



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE EN EL RESTAURANTE ITALIANO  
DI LUCCA UBICADO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ CON RESPECTO A LA  
NTS TS 004”**

**SEMINARIO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ELIZABETH FRANCO CASTRO**

**YOISSY ALEJANDRA PARRA GALEANO**

**ASESOR:**

**JORGE OROZCO**

**DOCENTE ACADÉMICO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
SEMINARIO DE GRADO PROFESIONAL**

**OCTUBRE 2012  
BOGOTA D.C.**



*Gracias a Dios, a nuestras familias y a todas aquellas personas que siempre nos brindan su apoyo y hoy comparten con nosotros la felicidad de concluir esta etapa.*

*A nuestros maestros:*

*Jorge Orozco*

*Víctor Fernández*

*Héctor López Bandera*

*Y a todos los que colaboraron en este escrito.*



## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PRESENTACION**
- 2. INTRODUCCION**
- 3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**
- 4. FORMULACION DEL PROBLEMA**
- 5. JUSTIFICACION**
- 6. OBJETIVO GENERAL**
- 7. OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- 8. MARCO LEGAL**
- 9. MARCO TEORICO**
- 10. ASPECTOS METODOLOGICOS**
- 11. DESARROLLO DE LA NORMA APLICADO AL RESTAURANTE**
- 12. CONCLUSIONES**
- 13. RECOMENDACIONES**
- 14. BIBLIOGRAFIA**



## 1. PRESENTACION

El presente proyecto de investigación se realizara en el restaurante italiano Di Lucca ubicado en la ciudad de Bogotá y muy reconocido por su gran variedad de exquisitas pastas, rissotos y pizzas donde se podrá encontrar uno de los mejores sitios en sus especialidades.

Realizaremos un análisis de la gestión sostenible del restaurante en cuanto a las buenas prácticas de reciclaje, separación de residuos y por último la responsabilidad social que abarca este prestigioso restaurante basándonos principalmente de la norma técnica sectorial colombiana NTS TS 04 llamada “ Establecimientos Gastronómicos y Bares Requisitos de Sostenibilidad”

En el siguiente apartado se desarrollará la introducción con el fin de ampliar la información sobre la investigación



## 2. INTRODUCCION

La importancia del medio ambiente en este momento a nivel mundial nos hace recapacitar acerca de la contribución que estamos haciendo nosotros para con el mismo, debido a esto el análisis que presentaremos en la siguiente monografía nos reflejara que tipo de perspectiva tienen el grupo empresarial donde pertenece el restaurante Di Lucca, que estrategias están empleando para colaborar con el medio ambiente y como aportan en cuanto a la responsabilidad social de la ciudad.

El compromiso medioambiental de un restaurante alcanzará cada vez más mayor importancia, no solo desde un enfoque de marketing, sino desde una perspectiva social, en la que el aspecto medioambiental es simple y llanamente una variable empresarial reconocida y valorada por el entorno donde se ubica nuestro negocio. Todo sistema de gestión de la calidad contempla la necesidad de que la empresa se comprometa con la gestión medioambiental, contemplando de esta forma dicha visión integradora y global. Al principio del artículo hablábamos de compromiso u obligación, y a estas alturas creo que ya somos conscientes de que ambos conceptos son plenamente compatibles.



### **3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Por lo general en los restaurantes hay muchos desechos orgánicos e inorgánicos por esta causa el presente trabajo está orientado a el análisis de la gestión sostenible que realiza el restaurante con respecto al manejo que le proporcionan a sus residuos y su vital importancia con el medio ambiente.

Por ejemplo si ahorra agua, energía y gas no solo esta aportándole al medio ambiente sino que igualmente está ahorrando costos innecesarios para la producción del restaurante.

Una norma ambiental tiene como finalidad homogenizar conceptos, ordenar actividades y crear estándares y procedimientos que sean reconocidos por aquellas empresas que estén involucradas en alguna actividad productiva que tenga un impacto ambiental. Las normas del sistema de gestión ambiental fueron desarrolladas para establecer un conjunto de procedimientos y requisitos que relacionen el ambiente con:

- El proyecto empresarial. Misión y visión del negocio.
- La planificación de la actividad de producir y servir comida.
- La gestión de los proveedores y los productos adquiridos.
- La producción del servicio



#### **4. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Para cumplir la norma NTS 004 hay que cumplir ciertas normas, que pondremos en acción, pero además de esto ¿Cómo podemos hacer que este plan de gestión medio ambiental sea medible?

