	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 1 de 8

FECHA **lunes, 25 de enero de 2016**

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

SEDE/SECCIONAL/EXTENSION Seccional Girardot

DOCUMENTO Pasantía


FACULTAD Ciencias Administrativas
Económicas y Contables

NIVEL ACADEMICO DE FORMACIÓN O PROCESO Pregrado

PROGRAMA ACADEMICO Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
LIZCANO SUAREZ	DANIELA CATALINA	1110262580

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 8

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
DIAZ CARDENAS	MARIA PATRICIA


TÍTULO DEL DOCUMENTO
DIAGNÓSTICO DE LA SEÑALIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL CAFAM- MELGAR.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)
30/11/2016	97

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1.DIAGNOSTICO	DIAGNOSIS
2.SEÑALIZACION	SIGNALING
3.ACCIDENTE	ACCIDENT
4.ADMINISTRACION	ADMINISTRATION
5.CENTRO VACACIONAL	RESORT
6.FACTOR	DANGER

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 8

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLES: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

El enfoque principal de este trabajo fue realizar un diagnóstico actual de la señalización del centro vacacional, para luego llevar a cabo un plan estratégico para la implementación de una apropiada señalización industrial en el centro de vacaciones ajustada a las necesidades reales. Para estandarizar y mejorar la señalización dentro del club fue importante aplicar el siguiente plan estratégico con la organización que se desprende del diagnóstico inicial de acuerdo los requerimientos y parámetros que se deben aplicar según la normativa existente. Con el diagnóstico inicial pude apreciar que el centro vacacional no cumplía con los requerimientos actuales, en cuanto a la normativa de señalización. El centro vacacional no cumple a cabalidad con lo reglamentado en la señalética industrial. Pude apreciar que todas las zonas, comunes no contaban con enmarcación apropiada, señalización, y no cuenta con un segundo idioma en la poca señalización existente.


RECOMENDACIONES

- Realizar las mejoras de la señalización existentes.
- Enmarcar las rutas de evacuación
- La señalización existente y no existente en un segundo idioma

The main focus of this academics work was to create a current diagnosis for the implementation of a properly industrial safety signage in the holiday resort, adjusted to its real necessities. In order to standardize and improve the club's safety signage, it was essential to initiate the presented strategic scheme along with the organization found in the initial diagnosis according to the valid requirements and parameters. In the initial diagnosis, it was evident that the holiday resort didn't comply with the current requirements in regards to the safety signage, therefore the holiday resort doesn't comply with the industrial signposting. Hence, all common areas don't contain the appropriate branding and the mandatory second language signage.

RECOMMENDATIONS

- To make the appropriate improvement in the existing signposting
- To delimit the evacuation route
- To create the second language signage

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 8

AUTORIZACION DE PUBLICACION


Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.		X
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 5 de 8

derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.


Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 8

investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI**
 ___ **NO** ___
 En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN


Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mí(nuestra) plena autoría, de mí(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mí (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 8

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.




Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

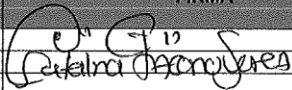
La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Includa su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (e). Texto, Imagen, video, etc.)

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 8

1. DOCUMENTO DIAGNÓSTICO DE LA SEÑALIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL CAFAM- MELGAR.	
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
DANIELA CATALINA LIZCANO SUAREZ	

**DIAGNÓSTICO DE LA SEÑALIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL
CAFAM- MELGAR.**

DANIELA CATALINA LIZCANO SUAREZ

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GIRARDOT
2015**

**DIAGNOSTICO DE LA SEÑALIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL
CAFAM- MELGAR”**

**TRABAJO DE GRADO
PASANTIA**

DANIELA CATALINA LIZCANO SUAREZ

**Directora
MARIA PATRICIA CARDENAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GIRARDOT
2015**

**DIAGNOSTICO A LA SEÑALIZACIÓN DEL CENTRO VACACIONAL
CAFAM- MELGAR**

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer y desfallecer; por ello y con toda la humildad que mi corazón puede emanar, dedico primero mi trabajo a Dios.

De igual manera lo dedico a mi madre, mi musa del esfuerzo, valentía y dedicación, quien me formo con los mejores valores como persona, y quien ha estado siempre ahí recordándome lo que significa nuestras vidas y nuestros esfuerzos.

A los docentes de mi carrera por brindarme sus conocimientos, y sobre todo por ser parte de mi vida, de mi carrera y mi profesión.

A mi compañera de luchas, de batallas, de buenos y malos momentos por estar ahí y sobre todo por estar siempre ahí frente al cañón.

A mis grandes amigas Suelen Osorio, Paola Varón, Andrea Cubillos, Carolina Borbón, Vivian Delgado y a mi parcerero Jhony Loaiza por siempre estar ahí, frente a cada uno de las batallas que nos tocó enfrentar en especial la muerte de mi amigo Jhony, siempre en nuestros corazones.

Agradecimientos

Doy gracias primordialmente a Dios por darme la inteligencia, sabiduría, paciencia, entendimiento, dominio propio y la capacidad para poder ejercer esta práctica y sobre todo este trabajo.

A la UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA por permitirme iniciar este sueño y al tiempo poder finalizarlo.

Al centro VACACIONAL CAFAM-MELGAR y en especial a mi Docente Juan Carlos Méndez por darme la oportunidad de realizar mi practica y mi desarrollo laboral.

A mi directora de trabajo MARIA PATRICIA CARDENAS gracias, por la paciencia, y dedicación para conmigo.

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	23
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
2.1. DESCRIPCIÓN.....	26
3. ÁREA, LÍNEA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1. ÁREA.....	27
3.2. LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.3. TEMA.....	27
4. JUSTIFICACIÓN	28
5. DELIMITACIÓN.....	29
5.1. LIMITACIONES DE TIEMPO	29
5.2. LIMITACIONES DE ESPACIO O TERRITORIO	29
5.3. LIMITACIONES DE RECURSOS.....	29
6. OBJETIVOS	30
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	30
6.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS	30
7. COMPETENCIAS Y HABILIDADES A DESARROLLAR.....	31
7.1. COMPETENCIAS:	31
7.2. HABILIDADES:.....	31
8.1. MARCO TEÓRICO.....	32
8.1.1. Identificación y señalización aspectos generales.	32

8.1.2.	Criterios para la selección y colocación.	33
8.1.3.	Principios de la señalización.	34
8.1.4.	Los colores, forma geométrica y significado de las señales de seguridad.....	34
8.1.5.	Clasificación de la señalización	36
8.1.6.	Dimensiones y tamaños	37
8.1.7.	Ubicación de la señalización.....	38
8.1.8.	Utilización de la señalización.....	38
8.1.9.	Tipos de señalización y demarcación general	38
8.1.10.	Clasificación de los riesgos.....	39
8.1.11.	Obligaciones de la organización	40
8.2.	MARCO LEGAL.....	40
8.3.	MARCO CONCEPTUAL	42
9.	METODOLOGIA.....	46
9.1.	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	46
10.	RESULTADOS ESPERADOS.....	48
10.1.	DIAGNÓSTICO A LA SEÑALIZACIÓN.	48
10.1.1.	Inspección Fotográfica.....	49
10.2.	HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO.....	71
10.2.1.	Diagnóstico Estratégico	72
10.2.2.	Inspección de señalización por áreas	77

10.3. PROPUESTA DE MEJORA.....	81
10.3.1. Plan estratégico	81
10.3.2. Visibilidad de la señalización.....	82
10.3.3. El concepto de Aviso.....	82
10.3.4. Cartillas informativas	84
10.3.5. Nuevos diseños	85
10.3.6. Plan de mantenimiento periódico de las señales	90
10.3.7. Jornadas de sensibilización a la población	90
10.3.8. Evaluaciones trimestrales de las metas, establecidas en las revisiones periódicas a través indicadores de gestión e indicadores de resultados	91
10.3.9. Definir, crear y Contar con mecanismos de coordinación para el logro de las metas.	91
11. CRONOGRAMA Y HORARIOS DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR	93
11.1. Cronograma de actividades	93
11.2. Horario de trabajo	93
12. PRESUPUESTO.....	94
14. RECOMENDACIONES.....	97
15. BIBLIOGRAFÍA.....	98
16. ANEXOS	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Significado general de los colores de seguridad y formas geométricas	35
Tabla 2 Normatividad	41
Tabla 3 MATRIZ DOFA	72
Tabla 4 Estrategias Matriz DOFA	75
Tabla 5 Inspección de áreas.....	77
Tabla 6 Cartilla Informativa.....	84
Tabla 7 Cronograma de campañas	90
Tabla 8 Cronograma de actividades	93
Tabla 9 Horario de trabajo	93

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Plano de Evacuación.....	49
Ilustración 2 señal informativa Administración	50
Ilustración 3 Entrada.....	50
Ilustración 4 Entrada peatonal	50
Ilustración 5 Acceso a Supermercados.....	51
Ilustración 6 Punto de encuentro 1	51
Ilustración 7 Punto de encuentro 2	52
Ilustración 8 Recolección de residuos no peligrosos.....	52
Ilustración 9 Señal de velocidad vehicular	53
Ilustración 10 Señal de prohibición de circulación de Bicicletas.....	53
Ilustración 11 Señal informativa de ubicación de cabañas.....	54
Ilustración 12 Señal de ubicación de cañas	54
Ilustración 13 Parqueaderos	55
Ilustración 14 circulación de Peatones.....	55
Ilustración 15 Plazoleta de eventos	56
Ilustración 16 Entrada peatonal a la plazoleta vehicular	56
Ilustración 17 Señal de Dirección vehicular	57
Ilustración 18 Acceso peatonal al parque	57
Ilustración 19 Señal de tránsito vehicular	58
Ilustración 20 Señal de tránsito.....	58
Ilustración 21 Señal informativa Zona F.....	59
Ilustración 22 Punto de recolección de desechos ordinarios.....	59
Ilustración 23 Punto de recolección ecológico	60
Ilustración 24 Recolección de desechos ordinarios Cabañas	60
Ilustración 25 Punto Ecológico.....	61
Ilustración 26 Punto de recolección ecológico cefalandia	61
Ilustración 27 Centro de acopio de residuos	62
Ilustración 28 Señal informativa del depósito de desechos.....	62
Ilustración 29 Depósito de Basura	62

