste en el establecimiento e implementación de un documento que pueda orientar las actividades realizadas por los departamentos, a fin mejorar en un corto tiempo la eficiencia de las labores realizadas por sus funcionarios. Luego del análisis realizado a los procedimientos llevados a cabo por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay, se plantea la incorporación de un conjunto de procesos no realizados por tal unidad de trabajo y que son de importancia, los cuales se desarrollaron en función de los aspectos teóricos planteados por Báez (1997) en su libro de Seguridad Hotelera. A continuación se presenta el manual a desarrollar.

---

---

# *Conclusiones*

## CONCLUSIONES

Luego del análisis de los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del hotel Marina Bay & Casino se establecen las siguientes conclusiones:

- El Hotel de Marina Bay cuenta con un Departamento de Seguridad que carece de un número de oficiales ajustado a las características de las instalaciones, lo que propicia la insuficiencia de talento humano que pueda garantizar realmente la adecuada vigilancia de las áreas comunes y de acceso del hotel.
- Se evidenció la falta de equipos de comunicación como radios transmisores que estuviesen en las condiciones adecuadas para la realización de las rondas del personal, lo que dificulta la comunicación entre los mismos en caso de emergencias.
- En cuanto a los procedimientos realizados las fallas encontradas están relacionadas con el desconocimiento del personal de las funciones y actividades propias del área de trabajo, el cual no es operativo, propiciando un retardo en la realización y eficiencia del servicio prestado a los demás departamentos, huéspedes, clientes y personal que labora en las instalaciones del hotel.
- Ausencia de procedimientos relacionados con la revisión de las instalaciones físicas, dispositivos de seguridad como: cámaras de video, detectores de humo, luces de emergencia, alarmas contra incendio, entre otras.
- Otra de las situaciones observadas es la ausencia de procedimientos de contingencia en caso de desastres o de situaciones que impliquen riesgo tanto para los huéspedes como para el personal que trabaja en el hotel.

- El Departamento de Seguridad carece de un Manual de Procedimientos, que organice, recopile los procedimientos efectuados, y que sirva de instrumento de apoyo en el trabajo.

---

---

# *Recomendaciones*

## RECOMENDACIONES

Después del análisis de los procedimientos llevados a cabo por el Departamento de Seguridad se plantean las siguientes recomendaciones:

- Incrementar la plantilla del departamento de seguridad con el propósito de ejercer mayor control en los puntos estratégicos que implican movilización de personas dentro y en las adyacencias de las instalaciones del hotel.
- Repotenciar los equipos e implementos requeridos para los recorridos de pisos tales como radios transmisores, con el objeto de tener una presencia efectiva en caso de alguna situación que requiera la rápida y eficiente participación del resto del personal de seguridad.
- Evaluar periódicamente la eficiencia del departamento a través de la realización de simulacros relacionados con los procedimientos establecidos a fin de corregir las fallas existentes.
- Crear y entrenar Brigada contra incendio y demás desastres naturales.
- Supervisar de forma efectiva las actividades realizadas en el departamento de seguridad, por parte del gerente general, con el objeto de que estas sean ejecutadas debidamente.
- Establecer procedimientos relacionados con la revisión de las instalaciones físicas, dispositivos de seguridad como: cámaras de video, detectores de humo, luces de emergencia, alarmas contra incendio, entre otras; a fin de garantizar el bienestar y

seguridad de los huéspedes y empleados, así como salvaguardar las instalaciones del hotel.

- Mantener un adiestramiento continuo del personal del departamento, en cuanto al uso de extintores, primeros auxilios, acciones y medidas en caso de desastres naturales, a fin de garantizar una mayor seguridad tanto a los huéspedes del hotel como al personal que allí labora.
- Establecer planes de acción relacionados con situaciones delictivas y planes de contingencia en caso de desastres.
- Implementar un Manual de Procedimientos, para el Departamento de Seguridad del hotel Marina Bay, con el propósito de incrementar la eficiencia de las actividades realizadas diariamente, para un mejor aprovechamiento de los recursos materiales y humanos del departamento.



