

FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL
BARCELONA – CHINAUTA S.A.S
NORMA ISO 14001:2004.

PARAMO TOVAR MARGARITA

110212159

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FUSAGASUGÁ
2016

FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL
BARCELONA – CHINAUTA S.A.S
NORMA ISO 14001:2004.

PARAMO TOVAR MARGARITA

110212159

Proyecto monográfico tipo investigación para optar el título administrador de
empresas

Asesor: Ms (c) Noé Jiménez Rodríguez

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FUSAGASUGÁ
2016

Nota De Aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Fusagasugá, noviembre del 2016

DEDICATORIA

Le dedico este proyecto primero a dios por brindarme la maravilla de estar con vida, sabiduría y fortaleza, por guiarme por el mejor camino, a mi padre que desde el cielo siempre me ha acompañado como el ángel más bonito ypreciado, a mi querida madre Odilia Tovar por toda su dedicación, amor, enseñanzas y por ser mi consejera de vida, a mi amado esposo Fredy Rodríguez por ser mi compañero, mi amigo, por su colaboración tanto económica como moralmente, a mi hermano John Jairo y su esposa Sandra por su apoyo en esta carrera profesional y su entusiasmo por verme convertida en administradora de empresas, a mi hermano Néstor por su apoyo incondicional cuando más lo he necesitado.

De manera muy especial quiero resaltar la colaboración de mi apreciada sobrina Erika paramo que en esta estancia por la universidad de Cundinamarca como claustro de formación se convirtió en una amiga y verdadera compañera haciendo que las jornadas de trabajo fueran más cortas mediante anécdotas y risas, que los trabajos extensos se convirtieran en frutos de calidad y la compañía constante al pasar de los días.

Finalmente, a todas y cada una de las personas que con una palabra, un consejo o regaño hicieron que este proyecto se lograra culminar con éxito.

Gracias

Margarita Paramo Tovar

AGRADECIMIENTOS

Quiero dar un agradecimiento al gerente y propietario del hotel Barcelona chinauta S.A.S don **FERNANDO ALONSO LEÓN CAMELO** y a su equipo de trabajo que mantuvieron su constante disposición para el desarrollo de este proyecto.

A mi asesor el docente **NOE JIMENEZ RODRIGUEZ** por su colaboración y entrega constante, por estar dispuesto siempre a los interrogantes generados y por ser un guía muy importante en la ejecución de este trabajo.

A la universidad de Cundinamarca por ser el alma mater con la que adquirí nuevos conocimientos, la que me permitió conocer personas maravillosas entre docentes y compañeros que los recordare por siempre.

A mis docentes por su entrega y dedicación en cada uno de los núcleos temáticos durante toda esta carrera profesional que no solo fueron maestros sino amigos constantes que conocieron nuestros éxitos, fracasos y alegrías.

CONTENIDO

	PÁG.
1. TITULO	17
2. ÁREA O LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	18
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
4. PREGUNTA PROBLEMA	19
5. OBJETIVOS.....	21
5.1 OBJETIVO GENERAL	21
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
6. JUSTIFICACION.....	22
7. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	23
7.1 RAZON SOCIAL	23
7.2 RESEÑA HISTORICA	23
7.3 MISION	24
7.4 VISION	25
7.5 POLITICA DE CALIDAD	25
7.6 LOGO.....	25
7.7 LEMA	26
7.8 UBICACIÓN	26
7.9 ÁREA.....	26
7.10 CONTACTO	26
7.11 OBJETIVO	27
7.12 ¿CON QUE CUENTA EL HOTEL BARCELONA?	27

7.13 SERVICIO DE HOSPEDAJE	31
8. MARCOS DE REFERENCIA	33
8.1 MARCO DE ANTECEDENTES.....	33
8.2 MARCO TEORICO	35
8.3 MARCO CONCEPTUAL	40
8.4 MARCO LEGAL	42
9. DISEÑO METODOLOGICO.....	49
9.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	49
9.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	49
9.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION	51
9.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	51
9.4.1 La Observacion:.....	52
9.4.2 Las Entrevistas Semiestructuradas:.....	52
9.4.3 Registros:.....	52
9.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS.....	52
10. RECURSOS REQUERIDOS.....	53
10.1 RECURSOS HUMANOS.....	53
10.2 MATERIALES Y EQUIPO	53
10.3 INSTITUCIONALES	54
10.4 FINANCIEROS.....	54
11. CRONOGRAMA	55
12. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14.001; 2004 DEL HOTEL BARCELONA- FUSAGASUGA.....	56
12.1 ESTADO REAL DE LA SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL	57

12.2 TERMINOS Y DEFINICIONES	60
12.2.1 Iso	60
12.2.2 Meta Ambiental	60
12.2.3 Medio Ambiente	60
12.2.4 Parte Interesada	61
12.3. REQUISITOS GENERALES	61
12.4 POLITICA AMBIENTAL	62
12.5 PLANIFICACION.....	63
12.5.1 Evaluación Del Impacto Ambiental	63
12.5.2 Valoración De Impacto Ambiental.....	63
12.5.3 Plano De Magnitudes.....	65
12.5.4 Observaciones:.....	68
12.5.5 Ruta De Manejo De Desechos.....	77
12.5.6 Fotografías.....	78
12.5.7 Objetivos, Metas Y Programas	81
12.5.8 Cronograma Actividades.....	8192
12.6 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	93
12.6.1 Estructura Y Responsables	93
12.6.2 Entrenamiento, Conocimiento Y Competencia	100
12.7 COMUNICACIÓN.....	103
12.7.1 Pagina Web.	103
12.7.2 Carteles Para El Cuidado Del Medio Ambiente Dentro Del Hotel Barcelona	104
12.7.3 Buzón De Sugerencias Ambientales.....	107

12.7.4 Folletos Y Volantes De Sensibilización.....	107
12.7.5 Alternativas De Videos Para La Concientización.....	108
12.7.6 Señalización Medioambiental.	108
12.8 DOCUMENTACION.....	109
12.9 CONTROL DE DOCUMENTOS.....	110
12.10 PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	113
12.10.1 Identificar Situaciones Potenciales De Emergencia Y Realizar Simulacros.....	113
12.10.2 Recursos Internos Disponibles.....	114
12.10.3 Redes Institucionales Cercanas.....	117
13. CONCLUSIONES.....	118
14. RECOMENDACIONES.....	120
15. BIBLIOGRAFIA.....	121
16. ANEXOS.....	126

LISTA DE TABLAS

PÁG.

TABLA 1 GASTOS FINANCIEROS DEL PROYECTO AÑO 2016.....	54
TABLA 2 VALORACIÓN IMPACTO AMBIENTAL HOTEL BARCELONA.....	64

LISTA DE FIGURAS

	PAG.
FIGURA 1. ÁRBOL DE PROBLEMAS	20
FIGURA 2. HOTEL BARCELONA PISCINA	23
FIGURA 3. HOTEL BARCELONA CASA DE EVENTOS	23
FIGURA 4. LOGO HOTEL BARCELONA	25
FIGURA 5. UBICACIÓN HOTEL BARCELONA	26
FIGURA 6. INSTALACIONES HOTEL BARCELONA	27
FIGURA 7. HABITACIONES HOTEL BARCELONA	27
FIGURA 8. CASA DE EVENTOS HOTEL BARCELONA	27
FIGURA 9. RESTAURANTE HOTEL BARCELONA	28
FIGURA 10. PISCINA TURCO HOTEL BARCELONA	28
FIGURA 11. ZONA DE JUEGOS	28
FIGURA 12. CANCHA MÚLTIPLE HOTEL BARCELONA	28
FIGURA 13. ZONAS HÚMEDAS HOTEL BARCELONA	29
FIGURA 14. CANCHA F HOTEL BARCELONA	29
FIGURA 15. JARDINES HOTEL BARCELONA	29
FIGURA 16. PARQUEADEROS HOTEL BARCELONA	30
FIGURA 17. RECEPCIÓN HOTEL BARCELONA	30
FIGURA 18. BAR HOTEL BARCELONA	30
FIGURA 19. SERVICIO DE HOSPEDAJE HOTEL BARCELONA	31

FIGURA 20. HABITACIÓN ACOMODACIONES DOBLE	31
FIGURA 21. HABITACIÓN ACOMODACIÓN CUÁDRUPLE	31
FIGURA 22. HABITACIÓN ACOMODACIÓN TRIPLE	32
FIGURA 23. HABITACIÓN ACOMODACIÓN MÚLTIPLE	32
FIGURA 24. NORMATIVIDAD AMBIENTAL EN COLOMBIA.....	42
FIGURA 25. CRONOGRAMA.....	55
FIGURA 26. HOTEL BARCELONA	56
FIGURA 27. PARÁMETROS PARA IMPLEMENTAR UN S. G. A	61
FIGURA 28. PLANO DE MAGNITUDES HOTEL BARCELONA	66
FIGURA 29. MAGNITUDES HOTEL BARCELONA	67
FIGURA 30. OBS. ACTIVIDAD HABITACIONES HOTEL BARCELONA	68
FIGURA 31. OBS. ACTIVIDAD BAÑOS Y VESTIERES HOTEL BARCELONA....	68
FIGURA 32. OBS. ACTIVIDAD PISCINAS Y ZONAS HÚMEDAS HOTEL BARCELONA.....	69
FIGURA 33. OBS. ACTIVIDAD CANCHAS HOTEL BARCELONA	70
FIGURA 34. OBS. ACTIVIDAD JARDINES Y ZONAS VERDES.....	70
FIGURA 35. OBS. ACTIVIDAD CASA DE EVENTOS HOTEL BARCELONA	71
FIGURA 36. OBS. ACTIVIDAD RESTAURANTE Y COCINA HOTEL BARCELONA.....	71
FIGURA 37. OBS. ACTIVIDAD ZONA DE JUEGOS HOTEL BARCELONA	72
FIGURA 38. OBS. ACTIVIDAD TERRAZAS HOTEL BARCELONA.....	73
FIGURA 39. OBS. ACTIVIDAD PARQUEADEROS HOTEL BARCELONA	73
FIGURA 40. OBS. ACTIVIDAD ZONA DE ESPARCIMIENTO HOTEL BARCELONA.....	74

FIGURA 41. OBS. ACTIVIDAD SALVAVIDAS HOTEL BARCELONA	74
FIGURA 42. OBS. ACTIVIDAD RECEPCIÓN HOTEL BARCELONA	75
FIGURA 43. OBS. ACTIVIDAD BODEGA HOTEL BARCELONA	76
FIGURA 44. OBS. ACTIVIDAD BAR HOTEL BARCELONA	76
FIGURA 45. RUTA DE MANEJO DE DESECHOS.....	77
FIGURA 46. AVISOS HOTEL BARCELONA.....	78
FIGURA 47. CASA HOTEL BARCELONA	78
FIGURA 48. BAR HOTEL BARCELONA.....	78
FIGURA 49. PISCINAS HOTEL BARCELONA.....	78
FIGURA 50. RESTAURANTE HOTEL BARCELONA.....	79
FIGURA 51. ZONAS VERDES HOTEL BARCELONA	79
FIGURA 52. CANCHAS HOTEL BARCELONA.....	79
FIGURA 53. INSTALACIONES HOTEL BARCELONA.....	79
FIGURA 54. RECEPCIÓN HOTEL BARCELONA	80
FIGURA 55. ZONA DE JUEGOS.....	80
FIGURA 56. CASA SUITE HOTEL BARCELONA	80
FIGURA 57. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AGUA – VIDA HOTEL BARCELONA.....	81
FIGURA 58. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AHORREMOS ENERGIA HOTEL BARCELONA.....	84
FIGURA 59. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS GESTION DE RESIDUOS HOTEL BARCELONA.....	86
FIGURA 60. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS BAJA EL VOLUMEN HOTEL BARCELONA.....	88

FIGURA 61. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS O PAPEL HOTEL BARCELONA.....	89
FIGURA 62. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS TICS Y MEDIO AMBIENTE HOTEL BARCELONA.....	90
FIGURA 63. DIAGRAMA DE GANTT DEL PROYECTO DE GESTION AMBIENTAL HOTEL BARCELONA.....	92
FIGURA 64. ORGANIGRAMA.....	93
FIGURA 65. MANUAL DE FUNCIONES HOTEL BARCELONA	94
FIGURA 66. DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIÓN 1.....	97
FIGURA 67. DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIÓN 2.....	98
FIGURA 68. DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIÓN 3.....	99
FIGURA 69. CAPACITACIONES HOTEL BARCELONA.....	100
FIGURA 70. VIDEO HOTEL BARCELONA	103
FIGURA 71. CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	105
FIGURA 72. GERMAN ZAMBRANO	106
FIGURA 73. FORMATO QUEJAS Y RECLAMOS.....	107
FIGURA 74. FOLLETOS	107
FIGURA 75. NO PISE EL CESPED.....	108
FIGURA 76. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	110
FIGURA 77. SITUACIONES POTENCIALES DE EMERGENCIA Y SIMULACROS .	113

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	126
ANEXO B CONTROL DE DOCUMENTOS	126
ANEXO C ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA EMPLEADOS DEL HOTEL..	126
ANEXO D RECICLAJE DE RESIDUOS SOLIDOS EN LA ACTUALIDAD	126
ANEXO E PISCINAS Y BAÑOS DEL HOTEL	127
ANEXO F CAMILLAS DE PRIMEROS AUXILIOS Y SALVAVIDAS	127
ANEXO G DIARIO DE CAMPO VISITA # 1.....	128
ANEXO H DIARIO DE CAMPO VISITA # 2.....	128
ANEXO I HERRAMIENTA DIAGNOSTICA HOTEL BARCELONA.....	129

RESUMEN

En este proyecto se desarrollan una serie de metodologías para la formulación de un plan de gestión ambiental con la norma ISO 14001: 2004, en el hotel Barcelona chinauta S.A.S para lograr la mejora continua de la empresa.

El proceso se realiza teniendo en cuenta una serie de etapas como lo son: un diagnóstico realizado mediante el reconocimiento del estado real de la situación administrativa del hotel Barcelona chinauta S.A.S, demostrando mediante una herramienta las 7 áreas de la organización con los respectivos resultados de los procesos llevados a cabo, una evaluación del impacto ambiental para medir las actividades realizadas con la respectiva intensidad de afectación en los recursos naturales y la salud, se redactó la política con sus objetivos, metas y estrategias a corto y largo plazo.

Se realizó un cronograma donde se especifican las actividades a ejecutar en un periodo de tiempo donde se definieron indicadores de medición, control y seguimiento, se propusieron planes y programas que permiten la enseñanza a los clientes externos como internos mediante videos de sensibilización, folletos y carteleras y la capacitación programada de acuerdo a los cargos establecidos dentro del hotel para que manejen aspectos importantes de la norma como tal y los elementos que la conforman. Con esto se da una iniciativa al propietario del hotel para garantizar el compromiso con el medio ambiente y la comunidad prestando un servicio de manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: norma, diagnostico, calidad, mejora continua, ISO, gestión ambiental, política ambiental, medio ambiente, impacto ambiental, objetivo ambiental.

1. TITULO

FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL
BARCELONA – CHINAUTA S.A.S NORMA ISO 14001:2004.

2. ÁREA O LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ÁREA: Económica y las instituciones

LÍNEA: Entorno económico y ambiental

TEMA: Gestión ambiental, norma ISO 14001:2004.

PROGRAMA: Administración de Empresas

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

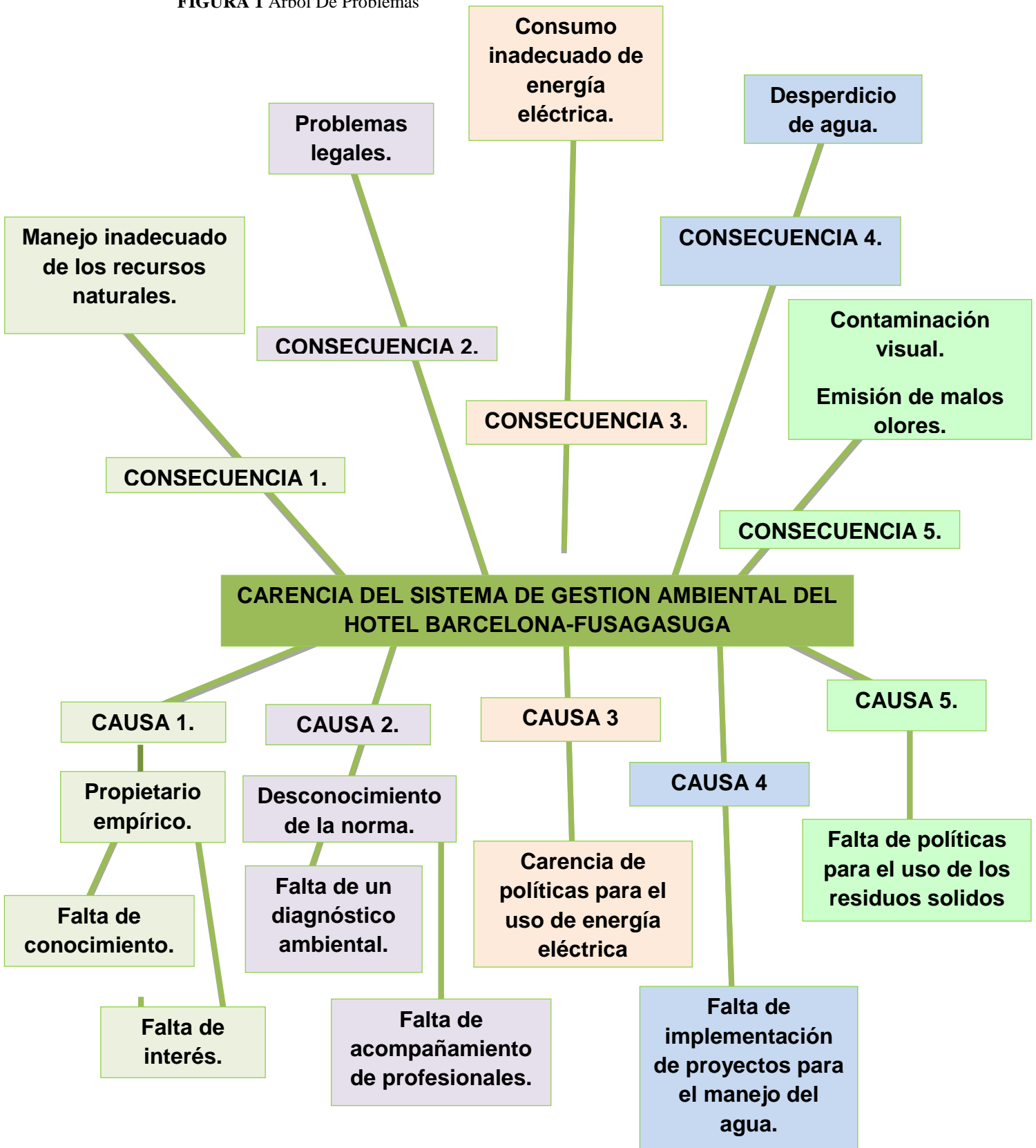
El Hotel Barcelona ubicado en la ciudad de Fusagasugá (chinauta), entre sus problemas más destacados es la carencia de un sistema de gestión ambiental, como consecuencia de un propietario empírico que a pesar de sus esfuerzos no tiene los suficientes conocimientos, además de no poseer un acompañamiento de profesionales expertos en el tema y la implementación de un diagnóstico ambiental provocado por el desconocimiento de la norma. Otro factor que incide en este problema es la necesidad de crear políticas para el uso de la energía eléctrica, los residuos sólidos y el manejo adecuado del agua.

