

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-14/v
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/165

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JORGE ANDRÉS

APELLIDOS: CHAPARRO GIRALDO

NOMBRE(S): LILIANA ANDREA

APELLIDOS: TOSCANO GUTIÉRREZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DANIELA

APELLIDOS: GIRÓN BECERRA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOTEL BOLÍVAR BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS - TS 002 EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.

#### RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad realizar el diseño del Sistema de Gestión de Sostenibilidad para el Hotel Bolívar bajo los lineamientos de la norma técnica sectorial NTS-TS 002. Esta norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que debe cumplir un establecimiento de alojamiento y hospedaje. La idea de realizar este proyecto surge, de la necesidad que tiene el Hotel de ser competitivo en el mercado, debido a que los clientes tanto nacionales como internacionales, tiene como prioridad, al momento de adquirir un servicios, un Hotel que esté certificado o que esté desarrollando acciones en pro del medio ambiente y de las comunidades donde ejecute sus labores.

PALABRAS CLAVE:

Sostenibilidad, Ambiental, Sociocultural, Economía, Rentabilidad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 165 PLANOS:     ILUSTRACIONES:     CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOTEL  
BOLÍVAR BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS - TS  
002 EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

JORGE ANDRÉS CHAPARRO GIRALDO  
LILIANA ANDREATOSCANO GUTIÉRREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CÚCUTA

2016

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOTEL  
BOLÍVAR BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS - TS  
002 EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

JORGE ANDRÉS CHAPARRO GIRALDO  
LILIANA ANDREATOSCANO GUTIÉRREZ

Tesis de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

DANIELA GIRÓN BECERRA

Administrador de Empresas Turísticas Y Hoteleras

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2016



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: *Marzo, 14 del 2016*  
HORA: *07:00 a.m.*  
LUGAR: *CREAD SALA 3*  
PLAN DE ESTUDIOS: *INGENIERIA INDUSTRIAL*

**Título de la Tesis:** “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOTEL BOLÍVAR BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS – TS 002 EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.”

**Jurados:** *Ing. WILHELM HERNANDO CAMARGO JAUREGUI*  
*Ing. DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA*  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

**Director:** DANIELA GIRON BECERRA


Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
JORGE ANDRES CHAPARRO GIRALDO	1190990	CUATRO, UNO	4.1
LILIANA ANDREA TOSCANO GUTIERREZ	1191022	CUATRO, UNO	4.1

## A P R O B A D A

  
*Ing. WILHELM HERNANDO CAMARGO JAUREGUI*

  
*Ing. DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA*

  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

  
*Yo. Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ*  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

  
*Jessica M.*

## Contenido

	pág.
Introducción	12
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la empresa	14
1.4.2 A nivel del estudiante	14
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo General	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 Delimitaciones	15
1.6.1 Delimitación Espacial	15
1.6.2 Delimitación Temporal	15
1.7 Alcance y Limitaciones	16
1.7.1 Alcances	16
1.7.2 Limitaciones	16
2. Marco Referencial	17

2.1	Antecedentes	17
2.2	Marco Contextual	18
2.3	Marco Teórico	20
2.4	Marco Conceptual	25
2.5	Marco Legal	28
3.	Diseño Metodológico	30
3.1	Tipo de Investigación	30
3.2	Población y Muestra	31
3.2.1	Población	31
3.2.2	Muestra	32
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	37
3.3.1	Información Primaria	38
3.3.2	Información Secundaria	38
3.4	Análisis de la Información	38
4.	Sistema de Gestión de Sostenibilidad	39
4.1	Situación inicial en el Hotel Bolívar	39
4.1.1	Diagnóstico de Sistema de Gestión de Sostenibilidad	39
4.1.1.1	Resultados del diagnóstico de la NTS –TS 002	46
4.1.2	Diagnóstico de Requisitos Legales	47
4.1.2.1	Resultados del diagnóstico de requisitos legales	55

4.2	Direccionamiento del Sistema de Gestión de Sostenibilidad	58
4.2.1	Política de Sostenibilidad	59
4.2.2	Objetivos de Sostenibilidad	59
4.3	Programas de Gestión para la Sostenibilidad	59
4.3.1	Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos en el Hotel Bolívar	60
4.3.2	Matriz de Programas para la Sostenibilidad	74
4.3.2.1	Programas para la sostenibilidad ambiental	74
4.3.2.2	Programas para la sostenibilidad sociocultural	74
4.3.2.3	Programas para la sostenibilidad económica	75
4.3.3	Socialización de Programas para la Sostenibilidad	87
4.3.4	Monitoreo de Programas para la Sostenibilidad	88
4.4	Documentación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad	89
4.4.1	Estructura de la documentación	89
4.4.2	Manual de sostenibilidad	90
4.4.3	Matriz de requisitos legales	92
4.4.4	Procedimientos exigidos por la norma	93
4.4.5	Elaboración de registros	94
5.	Conclusiones	97
6.	Recomendaciones	100

Bibliografía

101

Anexos

103