

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRES: KATHERINE JULITH

APELLIDOS: PORTILLA MENESES

NOMBRES: PAULA ANDREA

APELLIDOS: VERGARA BARRIOS

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRES LUIS ALBERTO

APELLIDOS: JIMÉNEZ NAVARRO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO CAOBS HOTEL BOUTIQUE EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

El proyecto desarrollado muestra el procedimiento llevado a cabo para la elaboración de la propuesta para la implementación de un Modelo de Gestión para la Sostenibilidad, basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002 en el establecimiento turístico Caobos Hotel Boutique en Cúcuta, Norte de Santander. Se detallan las acciones realizadas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, a través de los diferentes instrumentos de análisis y los resultados obtenidos mediante la aplicación de los mismos en la compañía.

PALABRAS CLAVE: SOSTENIBILIDAD, MODELO DE GESTIÓN, ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO, NORMA TÉCNICA SECTORIAL

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 207 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN  
PARA LA SOSTENIBILIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL  
COLOMBIANA NTS-TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO CAOBOS HOTEL  
BOUTIQUE EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

KATHERINE JULITH PORTILLA MENESES

PAULA ANDREA VERGARA BARRIOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN  
PARA LA SOSTENIBILIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL  
COLOMBIANA NTS-TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO CAOBOS HOTEL  
BOUTIQUE EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

KATHERINE JULITH PORTILLA MENESES

PAULA ANDREA VERGARA BARRIOS

Anteproyecto de grado presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniero Industrial

Director

LUIS ALBERTO JIMENEZ NAVARRO

Contador Público

MSc. en Gerencia de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Marzo, 14 del 2016  
HORA: 09:00 - 10:00 a.m.  
LUGAR: CREAD SALA 3  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

**Título de la Tesis:** "PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS - TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO CAOBOS HOTEL BOUTIQUE EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER."

**Jurados:**  
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

**Director:** LUIS ALBERTO JIMENEZ NAVARRO


Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
KATHERINE JULITH PORTILLA MENESES	1190672	CUATRO, CUATRO	4.4
PAULA ANDREA VERGARA BARRIOS	1190561	CUATRO, CUATRO	4.4

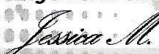
**APROBADA**

  
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial



## **Agradecimientos**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, fortaleciendo mi corazón y mi mente, y por haberme dado salud para el logro de mis metas.

A mi eterno amor, mi madre Mariela, por ser mi apoyo, mi soporte en todo momento, por sus innumerables consejos, valores y principios constantes, los cuales me formaron como una persona de bien.

A mi padre Euclides, mi guía, mi ejemplo de trabajo, perseverancia, constancia, lo que siempre lo ha caracterizado. Por confiar en mí y demostrarme que con dedicación y esfuerzo se cumplen todas nuestras metas.

A mi hermano Lester, por estar presente en todos los importantes momentos de mi vida. A mi tía Isolina, por su compañía en nuestro hogar y colaboración en el cumplimiento de mis metas.

A Paula Vergara, mi compañera de tesis y amiga, quien fue mi apoyo, mi soporte y mi formula en la elaboración de este proyecto.

A John Czernikowski, por su apoyo incondicional en este proceso, porque su amor y comprensión fueron fundamentales para el cumplimiento de nuestros objetivos.

A nuestro director, Luis Alberto Jiménez y los colaboradores del establecimiento, por la oportunidad brindada, por su colaboración, tiempo y dedicación a lo largo de este proceso. A mis maestros, por compartir sus conocimientos a lo largo de nuestra carrera e impulsar nuestra formación profesional.

Katherine Portilla

Agradezco a mi madre por sus sacrificios y dedicación, por su amor y apoyo incondicional, por sus consejos y por ser la mejor madre que una hija puede pedir.

A mi hermanita por darme tantas alegrías y buenos momentos, por sacarme una sonrisa con sus ocurrencias.

A Eric Vina por su apoyo y amor incondicional, por acompañarme a pesar de 2259 millas y un océano, por creer en mis capacidades y ser mi mejor amigo.

A mi fórmula, Kathe, por ser mí amiga, compañera de trabajo y aventuras, por trabajar hombro con hombro conmigo.