Todos estos aspectos provocan problemas legales, afectando la imagen del hotel y generando desconcierto en sus clientes internos y externos.

4. PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuál es la importancia de realizar un diagnóstico que conduzca a la formulación de un plan adecuado para un sistema de gestión ambiental que cubra las necesidades del Hotel Barcelona y que sirva como base para el mejoramiento continuo, la calidad, eficacia y eficiencia de los procesos organizacionales?

FIGURA 1 Árbol De Problemas



FUENTE: Autora

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Formular un plan de gestión ambiental para el Hotel Barcelona Chinauta S.AS, basado en la norma NTC - ISO 14:001; 2004, evaluando los impactos ambientales que se presentan en las diferentes actividades de la organización.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Realizar un diagnóstico ambiental a cada una de las áreas del Hotel Barcelona, en el que se identifique aspectos importantes al momento de la implementación de la norma ISO 14001: 2004.
- ✚ Identificar los impactos positivos y negativos que se están generando por la carencia de un plan de gestión ambiental.
- ✚ Crear políticas ambientales acordes con las características de la empresa, disminuyendo los impactos negativos y mejorando los positivos.
- ✚ Estructurar el plan de gestión ambiental del Hotel Barcelona Chinauta, bajo los criterios de la NTC - ISO 14001: 2004.

6. JUSTIFICACION

Desde la fundación del hotel Barcelona hasta la actualidad se han presentado una serie de impactos ambientales, ocasionados por las diferentes actividades que se realizan dentro de la organización, como consecuencia es necesario realizar un diagnóstico ambiental detallado con el fin de identificar y evaluar los diversos problemas.

Luego de obtener el diagnóstico se debe formular un plan de gestión ambiental que determine la naturaleza, magnitud e intensidad de las actividades dentro de la empresa respecto al uso de los recursos naturales, valorando los impactos más significativos para brindar una solución a la problemática y al mismo tiempo poder tomar las medidas necesarias para dar un buen uso a los recursos, de manera eficaz y eficiente, dejando de perjudicar el ecosistema.

Este proceso beneficiará tanto al propietario como al talento humano de la organización ya que se brindará un estudio detallado de la problemática ambiental del hotel y la solución de la misma.

7. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

7.1 RAZON SOCIAL

El nombre con el que la empresa está legalmente constituida y es reconocida en el mercado es **HOTEL BARCELONA CHINAUTA SAS**, este es el nombre que la representa en documentos y en todo lo relacionado a la misma.

FIGURA 2: Hotel Barcelona piscina



FUENTE: Hotel

FIGURA 3: Hotel Barcelona casa de eventos



FUENTE: Hotel

7.2 RESEÑA HISTORICA

En octubre del 2012 el señor **FERNANDO ALONSO LEON CAMELO** junto con un amigo visitaron la ciudad de Fusagasugá en el sector de chinauta, el clima fue muy agradable para ellos, por ende don Fernando Alonso pensó en comprar una casa de recreo, en ese momento encontró una finca que estaba para la venta, la negocio y adquirió con el objetivo de tener un lugar de descanso para él y su familia. Luego se le ocurrió la idea de construir un hotel que prestaría servicios de hospedaje, restaurante y bar, volviendo esta idea realidad y con el paso del tiempo se le facilito comprar una finca continua a la suya, teniendo ya los dos terrenos decide complementar sus servicios y dar un mayor reconocimiento a su hotel.

El hotel se empezó a construir en noviembre del 2012 con una finalización de la obra en julio del 2014 y desde esa fecha está abierto al público.

El nombre de hotel Barcelona es el significado del recuerdo diario de una de las hijas del propietario que se encuentra residiendo hace algunos años en Barcelona España.

Hoy en día el Hotel Barcelona es emblemático y se encuentra totalmente ostentado en cuanto a sus habitaciones y áreas sociales. Tiene una perfecta ubicación sobre la vía para que los huéspedes encuentren fácilmente su ubicación con un retorno a la ciudad capital de Colombia a pocos kilómetros. Cuenta con un mini bar, un restaurante, uso de las zonas recreativas, piscina, jacuzzi, sauna, entre otros servicios.

7.3 MISION

Somos una empresa hotelera comprometida con el mejoramiento continuo, inspirados en la comodidad y el confort de nuestros huéspedes, buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de quienes vienen en busca de descanso, esparcimiento y excelente atención.

Contamos con una excelente infraestructura en donde ofrecemos servicios de alojamiento en amplias y cómodas habitaciones, exquisitos platos a la carta, bebidas, licores nacionales e importados, entretenimiento, entre otros servicios. Además tenemos zonas verdes y maravillosos paisajes.

Nuestro equipo de colaboradores está comprometido a prestar un muy buen servicio.

7.4 VISION

El hotel Barcelona, busca ser una de las primeras opciones al momento que un viajero o turista decida hospedarse buscando comodidad y descanso.

Nuestro principal objetivo es obtener la satisfacción total de nuestros huéspedes y clientes, buscando siempre una mejora continua en nuestros productos y servicios.

7.5 POLITICA DE CALIDAD

El hotel Barcelona trabaja en la mejora continua, presta un servicio amable y oportuno, cuenta con una organización enfocada a brindar tranquilidad a los huéspedes y visitantes, trabaja constantemente en la innovación para la comodidad, cuenta con proveedores idóneos y busca no producir efectos nocivos al medio ambiente. Todo esto con el fin de obtener la satisfacción total del visitante.

7.6 LOGO

FIGURA 4 Logo Hotel Barcelona



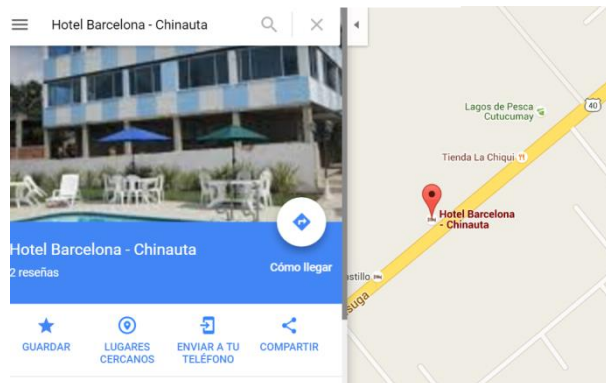
FUENTE: Hotel

7.7 LEMA

¡MUCHO MÁS QUE UN HOTEL!

7.8 UBICACIÓN

FIGURA 5 Ubicación Hotel Barcelona – Chinauta



FUENTE: Hotel

El Hotel Barcelona se encuentra ubicado en el Km 65 vía Bogotá Melgar, en Chinauta Cundinamarca.

7.9 ÁREA.

El terreno de las dos fincas es de 3.000 m² aproximadamente, con un área construida de 1.500 mtrs² y zonas verdes de 1.500 mtrs².

7.10 CONTACTO

www.hotelbarcelona.com.co

Teléfono: (57-1) 867 9576 | Celular: 310 300 2667 - 310 874 9068

7.11 OBJETIVO

Su objetivo del hotel Barcelona S.A.S es brindar alegría y esparcimiento al sector turístico.





El objeto social del Hotel Barcelona es brindarle un buen servicio al cliente así como satisfacer sus necesidades, para que de esta manera el cliente tenga recordación de la marca.


7.12 ¿CON QUE CUENTA EL HOTEL BARCELONA?

Cuenta con una infraestructura cómoda y amplia, con un clima excepcional y con personal profesional dispuesto a atender todas las necesidades del visitante.

FIGURA 6 Instalaciones Hotel Barcelona

<p>1. 21 confortables habitaciones.</p>	<p>FIGURA 7: Habitaciones Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>2. Casa para eventos o casa suite.</p>	<p>FIGURA 8: Casa Eventos Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>

<p>3. Restaurante.</p>	<p>FIGURA 9: Restaurante Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>4. Piscina y turco.</p>	<p>FIGURA 10: Piscina Turco Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>5. Zona de juegos. (rana, boli-rana, mini tejo, ping pong).</p>	<p>FIGURA 11: Zona de juegos</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>6. Cancha múltiple.</p>	<p>FIGURA 12: Cancha Múltiple Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>

<p>7. Zonas húmedas.</p>	<p>FIGURA 13: Zonas Húmedas Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>8. Cancha futbol 7.</p>	<p>FIGURA 14: Canchas F Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>9. Hermosos jardines- vistas panorámicas (Terrazas disponibles para la vista de maravillosos paisajes)</p>	<p>FIGURA 15: Jardines Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>

<p>10. Parqueadero privado.</p>	<p>FIGURA 16: Parqueadero p Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>11. Recepción.</p>	<p>FIGURA 17: Recepción Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
<p>12. Bar.</p>	<p>FIGURA 18: Bar Hotel Barcelona</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>

FUENTE: Autora

7.13 SERVICIO DE HOSPEDAJE

FIGURA 19 Servicio de Hospedaje Hotel Barcelona

ACOMODACIONES		
ACOMODACION DOBLE	<p>Cuenta con 6 hermosas y modernas habitaciones dotadas de cama matrimonial con excelentes comodidades, baño privado con agua caliente, televisión por cable, mini bar, citofonía, ventilador y wifi.</p>	<p>FIGURA 20 : Habitaciones Hotel</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>
ACOMODACION CUADRUPLE	<p>Contiene 3 habitaciones muy cómodas las cuales cuentan con dos camas dobles o con una cama doble y dos sencillas, totalmente dotadas con nuestras comodidades, baño privado con agua caliente, televisión por cable, mini bar, citofonía, ventilador y wifi.</p>	<p>FIGURA 21: Habitaciones Hotel</p>  <p>FUENTE: Hotel</p>

<p style="text-align: center;">ACOMODACION TRIPLE</p>	<p>Ideal para pequeñas familias, cuenta con una cama doble y una cama sencilla, al igual que en todas nuestras 3 habitaciones cuentan con excelentes comodidades, baño privado con agua caliente, televisión por cable, mini bar, citofonía, ventilador y wifi.</p>	<p>FIGURA 22: Habitaciones Hotel Barcelona</p>  <p style="text-align: center;">FUENTE: Hotel</p>
<p style="text-align: center;">ACOMODACION MULTIPLE</p>	<p>El hotel Barcelona proporciona a sus clientes 5 Habitaciones perfectas para grupos numerosos, amplias con áreas independientes y una capacidad hasta de 9 personas. Cuenta con baño privado con agua caliente, televisión por cable, mini bar, citofonía, ventilador y wifi.</p>	<p>FIGURA 23: Habitaciones Hotel Barcelona</p>  <p style="text-align: center;">FUENTE: Hotel</p>

FUENTE: Autora

8. MARCOS DE REFERENCIA

8.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Revisando la literatura se encontró el documento **LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LOS HOTELES: DANN CARLTON, SAN FERNANDO PLAZA, HOTEL GHL CONFORT SAN DIEGO Y HOTEL MEDITERRÁNEO EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN** escrito por DIANA CECILIA CASTAÑEDA MAYA y OSKALIA VALENCIA GONZÁLEZ en el cual se relacionan el Grupo de Investigación de estudios en turismo GET de la Universidad de Medellín, este documento fue creado en octubre del 2012 con un contenido de 15 páginas, creado en la ciudad de Medellín – Colombia.

Esta investigación se realiza con el propósito de analizar cómo es la Gestión ambiental que se lleva a cabo en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, hotel GHL Confort San Diego y hotel Mediterráneo.; para así reconocer como se están implementando las políticas de Desarrollo Sostenible y Sustentable en los alojamientos hoteleros, también el manejo del aire, agua, energía y los residuos.

Identificando todo lo que intervienen como aspectos positivos y negativos en el manejo del medio ambiente y el impacto ambiental que traen consigo.

En este trabajo se denota como el turismo es visto como uno de los sectores que puede aportar y que posee un suficiente potencial, para contribuir positivamente a los estándares de sostenibilidad que se están creando en el mundo.

Algunos de los análisis que se realizaron en este estudio son: ¿Cómo se gestiona el consumo del agua en el hotel?, ¿Cómo se gestiona el consumo de energía en el hotel?, ¿Qué riesgos químicos existen en el hotel?, ¿Cómo se gestiona la contaminación auditiva?, ¿Qué tratamiento se le dan a los residuos sólidos dentro del hotel?, ¿Cómo se gestiona la calidad del aire?, ¿Qué campañas ambientales

se implementan en el hotel?, ¿Qué insumos y suministros amigables con el ambiente se utilizan en el hotel?, ¿Cómo está representado el uso de los servicios públicos dentro del hotel?, ¿Cómo se gestiona el programa ambiental interno en el hotel?, ¿Cómo se pueden construir infraestructuras amigables con el medio ambiente?. Obteniendo respuestas que aportan al mejoramiento del medio ambiente.

Con la “**DECLARACIÓN AMBIENTAL HOTEL GRAN REY SEGÚN LA NORMA ISO 14001:2004** con sus autores: Simone Fluck (Representante de los trabajadores), Elena Barrera Chinaa (Responsable Sistema Gestión Ambiental) y Alberto Sanmartí Beltrá (Director) quienes crean este documento en ENERO DEL 2014 con 58 paginas, este documento se diseña en la isla de La Gomera”.¹

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

El sistema de gestión ambiental implantado en el Hotel Gran Rey, esta articulado atendiendo a los requisitos exigidos por la norma ISO 14001:2004.

- ✚ Manual del sistema de gestión: Recoge los principios e intenciones generales y el funcionamiento general del Sistema de Gestión, según la norma ISO 14001:2004 e ISO 9001:2008.
- ✚ Procedimientos del sistema de gestión: Desarrollan y describen de forma sencilla y comprensible la manera en la que un proceso debe realizarse

¹ Maya, D. C. (2012). Obtenido de La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL: <http://tics.uptc.edu.co/eventos/index.php/simposio/simposio/paper/viewFile/374/372>

para asegurar el buen funcionamiento de la misma, según los criterios del manual.

- ✚ Instrucciones del sistema de gestión: Son requisitos específicos para realizar y verificar los procesos y actividades descritas en los procedimientos. Dan información concreta y específica sobre cómo realizar una determinada actividad, al objeto de prevenir, controlar o minimizar los posibles efectos ambientales que dicha actividad pudiera conllevar.
- ✚ Formularios del sistema de gestión: Son plantillas que sirven para plasmar la ejecución efectiva de las actividades conforme a los procedimientos.

“En conclusión se evidencian las mejoras ambientales que se deben implementar en un plan de gestión ambiental” ²

8.2 MARCO TEORICO

No se necesita ser especialista en temas ambientales para ver la realidad del planeta tierra y como se ha visto afectado una y otra vez con golpes causados por la especie humana, desde tiempos inmemorables el hombre ha pasado por encima de todo para lograr sus propósitos ya sea por falta de conocimiento o por ambición han creado graves problemas ambientales que afectan el entorno, entre los que podemos encontrar los expuestos por la agencia de comunicación expok que son los siguientes: “sobre población, cambio climático, pérdida de biodiversidad, ciclos de fosfato y nitrógeno, reducción del agua potable, acidificación de océano, contaminación (suelo, agua y aire), desgaste de la capa de ozono, exceso de pesca y deforestación, como consecuencia de estos y

² rey, h. g. (diciembre de 2015). Obtenido de declaracion ambiental iso:14001: <http://www.hotelgranrey.es/pdf/HGR%20DMA.pdf>

múltiples problemas, las máximas autoridades del mundo han empezado a crear estrategias de sensibilización en cuanto al cuidado de los recursos naturales”³

“Numerosos métodos se han podido identificar para realizar la evaluación de impactos ambientales (E.I.A) más detallado y claro, por esto es necesario escoger el mejor método que nos ayude a obtener resultados exitosos. Para este proceso investigativo se hará uso de la matriz de Leopold la cual da su inicio en proyectos relacionados con los impactos mineros, posteriormente se usa en obras públicas, de esta manera que se basa en una matriz que demuestre la causa – efecto de acuerdo con los requerimientos de cada proyecto”.⁴

“Latinoamérica y el Caribe son las regiones más ricas en biodiversidad de todo el planeta debido a su ubicación geográfica y por otros privilegios que la tierra les ha brindado, pero por el contrario de lo que muchos piensan esta parte del mundo es una de las que más ha sufrido las consecuencias de los malos hábitos de sus habitantes a tal punto que el Banco Nacional del Desarrollo BID afirma que En América Latina y el Caribe, alrededor de 100 millones de personas están expuestas a niveles de contaminación atmosférica que superan los parámetros de la Organización Mundial de la Salud”⁵, esta aclaración deja mucho que decir de los países que habitan este entorno, más cuando grandes líderes medioambientalistas como Lesbia Yaneth son asesinados por defender sus ideales en cuanto al cuidado del medio ambiente.

En el artículo publicado el pasado 25 de julio por Gonzalo Gutiérrez Nicola, se narra cómo dos impresionantes mujeres de la comunidad Lenca que desde hace

³ López, C. P. (julio de 2011). *ecotimes revista ambientum*. Obtenido de *ecotimes revista ambientum*: <http://www.ambientum.com/revista>.

⁴ Negro, U. N. (2013). *Evaluación del impacto ambiental*. Alto Valle.

⁵ Desarrollo, B. I. (06 de junio de 2016). *El medio ambiente en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de *El medio ambiente en América Latina y el Caribe*: <http://www.iadb.org/es/temas/medio-ambiente/indicador,2691.html>

algún tiempo habían venido defendiendo sus derechos frente a la minería fueron asesinadas y como siempre suele suceder su muerte quedo en la impunidad, pero esta es la cruda realidad de esta parte del continente americano , es común escuchar como excelentes líderes positivos son callados para siempre, como lo confirma un informe de “ la organización Global Witness que señala que 2015 fue el año en que hubo mayor cantidad de asesinatos de ambientalistas en lo que va del siglo, con 185 muertes en todo el mundo” ⁶.

