

Ejecución de Las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura y de Sostenibilidad Turística, en la Empresa Tobia Extreme Para Lograr la Certificación en Calidad Turística

Mauricio Patiño Camargo

Octubre 2018

Universidad nacional Abierta y a Distancia-Unad- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e
Ingeniería
Programa de Tecnología Industrial

Ejecución de Las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura y de Sostenibilidad Turística, en la Empresa Tobia Extreme Para Lograr la Certificación en Calidad Turística

Mauricio Patiño Camargo

Octubre 2018

Director

José Martin Díaz Pulido

Ingeniero Especialista

Universidad nacional Abierta y a Distancia-Unad- Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e

Ingeniería

Programa de Tecnología Industrial

Abstract

This work was born from the concern generated by the high informality and accidents presented in the services offered by some travel agencies in the country. Consequently, for 2016, regulations were established that regulate and monitor the operation of said agencies. The main objective of this work was to accompany the company Tobia Extreme in obtaining the certification of tourist quality, for it was necessary to determine what were the requirements that had to meet in accordance with the Sectorial Technical Standards; NTS TS 003 (Sustainability) and the NTS AV 010 (Rafting). In that sense, the starting point was the investigation of the antecedents on those norms and in what they consisted. It was proposed that the work be of a descriptive nature, based on documentary sources and information provided by the company. Additionally, a survey was conducted in order to know the perception of tourists in terms of the provision of services offered by the agencies. As a result, it can be evidenced that not only the training of employees is necessary, but also the regulation of the use of any type of safety tools or instruments at the time of practicing any activity that is considered high risk. On the other hand, it is vitally important that companies work towards sustainability, not only of it, but of the environment in which they operate, that is, to promote and generate sources of employment in the local sector, contribute to the environment environment and the economy of the region.

Tabla de Contenido

1.	Problematización.....	19
1.1.	Planteamiento del problema.....	19
1.2.	Pregunta de investigación.....	20
1.3.	Justificación	20
1.4.	Antecedentes	22
	1.5. Objetivos	26
1.5.1	Objetivo General	26
1.5.2.	Objetivos específicos.....	26
1.6.	Declaración de diseño.....	26
1.6.1.	Población y Muestra	27
	1.6.1.1. Muestra	28
1.6.2.	Requerimientos esperados de diseño.....	28
1.7	Metodología	29
1.7.1	Instrumentos	30
1.7.2.	Limitación de diseño (factibilidad).....	32
2.	Marco Referencial	33
2.1	Marco histórico.	33
	2.1.1 Código CIU	33
2.1.2	Historia de la empresa	33
2.1.3.	Como Llegar A Tobia Colombia.....	34
2.2	Marco teórico.....	34

2.2.1. La norma NTS AV010: Requisitos para operar actividades de Rafting en turismo de aventura	34
2.2.2. La Norma NTS TS003: de Sostenibilidad Turística.....	35
2.2.3. Calidad Turística.....	36
2.2.4. Sostenibilidad en Turismo	37
2.3 Marco Conceptual.....	37
3. Situación Actual de la Empresa	40
3.1. Plataforma estratégica	40
3.2 Portafolio de servicios	42
4. Implementación de los Modelos Propuestos	48
4.1 Implementación de los modelos propuestos.....	48
4.2 Análisis de datos obtenidos en la encuesta realizada a estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia- sede Bogotá	52
4.3 Socialización de la propuesta	59
4.4 Entrega de la propuesta para dar cumplimiento a la Norma NTS AV 010	59
4.4.1. Matriz de requisitos legales Norma NTS AV 010.....	60
4.4.2. Procedimiento Elaboración y Actualización Matriz Legal.....	61
4.4.3 Ficha Técnica de Información al turista	62
4.4.4. Requisitos legales	64
4.4.4.1 Bitácora del recorrido	64
4.4.4.2 Manual de Operación.....	65
4.4.4.2.1 Recibimiento de los turistas	66
4.4.4.2.2. Bienvenida de los turistas.....	66

4.4.4.2.3. Dinámica de introducción al grupo dentro del microbús por parte de los turistas.....	66
4.4.4.2.4 Manejo y responsabilidades en documentación y tiempos	66
4.4.4.2.5. Incidencias que se pueden presentar durante el recorrido y su solución.....	67
4.4.4.2.6 Descripción de la actividad	67
4.4.4.2.7 Charla técnica	67
4.4.4.2.8 Formas de rescate a corta y larga distancia	69
4.4.4.2.9 Ajuste del chaleco salvavidas y del Casco	71
4.4.4.2.10 Manera correcta de sostener el remo.....	71
4.4.4.2.11 Posición o manera de sentarse en el bote	72
4.4.4.2.12 ¿Qué hacer si se cae fuera de la balsa?.....	72
4.4.4.2.13 ¿Qué hacer si la balsa se voltea?	72
4.4.4.2.14 El Kayak de Seguridad	73
4.4.5. Verificar las condiciones de salud del turista o viajero	73
4.4.6. Plan manejo de riesgos	74
4.4.7 Registro de condiciones meteorológicas	76
4.4.8. Guía del mapa de recorrido	77
4.4.9. Plan de Búsqueda y Rescate	77
4.4.9.1 Objetivo General del Plan de búsqueda y rescate	78
4.4.9.2 Personal	78
4.4.9.3 Roles de los diferentes integrantes del equipo de búsqueda y rescate.....	78
4.4.9.4 Funciones del personal de búsqueda y rescate.....	79
4.4.9.5. Planificación	80

	7
4.4.9.6. Activación del plan de búsqueda y rescate	80
	4.4.9.7. Búsqueda 81
	4.4.9.8. Evaluación final 82
4.4.9.9. Informes y Estadística.....	83
4.4.10. Plan de Capacitación	83
4.4.10.1 Objetivo General.....	83
4.4.10.2. Objetivos Específicos	83
	4.4.10.3. Alcance 83
4.4.10.4. Responsabilidades.....	84
	4.4.10.5. Metodología 84
4.4.10.6. Capacitaciones de Aprendizaje.....	84
4.4.10.7. Capacitaciones Preventivas.....	85
4.4.10.8. Capacitaciones preventivas.....	86
4.4.11 Reglamento interno para la operación de Rafting	86
4.5. Entrega de la propuesta Norma NTS TS- 003	89
4.5.1 Matriz Legal Norma NTS TS 003.....	90
4.5.2. Sistema de gestión para garantizar la sostenibilidad	91
4.5.2.1. Modelo del sistema de Sostenibilidad	91
4.5.2.2. Alcance del Sistema de Sostenibilidad	91
4.5.2.3. Aspectos ambientales, socioculturales y económicos.....	91
4.5.2.4. Funciones del departamento de sostenibilidad	92
4.5.2.5 Formación del personal de la compañía.....	93
4.5.3. Política de Sostenibilidad	93

4.5.4. Programa de Gestión para la sostenibilidad	94
4.5.4.1. Procedimiento para la gestión de Sostenibilidad	98
4.5.4.1.1 Objetivo	98
4.5.4.1.2 Alcance	98
4.5.4.1.3 Responsabilidades	98
4.5.4.1.4 Metodología	98
4.5.4.1.5.....	98
4.5.5. Gestión de Proveedores	99
4.5.5.1. Objetivo	100
4.5.5.2. Alcance	100
4.5.5.3. Términos y definiciones.....	100
4.5.5.4 Metodología para la implementación de compras sostenibles.....	101
4.5.5.5 Lineamientos de compras verdes	101
4.5.6. Programa de Capacitación.....	102
4.5.7. Patrimonio Cultural	104
4.5.7.1. Introducción programa de promoción destino turístico	104
4.5.7.2. Alcance	104
4.5.7.3 Descripción Del Proceso para la Promoción del Destino Turístico.....	105
4.5.7.4 Metodología del programa	105
4.5.7.5 Descripción del programa	105
4.5.8. Uso eficiente de Agua.....	106
4.5.8.1. Introducción del programa de uso eficiente de agua.....	106
4.5.8.2 Objetivo del programa de uso eficiente de agua	106

4.5.8.3. Alcance del programa de uso eficiente de agua.....	106
4.5.8.4. Metodología del programa.....	106
4.5.8.5. Descripción del programa de uso eficiente del agua.....	107
4.5.8.6. Prácticas de Ahorro y Uso Eficiente del Agua	107
4.5.8.7. Prácticas para el uso eficiente del agua.....	108
4.5.9. Uso eficiente de energía	109
4.5.9.1. Introducción del programa de uso eficiente de energía	109
4.5.9.2 Objetivo del programa de uso eficiente de energía.....	110
4.5.9.3 Alcance del programa de uso eficiente de energía.....	110
4.5.9.4 Descripción del programa.....	110
4.5.9.5 Prácticas para el Uso Eficiente de Energía	111
4.5.9.6. Prácticas de ingeniería	111
4.5.9.7. Prácticas de conducta.....	111
4.5.10. Gestión de residuos.....	112
4.5.10.1 Objetivo	113
4.5.10.2. Manejo adecuado de residuos Sólidos.....	113
4.5.10.3. Comercialización de los Residuos Aprovechables	116
4.5.10.4. Manejo interno de residuos químicos	116
4.5.10.5. Actividades de seguimiento	117
4.5.11 Requisitos Socio Culturales.....	117
4.5.11.1 Descripción del Proceso.....	118
4.5.11.2 Descripción del Programa.....	118
4.5.11.3 Divulgación del programa	118