Ilustración 30 Señal informativa de Kualamaná	63
Ilustración 31 Zona almirante	63
Ilustración 32 zona Cefalandia.....	63
Ilustración 33 Vía de circulación vehicular	64
Ilustración 34 Señales informativas baños	64
Ilustración 35 Señal de Seguridad peatonal.....	64
Ilustración 36 Punto de Primeros auxilios	65
Ilustración 37 Señal de Emergencia	65
Ilustración 38 Camilla de Zona Cefalandia	66
Ilustración 39 punto de extintor y contra incendio entrada	66
Ilustración 40 Cajón de extintor	67
Ilustración 41 Zona Comercial	67
Ilustración 42 Cuarto de Energía zona comercial	68
Ilustración 43 Cuarto de energía Piscina	68
Ilustración 44 Piscina.....	69
Ilustración 45 Zona de duchas.....	69
Ilustración 46 Piscina.....	70
Ilustración 47 Información profundidad de piscina	70
Ilustración 48 Punto Ecológico.....	85
Ilustración 49 Canecas de Basura	85
Ilustración 50 Demarcación de parqueaderos personas discapacitadas	86
Ilustración 51 Demarcación de parqueadero	86
Ilustración 52 Señalización de extintores	87
Ilustración 53 Señalización de Camillas.....	88
Ilustración 54 Salvavidas	88
Ilustración 55 señalización profundidad piscinas	89
Ilustración 56 Señalización equipo contra incendios.....	90

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de Inspección de seguridad.....	99
Anexo 2 Formato de Mantenimiento.....	100
Anexo 3 Formato de Evaluación de metas	101

GLOSARIO

Accidente: (del latín accidens, -entis) a cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario, y que da lugar a una lesión corporal.

Administración: es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y es la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humano, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización con el fin de obtener eficiencia o máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico o estratégico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Alternativas: En el lenguaje corriente y dentro de la teoría de la decisión, una alternativa es una de al menos dos cosas (objetos abstractos o reales) o acciones que pueden ser elegidas o tomadas en alguna circunstancia.

Centro vacacional: Instalaciones que constituyen un conjunto autónomo de turismo colectivo. Dispone de locales y servicios comunes para la alimentación, práctica de deportes y diversiones.

Diagnóstico: (del griego diagnostikós, a su vez del prefijo día-, "a través", y gnosis, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

Factor: Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.

Funcionario: significa 'empleado público', por lo que se estaría cometiendo una redundancia) es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo público del Estado, de una comunidad autónoma o de la administración local.

Organizacional: como adjetivo calificativo de cualquier tipo de elemento o situación relacionada con las organizaciones de diverso tipo.

Peligro: es una situación que se caracteriza por la "viabilidad de ocurrencia de un incidente potencialmente dañino", es decir, un suceso apto para crear daño sobre bienes jurídicos protegidos.

Plan estratégico: es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo.

Riesgo: es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro.

Seguridad: (del latín securitas) cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien.

Seguridad industrial: es el equipo industrial seguro de herramientas que tienen por objetivo la prevención que se ocupa de dar seguridad o directrices generales para el manejo o la gestión de riesgos en el sistema.

Señal: es un signo, un gesto u otro tipo que informa o avisa de algo.

Señalización: es el conjunto de estímulos que informa a un trabajador o a un individuo; acerca de la mejor conducta que debe adoptar ante una circunstancia o situación que conviene resaltar.

Turista: es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

Vacaciones: a los días en las que se debe descansar indefinidamente sin que le causen molestias al que está de vacaciones y disfrute de sus cosas favoritas del año en que personas que trabajan o estudian utilizan ese tiempo libre para realizar actividades que le gusten.

Visitantes: Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el panorama competitivo de las empresas turísticas han cambiado significativamente debido a los profundos cambios en la globalización de los mercados y el advenimiento de nuevas tecnologías de la información y telecomunicaciones.

En este contexto, el éxito está cada vez más vinculada a la capacidad de desarrollar estrategias innovadoras mediante el aprovechamiento de los puntos fuertes, que pueda elevar el desafío de buscar nuevas oportunidades, tales como la diversificación de productos y la excelencia, la oferta de servicios, el valor, el uso intensivo de las nuevas tecnologías y, especialmente, la innovación de los modelos de gestión de alto valor añadido, por tanto el centro Vacacional CAFAM tiene la obligación de cumplir con ciertos criterios de señalización con el fin de brindar a los clientes y turistas una estadía y recorridos seguros, lo cual en estos momentos no cuenta con un programa de señalización por lo tanto este proyecto tiene como objetivo realizar un diagnóstico de cómo se encuentra la señalización del establecimiento y así mismo plantear un plan estratégico de mejoramiento con el fin de que el centro vacacional alcance un nivel de competitividad mayor al que tiene actualmente.

Para dicho diagnóstico se realizará un trabajo de campo, con una línea de investigación donde se enmarcan: La Tipología de Señalización: Informativas, Señales con información general, Señales informativas secundarias, Direccionales, Señales direccionales simples, Señales de seguimiento y de llegada, Preventivas, Señales para el tránsito y Temáticas; Caracterización de las Señales: Cumplimiento de los parámetros que exige las normas vigentes; Inspección de zonas: Segmentación de las señales. ; Planificación estratégica de mejora.

Entendiendo que la calidad, en el más amplio del término, es una herramienta innovadora para facilitar la recuperación de la competitividad y la eficiencia de las empresas. Por lo tanto para dar resultados consistentes a gran escala, es necesario que los métodos de investigación utilizados en este proyecto y los planes propuestos se difundan ampliamente en todo el centro, no sólo en el

personal, sino también en los Clientes y ámbitos de la administración, por lo para que puede haber un crecimiento constante y armónico del sistema en todas sus instalaciones.

Por otro lado, la necesidad de adaptarse a la nueva realidad ha requerido la adopción de modelos organizativos nuevos y más eficientes, la elevación del nivel de rendimiento y gestión de la señalización.

Entre tanto las normas de prevención de accidentes, de hecho, aunque dictadas principalmente por el empleado y el empleador, ir a la práctica también afecta al consumidor final que accede a todos los centros turísticos. La legislación nacional reciente de la industria ha ampliado la protección del usuario de este tipo de estructuras, con una considerable consecuencias por las reclamaciones sobre responsabilidad e indemnización por daños y perjuicios, por tanto es indispensable que el centro vacacional cumpla con la normatividad vigente y evite sanciones por el incumplimiento, además que la señalización debe estar en buenas condiciones y en lugares visibles.

Pero es igualmente importante el estrés que todas las medidas de seguridad no sólo son dictadas por la protección de los trabajadores, es decir, eliminar el riesgo de que los trabajadores y sólo los trabajadores, puede ser dañado en el ejercicio de su actividad, sino que también se dictan a los que, por cualquier motivo legítimo, en el acceso a cualquier lugar de trabajo, como lo son los turistas.

Nuestro país es conocido por ser uno de los destinos turísticos más importantes en el mundo. Por lo tanto es particularmente importante en uno de los principales sectores de nuestra economía Nacional: el turismo. Donde las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Medellín, Santa Marta y el departamento de San Andrés Providencia y Santa Catalina generaron el 76,0% de los ingresos por alojamiento, el 64,1% del empleo y concentran el 49,5% de la infraestructura habitacional a nivel nacional. Los 23 principales municipios turísticos concentran el 21,0% de los establecimientos a nivel nacional y su participación en ingresos por alojamiento y disponibilidad habitacional corresponden al 12,1% y 19,4% del

total nacional respectivamente. De acuerdo a la clasificación preliminar de los establecimientos en CIU 4 A.C el 81,1% de las fuentes investigadas corresponden a hoteles, el 7,3% a hostales y el alojamiento rural participa con el 5,6%. (Boletín de Prensa, 2012, pág. 1) (1)

Por otra parte según al Informe de Turismo Extranjero en Colombia en el primer trimestre de 2016, se registró la llegada a Colombia un total de 1.070.321 viajeros, que incluye la llegada de extranjeros no residentes en Colombia (618.350), el total de colombianos residentes en el exterior (148.735), los cruceristas que arribaron a los diferentes puertos del país (128.080) y las llegadas de viajeros por zonas de integración fronteriza (175.156, dato estimado por la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción de Turismo del MinCIT). (Procolombia, 2016, pág. 7)(2)

En otras palabras el turismo en Colombia está en auge, por lo tanto el estricto cumplimiento de las normas en materia de salud y seguridad en el trabajo, por alojamiento, turismo, visitas, así como proteger la seguridad de los trabajadores que participan en las diversas tareas del centro vacacional, esto permite evitar lesiones y para mejorar la gestión de las emergencias que pueden ocurrir accidentalmente contra los turistas, también afectan al futuro de los servicios turísticos, ya que están potencialmente expuestos a las posibles deficiencias estructurales, ingeniería de planta y la mala señalización.