“América Latina es la región donde se produjeron más asesinatos, con el 66%, según el diccionario de psicología científica y filosófica (s/f), ambientalista es toda teoría que da más importancia al entorno que a lo innato, para dar cuenta de las capacidades, facultades y estados de los animales, las plantas y las personas”.⁶ (Ambiental.net, 2016)

En pocas palabras “muchos imperios se han dado a la tarea de callar a más de un defensor medio ambiental, por esto hoy se hace necesario que tanto personas naturales como jurídicas regidas por principios y valores, unan sus fuerzas para combatir todo tipo de acciones que pongan en riesgo a los recursos naturales y la integridad de las personas que los defienden” ⁷ , es por esto que todos los países han emprendido la tarea de crear una infinidad de leyes y decretos encaminados al cuidado del medio ambiente y el uso de los recursos naturales, pero la verdad es que no es suficiente crear leyes plasmadas en un papel que no pasen a la acción, por ejemplo: Colombia es uno de los países a nivel mundial con más normatividad en cuanto al ámbito ambiental pero por desgracia son muy pocas las personas que las conocen y menos las que las cumplen a cabalidad.

⁶ ambiental.net. (25 de julio de 2016). La defensa del ambiente sigue cobrándose vidas en América Latina. Obtenido de La defensa del ambiente sigue cobrándose vidas en América Latina: <http://ambiental.net/2016/07/la-defensa-del-ambiente-sigue-cobrandose-vidas-en-america-latina/>

⁷ dinero, r. (18 de febrero de 2016). *Los más grandes desafíos para el turismo en Colombia*. Obtenido de: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/sectores/articulo/el-turismo-el-colombia-crecio-69-generando-11-billones/219407>

En el entorno empresarial ya sea por estrategia competitiva o por la responsabilidad social corporativa que practica internamente la organización, “ las compañías han empezado a contribuir con la protección de la naturaleza, tanto así que algunas ya son empresas sostenibles y sustentables, cabe destacar una frase expuesta por Mikhail Gorbachev en el 2002 que dice Cuando las generaciones futuras juzguen a las que vinieron antes respecto a temas ambientales, tal vez lleguen a la conclusión de que no sabían: evitemos pasar a la historia como las generaciones que sí sabían, pero no les importó” ⁸, la idea no es solo que las empresas mejoren sus procesos y procedimientos si no que de igual manera los diferentes sectores económicos busquen el cumplimiento de sus objetivos sin trasgredir a la naturaleza.

Mucho se hablado del sector servicios en Colombia , sobre todo del turismo esto gracias a su rápido crecimiento (el doble del promedio mundial) en los últimos años ha logrado abarcar gran parte del territorio y de acuerdo a la OIT, “se ha confirmado que el turismo ha tenido un crecimiento de 4,4% en el flujo de viajeros extranjeros durante 2015 en otros países; pero en Colombia este crecimiento fue de 9%, entre enero y octubre del mismo año, lo que sitúa al país en un lugar importante en el mapa global del turismo para 2016” ⁷, con esta tasa de crecimiento del sector es importante resaltar que muchas de las personas que hacen uso de estos servicios son extranjeros caracterizados por tener una cultura con más afinidad por el consumo o adquisición de bienes o servicios que posean RSC en cuanto al cuidado del medio ambiente, algunos gremios como el hotelero han empezado a utilizar muchas estrategias en cuanto al tema de gestión ambiental, según el MinCIT (ministerio de comercio, industria y turismo) de Colombia la gestión ambiental es un proceso cíclico donde se planean, implementan, revisan y mejoran los procedimientos y acciones que lleva a cabo

⁸ ltda, r. (15 de marzo de 2014). El desarrollo sostenible, la última alternativa. Obtenido de El desarrollo sostenible, la última alternativa: <https://racionalidadltda.wordpress.com/2014/03/15/el-desarrollo-sostenible-la-ultima-alternativa/>

una organización, para empezar la aplicación de la G.A se debe realizar una evaluación de impacto ambiental que arrojará los resultados necesarios para implementar diversas estrategias en pro del mejoramiento continuo.

En la actualidad el ámbito hotelero habla de hoteles verdes, hace algunos años los clientes de estos pensaban en el precio, la ubicación y el espacio, pero hoy muchas personas empiezan a escoger los lugares donde pasaran sus vacaciones o en los cuales descansaran con más conciencia, buscando que sean amigables con el medio ambiente, Según un estudio de 2014, “realizado por el Global Sustainable Tourism Council y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el 90% de los viajeros elige un hotel sostenible y el 34% está dispuesto a pagar por alojarse en establecimientos con tales criterios”⁹

En teoría entre mayor sea la conciencia de las personas por cuidar el medio ambiente mayor tendrán que ser los esfuerzos de “las empresas prestadoras de servicios, comercializadoras e industrias por mejorar su imagen ante el mundo como ventaja competitiva, la demanda de productos y servicios con sello verde es el nuevo boom de los negocios”¹⁰ (Chile, 2005)

Algunas de las estrategias que han empleado los hoteles en cuanto al cuidado del medio ambiente son usar materiales reciclados y orgánicos, respetar la cultura y la naturaleza, reducir al máximo el gasto de energía, entre otras. Un ejemplo de las buenas prácticas ambientales “es el crowne plaza copenhagen towers, un hotel Danés catalogado por las naciones unidas como el más verde en el año 2013, este hotel a través de diferentes tácticas como un gimnasio que permite la

⁹ hosteltur. (21 de junio de 2014). Hoteles sostenibles. Obtenido de Hoteles sostenibles: http://www.hosteltur.com/159700_hoteles-sostenibles-buscados-90-viajeros.html

¹⁰ Chile, G. d. (diciembre de 2005). Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Obtenido de Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf

generación de energía eléctrica y un sistema de agua subterránea que permite enfriar o calentar el agua de forma natural ha logrado obtener este prestigioso título”.¹¹ (Leaders, 2015)

8.3 MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **MEJORA CONTINUA:** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental, para mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental. (iso)
- ✓ **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada. (iso)
- ✓ **MEDIO AMBIENTE:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (iso)
- ✓ **ASPECTO AMBIENTAL:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. (iso)
- ✓ **IMPACTO AMBIENTAL:** Cualquier cambio del medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (iso)
- ✓ **SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL S.G.A.:** Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales. (iso)

¹¹ Leaders, S. (18 de febrero de 2015). Sostenibilidad en Crowne Plaza Copenhagen Towers, Dinamarca. Obtenido de Sostenibilidad en Crowne Plaza Copenhagen Towers, Dinamarca: <http://sustainability-leaders.com/es/sustentabilidad-hotel-crowne-plaza-copenhagen-towers-dinamarca/>

- ✓ **OBJETIVO AMBIENTAL:** Fin de alimentar de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización establece. (iso)
- ✓ **DESEMPEÑO AMBIENTAL:** “Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales”.¹² (BIODIVERSIDAD, 2006)
- ✓ **POLÍTICA AMBIENTAL:** Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como les ha expresado formalmente la alta dirección. (iso)
- ✓ La política ambiental brinda una estructura para la acción y para el establecimiento de los objetivos ambientales y las metas ambientales.
- ✓ **NO CONFORMIDAD:** “Incumplimiento de un requisito”.¹³ (calidad, 2016)
- ✓ **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción para eliminar la causa de no conformidad potencial. (calidad, 2016)
- ✓ **PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN:** “Utilización de procesos, practicas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos”¹⁴ (profepa, 2012)

¹² BIODIVERSIDAD, F. (2006). *BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR HOTELERO* . Obtenido de BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR HOTELERO: http://www.lineaverdecidadreal.com/documentacion/guias_buenas_practicas/guia_de_buenas_practicas_agua.pdf

¹³ calidad, a. e. (2016). *Qaec*. Obtenido de Qaec: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/no-conformidad>

¹⁴ profepa. (2 de julio de 2012). *PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN*. Obtenido de PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN: http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/1362/1/mx/prevencion_de_la_contaminacion.html

8.4 MARCO LEGAL

FIGURA 24: Normatividad Ambiental En Colombia

NORMATIVIDAD AMBIENTAL EN COLOMBIA APLICADA A HOTELES		
LEYES EN COLOMBIA	DESCRIPCION	ARTICULOS
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA</p>	<p>La Constitución de 1991, consagró 49 artículos a la protección del medio ambiente y los recursos naturales, situación que le mereció el calificativo de Constitución ecológica.</p>	<p>Artículo 58: la propiedad privada tiene una función ecológica.</p> <p>Artículo 79: promueve el derecho a un medio ambiente sano y a la participación ciudadana en las decisiones que puedan afectarlo.</p> <p>Artículo 80: se refiere a la obligación del estado de garantizar el desarrollo sostenible, la conservación, restauración o sustitución de los recursos naturales, la obligación de proteger las riquezas culturales y naturales de la nación.</p> <p>Artículo 95: establece como</p>

		deber de las personas, la protección de los recursos culturales y naturales del país, y de velar por la conservación de un ambiente sano.
<p>SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL</p> <p>LEY 99 DE 1993</p>	<p>Crea el Ministerio del Medio Ambiente y Organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA). Reforma el sector Público encargado de la gestión ambiental. Organiza el sistema Nacional Ambiental y exige la Planificación de la gestión ambiental de proyectos.</p>	<p>Los principios que se destacan y que están relacionados con las actividades portuarias son: La definición de los fundamentos de la política ambiental, la estructura del SINA en cabeza del Ministerio del Medio Ambiente, los procedimientos de licenciamiento ambiental como requisito para la ejecución de proyectos o actividades que puedan causar daño al ambiente y los mecanismos de participación ciudadana en todas las etapas de desarrollo de este tipo de proyectos.</p>
<p>LEY 09 DE 1979</p>	<p>MEDIDAS SANITARIAS SOBRE MANEJO DE</p>	<p>Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley</p>

	RESIDUOS SOLIDOS	<p>establece:</p> <p>A) Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana.</p> <p>B) Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.</p>
DECRETO 3100 DE 2003	El presente decreto tiene por objeto reglamentar las tasas retributivas por la utilización directa del agua como receptor de vertimientos puntuales.	
DECRETO LEY 2811 DE 1974	Código nacional de los recursos naturales renovables RNR y no	

	renovables y de protección al medio ambiente. El ambiente es patrimonio común, el estado y los particulares deben participar en su preservación y manejo. Regula el manejo de los RNR, la defensa del ambiente y sus elementos.	
DECRETO 1753 DE 1994	Define la licencia ambiental LA: naturaleza, modalidad y efectos; contenido, Procedimientos, requisitos y competencias para el otorgamiento de LA.	
RESOLUCION 1792 DE 1990	Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.	
RESOLUCIÓN 898 DE 1995	Por la cual se regulan los criterios ambientales de calidad de los combustibles líquidos y sólidos utilizados en hornos y calderas de uso comercial e industrial	
DECRETO 2150	Reglamenta la licencia	

<p>DE 1995 Y SUS NORMAS REGLAMENTARIA S.</p>	<p>ambiental y otros permisos. Define los casos en que se debe presentar Diagnóstico Ambiental de Alternativas, Plan de Manejo Ambiental y Estudio de Impacto Ambiental. Suprime la licencia ambiental ordinaria</p>	
<p>DECRETO 02 DE 1982</p>	<p>Disposiciones sanitarias sobre emisiones atmosféricas</p>	<p>Art. 74 Prohibiciones y restricciones a la descarga de material articulado, gases y vapores a la atmósfera</p> <p>Art. 75 Prevención de la contaminación atmosférica</p>
<p>DECRETO 948 DE 1995</p>	<p>Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 23 de 1973; los artículos 33, 79, 74, 75 y 76 del decreto -Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 44, 45,48 y 49 de la ley 9 de 1979; y la ley 99 de 1993, y en relación con la prevención y el control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.</p>	

<p>NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5133</p>	<p>Esta norma especifica los requisitos de deben cumplir los establecimientos de alojamiento y hospedaje.</p>	<p>(EAH), tal como lo define en el numeral 2.12 en los aspectos ambientales, para que su servicio obtenga el sello Ambiental Colombiano</p>
<p>DECRETO 2107 DE 1995</p>	<p>PROTECCION Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AIRE</p>	<p>Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 948 de 1995 que contiene el Reglamento de Protección y Control de la Calidad del Aire</p>
<p>NORMA TECNICA ISO 14001; 2004</p>	<p>SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL</p>	<p>Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, permitiendo que una organización desarrolle e implemente políticas, objetivos, requisitos legales y otros que la organización suscriba y la información relevante a los aspectos ambientales significativos.</p>
<p>DECRETO 1076 DEL 2015</p>	<p>DECRETO UNICO REGLAMENTARIO SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE</p>	<p>Es un decreto compilatorio de normas reglamentarias preexistentes, no requieren de consulta previa alguna, dado que las normas fuente</p>

		<p>cumplieron al momento de su expedición con las regulaciones vigentes sobre la materia.</p> <p>Expedidas por el gobierno nacional en cabeza del presidente de la república, en ejercicio de las facultades reglamentarias otorgadas por el numeral 11 del artículo 189 de la constitución política.</p>
--	--	---

FUENTE: Autora

9. DISEÑO METODOLOGICO

9.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para el siguiente proyecto monográfico, se determinó que el tipo de investigación es de carácter cualitativo, con un enfoque “investigación de acción participativa”, utilizando técnicas de recolección de información primaria y secundaria como la revisión y análisis documental. Además de esto se requiere interactuar con la población objeto de estudio, de esta manera se podrá analizar adecuadamente el aspecto medio ambiental de todas las áreas y actividades del hotel Barcelona, ubicado en chinauta Fusagasugá.

El objeto de la investigación es conocer la situación y los procesos que llevan a cabo los colaboradores dentro de su sitio de trabajo, describiendo cada una de las actividades, para luego analizar y evaluar los impactos ambientales que se están produciendo. Finalmente se formulara un plan de gestión ambiental que conduzca a realizar las actividades diarias del hotel teniendo el máximo cuidado con el medio ambiente.

9.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La población objeto a estudiar es finita ya que la organización cuenta con un equipo de trabajo de aproximadamente 20 colaboradores: Los empleados a estudiar se destacan en las siguientes áreas:

- ✚ **GERENTE:** Lidera la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas del hotel para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad del mismo, cumpliendo con los lineamientos estratégicos del directorio, las normativas y reglamentos vigentes.
- ✚ **ASESOR CONTABLE:** Efectúa asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener

actualizados los movimientos contables que se realizan en el hotel Barcelona.

- ✚ **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS:** Administra y supervisa el hotel en su totalidad, realiza el manejo de gastos y ventas del mismo.
- ✚ **SUPERVISOR DE SERVICIO HOTELERO:** Dirige la preparación de platos tanto corrientes como especiales, así como garantizar el servicio al cliente de un producto de alta calidad, supervisando el buen trabajo de los auxiliares de cocina, mesa y bar.
- ✚ **SUPERVISOR DE COCINA, MESA Y BAR:** Elabora comidas y platos a la carta, bebidas, requisición y revisión de mercados, lavar y organizar loza, mantenimiento y orden en su sitio de trabajo, los productos cárnicos deben ser marcados con fecha de ingreso, revisar carnes, costilla, pescados, ordenar productos como están marcados en la nevera.
- ✚ **RECEPCIONISTA:** Atiende a los clientes cordialmente y de forma que sus necesidades sean satisfechas, así mismo controla que las habitaciones estén en buen estado.
- ✚ **AUXILIAR DE CAMARERIA:** Realiza Limpieza de habitaciones e instalaciones. Organiza y asea habitaciones, pasillos, casa arca de Noé, vestier, limpieza de vidrios y ventanales, lavado y planchado de lencería.
- ✚ **AUXILIAR DE MANTENIMIENTO:** Mantener y encargar de la conservación y mantenimiento de todas las áreas del hotel, así como de los equipos de cómputo y sonido, y los bienes generales de la del hotel.
- ✚ **AUXILIAR DE COCINA:** Auxilia al chef en la preparación y distribución de los alimentos, así como mantener limpio y en orden todo el equipo de cocina. Distribuye los alimentos en platos de acuerdo con los menús, Mantener en perfecta limpieza y orden la cocina, cubiertos, trapos de cocina y loza.
- ✚ **AUXILIAR DE BAR:** Debe tener la barra siempre limpia y surtida teniendo en cuenta que lo productos estén en buen estado y con fecha de vencimiento adecuada. Estar pendiente de que el volumen de la música

tanto en el bar y restaurante se encuentre en el nivel correcto ya que está bajo su control. atención al cliente tanto en bar como en restaurante, realizar los inventarios diarios de licores, cervezas, gaseosas, aguas, cigarrillos al comenzar y terminar el turno de trabajo, mantener el lugar de trabajo debidamente aseado, surtir mini bar de las habitaciones.

✚ **AUXILIAR DE MESA:** su función es sugerir según sea necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta especial, recomendar alguna ensalada o algunas de las especialidades de la casa, conocer perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.

Toma la orden, la lleva a la cocina, recoge platos, llevar a la mesa, levantar platos sucios, estar atento en su puesto de trabajo, que no falten servilletas, sal, azúcar, salsas, cubiertos, mantener limpia la mesa.

9.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

En este proceso investigativo se requiere de las siguientes fuentes de información que darán respuesta al problema planteado. Se manejaran en este proyecto monográfico dos tipos de fuentes: datos primarios, los cuales se obtienen de fuentes vivas y documentales académicos e institucionales todos estos obtenidos de la misma realidad. La segunda información será de datos secundarios que se derivan de seminarios, publicaciones y proyectos ya realizados por investigadores que resaltan información importante sobre el tema.

9.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Las técnicas a utilizar en este proyecto monográfico básicamente consisten en tres herramientas:

- 9.4.1 La Observación:** Donde se evidencian hechos y objetos que permiten definir la situación real en la que se encuentra el hotel Barcelona. En esta técnica se utilizó una herramienta clara como fue el diario de campo donde se programaba el día, la hora, los detalles de la visita y características observadas. (Anexo G y H. Diario de campo)
- 9.4.2 Las Entrevistas Semiestructuradas:** En esta técnica se requiere obtener información relevante sobre el problema detectado y las posibles soluciones con el gerente y propietario del hotel Barcelona, junto con sus colaboradores. se utiliza el instrumento guion semiestructurado con el cual se realizan preguntas de acuerdo a los interrogantes que se van generando en el transcurso del proyecto. (Anexo A. Entrevista semiestructurada)
- 9.4.3 Registros:** En este proceso se incorpora la matriz de Leopold para la evaluación del impacto ambiental, que realiza un análisis de impactos positivos y negativos según las actividades realizadas en el hotel emitiendo juicios de valor.

9.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos anteriormente nombrados, se creará una herramienta a través del programa Excel que permitirá un análisis más detallado de los siguientes indicadores: Administrativo, comercial, financiero, talento humano, calidad, seguridad y medio ambiente.

Cada indicador tendrá diez variables que en su totalidad representan un 100%, esta herramienta constará de una escala valorativa por indicador que va de 0 – 39 estado crítico, de 40 – 69 estado en riesgo y 70 – 100 en estado adecuado. De acuerdo a los resultados obtenidos, se seleccionará en compañía con el gerente del hotel uno de los indicadores que se encuentren en estado crítico, al cual se le recomendará un plan de acción.

10.RECURSOS REQUERIDOS

10.1 RECURSOS HUMANOS

Para este proyecto se contará con el talento humano indispensable como investigadora:

Margarita Paramo Tovar quien tendrá la responsabilidad de formular un plan de gestión ambiental en el hotel Barcelona S.A.S – Chinauta basadas en la norma ISO 14001; 2004.