4.5.12. Prevención contra la explotación y comercio sexual en menores de edad	119
4.5.12.1 Código de Ética.....	119
5. Cronograma de Implementación	121
6. Situación Actual vs. Situación Propuesta.....	122
7. conclusiones y Recomendaciones	123
Referencias Bibliográficas	126

Lista de Abreviaturas, Tablas, Figuras y Apéndices

Abreviaturas:

CIIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme Cotelco: La Asociación Hotelera y Turística de Colombia

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

MINCIT: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia

NTS: Norma Técnica Sectorial

NTS-AV: Norma Técnica Sectorial- Turismo de Aventura

NTS-TS003: Norma Técnica Sectorial- Turismo Sostenible

ONAC: Organismo Nacional de Acreditación de Colombia Unicafam: Fundación Universitaria Cafam

Tablas:

Tabla 1: Índice de Competitividad de Viajes y Turismo

Tabla 2: Matriz de Objetivos

Tabla 3: Descripción de los requisitos Norma NTS AV 010

Tabla 4: Descripción de los requisitos Norma NTS TS 003Fi

Tabla 5: Matriz de requisitos legales Norma NTS AV 010

Tabla 6: Procedimiento Requisitos Legales

Tabla 7: Ficha Técnica de Información al turista

Tabla 8: Bitácora del Recorrido

Tabla 9: Incidencias que se pueden presentar en los viajes y solución

Tabla 10: Registro Turista Y Activación Seguro

Tabla 11: Plan de Manejo de Riesgos

Tabla 12: Registro de condiciones meteorológicas

Tabla 13: Capacitaciones de aprendizaje

Tabla 14: Capacitaciones preventivas

Tabla 15: Matriz Legal Norma NTS TS 003

Tabla 16: Matriz de Requisitos Legales Norma NTS TS 003

Tabla 17: Matriz de impacto y aspecto ambiental

Tabla 18: Programa de capacitación

Tabla 19: Consumo de energía Tobia Extreme

Tabla 20: Manejo adecuado de residuos Sólidos

Tabla 21: Separación en la fuente

Tabla 22: Cronograma de Actividades

Tabla 23: Situación Actual VS Situación propuesta

Figuras:

Figura 1: Organigrama

Figura 2: Edades de los encuestados

Figura 3: Genero de los encuestados

Figura 4: Actividades consideradas de aventura

Figura 5: Frecuencia con la que practica deportes de aventura

Figura 6: Regiones en las que más se practican deportes de aventura

Figura 7: Criterios para escoger la práctica de un deporte de aventura

Figura 8: Criterios de protección

Figura 9: Mapa de Trayectoria Rafting

Figura 10: Activación del plan de búsqueda y rescate. Arbol telefonico y cadena de llamadas.

Figura 11: Descripción Del Proceso para la Promoción del Destino Turístico.

Figura 12: Descripción del proceso.

Agradecimientos

A mi esposa por todo su apoyo y a mi hermana por las enseñanzas aprendidas en el desarrollo de este trabajo.

A mis profesores por la enseñanza aportada durante toda mi carrera.

A los directivos de la compañía Tobia Extreme por permitirme presentar una propuesta para mejorar sus procesos y la relación con los clientes.

Resumen

El presente trabajo nació de la inquietud generada por la alta informalidad y accidentalidad presentada en los servicios ofrecidos por algunas agencias de viajes en el país. En consecuencia, para el año 2016 se plantearon normas que regulan y vigilan el funcionamiento de dichas agencias. Como objetivo principal de este trabajo, se buscó acompañar a la empresa Tobia Extreme para obtener la certificación de calidad turística, para ello fue necesario determinar cuáles eran los requisitos que debía cumplir de acuerdo con las Normas Técnicas Sectoriales; NTS TS 003 (Sostenibilidad) y la NTS AV 010 (Rafting). En ese sentido, el punto de partida fue la indagación de los antecedentes sobre esas normas y en qué consistían las mismas. Se planteó que el trabajo fuese de carácter descriptivo, basado en fuentes documentales e información que nos facilitó la empresa. Adicionalmente se llevó a cabo una encuesta con el fin de conocer la percepción de los turistas en cuanto a la prestación de servicios que ofrecen las agencias. Como resultado se puede evidenciar que no sólo es necesario la capacitación de empleados, sino también la reglamentación del uso de cualquier tipo de herramientas o instrumentos de seguridad a la hora de practicar cualquier actividad que sea considerada de alto riesgo. Por otra parte, es de vital importancia que las empresas trabajen en pro de la sostenibilidad, no sólo de la misma, sino del entorno en el cuál operan, es decir, promover y generar fuentes de empleo en el sector local, contribuir con el medio ambiente y con la economía Tobia.

Introducción

Este trabajo nace de la preocupación ante el incremento de accidentalidad presentado en época de vacaciones donde diferentes agencias turísticas se han visto involucradas. Frente a dicha situación surgen las unidades sectoriales de normativización del área de turismo que son creadas por el MINCIT y su finalidad consiste en elaborar Normas Técnicas Sectoriales de acuerdo con las necesidades encontradas en los sectores del turismo. Para asegurar la calidad en materia turística, se han creado Normas Técnicas Sectoriales – NTS, las cuales establecen los parámetros para prestar de manera segura actividades turísticas en Colombia.

De acuerdo con la resolución 3860 del 28 de diciembre 2015, y a la ley 1558 de 2012, expedida por el MINCIT, las empresas dedicadas al turismo de aventura deben cumplir con las Normas Técnicas Sectoriales para el Turismo Sostenible (NTS-TS), y con las Normas Técnicas Sectoriales para el Turismo de Aventura, que le sean aplicables (NTS-AV). De esta manera, surge la inquietud, ¿Qué requisitos se deben cumplir según las Normas Técnicas Sectoriales NTS-AV 10 y NTS-TS003 para su implementación y lograr la certificación de calidad turística en la empresa Tobia Extreme?

El objetivo del presente proyecto es brindar un acompañamiento y asesoría a la empresa Tobia Extreme, para que cumpla con las normas técnicas sectoriales tanto de sostenibilidad, como de turismo de aventura que requieran, con el fin de que pueda obtener el certificado de calidad y sostenibilidad turística. Esto contribuiría no solamente a cumplir un requerimiento legal sino a acreditar mucho más la empresa, al obtener el sello de calidad turística otorgado por

la ONAC Organización Nacional de Acreditación de Colombia, mejorará su posicionamiento y por ende sus ventas en el mercado de servicios turísticos de deportes de Aventura. Además, se pretende contribuir con la formalidad del turismo en Colombia y a ofrecer a los turistas actividades seguras que cumplan con la norma y aporten a la sostenibilidad.

El trabajo es de carácter descriptivo, se contó con fuentes documentales, principalmente ofrecidas por el MINCIT y la empresa Tobia Extreme, adicionalmente se realizó una encuesta a estudiantes universitarios con el fin de determinar la importancia que tiene para los usuarios frecuentes, la seguridad y plan de riesgos a la hora de realizar actividades que se encuentran dentro de la categoría de turismo de aventura.

A lo largo del proyecto se ha de revisar cada uno de los requisitos de las normas NTS AV 10 y NTS TS003. El alcance del mismo será realizar todos los programas, documentos, registros y procedimientos solicitados en estas normas, con el fin de cumplir con lo exigido y así obtener la certificación.

Este documento se encuentra dividido en cuatro importantes capítulos: Capítulo I: problematización, allí se desarrolla la pregunta de investigación, los objetivos, los antecedentes, la metodología, la justificación y se traza la línea sobre la cual se pondrá en marcha el desarrollo del proyecto; en el Capítulo II: Marco referencial, se documenta la historia de la empresa, cómo se encuentra constituida, se definen algunos conceptos básicos que se desarrollan a lo largo del estudio y además se desarrolla una explicación sobre las Normas Técnicas Sectoriales NTS AV 10 y NTS TS003 que dicha empresa debe cumplir; en el Capítulo III: Situación actual de la

empresa, se divide en dos partes; por un lado la plataforma estratégica y por el otro el portafolio de servicios, donde básicamente se describe cada uno de servicio que ofrece la empresa a sus turistas; en el Capítulo IV: Implementación de los modelos propuestos, se desarrolla toda la documentación, matrices y socialización de la propuesta ante la empresa Tobia Extreme. Posteriormente encontramos el cronograma de actividades, la situación actual vs situación propuesta y finalizamos con las conclusiones y algunas recomendaciones.

1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Colombia cuenta con una gran oferta turística dadas las características paisajísticas y biodiversas del territorio. Como lo mencionan Arango, Dorado, Guzmán, Ruiz, (2000) Colombia es un país que cuenta con todas las estaciones y en casi todo el país se presentan dos períodos de lluvia, el primero de abril a junio y el segundo de agosto a noviembre, así como también se presentan dos periodos de verano. Esto permite aprovechar los recursos naturales para la práctica de actividades de aventura como el rafting, canyoning, cabalgatas, caminatas, entre otras.

El turismo de aventura es un tipo de turismo que implica viajes con una serie de riesgos y que requiere de ciertas destrezas especiales o condiciones físicas. (Turismo Sostenible, 2017). Por lo cual es indispensable contar con personal capacitado y equipos óptimos que garanticen la seguridad de los participantes.

Cuando un consumidor adquiere planes turísticos en lugares poco reconocidos, pone en riesgo la integridad de las personas, ya que algunas empresas no cuentan con las normas, equipos y capacitación para prestar un servicio en óptimas condiciones.