Podemos concluir con un ejemplo sencillo: el turista, durante su estancia en la habitación del hotel, se queda electrocutado debido a una mala señalización del cuarto eléctrico donde se encuentran todas las redes. En este punto el turista puede solicitar a los tribunales para la compensación de ver todos los daños sufridos injustamente, por la deficiente o mala señalización que contaba el centro en ese momento por tal motivo es de gran importancia que el centro cuente con todas las señales requeridas por las normas vigentes.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN

CAFAM siendo titulado como uno de los centros vacacionales más grandes de Latinoamérica, ubicado en el municipio de Melgar departamento del Tolima, a tan solo dos horas del distrito capital de nuestro país. A tan sólo 300 metros sobre el nivel del mar y a escasos 84 kilómetros de Bogotá y a 78 de Ibagué, visitado cada fin de semana por más de 3000 turistas, tanto nacionales como extranjeros, contando con tres clases de hospedaje hotel 5 estrellas, 3 estrellas y casas vacacionales, con muchas distracciones y diversiones, dentro del mismo centro vacacional, el cual según los mismos turistas podría ser una ciudad completa.

CAFAM, como centro vacacional debe de cumplir algunos requisitos por la ley, como es la seguridad de los turistas, visitantes y empleados, la cual tiene como funcionalidad la información ofrecida por estos, con aplicaciones a nuestra empresa. La señalización debe de ser ubicada según lo que se quiera dar a conocer, a los visitantes, turistas y funcionarios del centro vacacional, en diferentes idiomas ya que somos visitados a diario por turistas extranjeros. La intención de la suscrita es mostrar las implementaciones que se están realizando en la actualidad en **EL CENTRO VACIONAL**, previniendo accidentes futuros y demandas futuras para el centro vacacional.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Realizando una correcta señalización podríamos evitar accidentes, que en un futuro perjudique la imagen como centro vacacional?

3. ÁREA, LÍNEA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1. ÁREA

Emprendimiento y desarrollo empresarial

3.2. LINEA DE INVESTIGACIÓN

Análisis cualitativo de la señalización normativa, diagnóstico de observación e inspección con formatos. Incluye las siguientes líneas de investigación:

- Tipología de Señalización: Informativas, Señales con información general, Señales informativas secundarias, Direccionales, Señales direccionales simples, Señales de seguimiento y de llegada, Preventivas, Señales para el tránsito y Temáticas
- Caracterización de las Señales: Cumplimiento de los parámetros que exige las normas vigentes.
- Inspección de zonas: Segmentación de las señales.
- Planificación estratégica de mejora.

3.3. TEMA

Señalización normativa

4. JUSTIFICACIÓN

La legislación en materia de salud y seguridad en el trabajo, aplicada al mercado turístico, la inspección es necesaria sólo para evaluar situaciones y mejores condiciones de seguridad.

De ahí que constantemente en el centro vacacional **CAFAM** ejercen diferentes tipos de actividades, tanto en la parte administrativa, como en la parte recreacional, las cuales a diario estamos expuestos a constantes riesgos por la manipulación de diferentes elementos e incluso expuestos a factores energéticos y demás, convirtiéndose para ellos en peligros eminentes para personal que labora y visitan el centro vacacional a diario. Una de los factores principales que pueden llegar a ocasionar tipo de riesgo es que dentro del centro recreacional no existe un sistema de señalización industrial adecuada que funcione de manera eficiente. En busca de una alternativa aplicable para el mejoramiento de las actuales y en cumplimiento de la legislación colombiana y las normas en materia de Seguridad Industrial para este tipo de establecimiento como lo es el centro vacacional **CAFAM** es fundamental: La etapa principal para lograr la implementación del programa de señalización industrial en la empresa se encuentra como primera medida el diagnóstico e inventario del estado actual de la señalización industrial. Realizando un diagnóstico y un inventario de manera adecuada y detallada será más fácil buscar alternativas y el uso de herramientas que cumplan con los estándares de calidad que contempla la legislación colombiana para que el centro vacacional **CAFAM** se obtenga un reconocimiento nivel nacional y regional, en la disminución de riesgos potenciales tanto para empleados como visitantes del mismo y de esta manera logre certificarse en los estándares de calidad y servicio.

5. DELIMITACIÓN

5.1. LIMITACIONES DE TIEMPO

En este proyecto de pasantía se puede presentar que por los horarios del trabajo, se cuente con muy poco tiempo para su realización y evaluación de campo, donde el centro vacacional no cuente con la disposición de atender a las personas que van a realizar la investigación de campo.

5.2. LIMITACIONES DE ESPACIO O TERRITORIO

En este proyecto de pasantía se puede presentar que el centro vacacional se tenga que modificar algunas instalaciones de acuerdo a las necesidades del proyecto.

5.3. LIMITACIONES DE RECURSOS

En este proyecto de investigación se puede presentar que el centro vacacional no cuente con los recursos necesarios en su presupuesto para la realización del plan estratégico propuesto.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar el diagnóstico a la señalización implementada en el **CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR**, con el propósito de identificar su estado actual y diseñar una propuesta de un Plan estratégico.

6.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional a la señalización existente en el **CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR**, con el fin de identificar factores de riesgo.
- Utilizar herramientas de diagnóstico, con el propósito de evaluar el impacto de los factores de riesgo encontrados, en la señalización del **CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR**.
- Elaborar un plan estratégico para la implementación de la señalización en el centro de vacaciones ajustada a las necesidades reales.

7. COMPETENCIAS Y HABILIDADES A DESARROLLAR

En este periodo asignado para la realización de la pasantía se desarrollaran diferentes habilidades y competencias, con la idea de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo.

7.1. COMPETENCIAS:

- Para el desarrollo administrativo organizacional
- Desarrollo de la política de calidad con ayuda de la normatividad vigente y actualizada.
- Para utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.
- Desarrollo y gestión de sistemas de control administrativo

7.2. HABILIDADES:

- Técnica: Posesión de conocimientos y destrezas en las diferentes actividades como la aplicación de métodos, procesos y procedimientos, en especial a la gestión contable y administrativa.
- Humana: capacidad para trabajo en equipo.
- Conceptual: capacidad para percibir el panorama general, distinguir los elementos más significativos de una situación y comprender las relaciones entre ellos.

Estas serán algunas de las competencias a desarrollar durante este proceso además de ciertas habilidades como indagar, procesar, analizar, buscando siempre el cumplimiento de los objetivos planteados en este trabajo.

8. MARCO DE REFERENCIA

8.1. MARCO TEÓRICO

8.1.1. Identificación y señalización aspectos generales.

En el contexto de cualquier tipo de actividad de trabajo, recreación, diversión, esparcimiento, etc., diferentes tipos de peligros pueden estar presentes en la salud y la seguridad física de los trabajadores, turistas y visitantes. La legislación vigente en materia de prevención de accidentes, expresamente se establece que dichos peligros o situaciones inseguras deben ser debidamente informados y dados a conocer a aquellos que trabajan en el lugar de trabajo, y demás personas.

Es también claro en cuanto a cumplir con esta obligación no puede y no debe limitarse a un sistema de información basado exclusivamente en la palabra, ya que debe ser capaz de dibujar rápidamente, fácilmente comprensible e inequívoca, atención de la gente y en los objetos situaciones que pueden dar lugar a ciertos peligros. El sistema de información también debe estar estandarizado, con el fin de evitar la posible presencia de personas que carecen de un lenguaje comunes, o personas con deficiencias sensoriales (discapacidad visual y / o auditiva). La seguridad y/ o la salud en el trabajo, normalmente se conoce como señales de seguridad, es decir los signos que hacen referencia a un objeto, una actividad o una situación y que proporcionan una indicación o indicaciones acerca de la seguridad y la salud en el trabajo y usos, categorizados según Asi de IR, un signo, una señal de la mano de un color, una señal luminosa o acústica, o una comunicación verbal. (ICONTEC, 1987, pág. 3)

8.1.2. Criterios para la selección y colocación. Para que los signos sean eficaces tiene que dar un mensaje rápido y fácilmente interpretable; para lograr este propósito se deben observar algunas reglas simples:

- Evitar la disposición de cerca de un número excesivo de signos, esto con el fin de facilitar la identificación y la comprensión del mensaje;
- No mezcle señales que pueden conducir a la confusión entre ellos (Ej.: entregar mensajes contradictorios.);
- Hacer visibles los signos de todas las posiciones consideradas críticas con respecto al mensaje desea proporcionar. Para que el signo sea verdaderamente eficaz, es necesario establecer un proyecto global que tiene en cuenta, además de los aspectos regulatorios simples, incluyendo las relativas a: disponibilidad de la información que se quiere comunicar, el mantenimiento adecuado de las señales, La limpieza regular y los materiales utilizados. En el caso de los informes que requieren fuentes de energía, es necesario asegurarse de que esta se mantiene incluso en caso de fallo para el sistema eléctrico.

La eficacia de una señalización no debe verse comprometida por la presencia de otros signos de mismo tipo que perturbe la visibilidad; esto implica, en particular, la necesidad de evitar la colocación de una demasiados signos demasiado cerca uno del otro y que no utilicen simultáneamente dos señales que puedan confundirse.

Los dispositivos de señalización deben ser limpiados regularmente, mantenidos, controlados, reparados, y si es necesario sustituirlos, para que conserven sus propiedades intrínsecas. El número y ubicación de los signos o dispositivos de señalización que se instalarán en función de la entidad, los riesgos, los peligros o el tamaño del área a cubrir. Si hay señales luminosas y acústicas, deben ser sometidos a una verificar el funcionamiento correcto y eficaz antes de su puesta en servicio y, posteriormente, con la frecuencia suficiente. Áreas, locales o recintos utilizados para el almacenamiento de cantidades significativas de sustancias o preparados peligrosa deberá indicarse mediante una señal

adecuada, pictogramas (la para firmar figuras internas), debe ser lo más simple posible.