*Anexas*

## ANEXOS

### Anexo1. Modelo de Entrevista

Objetivo	Preguntas
1. Describir la estructura organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay & Casino.	<p>¿Cuál es la estructura organizativa del hotel?</p> <p>¿Cuáles son las funciones de los principales departamentos?</p> <p>¿Qué posición ocupa el departamento de seguridad dentro de la estructura organizativa?</p> <p>¿Cuál es la estructura interna del departamento de seguridad?</p> <p>¿Cuáles son las funciones del personal del departamento?</p>
2. Describir los Procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay & Casino.	<p>¿Qué procedimientos realiza el departamento de seguridad?</p> <p>¿Existen formatos para registrar la información?</p>
3. Analizar los procedimientos realizados por el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay & Casino.	<p>¿Cuáles son las principales fallas de los procedimientos?</p> <p>¿Considera usted que todos los procedimientos existentes cubren las necesidades de resguardo del hotel?</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL HOTEL MARINA BAY

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PÁG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

INDICE DE CONTENIDO

PÁG.

HOJA DE AUTORIZACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	6
INSTRUCCIONES DE USO.....	7
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	8
DIRECTRICES DEL CARGO.....	11
BASES LEGALES.....	14
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS.....	24
LISTADO DE FLUJOGRAMA.....	26
LISTADO DE FORMATOS.....	28

ELABORADO POR:

REVISADO POR

APROBADO POR

BR. YELITZA SOTO  
PASANTE

NOMBRE Y FIRMA:

NOMBRE Y FIRMA:

FECHA DE  
APROBACION:  
SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**HOJA DE AUTORIZACIÓN DEL ÁREA**

\_\_\_\_\_  
Jefe del Dpto. de Seguridad

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Yelitza Soto  
Pasante

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos, presentado a continuación es un documento considerado como fundamental para garantizar la seguridad e integridad de los huéspedes, personal, clientes y visitantes en general del Hotel Marina Bay de acuerdo a lo establecido en las normas de higiene y seguridad industrial, así como en las leyes y reglamentos vigentes y empleados para tal fin.

En tal sentido, este documento informa de manera precisa sobre las actividades realizadas por cada una de las unidades de trabajo y las que debe efectuar cada individuo que interviene en los procesos de seguridad, así como las normas por las cuales debe regirse para el cumplimiento de los objetivos del departamento y por ende de la empresa en materia de seguridad.

Es por ello, que el Manual sobre los procedimientos de seguridad realizados por el personal del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay , es un instrumento de control que pretende en forma coordinada estandarizar los procedimientos y mecanismos de acción en situaciones especiales, a fin de salvaguardar la integridad física y moral de las personas que se encuentran en las instalaciones del hotel, así como promover la eficiencia operacional respetando los principios de legalidad, eficacia y economía. Además, es un instrumento dinámico que debe evolucionar al ritmo de los cambios producidos en la empresa y en el Marco Legal que la regula.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

El Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay tiene como objetivos fundamentales cuidar la integridad física de huéspedes, empleados y visitantes, cuidar las pertenencias del hotel, huéspedes y empleados, mantener la buena imagen y prestigio del hotel, mantener la tranquilidad en el hotel, prevenir actos delictivos en el hotel, representar al hotel en situaciones de emergencia y mantener informado al gerente general de las actividades relativas a la seguridad del hotel.

Por consiguiente, el propósito del siguiente manual se basa en describir los procedimientos a seguir para el mantenimiento del orden en las instalaciones del hotel, lo cual abarca procesos desde recepción de mercancía y personal hasta mecanismos de acción en caso de siniestros y desastres naturales. En tal sentido, el manual se estructuró de acuerdo a los lineamientos planteado por Gómez Cejas (1994). El cual plantea lo siguiente: “el contenido de los manuales de procedimientos se conformarán por”:

- ◇ Portada
- ◇ Índice del manual
- ◇ Hoja de autorización del área
- ◇ Introducción
- ◇ Objetivos del Manual
- ◇ Instrucciones de uso
- ◇ Generalidades de la organización
- ◇ Directrices del cargo

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

- ◇ Base Legales
- ◇ Procedimientos
- ◇ Flujogramas
- ◇ Formatos

**OBJETIVOS DEL MANUAL**

**Objetivo General:**

Optimizar los procedimientos administrativos y operativos del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

**Objetivos Específicos:**

1. Cumplir efectiva y eficientemente los requisitos y requerimientos de los diferentes departamentos en materia de seguridad.
2. Alcanzar consistentemente los resultados del Departamento.
3. Facilitar las labores de auditoria, la evaluación de las tareas asignadas, control interno y su vigilancia.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