El plan medioambiental no consiste solo en una simple formulación de consejos si no como en verdad estos pueden ser medibles en calidad y en el tiempo.



## 5. JUSTIFICACION

El calentamiento global y sus consecuencias hacen que cada día reconsideremos las causas que lo originan, debido a esto recapacitamos acerca de nuestro comportamiento con el medio ambiente, por tal motivo las empresas en general se están capacitando para aportar con la sostenibilidad del medio ambiente en nuestro país.

El medio ambiente es vital para el ser humano debido a esto el análisis que se le realizara al restaurante italiano Di Lucca y su posible resultado es de gran importancia ya que nos reflejara que ventajas y desventajas está teniendo dicha empresa con respecto a la sostenibilidad del medio ambiente.

La sensibilidad y el respeto del medio ambiente es un fenómeno creciente que involucra todos los procesos de las empresas. Por eso no debemos entender la calidad como una herramienta que nos ayudará a optimizar solo el restaurante, sino como una filosofía de gestión integral que nos exige un respeto por nuestro entorno y una responsabilidad social. Todo restaurante se nutre de unos recursos finitos, y por tanto debe velar por mantener dicho entorno en las mejores condiciones posibles de limpieza, sostenibilidad, y salubridad. Y ello solo es posible, si el restaurante se preocupa de controlar y gestionar sus desechos y su impacto ambiental.

Dependiendo que estrategias este realizando este restaurante nos servirá de guía para apoyarlos en la solución de las posibles falencias que hay en el mismo.





## **6. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la gestión sostenible que maneja el restaurante italiano Di Lucca ubicado en la ciudad de Bogotá.

## **7. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un análisis de buenas prácticas de sostenibilidad que este empleando el restaurante
- Identificar las posibles falencias que tenga el restaurante acerca de sus prácticas del manejo de residuos.
- Proponer posibles soluciones para que el restaurante corrija sus falencias y las convierta en ventajas para beneficio del mismo.



## 8. MARCO LEGAL

### ✓ **Reglamento por el cual se determinan los sitios de interés turístico**

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Resolución No. 0348 de 2007 (27 de febrero). Por la cual se determinan los sitios de interés turístico de que tratan los numerales 1º y 2º del artículo primero de la Resolución 0347 de 2007.

### ✓ **Criterios para otorgar la calidad de turístico a bares y restaurantes**

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
Resolución No. 0347 de 2007 (27 de febrero) Por la cual se definen los criterios para otorgar la calidad de turístico a los bares y restaurantes contemplados en la Ley 1101 de 2006.

### ✓ **Ley 237 de 2008: Propinas** Proyecto de ley 237 de 2008 cámara por la cual se regula el recaudo de las propinas voluntarias en los establecimientos de comercio y se dictan otras disposiciones. El Congreso de la República de Colombia DECRETA: Artículo 1º. Objeto. El objeto de la presente ley es regular las condiciones para el recaudo de los dineros reconocidos voluntariamente como propina en los establecimientos públicos.

### ✓ **Decreto 1299 de 2008**

Por el cual se reglamenta el departamento de gestión ambiental de las empresas a nivel industrial y se dictan otras disposiciones.

### ✓ **Normatividad del Sector Gastronómico**

Debido a la importancia creciente de la industria turística tanto en la economía nacional como mundial, ha sido preciso adaptar la legislación a las actuales condiciones económicas, políticas y sociales. ACODRES cree que el conocimiento cercano de la legislación turística colombiana, es uno de los requisitos para el desarrollo empresarial, su competitividad y sostenibilidad en el largo plazo, por lo cual pone a disposición de los empresarios registrados, un completo compendio de las normas, leyes y decretos que rigen la actividad turística en Colombia.<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> <http://www.acodres.com.co/>



## 9. MARCO TEORICO

### Sostenibilidad

Las estrategias dirigidas al fortalecimiento de la competitividad del turismo deben tener en cuenta el cumplimiento de requisitos y criterios de sostenibilidad, que enmarcan los procesos de desarrollo en las dimensiones económica, ambiental y sociocultural.