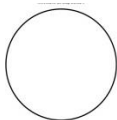

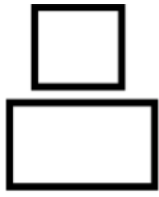



Las señales deben ser hechas del posible impacto material resistente, resistente a la intemperie y la agresión de factores ambientales y sus dimensiones y propiedades colorimétricas y fotométricas. (ICONTEC, 1987, pág. 5)

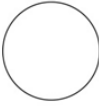





8.1.3. Principios de la señalización. El objetivo de la señalización de seguridad es dibujar con rapidez, eficacia y de una manera fácil de interpretar, la atención del trabajador en situaciones de riesgo que pueden ser causados por objetos en el lugar de trabajo y en particular para:

- La prohibición de comportamientos peligrosos;
- Experiencia de un riesgo o un peligro para las personas expuestas;
- Proporcionar información relativa a las salidas de emergencia y los medios de ayuda o de rescate instalaciones;
- Prescribir un comportamiento seguro por motivos de seguridad;
- Indicar elementos adicionales de prevención y seguridad.
- Advertir de los riesgos y peligros
- Además, muestran elementos de prevención

8.1.4. Los colores, forma geométrica y significado de las señales de seguridad. En la tabla siguiente, se pone de relieve el significado general de los colores de seguridad y formas asociadas a cada uno de los tipos de mensaje a transmitir.

Tabla 1 Significado general de los colores de seguridad y formas geométricas

COLOR	COLOR DE CONTRASTE	SIGNIFICADO O PROPÓSITO	EJEMPLOS APLICACIÓN	FORMA GEOMÉTRICA	SÍMBOLO	CARACTERÍSTICAS
Rojo	Blanco	Señales de prohibición Peligro, alarma	Comportamiento peligroso Señales de pare Paradas de emergencia			Forma redonda; No hay letras negras sobre un fondo blanco; borde y ancho de banda (hacia abajo de izquierda a derecha un símbolo de largo, con una inclinación 45 °) rojo (el rojo deberá cubrir al menos 35% de la superficie de la señal).
		Los materiales y equipos	Identificación y localización de incendios			Cuadrada o rectangular; con letras blancas sobre un fondo rojo.
Amarillo	Negro	Precaución, riesgo de peligro Las señales de advertencia	Indicaciones de peligro (fuego, explosión, radiación, intoxicación, etc.) prevención de escalones hacia arriba o hacia abajo, obstáculos.			Forma triangular; con letras negras sobre un fondo amarillo, frontera Negro (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal).

Azul	Blanco	Señales de obligación o de acción de mando	Obligación a vestir equipo de protección personal			Forma redonda; con letras blancas sobre un fondo azul (La parte azul deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal).
Verde	Blanco	Condición de seguridad. Información (incluyendo instrucciones)	Salidas de emergencia, estaciones de primeros auxilios y rescate.	 	 	Cuadrada o rectangular; con letras blancas sobre un fondo verde (el Verde debe cubrir al menos el 50% de superficie de la señal).

Fuente propia

8.1.5. Clasificación de la señalización

La señalización como **técnica de seguridad** puede clasificarse en función del sentido por el cual sea percibida, y en función de su aplicación.

En función del sentido por el cual sea percibida, se clasifica así:

1. **Ópticas:** Colores, alumbrado de emergencia
2. **Acústicas:** Altavoces, sirenas, pitos y timbres
3. **Olfativas:** Aditivos, olorizantes para sustancias peligrosas
4. **Táctiles:** Diferentes texturas o formas que permiten ser diferenciadas al tocarse

Las señales de seguridad en función de su aplicación se clasifican así:

- De **PROHIBICIÓN:** Prohibir un comportamiento desidioso, frente a la provocación de un factor de riesgo ocupacional previamente detectado. El símbolo o texto será puesto centralmente sobre la base y no oscurecerá la barra cruzada, la forma geométrica será el círculo, se recomienda que el color rojo cubra al menos el 35% del área de la señal
- De **ADVERTENCIA y/o PREVENCIÓN:** Las que perentoriamente obligan un

determinado comportamiento frente a la agresividad de un factor de riesgo ocupacional. El símbolo o texto será puesto centralmente sobre la base, la forma geométrica será el triángulo, el color amarillo cubrirá al menos el 50% del área de la señal

- De **INFORMACIÓN**: Proporcionan una indicación de seguridad o de salvamento. El símbolo o texto será puesto centralmente sobre la base, y la forma será cuadrada o rectangular como sea necesario para acomodar el símbolo o texto, el color verde cubrirá al menos el 50% del área de la señal
- De **MANDATO y/o ACCIÓN DE MANDO**: Para indicar normas, procedimientos y la forma de actuar frente a una acción determinada.
- De **EQUIPOS CONTRA INCENDIO**
- De **EVACUACIÓN**

En función de la forma geométrica por el cual sea percibida, se clasifica así:

- Un **CIRCULO** significa prohibición o acción de mandato
- Un **TRIÁNGULO** significa prevención
- Un **CUADRADO** o un **RECTÁNGULO** significa información y/o instrucciones (Studylib.es, 2016, pág. 8)

8.1.6. Dimensiones y tamaños

La relación entre la mayor distancia L desde la que la señal de seguridad puede ser entendida y el área mínima A de la señal de seguridad se da en la fórmula:

$$A \geq \frac{L^2}{2000}$$

Donde A y L están expresadas en metros cuadrados y metros respectivamente. Esta fórmula se aplica para distancias L menores de 50 m. (ICONTEC, 1987, pág. 7).

8.1.7. Ubicación de la señalización.

La ubicación debe ser estratégica, previo estudio y análisis, cumpliendo las características generales y reglamentarias y su altura debe ser visible para las personas, sin convertirse en un riesgo o peligro.

La instalación lo determina la organización que puede ser en muros, con anclajes de vigas, techos.

8.1.8. Utilización de la señalización

Debe ser para eliminar el riesgo, con un efecto preventivo.

8.1.9. Tipos de señalización y demarcación general

Colocar señalización en lugares visibles para los trabajadores y visitantes, con mensajes corporativos, tales como (algunos ejemplos prácticos)

- Ahorremos agua, solo abrir la llave cuando sea necesario
- Ahorremos energía, apague las luces y equipos al salir o cuando no la requiera o necesite
- Ahorremos papel. Reutilice, Reciclemos
- Deposite el papel higiénico en las tasas sanitarias (servicios sanitarios)
- No deposite toallas higiénicas en las tasas sanitarias (servicios sanitarios mujeres)

Igualmente colocar avisos de prevención de accidentes y motivacionales, con mensajes, tales como:

- La seguridad es responsabilidad de todos
- Prevenir es vivir
- Por favor no fume en recintos cerrados
- Camine con cuidado
- Ante una emergencia conserve la calma
- No fume en lugares peligrosos
- Conozca las vías de salida para casos de emergencia
- Prevenga accidentes, informe los riesgos
- Piense siempre en pro de la seguridad
- Por favor ayúdenos a mantener despejados los sistemas contra incendio y las

salidas de emergencia

- CAPACITACIÓN: Si no sabe pregunte
- Mantenga aseado este lugar
- Mantenga esta zona despejada
- Nuestro objetivo: su salud, cuídese
- POR USTED: denuncie cualquier situación insegura
- Prevéngase los accidentes no avisan
- Seguridad ante todo: Camine no corra

(Mauricio, 2010, pág. 9)

8.1.10. Clasificación de los riesgos

Los tipos de riesgo presentes en los lugares pueden ser:

- Riesgos de organización Transversal: surge de temas críticos conectados a organización del trabajo y tareas, turnos, la monotonía tareas con acciones mecánicas y no diferenciados, los problemas derivados de las diferencias de género. En esta clase de riesgos incluye todos los factores que no lo hacen. Pueden ser totalmente y unívocamente asociados a otras clases pero que Hasta cierto punto, puede exponer al trabajador a múltiples factores de incomodidad;
- Los riesgos de seguridad (accidentes): todos aquellos factores de riesgo que pueden poner en peligro la seguridad de los trabajadores, turistas, visitantes durante la realización de sus funciones, sus recorridos, su estadía, vacaciones. Entre éstos se pueden clasificar el riesgo de incendio, riesgo de colapso de las partes de la estructura, el incumplimiento contra los partidos, de propiedad o individuales habitaciones, inundaciones, terremotos, máquinas exponiendo en riesgos de cortes o traumatismos o en general varias lesiones, explosiones, instalaciones y equipos. Por lo general en esta clase incluye aquellos riesgos lo que puede provocar graves daños, lesiones físicas y trastornos en el caso más grave de la muerte;

- Los riesgos de salud (higiene ambiental): en esta categoría se encuentran riesgos agrupados derivados de la exposición a agentes químicos, físicos (ruido, vibración campos electromagnéticos, etc.) o que incluyen, la salubridad de locales, las condiciones sanitarias, microclima y en general todos aquellos factores que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores, turistas, visitantes, en caso de exposición prolongada a los agentes mencionados anteriormente. (Caracol Radio, 2014)

8.1.11. Obligaciones de la organización

Como resultado de la evaluación, los riesgos no pueden evitarse o limitarse por medidas, métodos de sistemas de organización del trabajo y medios técnicos de protección colectiva, el empleador debe hacer uso de las señales de seguridad con el fin de:

- Advertir de un riesgo o un peligro para las personas expuestas;
- Prohibir el comportamiento que pueda provocar un peligro;
- Comportamiento de prescripción necesaria por motivos de seguridad;
- Proporcionar información sobre las salidas de emergencia, los vehículos de emergencia y salvamento;
- Proporcionar orientación adicional sobre la prevención y la seguridad.