4. Mejorar la eficiencia de los empleados, indicándole lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

5. Evitar la duplicidad en las tareas.

ELABORADO POR:

REVISADO POR

APROBADO POR

BR. YELITZA SOTO  
PASANTE

NOMBRE Y FIRMA:

NOMBRE Y FIRMA:

FECHA DE  
APROBACION:  
SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PÁG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

### INSTRUCCIONES DE USO

Para la mejor comprensión del manual se deben considerar las siguientes instrucciones que conllevan al mejor y más eficiente uso de dicho manual. A manera de información se enuncian las partes de que consta y que son esenciales para su realización.

Portada: en esta página se colocan los datos de identificación del documento, así como la fecha de elaboración.

Hoja de aprobación: en esta parte del manual se encuentran plasmadas las firmas de las personas que autorizan y aprueban el documento luego de su exhaustiva revisión.

Índice: en él se detallan las diferentes partes que lo constituyen, mencionando su ubicación por el número de página que le corresponde.

Instrucciones para su uso: Aspecto donde se realiza una breve exposición del contenido de cada una de las partes del Manual y las instrucciones que orientan al usuario de cómo debe ser utilizado.

El cuerpo del Manual de Procedimientos está diseñado de la siguiente forma:

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PÁG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

En la parte superior izquierda un recuadro que contiene el logotipo de la institución, centrado el nombre del manual; mientras que del lado derecho se coloca el serial o codificación del manual, número del capítulo y número de páginas.

En la parte inferior se colocan los nombres de las personas que aprueban el manual (Jefe del Departamento de Seguridad y Gerente General del Hotel) así como el nombre y firma del autor.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

## GENERALIDADES DEL HOTEL MARINA BAY

### Reseña Histórica del Hotel Marina Bay.

El Hotel Marina Bay comenzó sus operaciones el 14 de noviembre de 1992, en la Urbanización Costa Azul en un terreno de 14.000 mts<sup>2</sup>, limitado en dos frentes por la calle Albancay y Las Trinitarias en Porlamar, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

Este Hotel surge por iniciativa de las familias Plaza, Gonzalo y Oduber; a través de un capital privado venezolano, fue diseñado por los arquitectos Dionisio Rodríguez y Gian Freddy Colasante, la propiedad tiene acceso directo a la playa, el terreno se obtiene con fines de crear un conjunto residencial, pero debido a la gran complejidad y comodidad de acceso del terreno aunado al boom hotelero para ese entonces, se visualizó la creación de un hotel que reuniera todas las comodidades necesarias para el descanso y recreación del turista, adaptado a las normas COVENIN, para la categorización de hotel de lujo cinco (5) estrellas; naciendo así el Hotel Marina Bay.

El Hotel Marina Bay está orientado a la elegancia, calidad y confort de los servicios que oferta a todas aquellas personas que tengan el privilegio de visitarlo, lo cual motiva la participación de todas y cada una de las personas que conforman la gran familia Marina

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

Bay en ofrecer un servicio de calidad, que satisfaga las expectativas, necesidades y exigencias del cliente.

En sus inicios el hotel estuvo conformado por dos (2) edificios similares, de volumetría curva, de cinco (5) pisos más planta baja, contando con ciento setenta (170) habitaciones de cuarenta y tres (43) m<sup>2</sup> cada una aproximadamente.

Esta empresa inicia sus actividades comerciales el 13 de diciembre de 1992 y cierra sus puertas el 15 de mayo de 1999 por remodelación para prestar un mayor servicio al cliente, aumentando así el número de habitaciones a doscientas una (201) para poseer mayor disponibilidad y como requisito obligatorio para la apertura de un casino en el hotel, además cuenta con hermosas áreas públicas, restaurantes, bares, salones de eventos y convenciones con todas las comodidades que éste requiere, facilidades y servicios como: estacionamiento, piscina, cancha de tenis, televisión por cable entre otras. Es así, como abre nuevamente, sus .puertas al público el 18 de diciembre del año 2000.