Según la Organización Mundial del Turismo, “las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, contribuyendo al entendimiento y a las tolerancias interculturales.

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, contribuyendo a la reducción de la pobreza.<sup>2</sup>

2 <https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/descargar.php?id=67>



## 10. ASPECTOS METODOLOGICOS

Esta investigación es de carácter exploratorio ya que de acuerdo a SAMPIERI, “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”<sup>3</sup>.

Debido a lo mencionado anteriormente el tema de sostenibilidad en el restaurante Di Lucca no ha sido explorado de la manera más adecuada, por esta razón es que esta investigación se enfocara en explorar todo lo relacionado con la gestión sostenible del restaurante para poder en un futuro ser certificado con las normas pertinentes de sostenibilidad ambiental en el ejercicio de sus actividades

<sup>3</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI y otros (1994). Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4.



## **11. Según la Norma NTS TS 004 Aplicado al Restaurante**

El restaurante debe realizar un sistema de gestión ambiental para la sostenibilidad basándose en:

### **1. Definir un programa de sostenibilidad de acuerdo con los aspectos ambientales generados por productos y sus actividades.**

Para responder a esta cuestión debemos reflexionar sobre cuáles deben ser las obligaciones y los compromisos de las empresas. Un aspecto básico para mejorar la percepción que la sociedad tiene cada vez más de las organizaciones es que cumplan estrictamente con la legislación vigente en materia de seguridad o medio ambiente entre otras (obligación), pero a la vez toda empresa debe comprometerse con reducir al máximo sus residuos, y favorecer el reciclaje mediante la separación de los distintos tipos de basuras (papel, plástico, latas, etc.). Asimismo debemos mantener un cuidado especial en lo que refiere a la disposición de los residuos tóxicos que deberán ser tratados conforme a la legislación vigente. Del mismo modo, deberíamos reducir las emisiones de gases contaminantes e instalar mecanismos de limpieza. Y tampoco hay que olvidar la contaminación acústica o los malos olores, que siempre tienen una repercusión negativa en la sociedad. Todo ello es parte importante de la llamada gestión medioambiental.

Finalmente debemos ser conscientes de que existen una serie de razones de peso que justifican el porqué implantar un sistema de gestión medioambiental en nuestro restaurante:

- Es un nuevo parámetro de competitividad. No todo es precio y calidad de producto, la gestión medioambiental nos permitirá diferenciarnos de los competidores.
- El crecimiento de la conciencia ambiental en la sociedad es un hecho. Muchos de nuestros clientes valoran y consideran el hecho de que una empresa se posicione en el mercado como “medioambientalmente comprometida”.
- Disminución de los riesgos vinculados a la salud de las personas.
- Reducción de gastos. Disminuiremos el consumo de energía, los gastos de materia prima, y el gasto de eliminación de residuos.



A continuación el diagrama que identifica los pasos a seguir en la implementación del plan de gestión ambiental y la norma NTS 004:



El modelo básico para la aplicación de un sistema de gestión ambiental es un proceso que podemos aplicar en cinco etapas:

- **Compromiso y política:** en esta fase, nuestro restaurante debería definir su política ambiental y garantizar su compromiso con ella. La política ambiental debe demostrar el compromiso de la dirección y de la organización en relación al ambiente, además de definir una visión empresarial que determinará los objetivos y metas a alcanzar por la empresa.
- **Planificación:** nuestro restaurante debe formular ahora un plan que cumpla los siguientes requisitos:
  - Las responsabilidades hacia los aspectos e impactos ambientales.
  - El cumplimiento de los requisitos legales.
  - Los objetivos a alcanzar.
  - El programa de gestión ambiental.