Además, la empresa deberá garantizar que:

- Un representante de los trabajadores y la seguridad de los trabajadores estén informados de todas las medidas adoptadas o por adoptar en relación con las señales de seguridad utilizados dentro de la empresa;
- Un representante de los trabajadores de la seguridad y de los trabajadores reciban una formación adecuada sobre el significado de las señales de seguridad (uso de los gestos, de las palabras, de comportamiento específico y general).

8.2. MARCO LEGAL

Para analizar la normatividad que rige a los centros vacacionales revisaremos las leyes y normas que se aplican a estos establecimientos:

Tabla 2 Normatividad

Ley, Norma, Decreto, Resolución	Número	Concepto
DECRETO NÚMERO 0554	2015	Piscinas de uso colectivo abiertas al público en general.
NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 012	2014	Recintos de campamento o camping. Requisitos de planta y servicios
NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006	2009	Clasificación de establecimientos de Alojamiento y hospedaje. Categorización Por estrellas de hoteles, requisitos Normativos
LEY 1209	2008	Normas de seguridad en piscinas.
Norma técnica colombiana Norma ISO 18001	2007	Que hace referencia a la Seguridad Industrial y salud ocupacional.
NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008	2006	Alojamientos rurales, requisitos de Planta y servicios
DECRETO 1295	1994	Sistema general de riesgos profesionales
Resolución 1016	1989.	Se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
Norma técnica colombiana NTC 1461	1987	Hace énfasis en la aplicación de las señales de seguridad para indicar los lugares de acciones de mando, precaución y emergencia, que trata de la

		higiene y seguridad, colores y señales de seguridad
RESOLUCIÓN No 14 861	1985.	Normas para la protección, seguridad, salud y bienestar de las personas en el ambiente y en especial de los minusválidos.
DECRETO 614	1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 1867	1983	Higiene y seguridad. Sistema de señales contra incendio. Instalación, mantenimiento y usos
RESOLUCIÓN 2400	1979	
ICONTEC NTC 3174 Identificación de tuberías y servicios		Identificación de tuberías y servicios
ICONTEC NTC 1931		Protección contra incendios, señales de seguridad.

Fuente propia

8.3. MARCO CONCEPTUAL

Para comprender el tema es indispensable conocer el significado de algunos términos:

Advertencia: es la acción y efecto de advertir (llamar la atención sobre algo, aconsejar, prevenir).

Cartel: Papel, cartón, plástico, etc., impreso o manuscrito que se pone en un lugar visible para anunciar o indicar algo.

Color de contraste: Color, que complementado con color de seguridad, mejora las condiciones de visibilidad de la señal y hace resaltar su contenido...

Color de seguridad: Al que se atribuye una significación determinada en relación con la seguridad.

Comunicación verbal: signos y gestos se emplean solos o en relación con la estructura lingüística y paralingüística; y con la función comunicativa, tienen una función expresiva, apelativa u comunicativa.

Demarcación: delimitación gráfica del espacio físico de unas instalaciones, para detectar las diferentes áreas de almacenamiento, circulación, almacenamiento, etc.

Evacuación: En su sentido más frecuente, se refiere a la acción o al efecto de retirar personas de un lugar determinado.

Hotel: es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes sus desplazamientos.

Indicadores luminosos: se utilizan mediante la utilización de luces para dar a conocer situaciones de peligro.

Inspección: procede del latín inspectio y hace referencia a la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.

Piscina: es un estanque artificial destinado al baño y deportes como la natación.

Prevención: todas las disposiciones o medidas también necesario de acuerdo a las particularidades de la obra, la experiencia y la técnica, por prevenir o reducir

los riesgos profesionales con respecto a la salud y la integridad del ambiente externo población.

Salud: estado de completo bienestar físico mental y social, no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades.

Señales contra incendios: Estas señales proporcionan la información necesaria e indican claramente la ubicación de los equipos para combatir incendios.

Señales de advertencia: La que advierte de un peligro.

Señales de emergencia: Es aquella que en caso de peligro indica la salida de emergencia, la situación del puesto de socorro o el emplazamiento de un equipo o dispositivo de salvamento.

Señales de obligación: Que obliga a un comportamiento determinado. Por ejemplo usar gafas de seguridad.

Señales de prohibición: La que prohíbe un comportamiento susceptible de provocar un peligro.

Señales gestuales: es un movimiento o disposición de los brazos o de las manos en forma codificada para guiar a las personas que estén realizando maniobras que constituyan un riesgo o peligro para los trabajadores.

Señalización Acústica: nos avisan, nos protegen y nos dirigen en la moderna sociedad industrial. Actúan allí donde se precisa precaución, prudencia y vigilancia, llaman la atención en emergencias o invitan a actuar.

Señalización de mandato y/o acción de mando: Para indicar normas, procedimientos y la forma de actuar frente a una acción determinada.

Señalización de seguridad: La que está relacionada con un objeto o una situación

determinada, suministra una indicación relativa a la seguridad por medio de un color o una señal de seguridad.

Señalización óptica: enfocada a la visualización de signos y colores.

Signo: una señal de que por medio de la combinación de una forma geométrica, los colores y un símbolo o pictograma, proporciona una indicación de la determinada que se vuelve visible por una iluminación de intensidad suficiente.

Símbolo: imagen que representa una situación u obliga a un comportamiento, que se utiliza en una muestra o una superficie luminosa. (Studylib.es, 2016, pág. 5)

9. METODOLOGIA

9.1. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno **La observación:** Se puede aplicar una gran variedad de instrumentos para hacer la observación. La observación cualitativa puede ser directa o indirecta, participativa o no participativa.

Se realiza inspección según tabla # 2 donde se muestran las diferentes áreas del centro de vacaciones Cafam, para realizar un análisis de la señalización que posee y revisar las características mencionando los aspectos positivos así como los negativos en donde se enmarcan las observaciones y condiciones de mejora y así evitar incidentes a las personas que laboran allí así como los visitantes que disfrutan dentro del centro vacacional.

El proceso de pasantía tendrá lugar en la Caja de Compensación Familiar CAFAM Melgar, en el Departamento de Contabilidad, durante un período de Veinticuatro semanas teniendo en cuenta los días laborales comprendidas entre el diecinueve (19) de mayo hasta el quince (15) de noviembre del 2015.

Mediante el desarrollo de la práctica en el **CENTRO VACIONAL CAFAM**, puedo observar algunas debilidades, que se encuentran en la parte externa e interna del mismo centro permitiendo así dar la continuidad a la política de la calidad organizacional, calidad de clima organizacional y lo más importante e cuanto a la **seguridad industrial**, tanto para funcionarios como para usuarios del centro vacacional **CAFAM**.

Durante este periodo se realizan diferentes actividades enfocadas a nivel administrativo y recreacional del centro vacacional **CAFAM** necesarias para el desarrollo de los procedimientos de dichas labores como son:

- Realizar un diagnóstico situación a la señalización existente en el **CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR**, con el fin de identificar factores de riesgo.
- Utilizar herramientas de diagnóstico, con el propósito de evaluar el impacto de los factores de riesgo encontrados, en la señalización del **CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR**.
- Elaborar un plan estratégico para la implementación de la señalización industrial en el centro de vacaciones ajustada a las necesidades reales.

10. RESULTADOS ESPERADOS

10.1. DIAGNÓSTICO A LA SEÑALIZACIÓN.

Realizar un diagnóstico situación a la señalización existente en el CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR, con el fin de identificar factores de riesgo.

Para la recolección de la información se realizó un recorrido por las áreas del centro vacacional, y se analizó las condiciones actuales. y se realiza consolidación de información, dentro del diligenciamiento de la inspección se generó algunas observaciones como, el colocar más señalización aplicada a incidentes, accidentes, enfermedades y en general lo referente a seguridad y salud para el personal de empleados y visitantes, se encontraron las siguientes Observaciones donde se evidencia lo siguiente..

- Señales referentes a hoteles e interés turístico.
- Zona de cafeterías y áreas comerciales.
- Señalización seguridad industrial no está completa.
- Indicativos de rutas de evacuación no se encuentran completas.
- Señales de orientación hacia parqueaderos.
- Mapas
- Hidrantes y equipos contra incendios.
- Descripción de las posibles de situaciones de emergencia.
- Lugares de almacenamiento de residuos sólidos para realizar separación en la fuente.

10.1.1. Inspección Fotográfica

Ilustración 1 Plano de Evacuación



Fuente propia

- Sitios web.
- Señalización en general de zonas.

Dentro de las observaciones que se deben aplicar el centro vacacional con respecto a la señalización son las siguientes:

- Aunque se tiene zonas demarcadas se debe reforzar en áreas de peligro, obstáculos.

Ilustración 2 señal informativa Administración



Fuente propia

- Identificar claramente las vías de acceso y de circulación.

Ilustración 3 Entrada



Fuente propia

Ilustración 4 Entrada peatonal



Fuente propia

Ilustración 5 Acceso a Supermercados



Fuente propia

- Riesgos específicos, como riesgos biológicos por la zona donde se encuentra ubicado el centro vacacional puede haber presencia de serpientes o animales ponzoñosos, riesgo eléctrico, etc.

Los puntos de encuentro deben tener colores que resalten para que sea de mayor observación.

Ilustración 6 Punto de encuentro 1



Fuente propia

- Este aviso es muy bajo y de poca visibilidad se recomienda fondo verde letras blancas.

Ilustración 7 Punto de encuentro 2



Fuente propia

- No cumple con la Guía Técnica Colombia GTC-24 separación en la fuente de residuos.

Ilustración 8 Recolección de residuos no peligrosos



Fuente propia

- No son suficientes las canecas de recolección de basura

Ilustración 9 Señal de velocidad vehicular



Fuente propia

- Señal de tránsito vehicular mal ubicada debe estar más al borde para que sea más visible.

Ilustración 10 Señal de prohibición de circulación de Bicicletas



Fuente propia

- Sobreabundan señales en mal estado, no se centra la atención de las personas.
- .