Por lo tanto, el objetivo que tiene el gobierno es formalizar la industria hotelera y turística, una estrategia válida hoy en día para contrarrestar toda la informalidad que exista en nuestro país. Cotelco (2017) afirma. “La informalidad en cuanto a la parte laboral en el sector turístico y

hotelero fue del 72% en el año 2015”.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia (2017) afirma.

Sólo hay 800 empresas certificadas en las normas técnicas sectoriales de un universo de más de 20.000 empresas que existen, es por esto por lo que el Ministerio está enfocado en lograr que la mayoría de las empresas de viajes y turismo se certifiquen y así se logre la formalidad del turismo en Colombia. Se estima que para finales del año 2017 debería haber unas 2.000 empresas del sector certificadas”. Tomado de <http://www.mincit.gov.co>

Este proyecto investigativo está enfocado en indagar cómo adquirir la certificación de La norma NTS AV010 y NTS TS 003, que contienen todos los requisitos que como empresa de servicios turísticos debe cumplir y más aún cuando cuenta con la experiencia de rafting.

1.2. Pregunta de investigación

Teniendo en cuenta la información anterior, surge la pregunta de ¿Qué requisitos se deben cumplir según las Normas Técnicas Sectoriales NTS-AV 10 y NTS-TS003 para su implementación y lograr la certificación de calidad turística en la empresa Tobia Extreme?

1.3. Justificación

Los turistas cada vez son más exigentes y se encuentran mejor informados, por lo que muchos ya prefieren adquirir los servicios de empresas que tengan el sello de calidad turística que entrega el MINCIT. Es por esto por lo que surgió la necesidad de promover a Colombia ante el

mundo, como un destino turístico seguro, que cumple con lo establecido en las normas, para atraer cada vez a más turistas.

Ministerio de comercio, Industria y Turismo (2017) afirma: “En Colombia se estima que existen alrededor de 20.000 empresas de turismo de aventura, la mayoría de estas empresas son pequeñas e informales” Tomado de: <http://www.mincit.gov.co>

Por lo tanto se considera que no cuentan con el conocimiento y recursos necesarios para implementar estas normas y cumplir con los requisitos en cuanto a los implementos que deben tener, a la organización y estándares que esta norma exige.

Lograr la certificación de calidad turística en la empresa Tobia Extreme hará que ésta se comprometa con el desarrollo del turismo en Colombia, que esté dispuesta a invertir en todo lo necesario para garantizar la seguridad de sus turistas, así como aportar al desarrollo económico, social, ambiental y cultural del municipio de Tobia en Cundinamarca, además le asegurará un reconocimiento y distinción entre las demás empresas de deportes de Aventura.

El propósito es aportar todos los conocimientos necesarios para que la compañía Tobia Extreme logre la formalidad que desea, y se pueda lograr un aprendizaje muy integral de las normas sectoriales del turismo y cómo estas normas se pueden aplicar. Así mismo contribuirá a la región de Tobia, ya que se logrará un equilibrio entre la parte ambiental, económica y social, y se va a trabajar en la conservación de los recursos naturales, así como en el desarrollo social, ofreciendo alternativas económicas y empleo para sus habitantes.

Se pretende indagar cuáles son los requerimientos que solicita el Ministerio de Comercio para cumplir con las normas sectoriales que sean aplicables a la agencia de viajes operadora, como es en este caso Tobia Extreme, para así mismo cumplir con todos estos requerimientos.

Es un proyecto que ayudará a entender que las normas no son sólo cumplir un requisito, sino que implica una concientización en hacer las cosas bien y en brindar al turista servicios de calidad. Esto ha de contribuir con la formalidad del turismo en Colombia, para atender a un público conocedor y exigente, así como para lograr además un equilibrio en el uso de los recursos naturales, el potencial estético, cultural y recreativo que ofrece el municipio de Tobia, para que las generaciones futuras puedan disfrutar también de estos beneficios.

1.4. Antecedentes

“En los dos primeros meses del año de 2015 Colombia recibió un 12,1% más de turistas que durante el mismo periodo de 2014, registrando 750.062 solicitudes” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Informe de Turismo, 2015, p.35). El informe también encontró que “El 90,8% de los viajeros pertenecen a países con los cuales Colombia tiene acuerdos comerciales; los turistas que provienen de Estados Unidos representaron el 16,4% del total, Unión Europea (16,5%) y de países del Mercosur (15,5%). A pesar de que Colombia cuenta con una riqueza incalculable de recursos naturales y biodiversos, esto no es suficiente para alcanzar un buen posicionamiento en el sector turístico del país.

El foro económico mundial en el año 2015 realizó un reporte acerca de la competitividad de

viajes y de turismo donde se analizan principalmente cuatro aspectos importantes de 141 países, para hacer un DOFA de cada una. Analizando cuatro dimensiones: Desde el entorno favorable, las políticas y condiciones como la infraestructura y recursos naturales y culturales. Por lo que veremos a continuación en qué posición se encuentra Colombia

Tabla 1

Índice de Competitividad de Viajes y Turismo

Entorno	Posición
Entorno Favorable	103
Entorno empresarial	108
Seguridad	140
Salud e Higiene	85
Recursos Humanos y Mercado Laboral	79
Disponibilidad de las TIC	67
Políticas y Condiciones Favorables	55
Priorización de Viajes y Turismo	92
Apertura Internacional	8
Precio de Competitividad	86
Sostenibilidad Ambiental	87
Infraestructura	95
Infraestructura de Transporte Aéreo	70
Infraestructura Portuaria y Terrestre	124
Infraestructura en servicio Turístico	90
Recursos Naturales y Culturales	19
Recursos Naturales	24
Recursos Culturales y Viajes Turísticos	24

Fuente: WEF, 2015

La mayor fortaleza de Colombia son los recursos naturales, llegando así a posicionarse en el

puesto No. 19 de 140, pero la debilidad es que este país no es muy fuerte en turismo, por lo que es necesario seguir implementando estrategias exitosas para atraer más turistas.

Según (Beltrán, 2008) En la última década, el turismo de aventura ha tenido crecimiento significativo de la industria turística mundial, dando respuesta a estas tendencias en Colombia, se han realizado algunos avances para aprovechar este potencial, derivado de la diversidad natural con la que el país cuenta; lo anterior generando la necesidad de que los prestadores de estos servicios turísticos se amolden estándares de calidad que garanticen la seguridad al turista durante la práctica y del mismo la sostenibilidad del lugar donde se realiza la actividad turística. La implementación de estas normativas permitirá a las empresas dedicadas al turismo de aventura a Colombia a ser mucho más competitivos en un mercado muy exigente, obteniendo certificaciones que validen este cumplimiento.

Es importante que el país mejore considerablemente en el tema de regular los destinos turísticos y promover las actividades de deportes de Aventura. Ya que los turistas cada vez son más conscientes del riesgo que implica realizar este tipo de turismo. Si tenemos en cuenta que la mayoría de los turistas que les gusta practicar o explorar estas actividades no son expertos en el tema, por lo que es importante brindar todos los elementos necesarios para proporcionarle seguridad al turista. Situación que no está pasando actualmente en Colombia, ya que por la oferta excesiva se brindan servicios sin la calidad adecuada o los estándares mínimos de seguridad, además de ser un acto irresponsable, genera competencia desleal. El ministerio de Industria comercio y Turismo (2007) afirma:

Los sectores con mayor informalidad son comercio y turismo, donde ésta llega al 76 por ciento, seguidos por servicios, agricultura e industria; lo que de ninguna manera es positivo para el país, porque la competencia desleal que ésta ejerce frente a lo formal, lejos de permitir el crecimiento económico, lo que hace es frenarlo. Tanto la economía paralela, como la evasión de impuestos que lleva implícita, afecta el desarrollo del país y Colombia tiene uno de los niveles más altos de informalidad, dentro del conjunto de países de América Latina, incluso mayor al de México, Brasil y Chile. Tomado de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones>

Así mismo la ministra de Comercio Industria y Turismo, Lacouture (2017) aseguro:

En Colombia existen 1.025 establecimientos que están en proceso de investigación por la informalidad en la que funcionan. No se puede bajar la guardia, si se quiere llegar a un número mayor de empresas formalmente establecidas. Competir de acuerdo con las leyes de oferta y demanda y no a la competencia desleal es lo más importante. Tomado de <https://www.reportur.com/colombia/2017/02/27>

Lo anterior genera la necesidad de especializarse en el manejo de la operación de deportes de aventura, para promover la comercialización de estas actividades.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General. Definir cuáles son los requisitos que debe cumplir la empresa Tobia Extreme de acuerdo con lo requerido en las Normas Técnicas Sectoriales NTS TS 003 (Sostenibilidad) y la NTS AV 010 (Rafting) y cumplir dichos requerimientos para obtener la certificación en calidad Turística.

1.5.2. Objetivos específicos. Realizar todos los manuales, procedimientos, guías, formatos, entre otros, para dar cumplimiento a todas las exigencias en cuanto a materia documental referidas en las Normas NTS 003 y AV 010.

- Contribuir con el cumplimiento de los lineamientos de las normas sectoriales exigidas por el MINCIT, para que Tobia Extreme logre la certificación en calidad turística
- Apoyar a la empresa Tobia Extreme a formalizar todos sus procesos y a ofrecer a los turistas actividades seguras que cumplan con lo que exige la norma.

1.6. Declaración de diseño.

El diseño de la investigación en estudio es de tipo descriptivo y se basa en la información contenida en las fuentes primarias a través de una encuesta y de fuentes secundarias, por medio de documentación relacionada con el tema.