- **Implementación:** en este punto deberemos proveer los recursos necesarios para establecer el plan de acción. Fundamental realizar durante este proceso actividades de formación. Asimismo en esta fase se procederá a la elaboración de la documentación.
- **Medición y evaluación:** nuestro restaurante mide, monitorea y evalúa su desempeño ambiental frente a los objetivos establecidos.
- **Certificación:** es el punto final que nos sirve para corroborar y demostrar que nuestro restaurante ha hecho los deberes. El reconocimiento implica la evaluación del sistema por parte de una entidad certificadora.

La recolección de los Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos se debe realizar basada en el principio de asegurar las condiciones de protección ambiental y de la salud humana, así como el cumplimiento de lo establecido en las normas colombianas y las buenas prácticas.

- Todos los Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos que se manipulan y son trasladados por los empleados y operarios debe estar contenido en bolsas de nylon y con guantes de calibre industrial. En el momento de su recogida se sellará el extremo abierto.
- Las bolsas contenidas con Desechos Biológicamente Peligrosos deberán diferenciarse de las bolsas contenidas con Desechos Generales no Peligrosos con una cinta o cordón de color rojo.
- Los Desechos químico peligrosos y farmacéuticos sólidos (como frascos de cristal y plásticos, así como medicamentos vencidos o con problemas) que se generan en la farmacia serán recogido por el propio personal de la misma y se almacenaran temporalmente en un estante hasta que no sean trasladados a la droguería de Cienfuegos para ser analizados y emitan un dictamen si pueden ser utilizados o deben ser eliminados.
- El personal de limpieza es el encargado de recolectar los Desechos Generales no Peligrosos en los puntos de almacenamiento primario de todas las áreas de la instalación.
- El personal de limpieza es el encargado de recolectar los Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos en los puntos de almacenamiento primario (lugar donde se generan) del Módulo de Servicios Médicos de la instalación.





- El personal de limpieza es el encargado de colocar en el transfer de cada local del Módulo de Servicios Médicos las bolsas previamente selladas y diferenciadas contenidas de Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos.
- Los jefes de cada área son los responsables de velar porque los Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos generados en sus respectivas áreas sean recolectadas por separadas de los puntos de almacenamiento primario.
- El personal de servicio es el encargado del traslado de los Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos hacia los puntos de almacenamiento final.







## 2. Identificar cuáles de sus productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y buscar soluciones para minimizarlo

Manejo interno de los desechos

En la siguiente tabla analizaremos las acciones impactantes en el plan de manejo de residuos:

ASPECTO AMBIENTAL	ACCIONES IMPACTANTES	
Manejo de los Desechos Sólidos Peligrosos y no Peligrosos	A1	Transportación interna inadecuada de desechos orgánicos generados en la cocina comedor (DSO C-C). No elevador.
	A2	Recogida irregular de los DSO C-C por parte de la CPA
	A3	Insuficiente y en ocasiones carencia de climatización de los DSO C-C. Descomposición de los desechos.
	A4	Generación y almacenamiento in situ (farmacia) de los desechos sólidos químico peligrosos y farmacéuticos.
	A5	Incumplimiento de la ruta de la transportación interna de los desechos sólidos generales inorgánicos y los biológicamente peligrosos.
	A6	Flujo cruzado entre el material limpio y los desechos y material sucio
	A7	Inexistencia de una autoclave "sucia" para el tratamiento de los Desechos Biológicamente Peligrosos
	A8	No se diferencian las bolsas contenidas con Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos
	A9	No se separan los <b>objetos punzocortantes</b> de los otros <b>desechos biológicamente Peligrosos</b>
	A10	No todos los transfer están herméticos
	A11	Existen condiciones estructurales que no cumplen con los parámetros de diseño para instalaciones que manejan Desechos Biológicamente Peligrosos
	A12	No existe un flujograma adecuado para la recolección y transportación de los desechos y material sucio dentro de la instalación
	A13	No se encuentra debidamente identificada y archivada toda la documentación regulatoria y legal relacionada con el <b>Manejo de los Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos</b>
IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contaminación por desechos sólidos del medio ambiente de la instalación.</li> <li>2. Afectación a la salud de trabajadores y pacientes.</li> </ol>	



### **3. Establecer criterios de compra que incluya consideraciones ambientales, e informar a los proveedores sobre el programa de gestión de sostenibilidad.**

- De ahora en adelante los insumos de los productos de aseo que se compren deben ser con el sello verde o amigables para el planeta empezando por, papel higiénico, servilletas, jabones que sean biodegradables y demás productos que deben ser amigables con el planeta
- Los alimentos que se compren para la preparación de alimentos deben ser orgánicos, o tener la certeza que son 100% naturales, sin tratamientos de pesticidas o que estén contaminados de aguas residuales.