Ilustración 11 Señal informativa de ubicación de cabañas



Fuente propia

- La señalización debe estar con segunda lengua aparte del español ya que es un centro turístico

Ilustración 12 Señal de ubicación de cañas



Fuente propia

- Mantenimiento inadecuado, y lo que no garantiza un estado adecuado.

Ilustración 13 Parqueaderos



Fuente propia

- Parqueaderos esta deteriorados la pintura y no tiene tope llantas.

Ilustración 14 circulación de Peatones



Fuente propia

- No es clara la señalización de demarcación si es peatonal o de parqueo

Ilustración 15 Plazoleta de eventos



Fuente propia

- Se debe colocar la señal de no parqueo en aviso para mayor visibilidad.

Ilustración 16 Entrada peatonal a la plazoleta vehicular



Fuente propia

- Realizar pintura de señalización de piso se encuentra deteriorada

Ilustración 17 Señal de Dirección vehicular



Fuente propia

- Señalización parqueadero con pintura en mal estado

Ilustración 18 Acceso peatonal al parque



Fuente propia

- No se encuentran en un ángulo visible las rutas de evacuación dentro del Centro vacacional.

Ilustración 19 Señal de tránsito vehicular



Fuente propia

- Letrero muy escondido debe ser más visible

Ilustración 20 Señal de tránsito



Fuente propia

- Se recomienda que se tenga señalización en ingles ya que es un sitio turistico.

Ilustración 21 Señal informativa Zona F



Fuente propia

- Se recomienda que se tenga señalización en ingles ya que es un sitio turistico.

Ilustración 22 Punto de recolección de desechos ordinarios



Fuente propia

- Se recomienda que se tenga señalización en ingles ya que es un sitio turistico.

Ilustración 23 Punto de recolección ecológico



Fuente propia

- Se debe colocar señalización de tipo de residuo con los parámetros según la norma.

Ilustración 24 Recolección de desechos ordinarios Cabañas



Fuente propia

- Colocar señalización de tipo de residuo especificando la función, no cumple con los parámetros.

Ilustración 25 Punto Ecológico



Fuente propia

- Se encuentra en deterioro y los avisos no son visibles.

Ilustración 26 Punto de recolección ecológico cefalandia



Fuente propia

- Debe colocarse señalización de que cumpla con las especificaciones según la norma y reemplazar las canecas deterioradas.

Ilustración 27 Centro de acopio de residuos



Fuente propia

- Cumple con los colores, pero se recomienda que el tamaño sea un poco más visible.

Ilustración 28 Señal informativa del depósito de desechos



Fuente propia

- El aviso esta Escondido, poco visible y su letra es muy pequeña.

Ilustración 29 Depósito de Basura



Fuente propia

- Cumple con los colores la señal informativa.

Ilustración 30 Señal informativa de Kualamaná



Fuente propia

Ilustración 31 Zona almirante



Fuente propia

Ilustración 32 zona Cefalandia



Fuente propia

- Teniendo en cuenta que el centro vacacional es un sitio turístico es importante que las señales informativas cuenten otro idioma.

Ilustración 33 Vía de circulación vehicular



Fuente propia

- La demarcación se encuentra en deterioro.

Ilustración 34 Señales informativas baños



Fuente propia

- La señal no se encuentra en en segundo idioma.

Ilustración 35 Señal de Seguridad peatonal



Fuente propia

- No se cuenta con suficiente señalización rutas de evacuación y salidas de emergencia, la señal es poco visible por el lugar donde se encuentra ubicada.

Señales de salvamento o socorro

Pictograma blanco sobre fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50 por 100 de la superficie de la señal).

Ilustración 36 Punto de Primeros auxilios



Fuente propia

- La señal cumple con los requerimientos, pero es necesario mantenimiento.

Ilustración 37 Señal de Emergencia



Fuente propia

- Cumple con los parametros.

Ilustración 38 Camilla de Zona Cefalandia



Fuente propia

- No se tiene señalizado con letreros de camillas en ningún punto que donde se tiene, no se cuenta con botiquín de primeros auxilios.

Ilustración 39 punto de extintor y contra incendio entrada



Fuente propia

- No se tiene demarcadas los cajones contra incendios, y el color naranja no es del cuadro de colores requeridos.

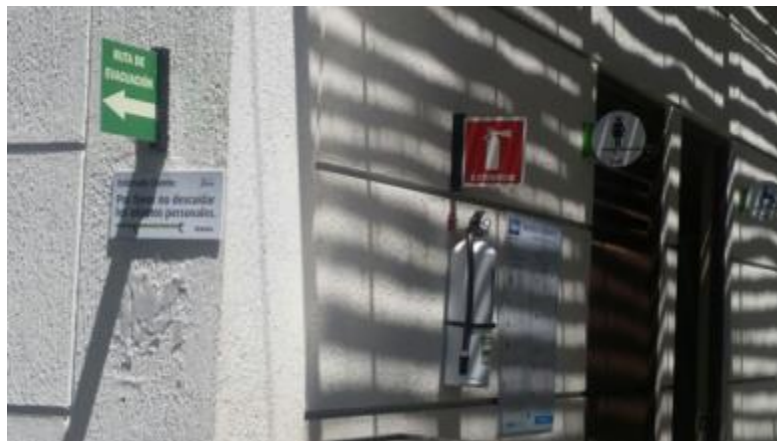
Ilustración 40 Cajón de extintor



Fuente propia

- No se cuenta con los suficientes extintores señalizados por zona, las cajas están siendo como depósito de basura.

Ilustración 41 Zona Comercial



Fuente propia

- Cumple con todos los requerimientos.

Ilustración 42 Cuarto de Energía zona comercial



Fuente propia

- Color de armario con señalización de peligro no se identifica por tipo.

Ilustración 43 Cuarto de energía Piscina



Fuente propia

- Color de armario con señalización de peligro no se identifica por tipo.

Ilustración 44 Piscina



Fuente propia

- Señalización deficiente en áreas de piscinas, que no cumple con los parámetros de la normatividad vigente.

Ilustración 45 Zona de duchas



Fuente propia

- Señalización deterioradas área de piscina y debe estar más resaltada.

Ilustración 46 Piscina



Fuente propia

- La señal de peligro no cumple con los colores exigidos por la norma, no se identifica con la información que clase de señal es.

Ilustración 47 Información profundidad de piscina



Fuente propia

- Aviso de profundidad muy pequeño no es fácil de distinguir y los colores no cumple con los parámetros.

10.2. HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

Utilizar herramientas de observación e inspección con el propósito de evaluar el impacto de los factores de riesgo encontrados, en la señalización del CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR, de acuerdo a la norma

La herramienta que se utilizó es una inspección cualitativa de la señalización toma de registro fotográfico por áreas, así como un diagnóstico estratégico mediante una matriz DOFA para determinar e identificar Oportunidades de mejora y aplicar el manual de señalización turística de Ministerio de Desarrollo Económico y las normas NTC Icontec dentro del Centro vacacional de donde se desprende lo siguiente:

10.2.1. Diagnóstico Estratégico

Tabla 3 MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Los pictogramas no están acorde con la normatividad nacional e internacional vigente, por tal motivo deben modificarse.• Los códigos de colores por cada tipo de señal no corresponde a estándar vigente nacional e internacional.• Las dimensiones de las señales en algunos puntos no son acordes a las áreas.• Las distancias que se tienen de señalización no son las requeridas para la información del riesgo.• Falta señalización en todas las áreas del centro vacacional.• El deterioro de señales en todo el centro vacacional.• No se encuentran extintores en gran parte del centro vacacional.	<ul style="list-style-type: none">• Distintas zonas están creando circuitos que integran la naturaleza y la diversión y hacer más duradera la experiencia turística.• A través de múltiples reconocimientos existe una creciente relevancia del club como destino mundial de turismo en proceso de diversificación de la oferta.• Potencialidad del centro vacacional CAFAM de atraer turistas por amor a la naturaleza y diversión, debido a su riqueza ecológica y cultural.• Mayor interés por promover la conservación natural a través del turismo.• Recuperación y puesta en valor de numerosas señales del club.• El uso de las nuevas tecnologías permitirá una reducción de costos en la

<ul style="list-style-type: none"> • Las camillas no están señalizadas. • la gran mayoría de las señales no cumple con los parámetros. • Las señales y demarcación del parqueadero están deterioradas. • Inadecuado diseño y ubicación de la señalización. • Los equipamientos turísticos carecen de una ordenación y un nivel de desarrollo adecuado, circunstancia que va en detrimento de la experiencia turística de los visitantes. • Escaso trabajo en cuanto a mantenimiento de la señalización. • Incumplimiento de la normativa vigente por parte de los prestadores de servicios turísticos. • Escasez de mano de obra calificada capaz de adecuarse a las necesidades del sector turístico, con base a la señalización. 	<p>comunicación por medio de las señales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de entidades públicas para el desarrollo turístico. • Incremento de visitantes y turistas. • Fácil acceso y cercanía entre los municipios. • Cercanía a grandes centros urbanos (Bogotá, Ibagué)
FORTALEZAS	AMENAZAS

<ul style="list-style-type: none"> • Existe un marco legal específico para el diseño e implementación de las señales. • La accesibilidad de las zonas está en buen estado. • La conservación de la naturaleza, la atención de los clientes han consolidado al club como único y con distinguido reconocimiento. • La demanda turística es un importante generador de ingresos al municipio. • Variedad de biodiversidad y de atracciones de diversión. • Posibilidad de realizar varias actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevado grado de competencia de otras zonas turísticas. • Debilidad de los gobiernos regionales para asumir sus competencias en turismo. • Creciente deterioro y/o pérdida de algunas señales y recursos de protección. • Atraso en los procesos de mantenimiento y aplicación de las normas y reglamentos exigidos. • Al no aplicarse medidas adecuadas y mecanismos de control persiste el riesgo de degradación del club y sus señales, bajando su afluencia de turistas. • Mayor competencia en el mercado por la existencia de sitios turísticos con mejor calidad y bajo costo. • Dificultades para retener profesionales calificados en las actividades relacionadas con el turismo. • Falta de conocimiento real sobre las necesidades de la señalización del club para
--	--