Asesor temático: Noé Jiménez Rodríguez

10.2 MATERIALES Y EQUIPO

Para desarrollar de manera eficaz y eficiente cada una de las etapas de la investigación se hace imprescindible el uso de los siguientes materiales y equipos:

✓ MATERIALES

- Papelería (hojas bond tamaño carta, cuaderno, lápiz, CD'S, esfero, colores, entre otros).
- Tinta de impresora.

✓ EQUIPOS

- Computadores.
- Impresora.
- Cámara fotográfica
- Teléfono móvil.
- Ayudas audiovisuales.
- Dron.

10.3 INSTITUCIONALES

El recurso institucional básicamente será la colaboración del Hotel Barcelona junto con su propietario el señor Fernando Alonso León Camelo.

10.4 FINANCIEROS

Para la puesta en marcha del proyecto se incurrirá en los siguientes gastos:

TABLA 1: Gastos Financieros Del proyecto año 2016

Transportes	\$400.000
Materiales (Papelería y tintas)	\$150.000
Refrigerios	\$60.000
Internet – llamadas	\$40.000
Medios almacenamiento información	\$80.000
Elaboración ayudas educativas	\$300.000
Otros Varios	\$100.000
TOTAL	\$1.130.000

FUENTE: Autora

Los costos que acarrearán en la elaboración del proyecto, se contará con recursos propios.

11.CRONOGRAMA

FIGURA 25: Cronograma

CRONOGRAMA																
ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis y recolección de información.																
Definición del problema.																
Inscripción del anteproyecto.																
Estudio de áreas del hotel Barcelona.																
Revisión y evaluación del impacto ambiental en hotel Barcelona.																
Desarrollo del plan de investigación.																
Formulación de estrategias.																
Correcciones finales.																
Sustentación del proyecto.																

FUENTE: Autora

12.SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001: 2004 DEL HOTEL BARCELONA- FUSAGASUGA.

FIGURA 26 Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

12.1 ESTADO REAL DE LA SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL

Con la herramienta diagnóstica creada en Excel y mediante una lista de chequeo se pudieron analizar 7 indicadores como son: administrativo, comercial, financiero, calidad, talento humano, seguridad y ambiental.

La aplicación del instrumento para la recolección de datos se realizó mediante una serie de preguntas por cada indicador al gerente del hotel Barcelona, teniendo una escala valorativa de 1 a 100 donde:

- ✓ De 0 a 39 indicador en estado crítico
- ✓ De 40 a 69 indicador en estado de riesgo
- ✓ De 70 a 100 indicador en estado adecuado

Una vez aplicada la herramienta diagnóstica se pudieron analizar e identificar aspectos como los siguientes:

En el área administrativa se pudo analizar que el 100% de las respuestas fueron positivas estipulando que cuentan con un plan estratégico, valores corporativos, estrategias para cumplimiento de objetivos, organigrama, manual de funciones, reglamento interno, evaluación de competencias, las etapas del ciclo administrativo, canales de comunicación internos y la información guardada en medios físicos y magnéticos.

El área comercial tiene el 100% de respuestas positivas entre ellas demostrando que la organización tiene claro aspectos como la identificación del nicho de mercado, estrategias de mercadeo, conoce claramente su competencia directa, técnicas de gestión comercial, presupuesto anual, el conocimiento de elementos diferenciadores frente a la competencia, medios informativos, promesa de servicios para sus clientes, buzón de sugerencias, quejas y reclamos, su marca registrada.

El área financiera es totalmente exitosa obteniendo un 100% de las respuestas correctas y se declara que dentro de la misma se tienen en cuenta aspectos como: libros de contabilidad, libros diarios, ingresos, gastos, costos e inversiones, flujos de caja, estados financieros, indicadores, análisis de los resultados en la parte contable, inventarios, puntos de equilibrio, margen operacional, expertos en la parte financiera y una estructura de créditos que se revisa periódicamente para efectos de cobranzas y recuperación de cartera.

Para los indicadores de calidad se pudieron observar resultados como lo son el 60% de respuestas positivas teniendo presente mecanismos de la organización como son: el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar, actividades laborales por procesos productivos, hace seguimiento a su servicio mediante estándares de calidad, ejecuta acciones correctivas en los planes de gestión de la calidad y realiza un proceso de mejora continua de acuerdo a los problemas o dificultades que se presentan en la organización.

De esta manera se pudo visualizar que el 40% de las respuestas fueron negativas por que no manejan un sistema que verifique la calidad, no implementan ninguna norma de calidad, no involucran el capital humano en la gestión del capital humano y no cuenta con una política de calidad definida general o según las áreas de la empresa. Para esto se realizan unas recomendaciones para que la empresa tenga en cuenta como son: Implementar sistemas que ayuden a la verificación de la calidad en el hotel. Tener en cuenta la norma adecuada para la mayor ejecución del proceso de calidad, Involucrar al capital humano en el proceso de gestión de calidad y realizar políticas de calidad tendientes al beneficio de cada una de las áreas del hotel.

Se tuvo en cuenta el área de seguridad donde el 50% de respuestas positivas puesto que tienen recursos económicos y humanos para la prevención y control de los riesgos detectados en la organización, hay una persona capacitada en primeros auxilios, los empleados están afiliados a seguridad social, demarca la

señalización respectiva y las salidas de emergencia, la infraestructura y el entorno son adecuadas para las actividades laborales de cada trabajador.

Se pudo evaluar que el otro 50% son respuestas negativas porque el hotel no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, no hay brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, no tienen un Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, no cuenta con métodos para identificar, evaluar y clasificar el grado de riesgo al que está sujeto cada trabajador, en su área de trabajo, ni tiene un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que incluye los procesos, los simulacros y los recursos necesarios para manejar riesgos.

Para este indicador de calidad se generaron las siguientes recomendaciones. Implementar la norma que provee seguridad y salud en el trabajo. Realizar constantemente brigadas de preparación y simulacros ante emergencias, Establecer el respectivo reglamento de higiene y seguridad industrial, manejar métodos que visualicen los riesgos a los que se encuentra expuesto cada trabajador en su área de labores diarias, realizar el respectivo plan de preparación y respuesta ante emergencias.

En este análisis se resaltó el área ambiental que es la más perjudicada dentro del hotel ya que según las estadísticas presentadas el 100% de las respuestas encontradas son negativas ya que no implementan la norma ISO 14001: 2004, no hacen uso de políticas ni estrategias que se encaminen al cuidado del medio ambiente, no han realizado ninguna evaluación del impacto ambiental que resalten las partes positivas y negativas según las actividades ejecutadas dentro del hotel, no generan buenas prácticas ambientales, no manejan adecuadamente el reciclaje de residuos sólidos, no realizan la utilización del agua, no han implementado medios de comunicación sobre el cuidado del medio ambiente, no realizan su debido archivo y control de documentos de manera sistematizada, no han

involucrado un experto que se encargue del tema ambiental y proponga mejora continua en este aspecto.

Al observar el porcentaje elevado en el área ambiental se decidió como estrategia formular al empresario la respectiva norma ISO 14001:2004 como plan de gestión ambiental que se encamina a realizar la respectiva evaluación que representa las actividades y la intensidad de acuerdo a la afectación de la salud y los recursos. Dentro de esta se requiere tener técnicas de apoyo para evitar el uso inadecuado del agua, de la energía, mal manejo de residuos sólidos, volúmenes excesivos, desperdicio de papel e inexistencia de un manejo de las TICS y el medio ambiente. ¹⁵ (Anexo I herramienta diagnostica hotel Barcelona)

12.2 TERMINOS Y DEFINICIONES

12.2.1 ISO

Organización Internacional de Normalización, es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización. (iso)

12.2.2 Meta ambiental

Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos. (iso)

12.2.3 Medio ambiente

Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (iso)

¹⁵ Anexo documento en Word, donde se encuentra el proceso realizado con la herramienta diagnostica.
Archivo: HERRAMIENTA DIAGNOSTICA HOTEL BARCELONA.xlsx

12.2.4 Parte interesada

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. (iso)

12.3. REQUISITOS GENERALES

Parámetros Para Implementar El Sistema De Gestión Ambiental

Los parámetros a seguir en la implementación del sistema de gestión ambiental son:

FIGURA 27: Parámetros para implementar un S.G.A



FUENTE: Formación en auditoria interna, gestión del talento, importancia una guía de ayuda y grandes pymes

12.4 POLITICA AMBIENTAL

El Hotel Barcelona, empresa del sector turístico dedicada a la prestación de servicios como: alojamiento, alimentación y recreación en la ciudad de Fusagasugá, se compromete a proteger el medio ambiente en el ejercicio de sus actividades.

Para lograr que este compromiso se lleve a cabo, la organización considera necesario la implicación del talento humano de las diferentes áreas, que se orientaran a través de las siguientes directrices.

1. Cumplir con la legislación, normas y códigos colombianos para el cuidado del medio ambiente en el sector hotelero.
2. Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación ambiental.
3. Crear Programas de formación para concientizar al talento humano acerca de los aspectos e impactos ambientales que se pueden generar en la organización.
4. Promover buenas prácticas ambientales entre nuestras fuerzas externas como proveedores y clientes.
5. Disminuir a través del mejoramiento continuo los impactos ambientales que se presentan en sus actividades, productos y servicios a lo largo del ciclo de vida de los mismos.
6. Utilizar los recursos eficientemente, evitando el desperdicio de agua, energía y reduciendo la generación de residuos
7. Realizar revisiones ambientales periódicas, como se estipula en el sistema de gestión ambiental, para el cumplimiento de la política y los objetivos ambientales.
8. Proponer la creación de un sendero ecológico, donde los clientes puedan tener mayor acceso a la naturaleza

12.5 PLANIFICACION

12.5.1 Evaluación Del Impacto Ambiental

VALORACION DE INTENSIDAD

- Poco Impacto.
- Medio Impacto.
- Alto Impacto.



**MAYOR
IMPACTO**

VALORACION DE MAGNITUD

- ALTA MAGNITUD
- MEDIA MAGNITUD
- BAJA MAGNITUD



12.5.2 Valoración De Impacto Ambiental

En la siguiente tabla se puede visualizar las actividades que se realizan en el hotel Barcelona donde se califica los recursos naturales (agua, suelo y aire), la intensidad y el impacto en la salud tanto positivo como negativo. De esta manera se obtiene el ponderado total de manera horizontal y vertical, destacando el mayor impacto con el color verde.

TABLA 2 Valoración Impacto Ambiental Hotel Barcelona

ACTIVIDAD	RECURSOS NATURALES			SALUD		INTENSIDAD			TOTAL
	agua	suelo	aire	+	-	agua	suelo	aire	
1. habitaciones	X	X	X	+		2	1	2	5
2. baños (vestieres)	X	X	X	+	-	3	1	3	7
3. piscina y zonas húmedas	X		X	+	-	3	1	2	6
4. canchas (multiple y futbol 7)		X		+		1	2	1	4
5. jardines y zonas verdes		X		+		1	2	1	4
6. restaurante- cocina	X	X	X		-	3	2	3	8
7. casa de eventos	X	X	X	+	-	2	1	2	5
8. zona de juegos	X	X		+		1	2	1	4
9. terrazas	X		X	+	-	3	1	2	6
10. parqueaderos		X	X		-	1	3	3	7
11. zonas de esparcimiento			X	+		1	2	3	6
12. salvavidas	X		X		-	3	1	2	6
13. recepcion	X	X			-	3	1	1	5
14. bodega	X		X		-	3	1	1	5
15. bar	X		X	+	-	3	1	2	6
Total						33	22	29	

FUENTE: Autora

12.5.3 Plano De Magnitudes

El siguiente plano es una fotografía tomada desde un drone en la que se puede detallar el contenido del hotel en cuanto a sus canchas múltiples, restaurante, cocina, bar, baños públicos, recepción, habitaciones, parqueaderos, piscina, zonas de esparcimiento, casa de eventos, cancha de futbol 7, entre otros.

Para este proyecto también se reconocen todas las actividades del hotel, las cuales se clasifican con una valoración de: alta magnitud, media magnitud y baja magnitud con las respectivas figuras que posteriormente se pueden apreciar.

FIGURA 28 Plano de Magnitudes Hotel Barcelona



FUENTE: Autora

FIGURA 29 Magnitudes Hotel Barcelona

ACTIVIDAD	MAGNITUD
HABITACIONES	
BAÑOS (VESTIERES)	
PISCINA Y ZONAS HUMEDAS	
CANCHAS (MULTIPLE Y FUTBOL 7)	
JARDINES Y ZONAS VERDES	
RESTAURANTE- COCINA	
CASA DE EVENTOS	
ZONA DE JUEGOS	
TERRAZAS	
PARQUEADEROS	
ZONAS DE EXPARCIMIENTO	
SALVAVIDAS	
RECEPCION	
BODEGA	
BAR	

FUENTE: Autora

12.5.4 Observaciones:

Las siguientes tablas de doble entrada permiten determinar las actividades del hotel con sus causas tanto positivas como negativas. Las primeras 5 tablas representan la magnitud alta, las siguientes 6 tablas magnitud media y las finales 4 magnitud baja.

FIGURA 30 Observaciones A. Habitaciones Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
HABITACIONES	No hay control del gasto de agua para la limpieza de las habitaciones.	Espacio de descanso.
	Se usan diferentes tipos de químicos y aerosoles para mantener un aroma agradable.	Tranquilidad al tener la posibilidad de tener una vista de la naturaleza.
	Mal uso de la energía eléctrica (nevera, televisores, computador, ventiladores...)	Ayuda a satisfacer una de las necesidades fisiológicas del ser humano dormir.
	Falta de buenas prácticas ecológicas para la limpieza de sábanas y toallas disponibles en la habitación.	

FUENTE: Autora

FIGURA 31 Obs. Actividades Baños y Vestieres Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
	Uso de productos de limpieza como aerosoles,	Espacio para suplir algunas necesidades

BAÑOS Y VESTIERES.	ambientadores y otros productos tóxicos con el medio ambiente.	fisiológicas del ser humano.
	Emisión de malos olores.	Higiene personal.
	Infecciones sanitarias.	
	Mal uso del agua (desperdicio a la hora de ducharse, lavarse las manos, lavarse los dientes, etc.)	

FUENTE: Autora

FIGURA 32 Obs. Actividades Piscinas Y Zonas Húmedas Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
PISCINAS Y ZONAS HUMEDAS	Uso de químicos para ambientación de zonas húmedas	Permite a las personas un buen condicionamiento físico
	Infecciones por mal higiene de las personas	Es un ambiente propicio para mejorar el estrés
	Generación de bastantes desperdicios de agua. Se pueden presentar alergias a los químicos de las piscinas.	Ayuda para que los huéspedes practiquen terapias físicas

FUENTE: Autora

FIGURA 33 Obs. Cancha Múltiple Y Futbol 7 Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
CANCHA (MULTIPLE Y FUTBOL 7)	Representan un daño muy grande al suelo	Permite el entrenamiento físico a las personas que frecuentan el hotel
		Logra que las personas realicen sus terapias físicas por medio de este ejercicio.
		Genera una zona de esparcimiento para que las personas dejen el estrés a un lado.

FUENTE: Autora

FIGURA 34 Obs. Actividad Jardines Zonas Verdes Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
JARDINES Y ZONAS VERDES	La aplicación de químicos para el crecimiento de las plantas puede afectar la salud de las personas.	Genera un espacio de relajación y mucha tranquilidad
	Se pueden generar basuras en los hospedajes de las personas en el hotel	Permite obtener una

	Falta de cultura desde los mismos empleados para el cuidado y arrojo de basura en estas zonas.	variedad de fauna y flora.
--	--	----------------------------

FUENTE: AUTORA

FIGURA 35 Obs. Actividad casa de eventos Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
CASA DE EVENTOS	Se genera una contaminación auditiva por el sonido que se utiliza en los eventos	Se genera un espacio de distracción a los habitantes del hotel
	Producción de humo por las fiestas ya sea de cigarrillos o fogatas	Se produce un cambio de ambiente donde las personas se sentirán más cómodas y mejor atendidas.
	Mal manejo de basuras y desperdicios después de cada reunión	

FUENTE: Autora

FIGURA 36 Obs. Actividad Restaurante Y Cocina Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
	Requiere que las	

RESTAURANTE Y COCINA	personas que laboran en cada una de estas áreas realicen un esfuerzo físico	Suple la necesidad alimentaria de las personas
	Se puede generar una contaminación por manipulación de alimentos	
	Existe una generación de vapor y olores	Realiza una constante limpieza de las instalaciones alimentarias.
	No hay un buen manejo de los desperdicios en cuanto a su clasificación	

FUENTE: Autora

FIGURA 37 Obs. Actividad Zona de Juegos Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
ZONA DE JUEGOS	Contaminación por las basuras que arrojan los clientes en las áreas del hotel.	Distracción para los niños por la variedad de juegos.
	Falta de conocimiento y conciencia de las personas para arrojar las basuras en las canecas correctas.	Espacio de relajación para las personas que usan estos juegos cuando visitan las instalaciones del hotel.

FUENTE: Autora

FIGURA 38 Obs. Actividad Terrazas Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
TERRAZAS	Si las personas que frecuentan el hotel fuman pueden afectar su vida y la de otras personas.	Se crea un espacio para respirar aire puro.
	Desperdicio de agua por el mal manejo de mangueras en la limpieza de la terraza.	Espacio de relajación.
		Vista excelente hacia las instalaciones del hotel y fincas de sus alrededores.

FUENTE: Autora

FIGURA 39 Obs. Actividad Parqueaderos Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
PARQUEADEROS	Cuando llegan los vehículos al hotel, emiten gases que contaminan el ambiente y afecta la salud de los visitantes	A su alrededor existe variedad de flores, arboles lo cual es fundamental para el medio ambiente
		Ubicación adecuada de los vehículos, en donde no perjudican la tranquilidad de los visitantes

FUENTE: Autora

FIGURA 40 Obs. Actividad Zonas de Esparcimiento Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
ZONAS DE ESPARCIMIENTO.	Daño del prado y suelo	Espacio de tranquilidad para los visitantes
	Arrojo de basuras en estas zonas	Espacio para compartir en familia
	Si los visitantes fuman en estas zonas, perjudicaran la salud de los demás visitantes	Es una zona libre de malos olores, el cual ayuda a las personas en su salud

FUENTE: Autora

FIGURA 41 Obs. Actividad Salvavidas Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
SALVAVIDAS	Desgaste físico	Condicionamiento físico para la persona que desempeñe este cargo
	Se puede generar un desperdicio de agua	Esparcimiento y relajación para los usuarios.
	Se pueden generar infecciones o lesiones	Zona de diversión y fresca.