### **4. Garantizar que el programa manejado sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás personal vinculado con el establecimiento.**

Seguridad y Salud en el trabajo debe ser la primera idea que nos debemos llevar al establecer el plan de manejo de residuos y manejo ambiental del Restaurante DI LUCCA por eso para difundir mejor este se harán las siguientes acciones:

- Jornadas de reuniones para difundir este plan de manejo ambiental a todos los empleados, junto con el de prevención de riesgos laborales, y de evacuaciones en desastres es decir hacer en un manual de seguridad todos los ítem mencionados a continuación, además de verificar su aprendizaje.
- El personal que manipule residuos debe contar y utilizar los medios de trabajo y de Protección Personal (EPP) establecidos por las regulaciones legales.



- Dicho personal se realizará periódicamente los exámenes médicos preventivos, los cuales se registrarán según establece el departamento de RRHH.
- El personal que manipula Desechos Peligrosos, debe estar debidamente capacitado en su manejo e informado de las características peligrosas de dicho residuo, según programa de capacitación aprobado por la gerencia.

#### **5. Contar con un programa de ahorro y uso eficiente del Agua y de la Energía realizando periódicamente mantenimiento preventivo a sus redes de distribución.**

- Las aguas residuales y del drenaje están contaminadas con bacterias, virus y parásitos, por lo tanto el establecimiento debe contar con un sistema de drenaje adecuado para manejarlas aguas residuales que se producen y soportar cargas máximas. Dicho sistema de evacuación debe mantenerse en buen estado de funcionamiento y estar protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos al establecimiento.
- Es necesario limpiar y quitar la grasa periódicamente, instalando trampas de grasa para prevenir la acumulación de ésta y evitar que el drenaje se obstruya ya que podrían causar problemas de contaminación y malos olores se debe identificar y distinguir en forma clara los tubos de todo el sistema de evacuación de aguas residuales y los tubos que llevan agua potable .Para facilitar las actividades de higiene en el área de cocina, el piso deberá contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales.
- Cada seis meses se hará por medio de una empresa de plomería un contraflujo en las redes de agua que abastecen todos los puntos del restaurante esto para evitar que se vayan adhiriendo a la tubería y nos dañen la calidad del agua que en la ciudad de Bogotá es 99% libre de impurezas si las redes están en buen estado.

#### **6. Minimizar el uso del papel.**

- Se utilizaran las toallas de cocina para cosas que tengan que ver con alimentos, y se utilizaran trapos y bayetillas que serán esterilizadas todos los días en cloro y limón.
- El papel higiénico que se utiliza y servilletas serán el que llaman ecológico así su valor sea un poco mas costoso.



## **7. Manejo de residuos para minimizar, reutilizar, separar y reciclar los desechos.**

Se llevará a la práctica el principio de segregación (selección o clasificación) de los desechos sólidos en la propia fuente de generación.

- Los Desechos se segregarán en Desechos Generales no Peligrosos y Biológicamente Peligrosos, en consecuencia el almacenamiento primario de los mismos se realizará en bolsas y recipientes diferentes.
- Los Desechos químico peligrosos y farmacéuticos sólidos (como frascos de cristal y plásticos, así como medicamentos vencidos o con problemas) que se generan en la farmacia serán clasificados por tipo y se almacenaran temporalmente en un estante ubicado en esta área hasta que no sean trasladados a la droguería de la provincia.
- Los Desechos Generales no Peligrosos se segregarán en desechos orgánicos e inorgánicos, en consecuencia el almacenamiento primario de los mismos se realizará en recipientes diferentes.
- Los Desechos Biológicamente Peligrosos se segregarán en objetos punzocortantes y desechos infecciosos, en consecuencia el almacenamiento primario de los mismos se realizará en bolsas y recipientes diferentes.