**Misión del Hotel Marina Bay.**

A través de un sólido trabajo en equipo, “identificar y ofrecer las mejores alternativas de hospedaje, recreación, alimentos y bebidas para el turista extranjero y nacional, teniendo primordialmente en cuenta sus gustos y preferencias”. (Hotel Marina Bay, 2007)

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Visión del Hotel Marina Bay.**

De acuerdo con el Hotel Marina Bay, 2007 su visión es “ser reconocida como una empresa líder del servicio de alojamiento tanto a nivel nacional e internacional, dedicada al turismo receptivo y comprometido a ofrecer un servicio de calidad que permita el disfrute de la región insular”.

**Estructura Organizativa del Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.**

Este departamento es el encargado de velar por el resguardo y seguridad de las bienes materiales y de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones del hotel, por lo que cuenta con una estructura organizativa de tipo vertical en función de cargos desde su mayor a su menor jerarquía, (figura 1).

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

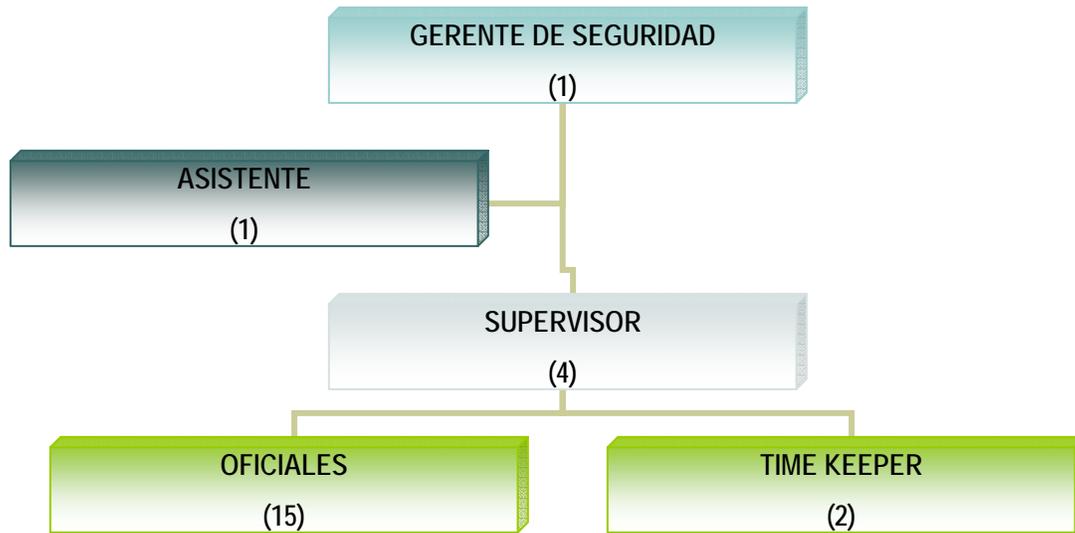
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD  
ASPECTOS GENERALES

VERSIÓN:

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Figura 1 Estructura Organizativa propuesta para el Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.**



**Fuente:** Elaboración Propia (2008).

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PÁG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

### DIRECTRICES DEL CARGO

#### Funciones del Personal Adscrito al Departamento de Seguridad del Hotel Marina Bay.

Dentro de las diferentes funciones que cumplen las unidades adscrita al Departamento de Seguridad son:

#### Gerente de Seguridad.

Es la persona encargada del departamento y tendrá bajo su responsabilidad la custodia general del hotel. Dentro de las principales funciones que deben realizar se encuentran:

- Establecer, conjuntamente con el departamento de mantenimiento, las normas de seguridad para los empleados en el cumplimiento de sus labores.
- Verificar periódicamente el estado de las salidas, entradas, escaleras de emergencias y otros dispositivos de seguridad.
- Diseñar y ejecutar programas de adiestramiento, dirigidos a todos los empleados del hotel en materia de primeros auxilios, desalojo y seguridad integral.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

- Determinar aquellas áreas del hotel que ameriten mayor vigilancia.
- Brindar apoyo al departamento de contabilidad en cuanto al resguardo y protección del dinero que debe ser depositado en las cajas de seguridad.
- Establecer los controles de acceso al hotel.
- Instruir al personal sobre las medidas a tomar en caso de accidentes.
- Mantener contacto con centros asistenciales, y organismo de seguridad del estado.
- Capacitar al personal a su cargo.
- Señalizar las áreas de peligro.
- Reportar al gerente general.