De acuerdo con las normas que se quieren cumplir la NTS AV 010 y la NTS-TS 003, estas

exigen una serie de requisitos de obligatorio cumplimiento, por lo que se procede a generar un listado de todos los requisitos que exige cada norma y se realiza una visita a las instalaciones de la compañía Tobia Extreme para verificar cómo se puede dar cumplimiento a todo lo exigido en la norma. A esta fase inicial le llamamos diagnóstico.

La presente investigación contempla realizar todos los procedimientos, instructivos y demás documentación que sea necesaria para que la compañía Tobia Extreme cumpla con toda la parte documental exigida en las normas NTS AV 010 Y NTS TS 003. Por lo que la propuesta está enfocada a entregar a Tobia Extreme un manual con toda la documentación requerida para que la compañía se encargue de implementar y hacer seguimiento.

Con el fin de argumentar el presente proyecto y de conocer también que tan relevante es el cumplimiento de estas normas en la opinión de los turistas, se realiza la tarea de hacer una encuesta para medir la importancia que le dan los turistas a las empresas de turismo que cumplen con los estándares de seguridad y normatividad en la materia, al momento de elegir una compañía para realizar deportes extremos.

1.6.1. Población y Muestra. La población está constituida por estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia, en la ciudad de Bogotá, Personas en edades entre los 18 y 38 años. En total son 42.293 estudiantes de pregrado. Se seleccionó este segmento de la población porque la mayoría son jóvenes, que son quienes más demandan el servicio de deportes Extremos y son grandes influenciadores en la compra de estos paquetes turísticos.

1.6.1.1. Muestra. Aplicando la fórmula para población finita nos arroja los siguientes resultados. Se utilizó la formula expuesta por Suarez (2011). Cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{42293 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (42293 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 72,83 = 73 \text{ Estudiantes}$$

Donde

N = Total de la población

$Z\alpha = 1.96^2$ (con una seguridad del 95%)

p = proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso un 5%).

La muestra la componen 73 estudiantes de la universidad nacional de 18 a 38 años, ubicados en la ciudad de Bogotá.

1.6.2. Requerimientos esperados de diseño. Los resultados esperados de la presente investigación consisten en entregarle a la compañía Tobia Extreme todas las herramientas para que pueda lograr la certificación en calidad turística, estas herramientas contemplan: Elaboración de manuales y cumplimiento de toda la gestión documental exigida en las normas, con la redacción de programas, procedimientos, instructivos, fichas técnicas y formatos.

De esta manera la presente investigación se basará en los siguientes indicadores:

Objetivo: Cumplir los requerimientos exigidos en la norma NTS AV 010

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Cantidad de requisitos cumplidos}}{\text{Cantidad total de requisitos norma NTS AV 010}} \times 100\%$$

Objetivo: Cumplir los requerimientos exigidos en la norma NTS TS 003

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Cantidad de requisitos cumplidos}}{\text{Cantidad total de requisitos norma NTS TS003}} \times 100\%$$

1.7 Metodología

El tipo de estudio desarrollado es descriptivo, donde se realiza una observación del fenómeno de estudio, que en este caso es la operación de la compañía Tobia Extreme, pero no se van a intervenir ni manipular directamente las actividades que realiza la misma.

El método de investigación utilizado en el presente proyecto es el deductivo, ya que se basa en los procesos actuales que desarrolla la empresa de deportes de Aventura Tobia Extreme, en todo lo relacionado con sostenibilidad y con la operación de la actividad de rafting, así mismo se busca aportar mejoras a estos procesos con el fin de cumplir todo lo requerido en las normas técnicas sectoriales para brindar seguridad y confianza a los turistas. Se utilizan fuentes primarias y secundarias para el desarrollo de esta investigación, teniendo en cuenta que las fuentes primarias se obtienen con la aplicación de una encuesta para ratificar si los clientes potenciales le dan relevancia a la seguridad al momento de elegir una empresa de deportes de aventura, por encima del precio del servicio ofrecido, adicionalmente se realizarán visitas de levantamiento de

la información en las instalaciones de la compañía Tobia Extreme, esta información está soportada en fuentes secundarias que permitan sustentar la investigación.

Se llevaron a cabo inspecciones físicas a la compañía para asegurar que cuente con todos los elementos físicos que requiere la norma para el desarrollo del rafting y se implementarán programas para aportar con el desarrollo del municipio de Tobia en los aspectos cultural, económico, ambiental y social.

1.7.1 Instrumentos. Las técnicas de investigación que fueron empleadas para recolectar la información son:

La técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario a 73 estudiantes, en edades comprendidas entre 18 y 38 años ubicados en la ciudad de Bogotá, para medir la percepción que tienen los usuarios de deportes extremos sobre la confiabilidad de las empresas turísticas que brindan estos servicios.

La técnica de observación, realizando un registro visual de lo que ocurre en la empresa Tobia Extreme, visitando sus instalaciones físicas y cómo funciona la operación, desde que se aborda al cliente en la oficina hasta que se realiza la actividad de Rafting, revisando la práctica de la actividad, las medidas de seguridad, las características y condiciones de los equipos utilizados. Clasificando y consignando la información, para determinar de acuerdo con lo que exigen las normas NTS AV 010 y TS 003, qué tiene y qué hace falta. Esta técnica de observación será externa y no participante, se pretende registrar lo que ocurre sin intervenir.

La otra técnica que se empleó es la de información documental, recopilando la información, conociendo y comprendiendo la empresa Tobia Extreme y su actividad. Para analizar la

información se utilizó el análisis lógico, debido a que, en este proyecto, las unidades de investigación son pocas o no adecuadas, de acuerdo con los objetivos de investigación para ser sometidas a tratamiento estadístico.

Con base a los elementos encontrados en el diagnóstico se procedió a dividir el trabajo en fases, así:

Fase I: Análisis, diagnóstico, detección de problemas y el instrumento aplicado.

Fase II: Socialización de la propuesta.

Fase III: Entrega de la propuesta

1.7.2 Matriz de objetivos. En la siguiente matriz se pretende evidenciar cómo se alcanza cada objetivo específico, detallando las actividades, fuentes de información y las herramientas que fueron empleadas.

Tabla 2

Matriz de Objetivos

Objetivo específico	Actividades	Fuentes de información	Herramientas o instrumentos
Determinar cuáles son los requisitos exigidos en las normas NTS AV 010 y NTS TS 003 con el fin de dar cumplimiento (parte documental).	Indagación sobre la aplicación de las normas NTS AV 010 y NTS TS 003	Documentos expedidos por el MINCIT.	Lista de chequeo de la documentación exigida, cumplida al cien por ciento. Matrices elaboradas

Contribuir con el cumplimiento de los lineamientos de las normas sectoriales exigidas por el MINCIT, para que Tobia Extreme logre la certificación en calidad turística.	Técnica de la observación, realizando un registro visual de la dinámica de la empresa Tobia Extreme.	Gerente de la empresa Tobia Extreme.	Recopilación de información documental que existe en la empresa Tobia Extreme.
Contribuir con la sostenibilidad del Municipio de Tobia Cundinamarca, optimizando los recursos ambientales que ofrece el municipio, a través, de la implementación de la norma NTS-003 que se va a implementar en la empresa Tobia Extreme.	Visitas a la empresa Tobia Extreme con el fin de realizar registros escritos sobre las actividades que realiza la empresa	Empleados de la empresa Tobia Extreme, director general y técnicos asignados a desarrollar los deportes extremos	Información suministrada por la empresa y la recopilación de datos durante las visitas
Cuantificar la inversión necesaria para que la compañía Tobia Extreme se pueda certificar en las normas NTS AV 010 Y NTS TS 003	Llevar a cabo cotizaciones en diferentes empresas que ofrecen implementos de seguridad.	Gerente general de la empresa Tobia Extreme y departamento contable	Cotizaciones obtenidas donde se busca adquirir elementos de seguridad de buena calidad.
Contribuir con la formalidad del turismo en Colombia para ofrecer a los turistas actividades seguras que cumplan con los requerimientos de la norma y aporten a la sostenibilidad.	Diseño de encuesta de percepción sobre el turismo de aventura.	Consumidores (a quienes se les aplicó el instrumento)	Encuesta aplicada a los clientes potenciales

Fuente: Elaboración propia

1.7.2. Limitación de diseño (factibilidad). Lo que se pretende, mediante este proyecto de investigación, es brindar herramientas técnicas y metodológicas, con acompañamiento y asesoría a la empresa Tobia Extreme para que obtenga certificación de calidad ante el MINCIT. A lo largo del proyecto se ha de revisar cada uno de los requisitos de las normas NTS AV 10 y NTS TS003 y se llevará a cabo una documentación.

Como se mencionó en el inicio de este documento; El alcance de este proyecto será realizar todos los programas, documentos, registros, procedimientos, instructivos y fichas técnicas solicitadas en estas normas, con el fin de cumplir con lo exigido en las normas y así obtener la certificación.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Código CIU. Tobia Extreme pertenece al sector de agencias de viajes, específicamente en la oferta de servicios turísticos, transporte y alojamiento. Es una sociedad limitada, el código CIU es 7911 y 7912.

2.1.2 Historia de la empresa. Tobia Extreme es una compañía fundada en el año 2010 por los señores Carlos Reyes y Jhon Fredy Garavito, creada con el fin de brindar el servicio de deportes de aventura en el municipio de Tobia, Cundinamarca. Su portafolio cuenta con más de 30 planes, donde incluyen planes individuales, planes para pasar la noche en Tobia y planes corporativos o para empresas. También cuentan con servicio de hotel y zona de camping.