## **8. Identificar fuentes de contaminación resultantes la elaboración de sus productos, y promover la disminución de los mismos**

A continuación hemos establecido las fuentes de contaminación que vemos que actualmente faltan en el plan de manejo ambiental y las soluciones que se deben incluir

### **Vestuarios para el personal**

El establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en los cuales la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Dichos ambientes o vestuarios deben estar separados de los servicios higiénicos, contar con apropiada iluminación, ventilación y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, asimismo contar con materiales de apoyo, tales como bancas, sillas y sistemas de seguridad. Las instalaciones y casilleros para los empleados deben estar libres de alimentos.





### **Punto de lavado de manos**

Se debe establecer una zona de lavado de manos ubicada en un lugar fuera de la cocina ,de tal manera que los empleados se sientan motivados de lavarse las manos con frecuencia, asimismo debe colocarse un procedimiento escrito de como lavarse las manos .Las zonas de lavado de manos deberán estar en buenas condiciones, tener jabón líquido, antisépticos (yodo, alcohol), escobillas de uña, dispositivo de secado de manos (papel toalla o secadores automáticos de aire), depósitos de preferencia oscilantes o pedal con bolsa interna y tapa sanitaria





**9. Ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para clientes en especial (fumadores, baños, aéreas de evacuación, accesos prohibidos).**

Esta norma se toma encuentra claramente definida dentro del restaurante, al tener una perfecta señalización, dentro de este, tener un zona especial para personas fumadoras y una delimitación clara de las aéreas de servicio en las fotos a continuación podemos ver lo antes expuesto





**10. El establecimiento debe medir el grado de satisfacción del cliente por los servicios recibidos y aplicar medidas de acuerdo a los resultados obtenidos en búsqueda de mejorarlo.**

Estableceremos un pequeño folleto de información al público informándole sobre nuestro cuidado al planeta y de paso se entregara una encuesta, que preguntara sobre que las diferencias que noto y cosas a mejorar en servicio y en cuidado del planeta.



## 12. CONCLUSIONES

El Restaurante Di Lucca ha demostrado durante los últimos meses su compromiso con el tema ambiental ya que ha diseñado en gran parte propuestas para que en su ejecución de servicio no afecte en gran escala el medio ambiente. Su compromiso no solo se ve en este restaurante sino por el contrario están siendo ejecutados por todos los restaurantes de la cadena DLK s.a.

Tiene implementado en su establecimiento el sistema de reciclaje de manejo de residuos por medio de canecas como lo son de cartón, papel, plástico, aluminio, vidrio etc. Todo esto es separado según el tipo de material y es recolectado por el camión de basura de la zona el cual hace mas factible el aprovechamiento de lo reutilizable.

Debido a la utilización de la norma el restaurante se ha visto beneficiado económicamente por el ahorro de energía como el de agua ya que los empleados son más conscientes con el uso de los mismos.

Los desechos orgánicos son recogidos por una organización encargada de llevarlos a un respectivo lugar en donde lo convierten en alimento para cerdos y el restaurante recibe un ingreso adicional por este servicio





### **13. RECOMENDACIONES**

- Se debe concientizar a todo el personal la importancia de tener una certificación ambiental para la buena imagen del restaurante, para esto se debe llevar como requisito indispensable para cada uno de los trabajadores de Dilucca
- Ya se comenzó con un gran avance el cual es el punto de partida para completar muchos requisitos que exige la Norma para así poder ser uno de los mejores establecimientos gastronómicos de la ciudad
- Poder realizar una mejor inversión al área de la cocina para extender el espacio y así tener un mejor manejo del tránsito de los encargados de la mesa.



## 14. BIBLIOGRAFIA

- <http://www.acodres.com.co/>
- NTS TS 004
- <https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/descargar.php?id=67>
- HERNÁNDEZ SAMPIERI y otros (1994). Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4.
- Implementación de un Sistema de Gestión Medioambiental, para Restaurantes
- Plan de Gestión Ambiental 2011
- Restaurante DILUCCA Cra 13 N° 85 - 32