	<p>generar acciones formativas y correctivas específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de adaptación a las innovaciones tecnológicas y a las nuevas estructuras de comunicación en el turismo.
--	---

Fuente propia

Tabla 4 Estrategias Matriz DOFA

ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS FO
Realizar un estudio de la normatividad y los puntos donde falta señalización.	Realizar un estudio de las zonas y la señalización para mantenimiento preventivo y correctivo.
Aprovechar los medios publicitarios para atraer nuevos clientes con el fin de incrementar los ingresos del club.	Sembrar y reemplazar los jardines deteriorados.
Acelerar, ralentizar o detener los proyectos individuales en función de las prioridades generales del Centro Vacacional	Inventar y crear actividades nuevas dentro de las zonas que ya están establecidas.
Solicitar estudios de vías alternas para el acceso al municipio.	Contratar personal que tengas conocimientos y experiencia en sitios turísticos.
Solicitar cotizaciones de empresas especialistas en señalización.	Conservar el buen cuidado de las zonas de esparcimiento y de diversión para aumentar la demanda de turistas.
Realizar un programa de señalización del centro vacacional que cumpla con la normatividad vigente.	Aprovechar la competitividad del personal para adquirir mayor prestigio y reconocimiento.

Realizar un presupuesto anual destinado a la señalización.	Fortalecer los convenios establecidos con las empresas e incentivar nuevas relaciones que le permitan promocionar y dar a conocer a nivel nacional e internacional el centro vacacional como destino.
Contratar personal calificado que se encargue del tema de señalización del centro vacacional.	
Realizar investigaciones de mercado para saber a qué empresas se les puede brindar un servicio, y los clientes potenciales.	
Crear una revista informativa de la señalización del centro vacacional.	
Crear un buzón de comentarios, sugerencias y recomendaciones para tenerlas en cuenta y realizar mejoras e pro del cliente.	
ESTRATEGIAS DA	ESTRATEGIAS FA
Realizar promociones y descuentos para aumentar los clientes y turistas.	Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación al personal del centro vacacional.
Realizar campañas publicitarias por todos los medios de comunicación.	Optimizar la atención ofrecida a los clientes, determinando así un impacto positivo en relación con las empresas existentes en el sector.

Realizar visitas a diferentes empresas para informar acerca de sus servicios y brindarles la información.	
Realizar con los directivos juntas continuas para elaborar planes para el mejoramiento y conservación de las zonas y la naturaleza.	
Realizar un sitio web del todo el plano de señalización del centro vacacional.	

10.2.2. Inspección de señalización por áreas

Tabla 5 Inspección de áreas

LUGAR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	OBSERVACIONES
Cafalandia			X	Se muestra información acerca de las señales se hace referencia principalmente a establecimientos: hoteles, paraderos, campings. Se muestra un deterioro de las señales, las señales de seguridad y

				salud no se encuentran completas.
Hospedaje Kualamaná Hotel Almirante Casas Casas Vacacionales			X	Señales de orientación turística. Señales parqueadero Mapas Se resalta un deterioro observable de las señales. Las señales de seguridad y salud no se encuentran completas.
Piscinas			X	Se observa La falta de señalización de seguridad incrementa el riesgo en la medida en que priva al trabajador de la más elemental información sobre el riesgo y la manera de evitarlo. Señales de orientación turística. Señales parqueadero Mapas Se resalta un deterioro observable de las señales.

				Las señales de seguridad y salud no se encuentran completas.
Zoológico y Lago			X	<p>Se observa la falta de señalización de seguridad incrementa el riesgo en la medida en que priva al trabajador Y turistas de la más elemental información sobre el riesgo y la manera de evitarlo.</p> <p>Las señales de seguridad y salud no se encuentran completas.</p>
Club los Almendros			X	<p>Señales de orientación turística.</p> <p>Señales parqueadero</p> <p>Mapas</p> <p>Se resalta un deterioro observable de las señales de seguridad y salud no se encuentran completas.</p>
Club los Helechos			X	Señales de orientación turística.

				<p>Señales parqueadero</p> <p>Mapas</p> <p>Se resalta un deterioro observable de las señales las señales de seguridad y salud no se encuentran completas.</p>
<p>Piscina semi-olímpica, piscina interactiva y 10 piscinas que se distribuyen a lo largo de las diferentes zonas de alojamiento.</p>			X	<p>Se sugiere que se resalte la utilidad en lo referente a que se lleve a cabo un estudio específico a las señales por tipo, que se tenga en cuenta su cantidad, distribución, frecuencia y contenido.</p> <p>La señalización es llamar la atención sobre situaciones de riesgo de una forma rápida y fácilmente comprensible, pero no sustituye a las medidas preventivas.</p> <p>La falta de señalización de seguridad incrementa el riesgo en la medida en que priva al trabajador de la más elemental información</p>

				sobre el riesgo y la manera de evitarlo.
--	--	--	--	--

Fuente propia

10.3. PROPUESTA DE MEJORA

10.3.1. Plan estratégico

Elaborar un plan estratégico para la implementación de la señalización industrial en el centro de vacaciones ajustada a las necesidades reales.

Para estandarizar y mejorar la señalización dentro del Club es importante que se aplique el siguiente plan estratégico con la organización que desprendió el diagnóstico inicial de acuerdo los requerimientos y parámetros que aplican según la normativa existente como el seguimiento de parámetros:

- Identificar peligros dentro de áreas y las acciones obligatorias y prohibidas para reducir los riesgos relacionados con los peligros.
- Colores y formas de carteles/ pictogramas
- Para cumplir con las Normativas existentes, colocar en el Club las señales de prohibición, advertencia, obligación, y salvamento, que requiere y reemplazar las que ya están en deterioro.
- Los triángulos amarillos indican PELIGRO
- Los círculos azules indican requisitos OBLIGATORIOS
- Los círculos rojos indican acciones o accesos PROHIBIDOS
- Los rectángulos verdes indican primeros auxilios, EQUIPOS DE SEGURIDAD y medios para evacuación.
- Los rectángulos rojos indican EQUIPOS PARA CONTRA INCENDIOS
- Comentario: No existen contradicciones entre las Normativas Internacionales y la IMO con respecto a las formas de color.
 - Tamaños de los carteles: Los tamaños de los carteles se definen según las distancias de visión.



[Señalización informativa]. Tomado de <http://www.areatecnologia.com/se%C3%B1ales-seguridad.htm>

10.3.2. Visibilidad de la señalización

Se deben usar colores reflectivos donde se tenga poca luz natural, se recomienda que todo lo que tenga que ver con equipos contra incendios, en el exterior de las habitaciones, cada zona y cerca de las piscinas, salvavidas también en el lago donde hay poca luz natural con los fondos y textos de acuerdo al tipo de señalización igual que los símbolos.

10.3.3. El concepto de Aviso.

Se resaltan posibles riesgos dentro de las áreas del Club.

- Se debe realizar un análisis de riesgos de cada área para elaborar una huella de cartelera y ficha informativa de seguridad recomendadas.
- Indicar probables riesgos/ peligros dentro de cada área del Club
- Indicar los requisitos obligatorios que se deben cumplir en todas las áreas del club.
- Indicar qué acciones están prohibidas en todas las áreas del club.
- En cada entrada a un área, reunir todos los avisos informativos de seguridad ya mencionados en un solo tablero y de una forma estandarizada que sea fácil de entender para todo el personal, turístico y empleados.

10.3.4. Cartillas informativas

Elaborar cartillas informativas con las indicaciones donde los usuarios del parque, puedan encontrar las ubicaciones de las señales, los puntos de auxilio o de atención a las emergencias, los accesos permitidos y prohibidos, las zonas de esparcimientos, las medidas de emergencia en caso de un evento.

Tabla 6 Cartilla Informativa

<h2>Cartilla informativa</h2>		
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Entrada</i> <i>Restaurante</i> <i>Primeros</i> <i>auxilios</i><i>Parqueadero</i>	
<p><i>¡Si tu vida quieres conservar las señales no debes violar</i></p>		

Fuente propia

10.3.5. Nuevos diseños. Es importante implementar nuevos diseños para las señales informativas y puntos ecológicos que mejoren la estética del club, que cumplan con los parámetros de la normatividad vigente:

Ilustración 48 Punto Ecológico



[Punto ecológico]. Tomado de

<http://www.novaseo.com.co/Productos/Manejoderesiduos/PuntosEcologicos>

Ilustración 49 Canecas de Basura



[Caneca de basura]. Tomado de <http://www.maderplast.com/04-canecas-basureros-plasticos-puntos-ecologicos.html>

Ilustración 50 Demarcación de parqueaderos personas discapacitadas



[Demarcación de parqueaderos]. Tomado de <http://www.proservices.com.co/demarcacion-de-parqueaderos/>

Ilustración 51 Demarcación de parqueadero



[Demarcación de parqueaderos]. Tomado de http://bogota.locanto.com.co/ID_690655516/DEMARCACION-PARQUEADEROS-BODEGAS-POLIDEPORTIVOS.html

Ilustración 52 Señalización de extintores



[Extintor multipropósito]. Tomado de <http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-427858853-extintor-multiproposito-20-lbs-con-polvo-quimico-certificad- JM>