Sus dos socios empezaron la consecución de clientes y en este momento les dan empleo a más de 20 personas en el municipio. Las instalaciones de la compañía están ubicadas en el municipio de Tobia, desde allí recibe a sus clientes y organiza el itinerario de los viajeros.

Es una de las empresas más grandes en el municipio, que ha venido creciendo día a día que se quiere especializar como la mejor empresa de deportes extremos del municipio, destacándose por cumplir con todos los requisitos de seguridad, con el fin de lograr la confianza de los viajeros.

2.1.3. Como Llegar A Tobia Colombia. “Tomar la calle 80 o la calle 13 hacia el occidente de Cundinamarca, descender al Municipio de la Vega y luego de pasar el peaje de Caiquero, a 1.5 kilómetros tomar el desvío para Tobia, 6 Kms adelante se encuentra el municipio”. Tomado de <http://tobiaextreme.com/servicios/como-llegar>

Tiempo de recorrido: 1.5 horas. Distancia: 90 Km. Nro. De peajes: 2. Clima promedio: 30 grados

2.2 Marco teórico

Para lograr la certificación en Calidad Turística se debe cumplir con las Normas técnicas sectoriales y solicitar a una de las empresas certificadoras autorizadas por la ONAC, las respectivas auditorías para lograr la certificación.

2.2.1. La norma NTS AV010: Requisitos para operar actividades de Rafting en turismo de aventura. Para cumplir con la norma NTS AV-010 la empresa debe adquirir los equipos de protección personal para los usuarios de acuerdo con las especificaciones enunciadas en esta norma, estos equipos son Balsas, Kayak, chalecos, cascos, remos, cuerdas, mosquetones y poleas, además debe adquirir los elementos de operación tales como: Cuerdas de rescate, cuerdas de anclaje, Remos de repuesto, Botiquín, Kit de reparación y sistema de comunicaciones. Por

otra parte, la norma exige los siguientes elementos para el equipo de rescate: Cuerdas, mosquetones, poleas, cordinos, cinta tubular, camilla rígida, camilla tipo canasta, linternas, cartografía de la zona donde opera, brújula y un botiquín de rescate especializado.

En la norma se especifica además la cantidad que se debe tener de cada elemento y las características. Pero cumplir con todos estos equipos no es suficiente para lograr la certificación, ya que adicionalmente debe implementar todo un programa documental donde queden registrados algunos aspectos como: la Matriz legal, los datos del turista, el manual de operación, el manual de búsqueda y rescate, el reglamento, un procedimiento del mantenimiento de los equipos, entre otros requerimientos.

2.2.2. La Norma NTS TS003: de Sostenibilidad Turística: Requisitos de sostenibilidad en Agencias de viajes. En cuanto a la norma NTS TS-003, esta norma hace referencia a 3 aspectos importantes: ambientales, económicos y socioculturales, que debe cumplir una empresa, manteniendo procesos ecológicos y conservando los recursos naturales de la zona donde opera, manteniendo la autenticidad cultural de las comunidades anfitrionas, asegurando actividades económicas viables a largo plazo que representen un beneficio sociocultural.

Obliga a las agencias de viajes a tener planes de uso eficiente del agua y de la energía, a realizar una correcta disposición de los residuos, a utilizar papel reciclable para la impresión de contenidos publicitarios e informativos, además debe contratar personal de la región donde opera, en condiciones justas, promover la compra y consumo de bienes locales, capacitar a las comunidades locales. Por otra parte, esta norma exige determinar una política de sostenibilidad con objetivos y metas cuantificables y alcanzables. Para cumplir con esta norma se debe tener

todo un plan de gestión ambiental y tener evidencias de las cumplidas en estas normas, con el fin de cumplir con lo exigido en las normas y así obtener la certificación.

Dando cumplimiento de cada uno de los puntos solicitados.

2.2.3. Calidad Turística: El ministerio de comercio Industria y Turismo exige a las empresas dedicadas al turismo que se certifiquen en calidad turística, con el fin de que estas compañías presten los servicios a los turistas con todas las condiciones necesarias para proporcionar seguridad y un servicio confiable. Para lograr esta certificación las compañías deben cumplir con las normas sectoriales de turismo que le sean aplicables. Pero dicha certificación es voluntaria y se acredita ante una compañía externa certificadora, quien por medio de unas auditorías se encargará de emitir un concepto por escrito, indicando que el prestador de servicios turísticos cumple con los requisitos de la norma. Anualmente la compañía certificadora **realiza una auditoría de seguimiento y a los 3 años se debe solicitar la renovación de la certificación, para lo cual la misma compañía certificadora realiza otra auditoría y determina su renovación o no.**

2.2.4. Sostenibilidad en Turismo: Para lograr el objetivo de que el turismo sea sostenible en Colombia, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo con apoyo de la universidad externado de Colombia, crearon las normas Técnicas sectoriales de Turismo sostenible y las compañías que logren cumplir con estas normas, obtendrán un certificado que los acredita como una compañía de Turismo sostenible. Existen varias normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, de acuerdo al tipo de negocio o de servicio que presta la compañía, para el caso de la compañía en estudio Tobia Extreme, aplica la norma NTS- TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de

sostenibilidad. Una agencia de turismo que tenga este certificado se verá como más confiable por parte de los turistas.

2.2.4. Sostenibilidad en Turismo: Para lograr el objetivo de que el turismo sea sostenible en Colombia, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo con apoyo de la universidad externado de Colombia, crearon las normas Técnicas sectoriales de Turismo sostenible y las compañías que logren cumplir con estas normas, obtendrán un certificado que los acredita como una compañía de Turismo sostenible. Existen varias normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, de acuerdo al tipo de negocio o de servicio que presta la compañía, para el caso de la compañía en estudio Tobia Extreme, aplica la norma NTS- TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad. Una agencia de turismo que tenga este certificado se verá como más confiable por parte de los turistas

2.3 Marco Conceptual

A continuación, se presenta una lista de los conceptos más relevantes que hacen claridad de las palabras técnicas utilizadas en el documento.

Rafting: Es una actividad que consiste en descender por el río en botes inflables, a lo largo del cauce, siguiendo la corriente del agua.

Ecoturismo: Consiste en actividades turísticas relacionadas con la naturaleza, busca reducir el impacto negativo en el entorno natural y sociocultural tanto como sea posible.

Turismo de Aventura: Es la práctica que tiene como fin desarrollar actividades recreativas o deportivas, asociadas con la naturaleza, asumiendo los diferentes riesgos que pueda traer.

Guía de Turismo: Persona capacitada calificada y competente para guiar al turista capaz de interpretar la cultura y herencia natural de un lugar que el viajero visita.

Agencias de Viajes y Turismo: Son aquellas compañías que se dedican a vender y organizar planes de turismo para las personas interesados.

Agencia de Viajes Operadora: Son agencias de viajes las empresas que se dedican precisamente a operar es decir a llevar a cabo las actividades de deportes de aventura, para nuestro caso.

Certificación en Calidad turística: Surge como estrategia para incrementar la calidad en la prestación de los servicios turísticos, creada por el Viceministerio de Turismo. Con el fin de mejorar la prestación de los servicios turísticos ofrecidos a los turistas, fortaleciendo la gestión de calidad en las empresas y destinos turísticos, para generar una cultura de excelencia, que permita posicionar a Colombia como un destino de calidad, diferenciado, sostenible y competitivo en los mercados turísticos. Otorgando un distintivo o herramienta informativa y comercial para diferenciarse frente a la competencia, a los ojos de los consumidores, que comparativamente presenta un mejor desempeño. MINCIT (2007)

Norma técnica: “Documento normativo, voluntario, elaborado por consenso, aprobado y publicado por un organismo reconocido y que establece especificaciones y procedimientos para asegurar que un material, producto o servicio es adecuado para el propósito y desempeño de Improvistos”. MINCIT (2007) Tomado de:

http://www.certificacioncalidadturistica.com.co/courses/topics_view_new/3

Normas sectoriales de Turismo: Son normas en el ámbito de la sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos, creadas por la unidad sectorial de normalización para los temas referentes al turismo sostenible. Con el cumplimiento de estas normas se puede acceder a la certificación.

Desarrollo Sostenible de Turismo: Consiste en equilibrar los aspectos ecológicos, socioculturales y económicos en la práctica del turismo para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. Aprovechando al máximo los recursos ambientales, respetando la cultura de las comunidades de origen y garantizando una economía viable y sostenida en el largo plazo. También se define como “todas las formas de desarrollo turístico, gestión, y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad“(FNNP, 1993). Tomado de

<https://www.federnaturopati.org/>

“El turismo en Colombia está pasando por un gran momento: El crecimiento en Colombia ha sido impresionante, en el año 2016 creció un 15%, mientras que el mundo creció a un 4%, son más de 5 millones de turistas que llegan al país, pero podemos construir más y podemos

desarrollar sosteniblemente este turismo”, afirmó la Ministra de Comercio, Industria y Turismo, Lacouture (2017). Tomado de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones>

“El crecimiento del turismo no puede estar desligado de la sostenibilidad. Debe ser un turismo que fortalezca socialmente a las comunidades donde se desarrolla, que no arrase con los recursos naturales y culturales, y que tenga incidencia importante en los ingresos locales” Lacouture (2017). Muestra de las acciones que se están desarrollando el país hacia ese objetivo, es la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible.