FUENTE: Autora

FIGURA 42 Obs. Actividad Recepción Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
RECEPCION	Bastante gasto de papel.	Espacio para reciclar papel al momento de realizar alguna tarea que requiera papel.
	Pocas pausas activas lo cual perjudica la salud del trabajador	Realizar constantes pausas activas para ayudar en la salud de los trabajadores.
	Uso inadecuado de tintas las cuales contaminan bastante el medio ambiente	Implementar impresoras que ahorren tinta y reutilización del papel.
		Zona de instrucciones para los visitantes y organización.

FUENTE: Autora

FIGURA 43 Obs. Actividad Bodega Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
BODEGA	Bastante esfuerzo físico lo cual afecta la salud	Adecuadas pausas activas y capacitaciones para evitar los problemas de salud
	Inadecuada ubicación de los alimentos y productos químicos	Separación adecuada de todos los alimentos y productos para no generar la contaminación cruzada en los mismos.
	Se pueden detectar Roedores o insectos	Realizar constantes brigadas de limpieza en todas las zonas y áreas
	Se puede generar lesiones al trabajador al momento de cargar algún producto	Constantes pausas activas y capacitaciones sobre el adecuado manejo al momento de alzar algún producto pesado

FUENTE: Autora

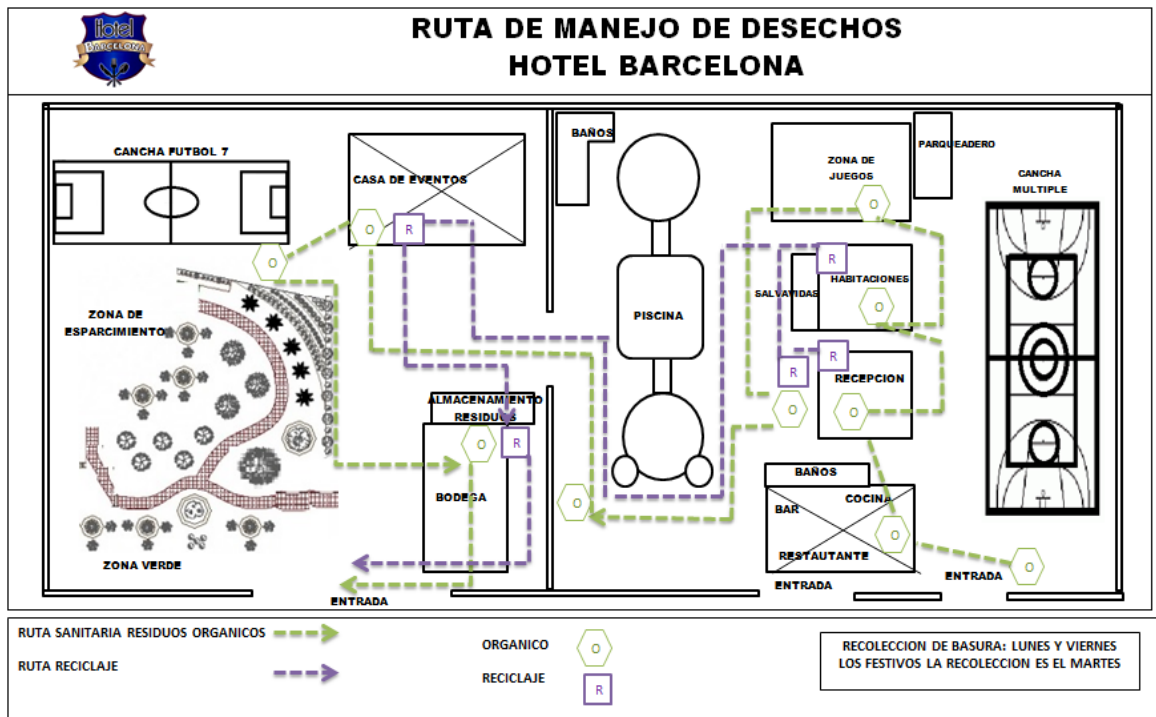
FIGURA 44 Obs. Actividad Bar Hotel Barcelona

PRINCIPALES CAUSAS – DE LOS IMPACTOS.		
ACTIVIDAD	CAUSAS DE IMPACTOS NEGATIVOS	CAUSAS DE IMPACTOS POSITIVOS
BAR	Contaminación auditiva al momento de escuchar música	Se genera un ambiente de distracción
	Se produce malos olores en estas zonas como cigarrillo	Es una zona en donde se puede cambiar de ambiente
	Mal uso de esta zona ya que se generan basuras	Genera un espacio de diversión

FUENTE: Autora

12.5.5 Ruta De Manejo De Desechos

FIGURA 45 Ruta De Manejo De Desechos



FUENTE: Autora

Se elabora la ruta de manejo de desechos en los que solo se ubicaran la ruta sanitarias para residuos orgánicos desde su primer punto de recolección, su almacenamiento y posteriormente la salida del mismo del hotel.

La ruta de reciclaje tendrá varios puntos de afluencia en el que las personas podrán depositar toda clase de residuos para reutilizar, empieza desde el primer punto de recolección, su almacenamiento y posterior entrega a las entidades sin ánimo de lucro para que hagan el proceso respectivo.

Resaltando que no se maneja ruta de residuos peligrosos porque en el hotel Barcelona no se manejan esta clase de procesos que atentan contra la salud de las personas.

12.5.6 Fotografías

FIGURA 46 Avisos Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

FIGURA 48 Bar Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

FIGURA 47 Hotel Barcelona



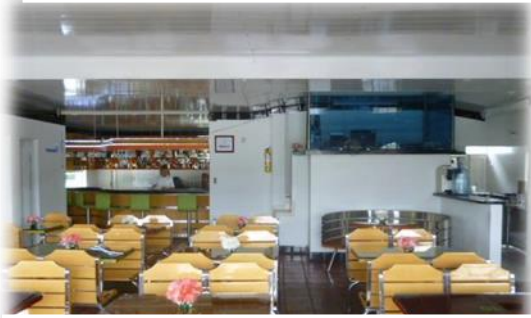
FUENTE: Hotel

FIGURA 49 Piscinas Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

FIGURA 50 Restaurante Hotel Barcelona



FUENTE: Autora

FIGURA 51 Zonas verdes Hotel Barcelona



FUENTE: Autora

FIGURA 52 Canchas Hotel Barcelona



FUENTE: Autora

FIGURA 53 Instalaciones Hotel Barcelona



FUENTE: Autora

FIGURA 54 Recepción Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

FIGURA 55 Zona de juegos Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

FIGURA 56 Casa Suite Hotel Barcelona



FUENTE: Hotel

12.5.7 Objetivos, Metas Y Programas

De acuerdo al diagnóstico realizado y la evaluación del impacto ambiental creada como metodología, en cumplimiento de la norma dirigida al mejoramiento continuo y el cuidado del medio ambiente. Se llegan a estructurar 6 estrategias en cada tabla que contienen (título, meta, objetivo y estrategias a corto y largo plazo)

FIGURA 57 Objetivos, metas y programas Agua – vida Hotel Barcelona

		HOTEL BARCELONA		OBJETIVO #1	
NOMBRE DEL OBJETIVO: Agua = Vida					
ASPECTO AMBIENTAL		Uso inadecuado del agua.	RESPONSABLE:		Supervisor ambiental.
OBJETIVO: Implementar actividades tendientes a que en el hotel Barcelona se cree la cultura del manejo racional del agua					
META: Reducir en un 20% del consumo de agua potable en dos años					
ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO					
1. Revisar con frecuencia los contadores y analizar los puntos de mayor consumo, llevando un registro de la cantidad de agua consumida.					
2. Cerrar los grifos después de usarlos.					
3. Lavar las toallas y ropa de cama bajo pedido.					
4. Arreglar todos los grifos que presenten daño.					

5. Utilizar las dosis recomendadas de detergente para lavado, eligiendo los productos menos dañinos para el medio ambiente.
6. Regar el jardín por aspersión o por goteo, nunca a través de mangueras, para evitar el despilfarro de agua, ajustando el caudal, alcance y recorrido de los aspersores.
7. Recoger agua de lluvia a través de cubos u otros recipientes para regar las plantas o el jardín o realizar tareas de limpieza.
8. Reutilizar el agua desechada en la piscina en otros usos como la limpieza.
9. Informar a clientes y empleados de las medidas que se han llevado a cabo para reducir el consumo de agua y animarles a que adopten hábitos responsables a la hora de utilizar el agua.
10. Cubrir la piscina cuando no se emplee.
11. Cuando se laven los platos a mano, utilizar una tina para lavarlos y otra para enjuagarlos. Nunca debajo del chorro de la llave abierta.
12. Revisar periódicamente que el flotador de los inodoros esté funcionando correctamente.
13. La reutilización de aguas grises (lavabo, cocina...), consigue disminuir el gasto en agua potable, así como reducir el vertido de aguas residuales.
14. Sensibilizar al talento humano, a los clientes y proveedores.
ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO
1. Instalar aireadores-perlizadores (filtros ahorradores de agua) en todos los grifos.
2. Instalar contrapesos en los sistemas de descarga de los inodoros para permitir la interrupción de descarga en caso necesario.
3. Sustituir el sistema de descarga del inodoro/s de casa con tirador, por otro sistema de doble descarga que permite escoger entre dos volúmenes distintos de descarga (3/6 litros), o pulsador con interrupción voluntaria de

descarga.

4. Instalar reductores de caudal en el flexo de la duchas.

5. Sustituir el lavavajillas no eficiente por otro eficiente certificado.

6. Proteger la piscina del viento mediante barreras naturales.

7. Sustituir la técnica de tratamiento y desinfección de la piscina basada en el uso de grandes cantidades de cloro por tratamientos menos contaminantes como la cloración salina, ozono o lámparas de Rayos Ultravioletas.

8. Elección de electrodomésticos eficientes (lavadoras, lavavajillas, trenes de lavado, cafeteras y máquinas de hielo), **preferentemente de clase energética**

9. La elección de elementos de fontanería eficientes.

10. Equipar las piscinas con un circuito cerrado de depuración que minimiza las pérdidas y permite reutilizar el agua.


Si hay magia en el planeta, está contenida en el agua.-Loran Eisely.

APROBADO POR:

ACTUALIZADO POR:

FUENTE: Autora

FIGURA 58 Objetivos, metas y programas Ahorremos energía Hotel Barcelona

		HOTEL BARCELONA		OBJETIVO #2
NOMBRE DEL OBJETIVO: Ahorremos energía				
ASPECTO AMBIENTAL	Energía eléctrica.	RESPONSABLE:	Supervisor ambiental.	
<p>OBJETIVO: Implementar pautas a seguir para lograr la disminución de la energía eléctrica.</p> <p>META: Disminuir el consumo excesivo de energía eléctrica en un 20% en dos años.</p>				
ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO				
1. Llevar un registro del consumo de energía y su coste, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.				
2. Controlar que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovechando la luz natural.				
3. Usar bombillas de bajo consumo o bombillas halógenas (consumen hasta un 80% menos de energía y duran más tiempo).				
4. Establecer un programa de revisión y mantenimiento de las instalaciones eléctricas.				
5. Revisar que no existan fugas a tierra apagando todas las luces y aparatos eléctricos y verificando que el disco del medidor no sigue girando.				
6. Limpiar periódicamente los focos y lámparas para no bloquear la luz que emiten.				
7. Aproveche al máximo la luz natural en el diseño del hotel (uso de tragaluces,				

colores claros en paredes,...).

8. Use sistemas de aprovechamiento de energía alternativa cuando sea posible (solar o /y eólica).

9. Organizar las áreas climatizadas para poder cerrar aquellas que se encuentren desocupadas.

10. Mantener limpios los filtros del aire acondicionado.

11. Apagar los equipos con el interruptor.

12. Mantener un nivel mínimo de iluminación en los pasillos de las habitaciones.

13. Sensibilizar al talento humano, a los clientes y proveedores.

ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO

1. Usar reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.

2. Instala sistemas de desconexión centralizados en habitaciones, como tarjetas magnéticas,...que desconectan el flujo eléctrico cuando el huésped está ausente.

3. Elegir el aparato de aire acondicionado con enfriamiento por aire y que no consuma gases que ataquen a la capa de ozono.

4. Usar sistemas de recuperación de calor del circuito de

5. refrigeración para su uso en sanitarios.

6. Elegir electrodomésticos clase A

7. Aumentar la concienciación del personal sobre el uso eficiente de la iluminación en el hotel y su coste energético.

Aprovecha el día y ahorra energía.- Anónimo.

APROBADO POR:

ACTUALIZADO POR:	
-------------------------	--

FUENTE: Autora


FIGURA 59 Objetivos, metas y programas Gestión de residuos Hotel Barcelona

		HOTEL BARCELONA		OBJETIVO #3
NOMBRE DEL OBJETIVO: Gestión de Residuos.				
ASPECTO AMBIENTAL	Residuos solidos	RESPONSABLE:	Supervisor ambiental.	
OBJETIVO: Gestionar el reciclaje adecuado de residuos sólidos en el hotel.				
META: Reducir, Reutilizar y Reciclar los residuos sólidos en un 50% en dos años.				
ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO				
1. Llevar un control de las cantidades y tipos de residuos que se generan.				
2. Usar envases retornables.				
3. Disponer de canecas diferenciadas para vidrio, papel, envases ligeros y orgánicos e informa a los empleados y usuarios de los residuos que deben depositar en cada tipo de contenedor. (Anexo D reciclaje de residuos en la actualidad)				
4. Colocar carteles informativos y de sensibilización para fomentar la recolección selectiva y dejar claro que botar basura en lugares como canchas, zonas				

verdes, zonas húmedas, etc. no es lo correcto.	
5. Uso de bolsas de basura compostables (biodegradables).	
6. Reutilizar el papel por las dos caras.	
7. Uso de servilletas de tela en vez de papel.	
8. Reutilice envases vacíos para guardar cosas.	
9. Deposita las pilas en contenedores adecuados una pila puede contaminar.	
10. Donar las cosas que se consideren que ya no se necesitan.	
ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO	
1. Los residuos de comida y material vegetal reutilizarlos para el compostaje o un lombricultivo.	
2. Para los desechos como colchones, muebles, estantes contratar un servicio especial de recolección.	
3. Usar de nuevo un objeto con otro fin al que se compró.	
4. Localizar centros de acopio que compren materiales reciclables.	
Reciclar no es una obligación, es tu responsabilidad.- Anónimo.	
APROBADO POR:	
ACTUALIZADO POR:	


FUENTE: Autora

FIGURA 60 Objetivos, metas y programas Baja el Volumen Hotel Barcelona

	HOTEL BARCELONA		OBJETIVO #4
NOMBRE DEL OBJETIVO: Baja el volumen.			
ASPECTO AMBIENTAL	Contaminación Auditiva.	RESPONSABLE:	Supervisor ambiental.
<p>OBJETIVO: Promover la minimización de la contaminación auditiva presente en la actualidad en el hotel Barcelona.</p> <p>META: minimizar la contaminación auditiva un 30% en dos años.</p>			
ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO			
1. Mantener las maquinas o equipos que producen ruido lejos de las habitaciones.			
2. Averiguar las leyes acústicas de la zona.			
3. Prohibir tocar la bocina de los automóviles y motocicletas dentro de la organización.			
4. Disminuir en lo posible los sonidos generados por el hotel.			
5. Concientizar a todas las personas de este método de contaminación.			
6. Dejar mensajes en las habitaciones de los clientes donde se evita el alto volumen.			
BAJA EL VOLUMEN EVITA LA CONTAMINACION AUDITIVA., ANONIMO.			
APROBADO POR:			
ACTUALIZADO POR:			

FUENTE: Autora

FIGURA 61 Objetivos, metas y programas 0 Papel Hotel Barcelona

	HOTEL BARCELONA		OBJETIVO #5
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Ahorrando papel se cuidan los árboles.			
ASPECTO AMBIENTAL	Desperdicio de papel.	RESPONSABLE:	Supervis or ambienta l.
<p>OBJETIVO: Proponer pasos a poner en marcha para evitar el desperdicio de papel que se presenta en el hotel Barcelona.</p> <p>META: Disminuir el desperdicio de papel en un 50% en dos años</p>			
ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO			
1. Fotocopiar o imprimir documentos por doble cara.			
2. Reducir los documentos a fotocopiar o imprimir (lo más importantes)			
3. Verificar correctamente los documentos antes de imprimir			
4. Reducir el tamaño de fuente de los documentos			
5. Evitar cualquier clase de fotocopias e impresiones innecesarias			
6. Guardar los archivos no impresos en el computador			
7. Implementar la metodología de las 5´Rs: Reutilizar, Reducir, Reparar, Reciclar, Regular.			

ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO	
1. Implementación de un programa de gestión documental que incorpore la gestión electrónica de archivos o documentos.	
2. Diagnosticar los procesos de mejora y oportunidades.	
3. Involucrar a las personas líderes en la implementación de 0 papel en el hotel Barcelona.	
4. Difundir y promover el cambio de cultura organizacional.	
5. Crear alianzas con empresas que reciclen	
6. Sistema de bodega antes de recolección	
7. Realizar convenios con fundaciones sin ánimo de lucro, promoviendo el aspecto social.	
0 papel en la gestión del hotel.- Anónimo.	
APROBADO POR:	
ACTUALIZADO POR:	

FUENTE: Autora

FIGURA 62 Objetivos, metas y programas Tics y Medio Ambiente Hotel Barcelona

	HOTEL BARCELONA		OBJETIVO #6
NOMBRE DEL OBJETIVO: TICS y medio ambiente			
ASPECTO AMBIENTAL	Motivar al cliente interno como externo en	RESPONSABLE:	Supervisor ambiental.

	prácticas para cuidado de medio ambiente.		
<p>OBJETIVO: Agilizar el acceso a la información, comunicación con los clientes, imagen de marca y optimizando procesos para aumentar la productividad.</p> <p>META: Digitalizar toda la información y documentación del hotel Barcelona un 50% en dos años.</p>			
ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO			
1. Incluir lemas ambientales en la página web			
2. Crear banners animados sobre el tema ambiental			
3. Diseñar un blog ambientales			
4. Implementar una aplicación de involucramiento del cliente interno y externo con el manejo ambiental del hotel donde pueda observar un mal uso de los recursos y por medio de una foto llevar la queja al supervisor ambiental.			
5. Reconocimientos en días especiales de celebraciones sobre el medio ambiente			
TICS HERRAMIENTA PARA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL. TICS AMBIENTAL.			
APROBADO POR:			
ACTUALIZADO POR:			

FUENTE: Autora

12.5.8 Cronograma Actividades

FIGURA 63 Diagrama De Gantt Del proyecto De Gestion Ambiental Hotel Barcelona

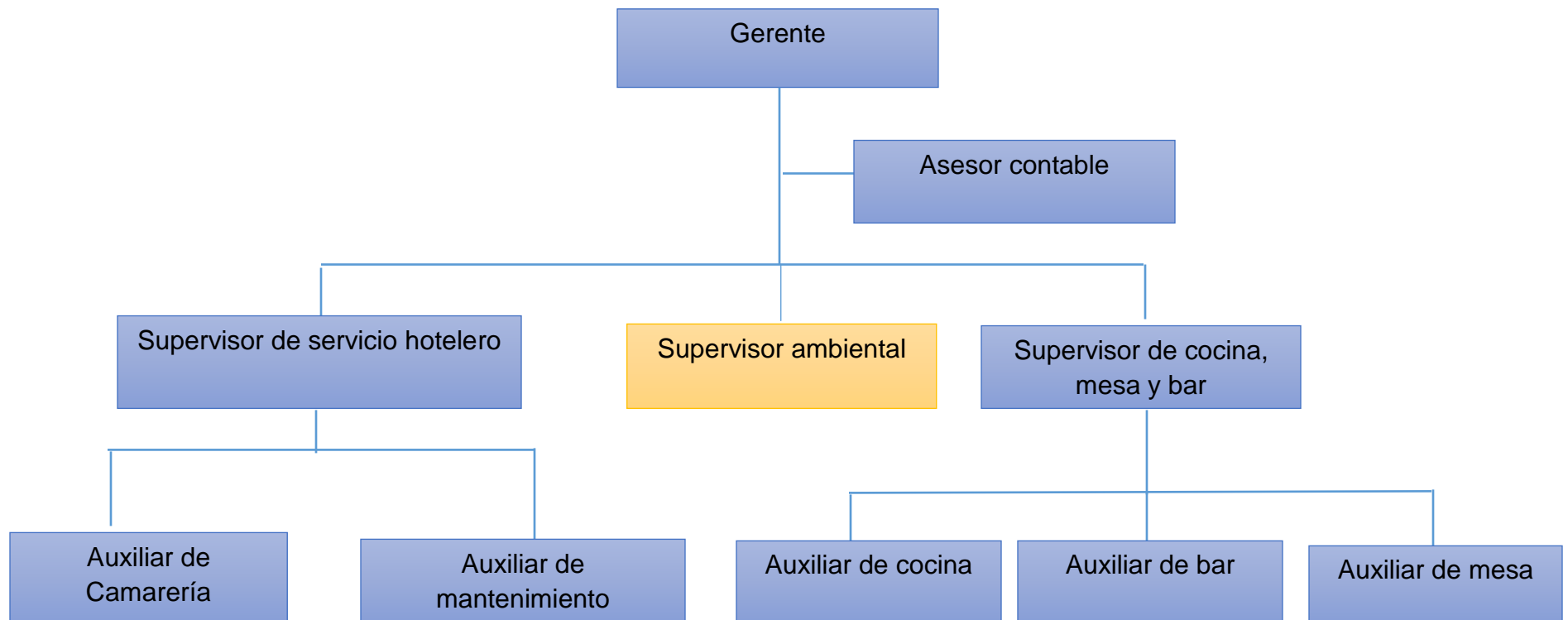
DIAGRAMA DE GANTT DEL PROYECTO DE GESTION AMBIENTAL HOTEL BARCELONA																								
TIEMPO EN AÑOS																								
ACTIVIDADES	AÑO 1												AÑO 2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Definición de políticas ambientales	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Cumplir con la legislación, normas y códigos colombianos para el cuidado del medio ambiente en el sector hotelero.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Implementación de herramientas necesarias para prevenir la contaminación ambiental	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Crear programas de formación para concientizar el talento humano	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Promover buenas prácticas ambientales	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Con el mejoramiento continuo disminuir los impactos ambientales que se presentan en las actividades.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Utilizar los recursos eficientemente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Realizar revisiones ambientales periódicas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
INDICADORES																								
Medición	■	Control	■	Seguimiento	■																			

FUENTE: Autora

12.6 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

12.6.1 Estructura Y Responsables

FIGURA 64 Organigrama




FUENTE: Autora

FIGURA 65 Manual de Funciones Hotel Barcelona

MANUAL DE FUNCIONES DE HOTEL BARCELONA				VERSION		1	
				CÓDIGO		0.4	
				PAGINA		1	
CARGO			Supervisor ambiental		DEPARTAMENTO		Operativo.
ÁREA	Supervisión	SUBDIRECCIÓN		NIVEL JERÁRQUICO <pre> graph TD Gerente --> Asesor contable Gerente --> Supervisor de servicio hotelero Gerente --> Supervisor ambiental Gerente --> Supervisor de cocina, mesa y bar Supervisor de servicio hotelero --> Auxiliar de Camarero Supervisor de servicio hotelero --> Auxiliar de mantenimiento Supervisor de cocina, mesa y bar --> Auxiliar de cocina Supervisor de cocina, mesa y bar --> Auxiliar de bar Supervisor de cocina, mesa y bar --> Auxiliar de mesa </pre>			
REPORTA A	Gerente						
SUPERVISA A	Supervisor ambiental.						
CÓDIGO	No aplica.						
RELACIONES INTERNAS	Administrativos y operativo.						
RELACIONES EXTERNAS	No aplica.						
SALARIO	\$1.873.357	HORARIO	9am a 7 pm	PRESTACIONES		Legales	
EDAD	20-50	SEXO	Masculino	CATEGORIA		Media	
FUNCIÓN GENERAL:							
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, compromisos y programas de medio ambiente de acuerdo a las normas establecidas. 							
FUNCIONES ESPECIFICAS:							
<ol style="list-style-type: none"> Evaluar los posibles impactos ambientales en la calidad de agua, aire y suelos provenientes de las operaciones del proyecto, basándose en los resultados de monitoreo e inspecciones de campo. Prevenir y coordinar con las áreas operativas la mitigación adecuada de los posibles impactos ambientales que se generen como producto de las operaciones. Preparar informes y documentos técnicos. 							

HABILIDADES REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa ambiental nacional e internacional. • Conocimiento de sistemas de gestión ambiental. • Con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y dinamismo. • Conocimiento avanzado del idioma inglés. 		FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional de las carreras de Administración de empresas Ingeniería Ambiental, Civil, Química, Geográfica, Forestal, Agrícola, Agrónoma, Industrial, Mecánica, Metalúrgica o afines.	
			MANEJO DEL EQUIPO	Manejo de equipos de computo
			OTROS IDIOMAS	NO APLICA
			EXPERIENCIA	Mínimo 1 año.
ESFUERZO FÍSICO	ALTO	Implementación de normas de calidad en la gestión ambiental.		
CONDICIONES DEL TRABAJO: oficina, equipada, con buena ventilación y luz.		EQUIPO DE SEGURIDAD	NO APLICA	
		REQUISITOS FÍSICOS	Adecuado estado de salud	
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS :		No aplica		
REQUISITOS PSICOLÓGICOS: inteligencia sobresaliente, personalidad exploradora (audaz, práctica, maestra en el uso de todo tipo de herramientas, enérgicas), matemático, lógico, introvertido.				
COMPETENCIAS: Disciplina, disponibilidad, transparencia, control, responsabilidad, energía, integridad, iniciativa compromiso y dedicación.				

FUENTE: Autora

	ISO 14001;2004	CODIGO: MP 01
	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	VERSION: 1.0
	MANUAL DE PROCESOS PRINCIPALES CARGO SUPERVISOR AMBIENTAL	PÁGINA: 1 de 1

FUNCION 1: Evaluar los posibles impactos ambientales en la calidad de agua, aire y suelos provenientes de las operaciones del proyecto, basándose en los resultados de monitoreo e inspecciones de campo.

PROCESO

PASO 1: Saber qué proceso se hace actualmente

PASO 2: Saber cómo se ejecuta actualmente el proceso

PASO 3: Aplicar la matriz de impacto de Leopold o la más correspondiente para la evaluación de los recursos de agua, aire y suelo.

PASO 4: Calificación y cuantificación de la evaluación del impacto ambiental de acuerdo al ponderado que se quiere evaluar

PASO 5: Determinar las magnitudes en alto, medio y bajo

PASO 6: Identificar las actividades de mayor impacto ambiental

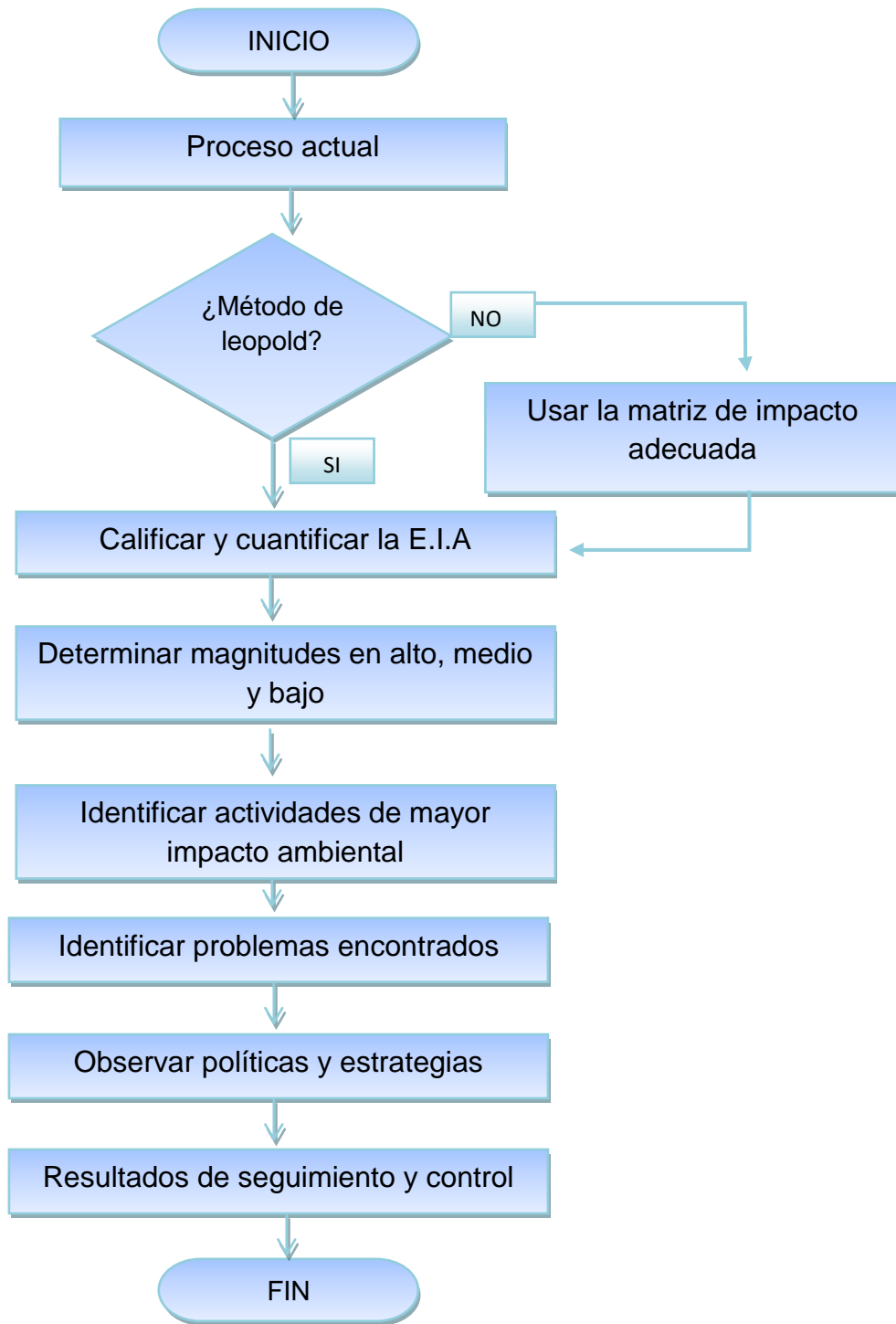
PASO 7: Identificar los problemas que se encuentran

PASO 8: Observar las estrategias y políticas acordes a la evaluación del impacto ambiental obtenido

PASO 9: Dar a conocer los resultados del seguimiento y monitoreo

DIAGRAMA DE FLUJO

FIGURA 66 Diagrama De Flujo Función 1



FUENTE: Autora

FUNCION 2: Prevenir y coordinar con las áreas operativas la mitigación adecuada de los posibles impactos ambientales que se generen como producto de las operaciones.

PROCESO

PASO 1: Observar la evaluación del impacto ambiental realizada

PASO 2: Revisar las estrategias a implementar de acuerdo al plan de gestión ambiental propuesto

PASO 3: Limpiar el terreno contaminado o afectado.

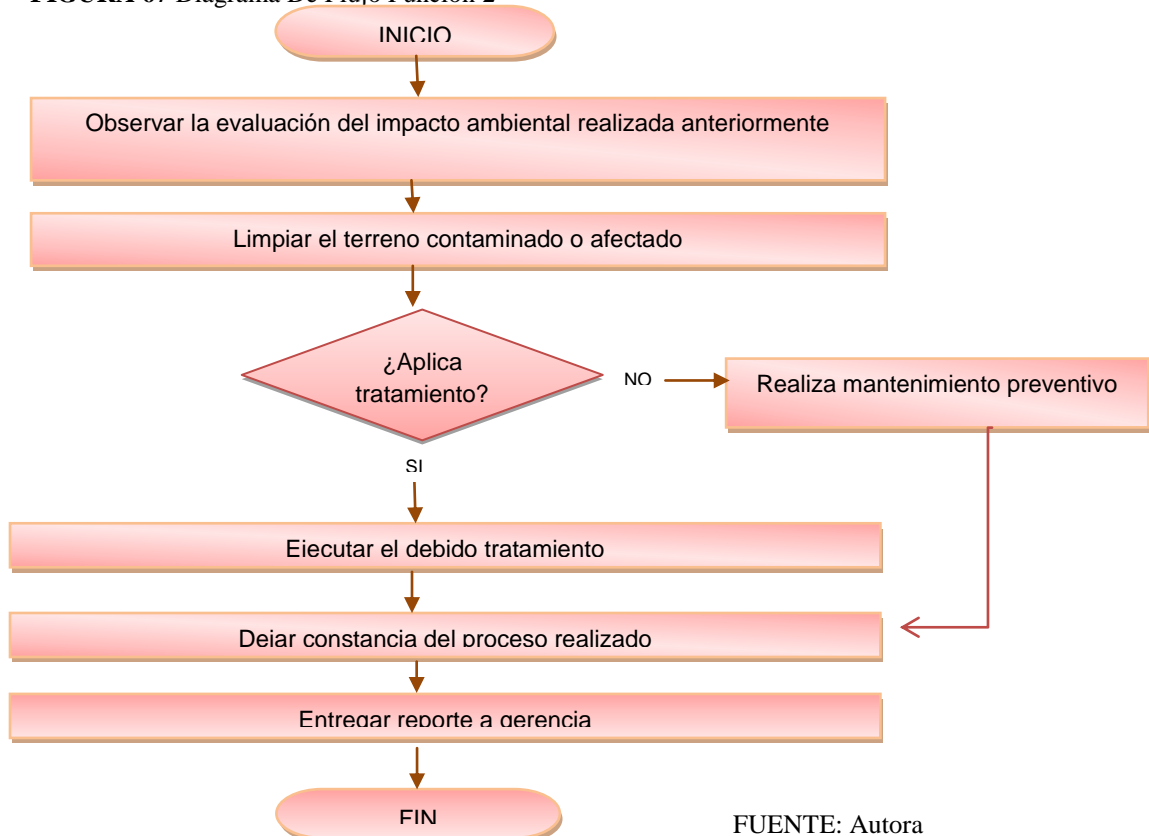
PASO 4: Realizar el tratamiento adecuado al área que está produciendo mitigación.

PASO 5: Dejar constancia del proceso realizado

PASO 6: entregar reporte a gerencia

DIAGRAMA DE FLUJO

FIGURA 67 Diagrama De Flujo Función 2



FUENTE: Autora

FUNCION 3: Preparar informes y documentos técnicos.

PROCESO

PASO 1: Tener presente el título del área analizada

PASO 2: Realizar un pequeño análisis de la situación encontrada

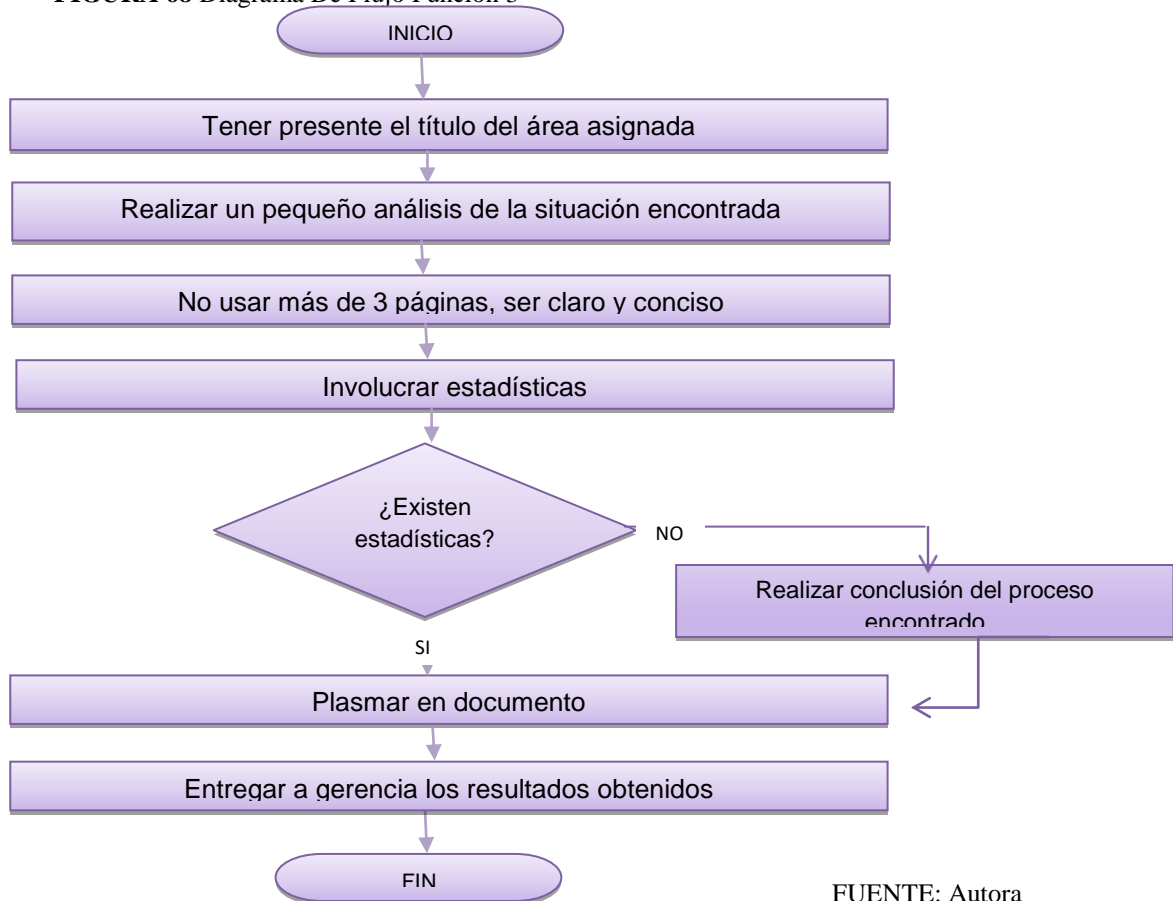
PASO 3: No usar más de 3 páginas, ser claro y conciso