A mis amigos que desde cerca o desde lejos me han apoyado. Gracias a todos por tanto.

A nuestro director de proyecto Luis Jiménez y los colaboradores de CHB por su buena disposición durante el desarrollo de este proyecto. A mis profesores por sus enseñanzas. A todos los que hicieron posible mi formación. Mil gracias.

Paula Andrea Vergara B.

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	18
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	21
1.4.1 A nivel de la empresa	21
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo General	22
1.5.2 Objetivos Específicos	22
1.6 Alcance y Limitaciones	23
1.6.1 Alcance	23
1.6.2 Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Contextual	26
2.2.1 Generalidades	27

2.2.2 Misión	28
2.2.3 Visión	28
2.2.4 Política de calidad	28
2.3 Marco Teórico	28
2.3.1 Sostenibilidad	28
2.3.2 Requisitos de Sostenibilidad	31
2.3.3 Política de sostenibilidad	39
2.3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	41
2.4 Marco Conceptual	55
2.5 Marco Legal	57
3. Diseño Metodológico	59
3.1 Tipo de Investigación	59
3.2 Población y Muestra	59
3.2.1 Población	59
3.2.2 Muestra	59
3.3 Técnica e Instrumentos Para la Recolección de Información	60
3.3.1 Fuentes Primarias	60
3.3.2 Fuentes Secundarias	61
3.4 Análisis de la Información	61



4. Resultados y Análisis	63
4.1 Diagnóstico y establecimiento del grado de cumplimiento de requisitos de sostenibilidad propuestos por la Norma Técnica Sectorial NTS TS-002 de Caobos Hotel Boutique	63
4.1.1 Situación actual de Caobos Hotel Boutique	63
4.1.2 Evaluación de los requisitos de Sostenibilidad	76
4.2 Identificación y documentación de requisitos legales	82
4.2.1 Verificación de la legislación vigente aplicable a aspectos ambientales, económicos y socioculturales	82
4.2.2 Diseño del plan de capacitación de la legislación aplicable a los EAH	88
4.2.3 Diseño de formatos aplicables a Requisitos Legales	89
4.3 Política de Sostenibilidad de Caobos Hotel Boutique	90
4.3.1 Nivel de compromiso con la sostenibilidad de colaboradores, proveedores y clientes/huéspedes de Caobos Hotel Boutique	91
4.3.2 Designación del Líder de Sostenibilidad de Caobos Hotel Boutique y definición de sus funciones orientadas a la sostenibilidad	118
4.3.3 Derechos y deberes de clientes, proveedores y colaboradores de Caobos Hotel Boutique, en su compromiso con la Sostenibilidad, dentro de sus funciones habituales	120
4.3.4 Elaboración de la Política de Sostenibilidad de Caobos Hotel Boutique dentro del Manual de Sostenibilidad	120

4.4 Aspectos e impactos ambientales, económicos y socioculturales	121
4.4.1 Actividades y procesos de Caobos Hotel Boutique	122
4.4.2 Identificación de aspectos e impactos ambientales que Caobos Hotel Boutique genera	123
4.4.3 Identificación de aspectos e impactos socioculturales que Caobos Hotel Boutique genera	123
4.4.4 Identificación de aspectos e impactos económicos que Caobos Hotel Boutique genera	124
4.4.5 Definición de criterios para la clasificación de impactos en las dimensiones ambiental, sociocultural y económica	124
4.4.6 Diseño y elaboración de una matriz con indicadores de gestión aplicables para las dimensiones ambiental, sociocultural y económica, generados por Caobos Hotel Boutique	127
4.5 Programas de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en Caobos Hotel Boutique	127
4.5.1 Diseño de los programas de gestión para la Sostenibilidad en Caobos Hotel Boutique	128
4.5.2 Actividades de control, reducción o potencialización de los impactos ambientales, socioculturales y económicos generados por Caobos Hotel Boutique	133
4.5.3 Control y monitoreo de los programas de gestión para la sostenibilidad	133
5. Conclusiones	134

6. Recomendaciones	137
Bibliografía	139
Anexos	140