3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

3.1. Plataforma estratégica

Organigrama



Figura 1: Organigrama

Fuente: Información Suministrada Por TOBIA EXTREME

Misión

Tobia Extreme (2017) afirma:

Ser facilitadores de todos los servicios turísticos necesarios de nuestro (s) cliente (s) para el máximo aprovechamiento del tiempo y disfrute de las actividades en el departamento de Cundinamarca y Colombia en general. Los planes han sido diseñados de tal forma que podamos brindar a nuestro visitante actividades turísticas encaminadas a enriquecer el conocimiento y convivencia con el medio ambiente, el deleite de una variada gastronomía de la región, actividades de aventuras extremas que incluyen desafíos físicos. Recuperado de: <http://tobiaextreme.com/>

Visión

La compañía Tobia Extreme (2017) afirma:

Consolidarnos como la mejor empresa de turismo Aventura en el departamento de Cundinamarca con reconocimiento Nacional e Internacional, donde el cliente se sienta respaldado, seguro y confiado por un excelente equipo humano, motivados por un alto grado de responsabilidad, profesionalismo, creatividad, competitividad y comprometidos con el desarrollo turístico del departamento y del país. Recuperado de: <http://tobiaextreme.com/>

Valores y principios de la empresa

La compañía Tobia Extreme (2017) afirma:

- Cumplimiento en las actividades, este valor se refleja en la puntualidad y calidad de todo lo ofrecido en los diferentes programas turísticos.
- Respeto: Dada la actividad y la diversidad cultural, este valor se traduce en el respeto a las costumbres, tradiciones y opinión de todos los semejantes
- Compromiso: Se genera a partir de la responsabilidad y satisfacción del talento humano, conduciendo a resultados provechosos para los clientes y la organización.
- Calidez: Es la afectividad, la cordialidad, el respeto y la amabilidad en el trato con los clientes, compañeros, proveedores y demás colaboradores.
- Innovación: Es la aplicación eficiente de la creatividad y se refleja en el diseño de nuevos productos turísticos, en las estrategias y actividades
- Sensibilidad ambiental: Se traduce en la utilización de buenas prácticas ambientales que minimicen el impacto ambiental (negativo) para disfrutar de la naturaleza sin contaminarla. Recuperado de: <http://tobiaextreme.com/>

3.2 Portafolio de servicios

La compañía Tobia Extreme ofrece los siguientes servicios: rafting, torrentismo, caminatas, Paintball y canopy. Además, cuenta con el servicio de hotel para atender a todos los turistas que visitan el municipio de Tobia.

A continuación, se dará una descripción literal de los servicios que ofrece Tobia Extreme para sus clientes.

Rafting

El Rafting o canotaje es una disciplina deportiva con un alto contenido de exigencia física, el desarrollo de esta actividad es saliendo en una balsa inflable certificada que permite descender río abajo pasando por diferentes rápidos.

La ruta de acuerdo con el nivel del río oscila entre 4 a 7 km de recorrido.

Ruta: Paso del Rejo – Tobia

Horario Actividad: de 6:00 am a 6:pm

Tiempo aproximado de actividad: 90 Minutos

Edad mínima:

Clase I y II: Niños desde 7 años, pero deben contar con la autorización de sus padres, la cual se debe hacer por escrito. En cuanto a los adultos la edad máxima es hasta 75 años.

Clase III: Desde los 12 años en adelante, los menores de edad también deben contar con autorización de sus padres.

Clase IV y V: Personas de 18 años en adelante

Edad Máxima: 75 años

Precio: \$ 40.000 Por persona

Distancia: 8 Kilómetros descenso

Implementos

- Ropa deportiva liviana
- Bloqueador solar
- Vestido de Baño

- Gorra, Sandalias deportivas o tennis
- Toalla y elementos de aseo personal
- Una bolsa para guardar la ropa húmeda
- Debe manifestar si sabe o no nadar, y que es consciente que asiste

voluntariamente a una actividad extrema.

- Debe manifestar que No padece enfermedades cardiovasculares, no está en embarazo, no padece ninguna otra lesión que le impida realizar actividades con un riesgo alto.

- Debe manifestar que No padece asma, epilepsia, esquizofrenia o trastornos similares.

- Si alguno de los usuarios lleva prótesis (incluida SILICONA) asume personalmente el riesgo de daño que pueda ocasionar.

- Debe manifestar que no usa marcapasos y que no le han hecho una intervención quirúrgica en el último año.

- No viaje colgado del vehículo, en la parrilla del techo, ni sobre el tráiler que transporta los botes

- Está prohibido arrojar basura, durante el recorrido así mismo debe seguir las indicaciones de los guías, en todo lo relacionado con respetar y proteger el medio ambiente.

- El cliente se compromete a seguir las instrucciones del guía, el cual puede detener la actividad si las personas no están cumpliendo con las normas.

- No debe realizar esta actividad si se encuentra bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, así como si ha consumido alguna otra medicación que pueda comprometer su estabilidad, reflejos

Torrentismo

Debido a la diversidad topográfica, Tobia es un lugar ideal para practicar el torrentismo, ya que hay numerosas cascadas de aguas cristalinas y varios pozos donde los turistas pueden nadar. Los amantes de este deporte usarán cuerdas, con alturas de más de 30 metros, donde combinan equilibrio y agilidad con una gran dosis de adrenalina.

Requisitos y Costos:

Edad mínima: 12 años

Edad Máxima: 70 años

Costo: \$ 35.000 por persona

Duración: Dos horas

Implementos:

- Ropa deportiva y apropiada para clima cálido
- Bloqueador solar
- Gorra y Sandalias deportivas o tennis
- Toalla y elementos de aseo personal

Canopy

Tobia cuenta con uno de los canopys más altos y más largos del mundo. Tiene más de 200 metros de altura y 600 metros de recorrido, para los más atrevidos que aman la altura, la adrenalina y la naturaleza.

Requisitos y costos:

Edad mínima: 8 años

Edad Máxima: 70 años

Costo: \$ 42.000 por persona

Duración: 30 minutos en total (incluido ascenso y descenso de la Montaña)

Implementos recomendados:

- Ropa deportiva apropiada para clima cálido
- Bloqueador solar
- Gorra y sandalias

Caminatas

Tobia extreme también ofrece el servicio de caminata con un guía, donde pasearán a los turistas por el antiguo camino del tren que pasaba por ese municipio, los hermosos paisajes y la gran biodiversidad hacen que esta actividad sea muy atractiva.

Requisitos y Costos

Edad mínima: 8 años

Edad Máxima: 70 años

Costo: \$ 20.000 Por persona

Duración: 1 hora aproximadamente

Implementos

- Ropa deportiva y apropiada para clima cálido
- Bloqueador solar
- Vestido de Baño
- Gorra y sandalias
- TOALLA y elementos de aseo personal
- Una bolsa para guardar la ropa húmeda

Paintball

Este juego se practica por equipos, el objetivo de este juego es conseguir la bandera la cual está ubicado en el centro del campo de juego y llevar este elemento al punto de partida del equipo contendor

Requisitos y Costos:

Edad mínima: 12 años

Edad Máxima: Hasta los 70 años

Costo: \$ 30.000 Por persona

Recarga adicional \$ 7.000

Duración: 1 hora

4. IMPLEMENTACIÓN DE LOS MODELOS PROPUESTOS

4.1 Implementación de los modelos propuestos. Implementar las normas técnicas sectoriales NTS AV 010 Y LA NTS TS 003 en la Agencia Tobia Extreme

En la primera etapa se revisó con detenimiento cuáles son los requisitos exigidos en las normas NTS AV 010 y NTS TS 003. En las siguientes tablas se aprecian los requisitos, la descripción y el material desarrollado para cumplirlos.

Tabla 3:

Descripción de los Requisitos Norma NTS AV 010

Requisito	Descripción	Material Desarrollado Para Cumplir El Requisito
------------------	--------------------	--

Requisitos Legales	Procedimiento documentado para identificar, tener acceso y cumplir la legislación vigente	RT-ML-001 Matriz legal y RT-PR-001 Procedimiento para elaborar la matriz
Requisitos de Información	Se debe informar al turista o viajero con respecto a la ruta, actividad a realizar, los horarios, las condiciones físicas, las medidas de seguridad, documentos a diligenciar antes de la actividad, normatividad vigente y edad mínima	RT- FT-001 Ficha técnica de información al turista, previa presentación de actividades de rafting para turismo de aventura
Requisitos de Seguridad	Validar el estado del clima, antes, durante y después de la actividad para tomar las medidas necesarias, en cuanto a seguridad, el vestuario y los equipos.	RT-FO-008 Bitácora del recorrido.xls
	Realizar charla al turista, viajero o pasajero dando las indicaciones de las técnicas mínimas que debe manejar para la práctica del rafting.	Manual de Operaciones
	Validar el estado de salud del turista, para determinar si puede o no realizar la actividad.	RT- FO-002 Registro turista y activación seguro.xls
	Verificar el entorno e identificar los riesgos que surjan para la realización de la actividad.	RT- FO-005 plan de manejo de riesgos.xls
	Inspeccionar el río donde se realizará la actividad para determinar los riesgos.	RT- FO-004 registro de condiciones meteorológicas y estado del río en zona de operación para la actividad de rafting.xls
	Basándose en cartografía oficial, ubicar geográficamente el lugar donde se realizará la actividad.	RT-G-001 guía del mapa de recorrido del río para la actividad de rafting
Plan de búsqueda y rescate	Se debe realizar un plan de búsqueda y rescate para tener una contingencia y prestar auxilio al turista en caso de una emergencia.	RT-PL-001 plan de búsqueda y rescate