**Asistente de Seguridad.**

Es el encargado de apoyar las actividades realizadas por el gerente de seguridad y suplirlo durante su ausencia. Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar:

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

- Elaborar la prenómina del personal.
- Verifica la asistencia del personal de seguridad.
- Elaborar los horarios rotativos.
- Asignar funciones y responsabilidades.
- Supervisar la personal a su cargo.

**Supervisor de Seguridad.**

Son las personas encargadas de inspeccionar los sistemas de seguridad, las instalaciones del hotel y hacer cumplir las normas de seguridad. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Supervisar el personal a su cargo.
- Reportar los sucesos al gerente de seguridad.
- Inspeccionar periódicamente los dispositivos de seguridad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

- Apoyar la entrada y salida del personal.
- Supervisar el correcto uso del uniforme
- Realizar recorridos por las diferentes salidas de emergencia.
- Supervisar el servicio de comedor del personal.

**Oficiales de Seguridad.**

Son las personas encargadas de velar por el bienestar y la integridad humana y material del hotel. Dentro sus principales funciones se encuentran:

- Controlar el acceso de huéspedes, clientes y empleados.
- Verificar la entrada y salida de empleados.
- Impedir la entrada de personas que porten objetos que presenten riesgos.
- Realizar el recorrido de pisos.
- 

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

- Verificar que las habitaciones estén cerradas.
- Reportar cualquier tipo de irregularidad en los pisos.
- Prohibir la permanencia y el acceso de personas no autorizadas.

**Time Keeper.**

- Verificar el material de trabajo en custodia.
- Revisar en forma cortés bolsos, maletines, carteras que ingresen los trabajadores.
- Controlar la salida de paquetes de cualquier naturaleza.
- No dejar estacionar vehículos en zonas prohibidas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

### BASES LEGALES

#### Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 17 de noviembre de 1999. Dicho instrumento jurídico tiene por objeto regular y establecer los lineamientos que direccional a los ciudadanos venezolanos, así mismo en su artículo N° 55 expresa que “toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por ley, frente a situaciones que constituyan amenazas, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes”. Es decir, que el estado es el ente encargado principalmente de velar por la seguridad de los ciudadanos a través de los cuerpos de seguridad, además, de fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los programas destinados a la prevención, seguridad ciudadana y administración de emergencias será regulada por una ley especial.

#### Ley Orgánica del Trabajo.

Esta Ley publicada en Gaceta Oficial N° 5.152 (Extraordinaria) de fecha 19 de junio de 1997 regirá las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social dentro de las cuales se garantiza la integridad y resguardo físico y moral de los trabajadores. Dentro de los artículos relacionados con el rol que desempeña el área de seguridad se pueden mencionar:

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Artículo 15. Estarán sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las empresas, establecimientos, explotaciones y faenas, sean de carácter público o privado, existentes o que se establezcan en el territorio de la República, y en general, toda prestación de servicios personales donde haya patronos y trabajadores, sea cual fuere la forma que adopte, salvo las excepciones expresamente establecidas por esta Ley.**

Es decir, que este instrumento jurídico regula la actuación en materia laboral de todas las organizaciones o empresas que presten servicios a terceros con la finalidad de resguardar la integridad física, psicológica y moral de sus empleados, así como garantizar sus deberes y derechos.

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Este artículo hace referencia a que las condiciones de trabajo deben permitir el desarrollo integral del individuo, sin que existan situaciones que pongan en riesgo su salud.

**Artículo 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.**

**Artículo 237. Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos sicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.**

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.**

Este instrumento en su publicación en Gaceta Oficial Numero 38.236 del 26 de Julio de 2005 tiene por objeto establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Dentro de los artículos relacionados con la seguridad hotelera se pueden mencionar:

**Artículo 40.** Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.
6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos, que sean practicados por ellos.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.
11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
12. Promover planes para la construcción, dotación, mantenimiento y protección de infraestructura destinadas a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.
14. Investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a los solos fines de explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios, sin que esta actuación interfiera con las competencias de las autoridades públicas.
15. Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.

17. Aprobar los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos en relación a su componente de seguridad y salud en el trabajo.

18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.