PASO 4: Involucrar estadísticas y evidencias

PASO 5: Entregar a gerencia

DIAGRAMA DE FLUJO

FIGURA 68 Diagrama De Flujo Función 3



FUENTE: Autora

12.6.2 Entrenamiento, Conocimiento Y Competencia

✓ Capacitaciones

FIGURA 69 Capacitaciones Hotel Barcelona

PERSONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
AUXILIARES	Uso Racional y Ahorro de Energía.	Videos sobre el ahorro de energía. Información sobre los desperdicios de la energía y efectuar soluciones para este factor. Volantes informativos sobre el uso de la energía eléctrica.
	Uso Racional y Ahorro del agua	Charlas informativas sobre el ahorro del agua y alternativas de reducción del consumo. Videos sobre el ahorro e importancia del agua. Volantes informativos sobre el uso del agua.
	Manejo de residuos solidos	Identificación de los residuos sólidos. Charlas de contaminación por residuos. Videos de contaminación y manipulación de residuos sólidos. Charlas sobre la descripción de los residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos. Volantes informativos sobre el manejo de los residuos sólidos.
	Clasificación de los residuos	Videos sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos.

	solidos	<p>Identificación de canecas clasificadoras.</p> <p>Técnicas de reciclaje.</p> <p>Volantes informativos sobre la clasificación de residuos sólidos.</p>
SUPERVISORES	Uso Racional y Ahorro de Energía.	<p>Charlas sobre el aprovechamiento óptimo de la energía en todas las actividades de la empresa.</p> <p>Volantes informativos sobre el uso de la energía eléctrica.</p>
	Uso Racional y Ahorro del agua	<p>Charlas informativas sobre el ahorro del agua y alternativas de reducción del consumo de agua.</p> <p>Conferencias o videos relacionados con problemas ambientales y las salud ocasionados por el manejo inadecuado del agua.</p> <p>Volantes informativos sobre el uso del agua.</p>
	Manejo de residuos solidos	<p>Charlas de identificación de los residuos sólidos, contaminación por residuos, etc.</p> <p>Descripción de los residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos.</p>
	Clasificación de los residuos solidos	<p>Manejo adecuado de los residuos sólidos.</p> <p>Identificación de canecas clasificadoras.</p> <p>Alternativas de reciclaje.</p> <p>Volantes informativos sobre el manejo de los residuos sólidos.</p>

ADMINISTRATIVOS	Uso Racional y Ahorro de Energía.	Charlas sobre el aprovechamiento óptimo de la energía en todos los pasos para el uso de nuevas fuentes energéticas. Volantes informativos sobre el uso de la energía eléctrica.
	Uso Racional y Ahorro del agua	Conferencias de implementación de medidas para lograr una reducción en la cantidad de agua utilizada en las actividades hoteleras, evitando el agotamiento de las fuentes y reducir la contaminación. Volantes informativos sobre el uso del agua.
	Manejo de residuos solidos	Videos relacionados con el eficiente manejo de residuos sólidos que se generan al interior de la empresa, generando buena imagen corporativa. Volantes informativos sobre el manejo de los residuos sólidos.

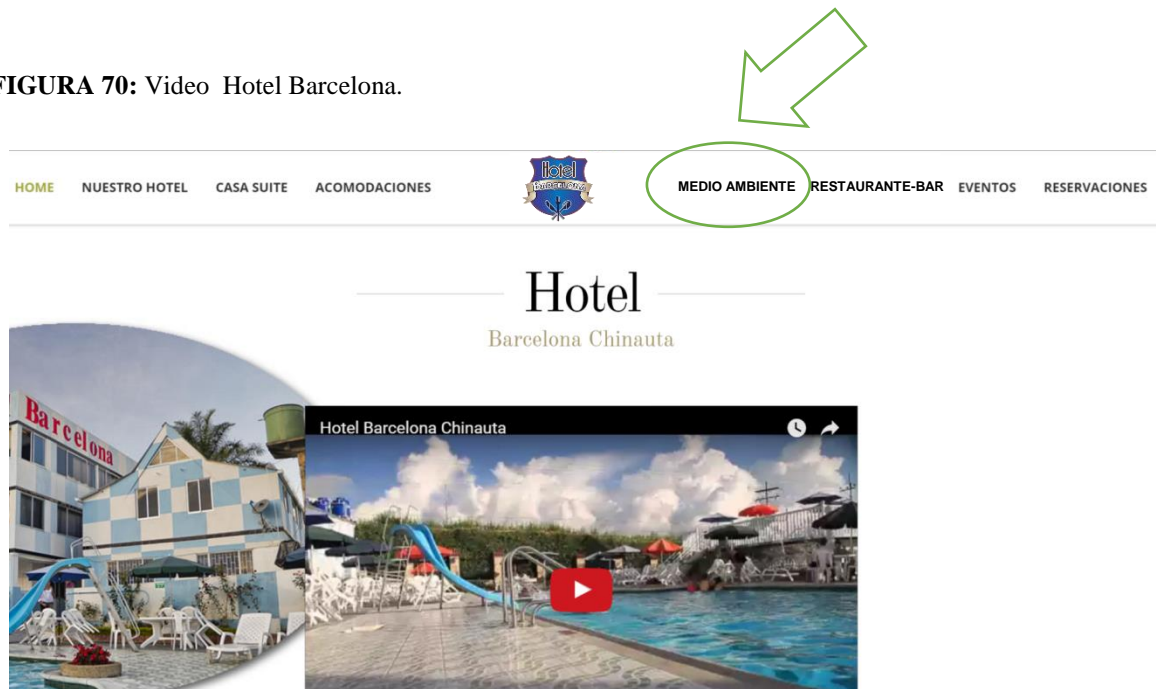
FUENTE: Autora

12.7 COMUNICACIÓN.

12.7.1 Pagina Web.

<http://hotelbarcelona.com.co/>

FIGURA 70: Video Hotel Barcelona.



FUENTE: Autora

En la pestaña de medio ambiente de la página web del hotel Barcelona, deberá ir incluido:

- ✚ Política ambiental.
- ✚ Documento anexo de los objetivos ambientales.
- ✚ Videos de sensibilización.
- ✚ Relación entre el hotel Barcelona y el medio ambiente.
- ✚ Frases alusivas al cuidado del medio ambiente.

Esta pestaña debe ser dinámica para que personas de todas las edades la puedan manipular con facilidad y divertirse mientras interactúan.

12.7.2 Carteles para el cuidado del medio ambiente dentro del hotel Barcelona

TEMAS:

- Conceptos medio ambientales.
- Buenas prácticas para el manejo del agua.
- Buenas prácticas para el manejo de la energía eléctrica.
- Buenas prácticas para el manejo de los residuos sólidos.
- Buenas prácticas para disminuir la contaminación auditiva.
- Entre otros temas.

EJEMPLOS DE CARTELERAS:

En las carteleras dentro del hotel Barcelona sera necesario manejar la guia GTC – 24 que brinda la informacion adecuada para que tanto los empleados como los clientes conoxcan el manejo de las canecas de clasificacion de residuos solidos de acuerdo al color respectivo.

Ya que dentro de la empresa existira un lugar adecuado para el almacenamiento de los residuos solidos y el reciclaje como tal donde se tendra cuidado con los despojos que van directo a la basura y de igual manera el reciclaje que podra recoger las entidades sin animo de lucro para la posterior reutilizacion de los mismos.

FIGURA 71 Clasificación de residuos solidos



FUENTE: Universidad santo Tomas

FIGURA 72: German Zambrano



FUENTE: Riopacairigua web

TIPS PARA DISEÑAR UNA CARTELERA.

- Elegir el tamaño adecuado.
- Elegir un papel (reciclado).
- Los colores que se usen deben contrastar entre sí.
- La letra debe ser legible.
- Organizar adecuadamente el espacio.
- La cartelera debe ser clara e informativa.
- Seleccionar un lugar estratégico para pegar la cartelera.

EL MEDIO AMBIENTE	PRACTICAS PARA CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE	IMÁGENES DE CONCIENTIZACION.
 <p>El medio ambiente se refiere a todo lo que rodea a los seres vivos, está conformado por elementos físicos (suelo, agua, clima, atmósfera, plantas, animales y microorganismos), y componentes sociales que se refieren a los derivados de las relaciones que se manifiestan a través de la cultura, la ideología y la economía. La relación que se establece entre estos elementos es lo que, desde una visión integral, conceptualiza el medio ambiente como un sistema.</p> <p>Banco de la República. (2015).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Apaga la bombes cada vez que salgas de un cuarto en donde no quede nadie, así ahorrarás por un periodo corto de tiempo. ⇒ Mantén desconectados los aparatos eléctricos que no uses con frecuencia. ⇒ Apaga tu computadora cuando no estés usándola (no olvides apagar el monitor!). ⇒ Copia/impresión en ambos lados de una hoja. ⇒ Usa papel reciclado. ⇒ Trata de usar la energía solar cada vez que sea posible. ⇒ Lleva platos y sopa por montones y no por platos. ⇒ Trata de reducir tu consumo de botellas plásticas. Embolsa cuantos productos puedas en cada bolsa. ⇒ Trata de comprar productos que puedas reutilizar. ⇒ Infórmate acerca de que tipos de materiales se pueden reciclar (plástico, vidrio, papel, etc.) y... ¡RECICLA! <p>Enero 2008 por Henry Silva</p>	 <p>http://trabajaofunika.weebly.com/evaluacion.html</p>  <p>Marcelo M.</p>  <p>CDA.GO.</p>

FUENTE: Autora

12.7.5 Alternativas de videos para la concientización.

Concientización sobre el cuidado del medio ambiente – YouTube.

La huella ecológica del hombre - National geographic

Impacto ambiental del hombre – National geographic.

Nuestro consumo -National geographic

12.7.6 Señalización Medioambiental.

EJEMPLOS:

FIGURA 75: No Pise El Césped



FUENTE: Tienda virtual de señalización

12.8 DOCUMENTACION

Para asegurar la eficacia y eficiencia de la planificación, operación y control en el Hotel Barcelona S.AS se establecerá un sistema que facilite el control y la localización de la documentación del mismo.

Controlando documentos del sistema de gestión ambiental tales como:

- ❖ Declaración de políticas objetivos y metas
- ❖ Información sobre aspectos ambientales significativos
- ❖ procedimientos
- ❖ información del proceso
- ❖ organigramas
- ❖ normas internas y externas
- ❖ planes de emergencia en el sitio
- ❖ registros (Anexo B control de documentos)

❖ DOCUMENTACION ACTUAL

GABINETE 1	GABINETE 2	GABINETE 3	GABINETE 4
✓ Aguas de chinauta	✓ Documentos	✓ Contratos	✓ Incapacidades
✓ Energía	✓ Facturas	✓ Requisiciones	✓ Inventario bar
✓ Unigas	✓ Uso de suelos	✓ Eventos	✓ Renuncias
✓ Movistar	✓ Impuestos	✓ Máquina de hiel	✓ Cámara de comercio
✓ Emserfusa	✓ Escrituras	✓ Eventos	✓ Contrato productos
✓ Credibanco	✓ Balance mensual	✓ Sistemas	✓ Formato entrega de tablets. etc
✓ TPN	✓ Caja menor etc.	✓ Implementos piscina	
✓ Direc tv			
✓ M3medios			

12.9 CONTROL DE DOCUMENTOS

FIGURA 76: Control De Documentos

OBJETIVO		ALCANCE	
	ISO 14001;2004		CODIGO: CD 01
	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL		VERSION: 1.0
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: 1 de 20
<p>Establecer parámetros generales para la elaboración y el control de documentos del sistema de gestión ambiental del hotel Barcelona chinauta S.A.S</p>		<p>Aplica para la elaboración, modificación, eliminación y distribución de los documentos del sistema integrado de gestión ambiental del hotel Barcelona chinauta S.A.S</p>	
DEFINICIONES			
<p>DOCUMENTO: información y medio en que se soporta, medios magnéticos, ópticos o electrónicos o cualquier otro medio, el cual contendrá toda la información y descripción del manual.</p> <p>APROBACIÓN: Actividad emprendida para determinar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.</p> <p>FORMATO: Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.</p> <p>REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de actividades desempeñadas.</p> <p>VERSIÓN: Indica mediante un número la cantidad de veces que se ha modificado el documento. Por ejemplo: 1.0, 2.0, 3.0 y así sucesivamente, en el sistema</p> <p>CODIGO: Identifica el código que desee implementar el gerente del hotel como mecanismo de reconocimiento de los documentos a generar.</p> <p>DOCUMENTO ACTUALIZADO: es el documento que después de revisado se insertan los datos recientemente encontrados</p>			

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Necesidad de elaborar un documento] A --> B[2. Elaboración y actualización documentos] B --> C[3. Evaluación y viabilidad del contenido de documento] C --> D{¿Se aprueba?} D -- NO --> C D -- SI --> E{¿Necesita modificación algún documento?} E -- NO --> C E -- SI --> B </pre>	<p>1. Se determina la necesidad de la elaboración de documentos</p> <p>2. Se elaboran y actualizan todos los documentos.</p> <p>3. Se evalúa la viabilidad del contenido de los documentos.</p> <p>¿Se aprueban los documentos?</p> <p>¿Necesitan modificación alguno de los documentos?</p>	<p>GERENTE</p> <p>SUPERVISOR DE SERVICIO HOTELERO</p> <p>SUPERVISOR AMBIENTAL</p> <p>SUPERVISOR AMBIENTAL</p> <p>SUPERVISOR AMBIENTAL</p>	<p>✓ Solicitud de documentos</p> <p>✓ Formato definido para la elaboración del documento</p> <p>✓ Procedimiento para elaborar documentos</p> <p>✓ Documento elaborado</p>



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD A[A] --> 4[4. Modificación del documento] 4 --> 5[5. Revisión del documento] 5 --> D{¿Se aprueba?} D -- NO --> 4 D -- SI --> 6[6. codificación de documentos] 6 --> 7[7. Se carga el documento actualizado al archivo] 7 --> 8[8. Se registra evidencia la actualización del documento o el ingreso de uno nuevo] 8 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>4. Se realiza la modificación de los documentos.</p> <p>5. Se hace la respectiva revisión de los documentos.</p> <p>¿Se aprueban los documentos revisados?</p> <p>6. se realiza asignan códigos a cada documento</p> <p>7. Se cargan los documentos actualizados en el archivo correspondiente.</p> <p>8. Se hace el debido registro que evidencia la actualización de los documentos o el ingreso de un documento nuevo</p>	<p>SUPERVISOR DE SERVICIO HOTELERO</p> <p>SUPERVISOR AMBIENTAL</p> <p>SUPERVISOR AMBIENTAL</p> <p>SUPERVISOR DE SERVICIO HOTELERO</p> <p>SUPERVISOR DE SERVICIO HOTELERO</p> <p>SUPERVISOR DE SERVICIO HOTELERO</p>	<p>✓ Documento autorizado</p> <p>✓ Documentación actualizada y autorizada</p>

FUENTE: Autora

12.10 PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

12.10.1 Identificar Situaciones Potenciales De Emergencia Y Realizar

FIGURA 77 Situaciones Potenciales de emergencia y simulacros

AMENAZA	MEDIDAS DE CONTROL / MITIGACION	RESPONSABLE
Inundaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de alcantarillas, grifos, etc. 	Supervisor de servicio hotelero
Sismos	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de simulacros sobre este tema. • Señalización de áreas de refugio internas en caso de sismo • Evaluación de las condiciones de sismo resistencia. • Formación al personal 	Supervisor de servicio hotelero Supervisor de cocina, mesa y bar
Corto circuito	<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones periódicas de las instalaciones y maquinaria. 	Auxiliar de mantenimiento
Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el funcionamiento de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo. • Fortalecer el esquema de notificación de emergencias entre los empleados. • Garantizar la disponibilidad de recursos de emergencia y la capacitación al personal para su uso adecuado y oportuno. 	Auxiliar de Camarería Auxiliar de mantenimiento Auxiliar de cocina

FUENTE: Autora

12.10.2 Recursos Internos Disponibles

En el inventario se relacionan los recursos disponibles en el Hotel Barcelona. A continuación se evidencian los posibles equipos de emergencia que se encuentren disponibles dentro del mismo.

a. Protección contra incendios

Conjunto de medidas que se disponen en las instalaciones para protegerlos contra la acción del fuego en caso de incendio. Sus objetivos principales son salvar vidas, minimizar las pérdidas económicas y procurar la rápida reanudación de actividades en el sitio. Algunos de los equipos que se utilizan en la protección contra incendios son: (medellin, 2001)

- ❖ **Extintor multipropósito:** El hotel Barcelona cuenta con 6 extintores de alta calidad con polvo químico seco tipo ABC multipropósito para extinguir fuego de:

Tipo A, sólidos, madera telas, papel.

Tipo B: líquidos inflamables y combustibles, grasas, pinturas.

Tipo C: equipos eléctricos.

El cilindro está fabricado en lamina CR calibre 18 con pintura electroestática que garantiza una larga duración y buen acabado, con válvula de bronce importada, manijas metálicas recubiertas con pintura electrostática rosca de 30 mm, paso 1.5 mm, boquilla. Fabricado bajo las normas técnicas NTC 652 (UL- 229), NTC 1916 (UL 7 - 11). NTC 2885 (NFP A10), presurizado con nitrógeno como agente expulsor. (Andinos, 2010)

- ❖ **Rociador / regadera automática / sprinkler:** Existen 2 rociadores con sistema de extinción de incendios asociado a un sistema de red contra incendios basado en una reserva de agua para el suministro y una red de tuberías de la cual son elementos terminales. (medellin, 2001)

- ❖ **Gabinete contra incendio:** corresponde a una toma de agua diseñada para proporcionar un caudal considerable en caso de incendio. Está situada al interior del hotel y tiene el equipamiento necesario para hacerla funcionar. Generalmente es un armario que contiene una entrada de agua con una válvula de corte y un manómetro, tiene una manguera desplegable, algunas veces un hacha y un extintor, se encuentra una sola ubicada en el interior. (medellin, 2001)

b. Evacuación

Acciones que favorecen la salida de las personas de un sitio de riesgo a otro más seguro a través de una ruta segura, procurando en todo momento garantizar su integridad física y mental. Como elementos que apoyan el proceso de evacuación se pueden tener en cuenta:

- ❖ **Señalización para emergencias:** Letreros que indican la ruta de evacuación las salidas, las no salidas, la ubicación de equipos de emergencia. La señalización de evacuación cubre: acceso a la salida, puertas de salida, pasillos. Son foto luminiscente para favorecer su identificación en caso de falla de la energía eléctrica. (medellin, 2001)
- ❖ **Iluminación para emergencias:** Maneja 2 sistemas autónomos alimentados por baterías que permite llegar hasta la salida en caso de falla del suministro de energía eléctrica. (medellin, 2001)
- ❖ **Sistemas de alerta / alarma:** Cuenta con 1 alarma que permite dar aviso a los ocupantes sobre una situación de emergencia que implica evacuación.
- ❖ **Telecomunicaciones:** Corresponde a los equipos que favorezcan una comunicación ágil e inmediata en caso de emergencia. El hotel cuenta con teléfonos, 1 sistema Avantel, telefonía celular, entre otros. (medellin, 2001)

- ❖ **Otros:** Linternas, megáfonos, etc.

c. Primeros Auxilios

Conjunto de técnicas y procedimientos de carácter temporal e inmediato que se aplican a personas víctimas de un accidente o enfermedad repentina, en el lugar de los acontecimientos y antes de ser trasladados a un centro asistencial. Entre los elementos necesarios para la prestación de primeros auxilios se encuentran:

- ❖ **Botiquín:** Existe un botiquín en cada área del hotel como son: áreas administrativas, piscinas, casa de eventos, siendo este un elemento destinado a contener los utensilios indispensables para brindar una atención básica de primeros auxilios. No contiene medicamentos. (medellin, 2001)
- ❖ **Camilla de traslado:** Dentro del hotel se encuentran 2 dispositivos utilizados para transportar un herido o enfermo de un lugar a otro que consiste en camillas plásticas. (medellin, 2001). ANEXO F
- ❖ **Juego de inmovilizadores:** El hotel Barcelona maneja elementos que permiten la inmovilización de las extremidades de un paciente que pueda presentar lesiones, pueden ser de cartón, cartonplast o inflables. (medellin, 2001).