	Plan de capacitación al personal que brinde y opere la actividad de rafting.	Plan de capacitación
Requisitos de la Operación	Manuales de seguridad y atención de emergencias para la actividad de rafting.	Plan de emergencia
	Se debe tener un reglamento interno para las personas que operan la actividad.	Reglamento interno para la operación de rafting
	Se debe contar con un manual de operación para los funcionarios que operan en cada una de las actividades.	Manual de operación
Bitácora	Se requiere el diligenciamiento de una bitácora donde debe aparecer como mínimo: La sección del río, la fecha de recorrido y los horarios.	Bitácora del recorrido.xls
Registro Del Turista	Se debe llevar un control de los turistas que participan en la actividad, por medio de un registro, el cual debe contar con: Nombre, Edad, Nacionalidad, Documento de identidad, número de contacto en caso de emergencia y estado de salud.	RT- FO-002 registro turista y activación seguro
Inducción	Se requiere un proceso debidamente documentado para instruir al turista de los mínimos de seguridad y técnicas para realizar la actividad.	Manual de operaciones

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4:

Descripción de los Requisitos Norma NTS TS 003

Requisito	Descripción	Material Desarrollado Para Cumplir El Requisito
------------------	--------------------	--

Requisitos legales	Se debe realizar un procedimiento para determinar la legislación que aplique en todos los ámbitos de la compañía y hacer seguimiento al cumplimiento de estas normas.	GA-PR-002 Matriz legal general. / GA-IN-001 Procedimiento para la elaboración de la matriz
Sistema de gestión para la sostenibilidad	Se debe realizar un sistema de gestión para asegurar la sostenibilidad y cumplir con lo requerido en la norma NTS TS 003	GA-PR-001 Manual de sistema de gestión ambiental
Política de sostenibilidad	Debe tener definida su política de sostenibilidad	GA-PR-004 Política de sostenibilidad
Programa de gestión para la sostenibilidad	Es importante contar con un programa para reducir los impactos que se puedan generar al medio ambiente y a los aspectos socio cultural y económicos, así mismo se deben propender las practicas que favorecen los mismos.	GA-PR-003 Matriz de impacto ambiental/ y GA-IN-004 Procedimiento elaboración de la matriz de aspectos e impactos ambientales
Gestión de proveedores	Establecer requisitos para las compras, teniendo en cuenta seleccionar proveedores que comprueben que tienen un compromiso real con el cuidado del medio ambiente.	GA-PR-005 Programa de compras verdes
Programa de capacitación	Tobia Extreme debe realizar un programa integral de capacitación, para los empleados y demás personas que se vean involucradas en las actividades.	GA-PR-015 Programa de capacitación
Requisitos específicos/ patrimonio natural	Diseñar un programa de fomento para el municipio de Tobia como destino turístico.	GA-PR-010 Programa de promoción del destino turístico
Requisitos específicos/ uso eficiente de agua	Llevar un control del consumo de agua.	GA-PR-005 Programa ahorro y uso eficiente del agua y eco indicadores

Requisitos específicos/ uso eficiente de energía	Llevar un control del consumo de energía.	GA-PR-006 Programa ahorro de energía y eco indicadores
Requisitos específicos/ gestión de residuos	Diseñar un programa para el control de los residuos	GA-PR-007 Programa de residuos sólidos convencionales y peligrosos y GA-FO-001 Formato de certificado de entrega de residuos aprovechables
Requisitos socio culturales/patrimonio cultural	Tobia Extreme debe implementar un protocolo para el manejo de la información, relacionado con el patrimonio cultural de la región y del país, para atraer más turistas.	GA-PR-010 Programa de promoción del destino turístico
Requisitos socioculturales / prevención contra la explotación y comercio sexual en menores de edad	Dentro de las capacitaciones se debe contar con un programa para la prevención del comercio sexual en particular con menores de edad,	Código de ética

Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis de datos obtenidos en la encuesta realizada a estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia- sede Bogotá

Esta encuesta fue realizada con el fin de determinar qué tanta relevancia le dan los turistas a la seguridad y elementos de protección al momento de elegir un deporte de aventura y si están dispuestas a pagar un poco más con el fin de garantizar su seguridad.

Como fase I del proyecto se analizaron los datos suministrados por 73 estudiantes de la Universidad Nacional estudiantes de pregrado, en edades de 18 a 38 años.

En la figura 2, se observa la edad de los participantes encuestados, a pesar de que el rango de edad fue considerado de 18 a 38 años, una persona de 17 años participó en la encuesta, al igual que una persona mayor de 38 años.

Edad

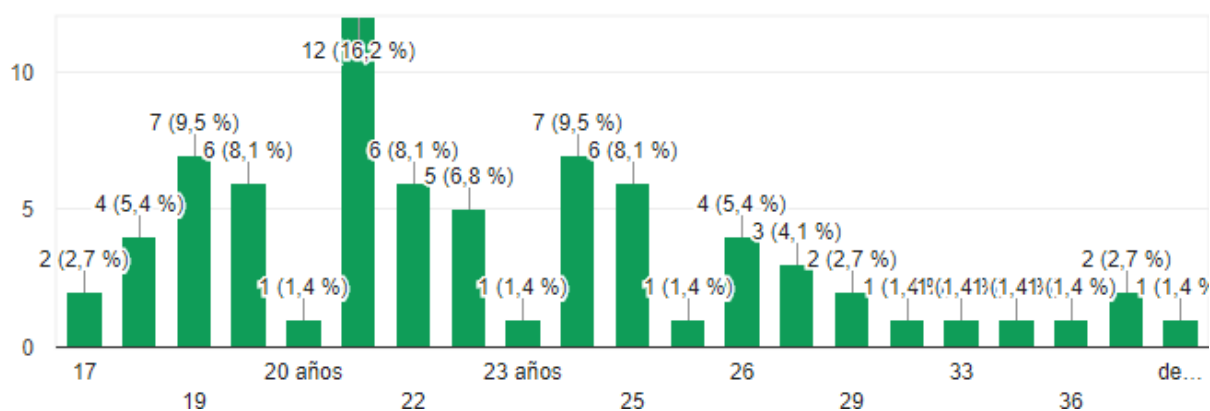


Figura 2: Edades de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

Según se observa en la figura 2, los jóvenes que más practican estos deportes de aventura se encuentran en edades de 22 años con un porcentaje del 16% seguido de 24 años con un 9,5% y 25 años con 8.1%.

En la figura 3 se refleja en porcentajes, cuántos hombres y mujeres participaron de la encuesta. Para un total de 73 respuestas reflejadas, el 54.1% fueron mujeres y el 45.9% fueron hombres.

Género de los encuestados

sexo

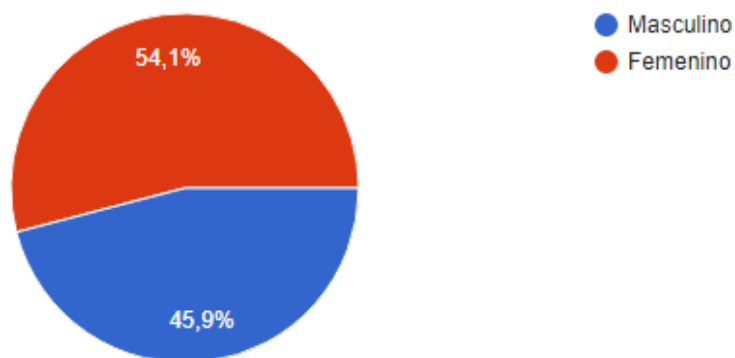


Figura 3: Genero de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

La siguiente pauta fue preguntarles a los jóvenes, qué deporte considerado de aventura habían practicado en algún momento de su vida. Lo cual reflejó que el deporte más practicado es el senderismo con un 73%, seguido del rappel con un 41.9% y el canopy con uno 40.5% y el deporte menos practicado es el parapente con un 18.9% (Ver figura 4)

¿Ha practicado en algún momento de su vida alguna de las siguientes actividades turísticas consideradas de aventura?

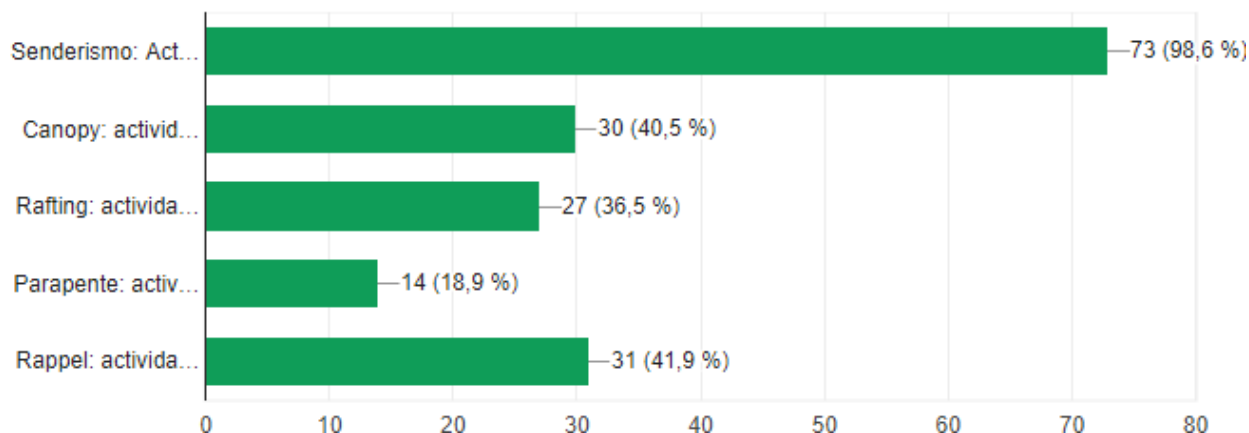


Figura 4: Actividades consideradas de aventura.