19. Las demás que señalen el Reglamento de la presente Ley.

**Artículo 59.** A los efectos de la protección de las trabajadoras y trabajadores, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

ELABORADO POR:

REVISADO POR

APROBADO POR

BR. YELITZA SOTO  
PASANTE

NOMBRE Y FIRMA:

NOMBRE Y FIRMA:

FECHA DE  
APROBACION:  
SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

### Ley Orgánica de Turismo

El presente instrumento jurídico en Gaceta Oficial N° 37.332 de fecha 26 de noviembre de 2001 tiene por objeto regular la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en esta actividad. Así mismo, regular la organización y funcionamiento del Sistema Turístico Nacional.

### Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico.

Este reglamento publicado en Gaceta Oficial N° de fecha tiene por objeto establecer las normas que regulan la actividad y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico. Dentro de los principales artículos relacionados con el resguardo de la integridad física, psicológica y moral tanto de los huéspedes como empleados del hotel, así como de sus pertenencias se encuentran:

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Artículo 34: Los establecimientos de alojamiento turístico tienen que mantener sus edificaciones, instalaciones y dotaciones en condiciones que puedan cumplir con el servicio que ofrecen, de acuerdo con la clasificación y categorización otorgadas por la Corporación de Turismo de Venezuela. A tal efecto, toda orden de reparación y de mantenimiento emanada de la Corporación de Turismo de Venezuela, deberá cumplirse en el plazo fijado por la misma y cualquier prórroga deberá ser aprobada previamente por este Organismo.**

Es decir, que es responsabilidad de la empresa hotelera mantener las condiciones adecuadas para la prestación de un servicio de calidad y que este acorde con la categorización que posee, las cuales a su vez serán inspeccionadas por el personal comisionado por el Departamento de Fiscalización de la Corporación de Turismo de la entidad federal en la cual opere la empresa, a fin de garantizar que se cuente con las instalaciones apropiadas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Artículo 38: Toda persona podrá denunciar por escrito ante la Corporación de Turismo de Venezuela, cualquier hecho irregular cuya responsabilidad se atribuya a los prestatarios de los servicios de establecimientos de alojamiento turístico de acuerdo a lo establecido en la Ley.**

Es decir, que toda persona natural o jurídica tiene el derecho y deber de denunciar cualquier irregularidad con respecto a la prestación de los servicios o condiciones de las instalaciones del hotel.

**Código Orgánico Procesal Penal**

Este instrumento jurídico publicado en Gaceta Oficial N° 1.475 establece los procedimientos a seguir por los cuerpos de seguridad cuando se suscitan hechos delictivos.

**Reglamento Interno del Hotel Marina Bay.**

Este instrumento en su resolución N° 3169, de fecha 7 de abril de 2004 y publicada en gaceta Oficial N° 37.918, establece lo siguiente:

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

CÓDIGO:  
MP

CAP.: 1

PAG. N°:

HOTEL MARINA BAY

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

VERSIÓN:

ASPECTOS GENERALES

Nº: 1.0

FECHA: SEPTIEMBRE DE 2008

**Artículo 5.** Todo el personal deberá vigilar que no se cometa ningún acto que lesione los intereses de la “EMPRESA”, si debiendo dar aviso en forma oportuna e inmediata a los jefes respectivos cuando noten alguna anomalía. El personal estará obligado a cumplir estrictamente todas las medidas tanto de seguridad de planta como de seguridad industrial que dicte la empresa.

**Artículo 9. Ordinal d.** Los trabajadores deberán acatar las instrucciones, recomendaciones o normas que al efecto les imparta el Departamento de Seguridad a las horas de entrada y salida de personal y en ningún caso deberán obstruir, inferir o impedir el desempeño de las actividades del personal del Departamento de Seguridad, el cual actuará dentro de las normas generales comúnmente adoptadas por dicho servicio.

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
BR. YELITZA SOTO PASANTE	NOMBRE Y FIRMA:	NOMBRE Y FIRMA:	FECHA DE APROBACION: SEPTIEMBRE DE 2008

Nombre de archivo: Br Yelitza del Carmen Soto Crespo  
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis  
Juan Carlos  
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de  
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot  
Título:  
Asunto:  
Autor: PAULA GUANIPA  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 06/02/2009 10:11:00  
Cambio número: 19  
Guardado el: 06/02/2009 16:45:00  
Guardado por: UDO  
Tiempo de edición: 396 minutos  
Impreso el: 06/02/2009 16:46:00  
Última impresión completa  
Número de páginas:126  
Número de palabras:20.095 (aprox.)  
Número de caracteres:108.117 (aprox.)