12.10.3 Redes Institucionales Cercanas

❖ **Cuerpo de Bomberos:**

Bomberos Voluntarios de Fusagasugá.

Tel: 867 33 99 – 867 67 36

Dirección: Cr 5 N° 9-02 esquina

❖ **Organismos de socorro:**

Defensa Civil

Tel: 886 87 36 – cel. 317 801 0328

Dirección: Cr 2 Norte N° 2-06

❖ **Instituciones de salud:**

Hospital San Rafael

Tel: 873 30 00 – 873 42 59

Dirección: Tv 12 N° 22-51

Clínica Nuestra Señora de Belén

Tel: 867 55 54

Dirección: Tv 12 N° 17-01 Esquina

❖ **Policía Nacional:**

Estación de policía Fusagasugá

Tel: 873 73 62

Dirección: Cl 7 N° 8-34 Centro

Cuerpo Técnico De Investigación CTI

Tel: 867 57 57

Dirección: Tv 12 N° 16-04

13. CONCLUSIONES

- ✓ Al realizar el diagnóstico por medio de la herramienta se evaluaron los indicadores: administrativo, comercial, financiero, talento humano, calidad, seguridad y medio ambiente, presentes en el Hotel Barcelona de Fusagasugá, se resaltan las áreas positivas como lo es la administrativa, la comercial y financiera. Teniendo un 40% de falencias en calidad, un 30% en talento humano y 50% en seguridad, se estableció que el indicador que se encuentra en un estado crítico es el ambiental.
- ✓ De acuerdo con el método de Leopold y la evaluación del impacto ambiental el recurso que más se ha visto afectado en la organización es el agua, ya que las actividades que más se demandan son: la piscina, el restaurante - cocina, las terrazas, parqueaderos y el bar, considerando que producen también un impacto negativo en la salud.
- ✓ Se formularon ocho políticas producto de la evaluación del impacto ambiental que conducen al hotel a cumplir con las normas legales sobre el cuidado del medio ambiente en el sector hotelero, implementar herramientas para prevenir la contaminación ambiental, crear programas de formación, promover buenas prácticas ambientales, disminuir los impactos ambientales a través del mejoramiento continuo, utilizar los recursos eficientemente y proponer la creación de un sendero ecológico.
- ✓ Una vez realizado el diagnóstico y la evaluación del impacto ambiental, sustentaron la base de un plan de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001:2004 donde se formularon, metas, objetivos y estrategias a corto y largo plazo, acordes con las características de la empresa, las cuales van dirigidas al manejo racional del agua, disminución de la energía eléctrica, reciclaje de residuos sólidos, minimización de la contaminación auditiva,

evita el desperdicio de papel y agilizar el acceso a la información y manejo de las TICS.

- ✓ El hotel Barcelona está preparado para cualquier tipo de emergencia ya que han proporcionado camillas, salvavidas y el contacto instantáneo con líneas de policía, bomberos, cruz roja, ambulancias y todos los entes de control que pueden ayudar en cualquier suceso inesperado.

14.RECOMENDACIONES

- ✓ Gestionar la utilización del control de documentos para el hotel Barcelona utilizando herramientas digitales para el archivo de la documentación evitando el derroche de papelería, que ocupa un espacio innecesario y daña el medio ambiente.
- ✓ Seguir cada una de las políticas planteadas en el proyecto para la mejora continua del hotel Barcelona S.A.S.
- ✓ Implementar la última fase de la norma, teniendo en cuenta que se ejecuten las estrategias estipuladas desde la formulación hasta su implementación, llegando a cumplir con las metas propuestas.
- ✓ Aumentar la publicidad y los proyectos acordes con la gestión ambiental, estando siempre a la vanguardia en nuevos procesos, con técnicas modernas que lleven a los procedimientos más eficientes y de calidad.
- ✓ Realizar estudios complementarios para llevar a cabo aspectos como: calidad de agua, medio ambiente, recursos sólidos y todo los temas que hoy en día las empresas desconocen y afectan con los productos o servicios que producen u ofrecen.
- ✓ Incluir las asesorías de estudiantes que pueden ofrecer un conocimiento moderno, que aplican las áreas vistas y las acoplan a las necesidades que se encuentran en la organización, de esta manera proveen un conocimiento y adquieren una experiencia muy importante.

15. BIBLIOGRAFIA

- ✓ acciona, p. (s.f.). ¿Cómo es un hotel sostenible? Obtenido de ¿Cómo es un hotel sostenible?: <http://www.sostenibilidad.com/hoteles-sostenibles>
- ✓ ambiental.net. (25 de julio de 2016). La defensa del ambiente sigue cobrándose vidas en América Latina. Obtenido de La defensa del ambiente sigue cobrándose vidas en América Latina: <http://ambiental.net/2016/07/la-defensa-del-ambiente-sigue-cobrandose-vidas-en-america-latina/>
- ✓ AMBIENTE, C. D. (s.f.). definicion y características del desarrollo sostenible. Obtenido de definicion y características del desarrollo sostenible: <http://www4.tecnun.es/asignaturas/Ecologia/Hipertexto/14PolEcSoc/140DesSost.htm>
- ✓ Andinos, E. (2010). Extintores Multiproposito. Obtenido de Extintores Multiproposito: <http://www.extintoresandinos.com/extintores-multiproposito-abc>
- ✓ BIODIVERSIDAD, F. (2006). BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR HOTELERO . Obtenido de BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR HOTELERO: • http://www.lineaverdeciedadreal.com/documentacion/guias_buenas_practicas/guia_de_buenas_practicas_agua.pdf
- ✓ C., K. F. (11 de mayo de 2011). Teorías y Paradigmas Educativos. Obtenido de Teorías y Paradigmas Educativos: <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com.co/2011/05/teorias-ambientalistas.html>
- ✓ calidad, a. e. (2016). Qaec. Obtenido de Qaec: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/no-conformidad>

- ✓ camayo, t. j. (06 de julio de 2014). reseña historica impacto ambiental. Obtenido de reseña historica impacto ambiental: <http://es.slideshare.net/ritchellsobrevilla3/clase-n-4-b-resea-historia-impacto-ambiental-y-otros>
- ✓ Chile, G. d. (diciembre de 2005). Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Obtenido de Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf
- ✓ COLOMBIA, P. Q. (s.f.). CERTIFICACION ISO 14001 ICONTTEC. Obtenido de CERTIFICACION ISO 14001 ICONTTEC: <http://www.icontec.org/index.php/pt/sectores/industria-y-productos-quimicos/50-colombia/certificacion-sistema/335-iso-14001>
- ✓ cordoba, h. o. (enero de 2004). declaracion medio ambiental. Obtenido de declaracion medio ambiental: http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/es_library/55.1_es_hotel_occidental_cordoba_04.pdf
- ✓ desarrollo, B. i. (06 de junio de 2016). El medio ambiente en america latina y el caribe. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de El medio ambiente en america latina y el caribe: <http://www.iadb.org/es/temas/medio-ambiente/indicador,2691.html>
- ✓ Dinero. (18 de febrero de 2016). Los grandes desafios para el turismo en colombia. Obtenido de Los grandes desafios para el turismo en colombia: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/sectores/articulo/el-turismo-el-colombia-crecio-69-generando-11-billones/219407>
- ✓ dinero, r. (18 de febrero de 2016). Los más grandes desafíos para el turismo en Colombia. Obtenido de Los más grandes desafíos para el turismo en Colombia: <http://www.dinero.com/edicion->

impresa/sectores/articulo/el-turismo-el-colombia-crecio-69-generando-11-billonos/219407

- ✓ hosteltur. (21 de junio de 2014). Hoteles sostenibles. Obtenido de Hoteles sostenibles: http://www.hosteltur.com/159700_hoteles-sostenibles-buscados-90-viajeros.html
- ✓ Infoautónomos, I. (05 de NOVIEMBRE de 2014). ¿Qué es una empresa sostenible y por qué te beneficia aplicarlo a tu negocio? Obtenido de ¿Qué es una empresa sostenible y por qué te beneficia aplicarlo a tu negocio?: <http://infoautonomos.eleconomista.es/blog/que-es-una-empresa-sostenible-y-por-que-te-beneficia-aplicarlo-tu-negocio/>
- ✓ Institution, T. B. (2016). gestion medio ambiental iso 14001. Obtenido de gestion medio ambiental iso 14001: <http://www.bsigroup.com/es-MX/gestion-medioambiental-ISO14001/>
- ✓ iso, p. (s.f.). iso 14001:2004. Obtenido de iso 14001:2004: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>
- ✓ Leaders, S. (18 de febrero de 2015). Sostenibilidad en Crowne Plaza Copenhagen Towers, Dinamarca. Obtenido de Sostenibilidad en Crowne Plaza Copenhagen Towers, Dinamarca: <http://sustainability-leaders.com/es/sustentabilidad-hotel-crowne-plaza-copenhagen-towers-dinamarca/>
- ✓ LIMPIA, G. P. (marzo de 2005). MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS. Obtenido de MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS: <http://www.metropol.gov.co/institucional/Documents1/Ambiental/Producci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20limpia/Manual%20Buenas%20Practicas%20Ambientales%20%20para%20%20los%20Hoteles%20%20y%20%20Restaurantes.pdf>

- ✓ López, C. P. (julio de 2011). ecotimes revista ambientum. Obtenido de ecotimes revista ambientum: <http://www.ambientum.com/revista/2011/julio/Coralia-Pino-Lopez-Responsable-Proyectos-Eficiencia-Energetica-Sostenibilidad-Instituto-Tecnologico-Hotelero.asp>
- ✓ Itda, r. (15 de marzo de 2014). El desarrollo sostenible, la última alternativa. Obtenido de El desarrollo sostenible, la última alternativa: <https://racionalidadItda.wordpress.com/2014/03/15/el-desarrollo-sostenible-la-ultima-alternativa/>
- ✓ Maya, D. C. (2012). La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL. Obtenido de La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL: <http://tics.uptc.edu.co/eventos/index.php/simposio/simposio/paper/viewFile/374/372>
- ✓ medellin, A. d. (2001). plan de preveccion, preparacion y respuesta ante emergencias. Obtenido de plan de preveccion, preparacion y respuesta ante emergencias: https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldeCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_8/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2016/Cartilla%20%20-%20Residencial.pdf
- ✓ negro, u. n. (2013). Evaluacion del impacto ambiental. alto valle.
- ✓ ORNA, S. X. (2005). IMPLEMENTACIÓN DE GUÍA METODOLÓGICA DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA . Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE GUÍA METODOLÓGICA DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA : <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/14727/00798116.pdf?sequence=1>

- ✓ profepa. (2 de julio de 2012). PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN. Obtenido de PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN: http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/1362/1/mx/prevencion_de_la_contaminacion.html
- ✓ R.S.C, O. D. (2004). Qué es RSC. Obtenido de Qué es RSC: <http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>
- ✓ REAL, C. (s.f.). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL USO DEL AGUA. Obtenido de GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL USO DEL AGUA: <http://www.ciudadreal.es/documentos/guiabuenaspracticassaguacr.pdf>
- ✓ rey, h. g. (diciembre de 2015). declaración ambiental iso:14001. Obtenido de declaración ambiental iso:14001: <http://www.hotelgranrey.es/pdf/HGR%20DMA.pdf>
- ✓ Sánchez, L. E. (s.f.). EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL. Obtenido de EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd29/enriquesanchez.pdf>

16. ANEXOS



ANEXO A: Entrevista
Semiestructurada



ANEXO B: Control De
Documentos



ANEXO C: Entrevista Semiestructurada
empleados del hotel



ANEXO D: Reciclaje De Residuos Sólidos En
La Actualidad



ANEXO E: piscina y baños del hotel



ANEXO F: Camillas de primeros auxilios y salvavidas

DIARIO DE CAMPO	
LUGAR: Hotel Barcelona	HORA DE INICIO OBSERVACIÓN:
FECHA: 19 de agosto del 2016	10:00 am
	HORA FINAL: 11:00 am
DESCRIPCIÓN GRUPO OBSERVADO:	
Empleados del hotel Barcelona	
DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN:	
Se observa cuáles son las actividades del hotel Barcelona y como los empleados hacen uso de los recursos naturales, como es el estado de su salud realizando cada actividad en su puesto de trabajo.	
ANÁLISIS / COMENTARIOS TEÓRICOS:	
Se analiza que cada empleado tiene asignada una tarea diferente en un determinado puesto, en la que debido a las labores que desempeñan tienen afectación en su salud por posturas, fuerzas provocadas por sus tareas cotidianas y afectaciones por su entorno como lo es el estar expuestos a calor o frío, de la misma manera se detalla que las medidas de seguridad son implementadas dentro de las condiciones laborales. Se puede observar un clima organizacional ameno, con bastante flora a su alrededor, el aseo prima sobre el ambiente.	

ANEXO G: Diario de campo visita # 1 de observación.

DIARIO DE CAMPO	
LUGAR: Instalaciones del hotel Barcelona	HORA DE INICIO OBSERVACIÓN:
FECHA: 26 de agosto del 2016	11:00 am
	HORA FINAL: 12:00 am
DESCRIPCIÓN GRUPO OBSERVADO:	
clientes del hotel Barcelona	
DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN:	
Se analiza como los clientes hacen uso de los recursos naturales y ayudan a la protección del medio ambiente. De esta manera se visualiza cuando está el hotel lleno en qué condiciones permanece.	
ANÁLISIS / COMENTARIOS TEÓRICOS:	
Se analiza que los clientes del hotel realizan un uso inadecuado del agua, no están concientizados a no arrojar basuras al piso, se escucha bastante ruido. Se observa gran asistencia de personas al hotel, que disfrutan de cada uno de los servicios y lo toman como una alternativa de descanso.	

ANEXO H: Diario de campo visita # 1 de observación.

Diagnostico Organizacional Del Hotel Barcelona.



Elaborado por: Mariana Paramo Tovar

Datos de la organización.

Razón social: Hotel Barcelona S.A.S. Propietario: Fernando Alonso Leon Gamalo

Dirección: Km 65 vía Bogotá Melgar, en Chispeto Cva. Teléfono: (01-1) 867 9576

Descripción de la herramienta: Esta herramienta diagnóstica permite evaluar 7 indicadores básicos dentro de una organización, de esta manera se puede constatar cuáles zonas que se encuentran en un estado adecuado, estado de riesgo o un estado crítico para posteriormente focalizar, recomendar o proponer un plan de acción al correspondiente.

Escala Valorativa.

- 0 E.A. Indicador en estado adecuado. De 10 a 50
- 1 E.R. Indicador en estado de riesgo. De 40 a 60
- 2 E.C. Indicador en estado crítico. De 30 a 50

Indicadores.



Cada indicador tiene 10 variables y cada variable tiene un peso de 10% para un total del 100%.

RESULTADOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN



LISTA DE CHEQUEO

INDICADOR ADMINISTRATIVO

Variables	SI	NO
1.A. ¿El representante en el país es el único, único, objetivo, actual?	1	1
2.A. ¿El representante es el más adecuado para el cargo?	1	1
3.A. ¿El representante tiene suficiente experiencia para el cargo?	1	1
4.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
5.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
6.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
7.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
8.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
9.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
10.A. ¿El representante es un profesional de la administración?	1	1
TOTAL	10	0

RECOMENDACIONES O FELICITACIONES

Variable Positiva (Yellow)

Variable Negativa (Blue)

H.T. ¿La empresa realiza actividades de clima organizacional?	1	1
TOTAL	7	3

INDICADOR SEGURIDAD

Variables	SI	NO
1.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
2.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
3.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
4.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
5.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
6.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
7.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
8.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
9.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
10.S. ¿La empresa cuenta con un Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSEST), documentado y vigente para el año, adaptado de acuerdo al tamaño?	1	1
TOTAL	5	5

RECOMENDACIONES O FELICITACIONES

1. Implementar la norma que provee seguridad y salud en el trabajo.
5. Realizar trabajos de preparación y simulacros ante emergencias.
6. Establecer el respectivo reglamento de higiene y seguridad industrial.
7. Implementar métodos que visualicen los riesgos a los que se encuentra expuesto cada trabajador en su área de labores diarias.
10. Realizar el respectivo plan de preparación y

INDICADOR AMBIENTAL

Variables	SI	NO
1.A. ¿Muestra la norma ISO 14001?	1	1
2.A. ¿Muestra la política ambiental?	1	1
3.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
4.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
5.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
6.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
7.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
8.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
9.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
10.A. ¿Muestra el plan de acción ambiental?	1	1
TOTAL	0	10

RECOMENDACIONES O FELICITACIONES

- 1.A. Implementar la norma de calidad ISO 14002: 2004.
2. A. hacer uso de las políticas implementadas dentro de la norma.
- 3.A. cumplir con las estrategias estipuladas en la norma.
- 4.A. Tener en cuenta la evaluación de impacto ambiental realizado.
- 5.A. Generar buenas prácticas ambientales en pro de la organización y sus colaboradores.
- 6.A. Realizar el debido reciclaje de residuos sólidos.
- 7.A. Implementar un método de reutilización del agua.
8. A. Proponer medios de comunicación dirigidos al cuidado del medio ambiente.

ANEXO I: Herramienta diagnostica hotel Barcelona 16

16 Documento anexo al proyecto con el nombre de: HERRAMIENTA DIAGNOSTICA HOTEL BARCELONA.