Ilustración 53 Señalización de Camillas



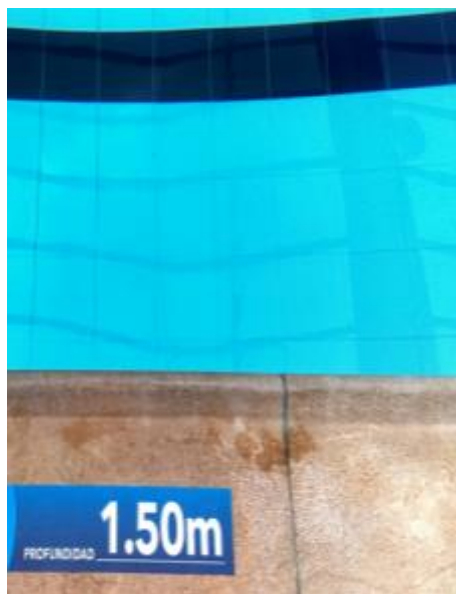
[Camilla de emergencia]. Tomado de <http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-427933716-camillas-plasticas-camillas-rescate-camillas-emergencias- JM>

Ilustración 54 Salvavidas



[Equipo salvavidas]. Tomado de <http://www.grupobitingo.com.co/kit-minimo-de-seguridad>

Ilustración 55 señalización profundidad piscinas



[Señalización de profundidad]. Tomado de <http://www.grupobitingo.com.co/kit-minimo-de-seguridad>

Ilustración 56 Señalización equipo contra incendios



[Equipo contra

incendios]. Tomado de

<http://www.maxiseguridad.com.ar/sistemas-contra-incendios-en-edificios/ficha/novedad>

10.3.6. Plan de mantenimiento periódico de las señales

Realizar un cronograma de mantenimiento de las señales de cada área, para conocer cuales señales requieren cambios por deterioro o por mala ubicación.
Anexo de Formato de mantenimiento

10.3.7. Jornadas de sensibilización a la población

Realizar periódicamente campañas de culturización con la población y trabajadores de centro vacacional para informar y dar a conocer la ubicación de las señales, los puntos de atención de emergencias y de información, las medidas de emergencias y las zonas de esparcimientos.

Tabla 7 Cronograma de campañas

TEMA DE LA CAMPAÑA	ACTIVIDADES	FECHA	HORA	RESPONSABLE

Fuente Propia

10.3.8. Evaluaciones trimestrales de las metas, establecidas en las revisiones periódicas a través indicadores de gestión e indicadores de resultados

Realizar evaluaciones trimestrales de los seguimientos y mantenimientos de las señales con indicadores de gestión e indicadores de resultado para implementar acciones de mejora o cambios que sean necesarios.

Anexo 3 Formato de evaluación de metas

10.3.9. Definir, crear y Contar con mecanismos de coordinación para el logro de las metas. *Crear un comité que este conformado por personal calificado, un trabajador, y un coordinador de la dirección principal.*

11. CRONOGRAMA Y HORARIOS DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

11.1. Cronograma de actividades

Tabla 8 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA		TIEMPOS																
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
No.	ACTIVIDADES	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL																		
1	Solicitar y diagnosticar el mapa de la señalética existente en CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR	X	X	X														
DESARROLLO DE ACTIVIDADES PLANTEADAS																		
2	Realizar un inventario en el CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR sobre lo existente en cuanto a la señalética para la seguridad industrial.				X	X	X											
3	Realizar encuestas aplicables sobre cómo se encuentra el CENTRO VACIONAL CAFAM MELGAR en cuanto a la señalización industrial.					X	X	X										
APLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADO																		
4	Llevar a cabo pequeños focos grups para dar a conocer la importancia de la correcta, aplicabilidad de la seguridad industrial.									X	X	X						
5	Aplicar el debido proceso sobre la seguridad industrial dentro y fuera de las instalaciones del centro vacacional.												X	X	X			
RECOMENDACIONES FINALES																		
6	Elaborar las respectivas recomendaciones para la mejora y cumplimiento de la aplicabilidad de la seguridad industria, en cuanto lo exige la ley.															X	X	X

Fuente propia

11.2. Horario de trabajo

Tabla 9 Horario de trabajo

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
8:00 AM. a 12:00 M	7:30 AM. a 12:00 M	7:30 AM. a 12:00 M	7:30 AM. a 12:00 M	7:30 AM. a 12:00 M	8:00 AM a 12:00 M
1:00 PM a 5:00 PM	1:00 PM a 5:00 PM	1:00 PM a 5:00 PM	1:00 PM a 5:00 PM	1:00 PM a 5:00 PM	

Fuente propia

12. PRESUPUESTO

Para llevar a cabo la pasantía, también se tuvo presente los siguientes gastos:

<i>Transporte y desplazamiento =</i>	<i>\$606.000</i>
<i>Fotocopias =</i>	<i>\$10.000</i>
<i>Impresiones =</i>	<i>\$30.000</i>
<i>Otros =</i>	<i>\$0</i>
<i>Total =</i>	<i>\$640.000</i>

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado y lo expuesto en la línea de investigación de la presente pasantía, se llegó a las siguientes conclusiones.

De acuerdo a la NORMA TÉCNICA NTC COLOMBIANA 1461 de 1987-04-01 HIGIENE Y SEGURIDAD. COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD, se encontró en este diagnóstico que no existe la señalización adecuada en: Parqueaderos, Camillas, Extintores, Equipos contra incendios, de prohibición, informativas y etc.

En este diagnóstico también se pudo analizar que el centro vacacional CAFAM, es un sitio turístico de mayor afluencia de personas, pero que el tema de señalización no es una prioridad, para las directivas del centro, desvirtuando la importancia que tienen turistas que visitan el municipio de Melgar, tanto nacionales como extranjeros, lo hacen por placer, y las motivaciones principales que tienen al hacer su viaje son el atractivo natural, diversión, descanso, histórico y cultural con el que cuenta el centro Vacacional CAFAM, además de la emoción estética y artística del lugar, como lo mencionan sus visitantes en los comentarios que dejan en su página web.

Se concluyó que el turista que visita el centro vacacional, desea tener una experiencia inolvidable, disfrutar de las atracciones y que su estadía sea la más segura. Dado que en el centro se localizan gran diversidad de zonas, y que una de las principales motivaciones de los turistas es conocerlas, pero de forma segura por tal motivo es indispensable que se mantengan en buen estado y que cumplan los requerimientos establecidos en las normas colombianas e internacionales.

Respecto a la inspección de campo realizada se encontró que los recorridos ofrecidos por el Centro Vacacional CAFAM, no cumple con todas las señales de

seguridad y prevención, le falta mucho para seguir atrayendo a los turistas, ya que algunas señales lucen sucias, con demasiado deterioro y no son visibles. Finalmente se puede decir que al centro vacacional no se le ha practicado un control por parte de las entidades responsables de la vigilancia de la señalización en sitios turísticos, porque si fuera así estos problemas detectados no existirían.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al diagnóstico se pueden dar las siguientes recomendaciones
Se propone tomar este diagnóstico en cuenta como base para realizar las mejoras y cambios pertinentes de las señales que se encuentran deterioradas, mal ubicadas y que no cuentan con los parámetros internacionales y nacionales, que promuevan y mejoren la estadía y recorridos turísticos ofrecidos por el centro vacacional CAFAM.

También se recomienda que se realice una inspección de las señales de todo el centro vacacional, para que los turistas sientan el ambiente seguro, para realizar los cambios que requiera el centro, logrando así que al llegar los turistas ya conozcan un poco de los atractivos que visitarán y sepan su ubicación exacta, lo que ahorrará el tiempo de búsqueda y decisión hacia dónde dirigirse en primer punto. Para facilitar el manejo de esta información, se recomienda también la utilización de cartillas informativas y una página web con videos interactivos, donde muestren los recorridos y las señales que se encuentran en el centro.

Como parte del plan de mejora se propone que dentro del cuadro principal de la entrada al centro Vacacional CAFAM se encuentre la señalización pertinente, ya que es casi nula y los turistas pierden tiempo para ubicarse.

BIBLIOGRAFÍA

Boletín de Prensa. (2012). *ENCUESTA NACIONAL DE HOTELES*. Bogotá: DANE.

Caracol Radio. (2014). *Cartilla de riesgos laborales para trabajadores*. Bogotá: Ministerio de Trabajo.

Guía de opciones de marzo 2015- Universidad de Cundinamarca, Facultad de Ciencias Administrativas Económica y Contable.

ICONTEC. (1987). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 1461*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Mauricio, O. (2010). *es.scribd.com*. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de es.scribd.com:
<https://es.scribd.com/doc/74893404/Senalizacion-Empresa>

Procolombia. (2016). *TURISMO EXTRANJERO EN COLOMBIA*. Bogotá: Dirección de información comercial.

SALLENAVE, Jean- Paul, Gerencia y Planeación Estratégica. Editorial Norma.

Studylib.es. (2016). *Guía técnica de señalización*. Bogotá: Studylib.es.

13. ANEXOS

Anexo 1 Formato de Inspección de seguridad

FORMATO DE INSPECCIÓN DE SEGURIDAD		
FECHA		HORA
Tipo de inspección	Responsable	Periodicidad

Anexo 2 Formato de Mantenimiento

FORMATO DE MANTENIMIENTO									
SEÑAL	TIPO	DIA	MES	HORA	AÑO	TIPO DE MNTENIMIENTO	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	FIRMA

Anexo 3 Formato de Evaluación de metas

FORMATO DE EVALUACION DE METAS					
				PAGINA	1 de 1
AREA		FECHA	DIA	MES	AÑO
NOMBRE DEL RESPONSABLE	JEFE DE AREA				
OBJETIVOS					
ACTIVIDADES	PUNTAJE (1-5)	RESULTADOS ESPERADOS	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES