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

Se les preguntó, además, con qué frecuencia practicaban deportes de aventura, tomando como consideración semanalmente, mensualmente, anualmente, esporádicamente o nunca. El 66.2% respondió que realizaban alguno de estos deportes esporádicamente, el 14,9% respondió que lo realizaba anualmente, el 12,2% respondió que lo practicaba mensualmente, sólo el 2,7% lo practica semanalmente, y el 4,1% nunca ha practicado alguno de los deportes de aventura anteriormente mencionados.

Esto indica que a pesar de que no se practican muy frecuentemente si hay usuarios que esporádicamente destinan tiempo y recursos para realizar este tipo de actividades. (Ver figura 5: Frecuencia con la que practica deportes de aventura).

¿Con qué frecuencia practica actividades turísticas de aventura?

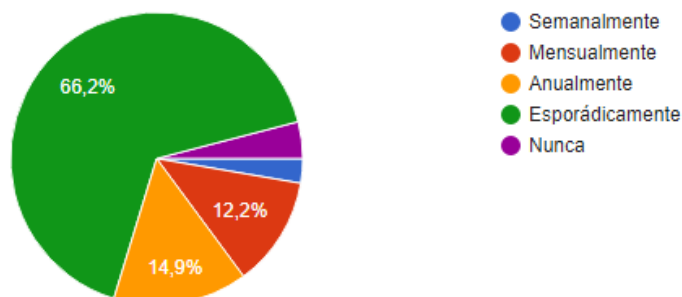


Figura 5: Frecuencia con la que practica deportes de aventura.

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

Otra pregunta que se tuvo como consideración fue, ¿En qué regiones del país ha realizado actividades turísticas de aventura? La respuesta más frecuente fue Cundinamarca con un 81,1%, seguido de Santander con un 37,8%, el Eje Cafetero con un 29,7%, Tolima con el 20,3%, Llanos Orientales con el 16,2% Costa Atlántica con el 10,8%, y finalmente Antioquia que muestra una menor práctica de estas actividades turísticas con el 9,5%.

Muchos de los participantes coincidieron en que Cundinamarca y Santander son destinos idóneos para llevar a cabo actividades turísticas de aventura por dos motivos; Cundinamarca por la cercanía con Bogotá y Santander por sus condiciones climáticas, sumándole que algunos de los encuestados, eran procedentes de esta región y cuando finaliza el calendario académico en la universidad, retomaban a sus lugares de origen, aprovechando la época de vacaciones para realizar deportes de aventura. (Ver figura 6: Regiones en las que más se practican deportes de aventura)

En qué regiones del país ha realizado las actividades turísticas de aventura?

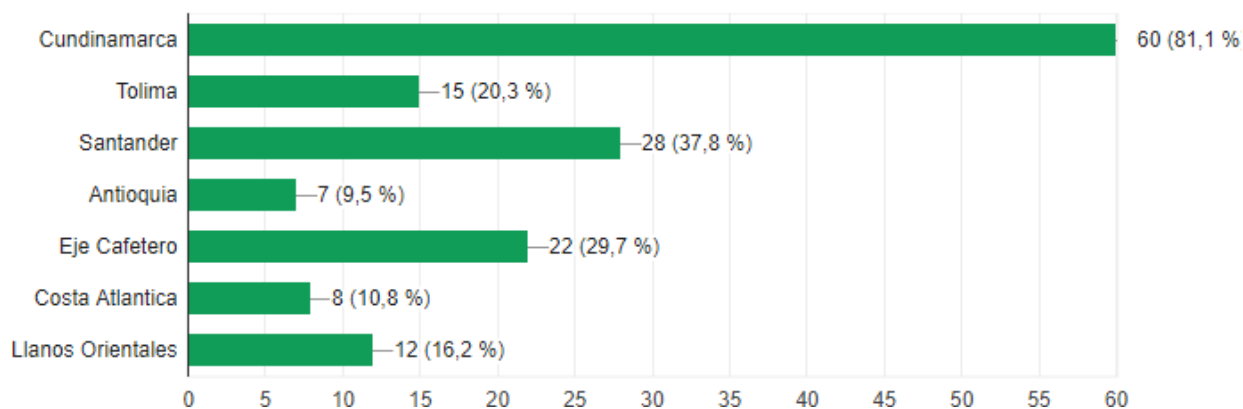


Figura 6: Regiones en las que más se practican deportes de aventura

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

Se buscó analizar bajo qué criterios las personas encuestadas escogieron practicar cualquiera de las actividades o deportes de aventura. Se tuvo en consideración costos, elementos de protección, normas y reglamento. El 89,2% considera como un criterio de elección de servicio, el costo de la actividad de aventura, al igual que los elementos de protección que ofrezca el proveedor. Muchos concluían que buscaban sitios donde los costos fueran económicos, ya que eso representaba un ahorro para sus bolsillos. El 74,3% considera importante que el servicio ofrecido por una agencia garantizara los elementos de protección. El 45,9% consideran que las normas y reglamento de las agencias o empresas turísticas son un criterio de selección para comprar dicho paquete. Esta pregunta era abierta con opción de escoger uno o los tres criterios a la hora de adquirir estos servicios, por lo que hubo quienes respondieron como importante las tres consideraciones. (Ver figura 7: Criterios para escoger la práctica de un deporte de aventura).

¿Qué tienen en cuenta a la hora de adquirir estos servicios?

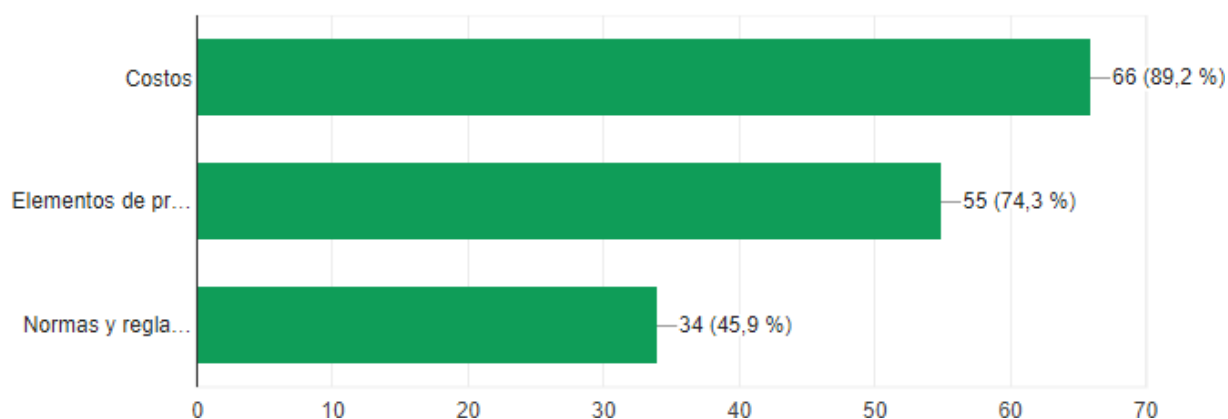


Figura 7: Criterios para escoger la práctica de un deporte de aventura.

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

Para analizar qué tan importante consideran los usuarios que las empresas garanticen que se cumplen con todas las normas y reglamentos de protección, se les preguntó ¿qué era más importante, si pagar costos elevados que garantizaran esto o pagar costos bajos sin que haya garantía del uso de elementos de protección y reglamentos?

El 91,9% coincidieron en que preferían pagar costos elevados siempre y cuando le garantizaran seguridad a la hora de practicar alguna actividad de aventura, mientras que el 8,1% preferían pagar costos bajos donde no necesariamente se les garantizara seguridad y elementos de protección a la hora de realizar alguna de estas actividades. (Ver figura 8: Criterios de protección).

Dentro de estas dos opciones, ¿cuál prefiere?

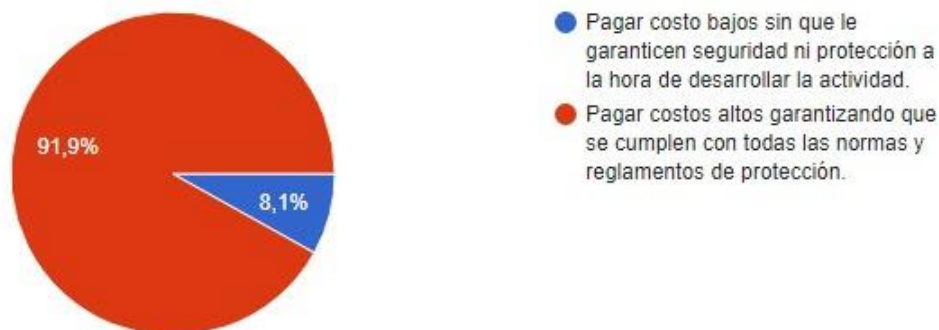


Figura 8: Criterios de protección.

Fuente: Elaboración propia Google encuestas

4.3 Socialización de la propuesta

Para cumplir los requisitos exigidos en las normas NTS AV 010 y NTS TS 003, se desarrollarán a continuación todos los procedimientos, instructivos, formatos, programas y matrices exigidas en la norma, de tal manera que la compañía Tobia Extreme pueda cumplir con toda la parte documental exigida.

4.4 Entrega de la propuesta para dar cumplimiento a la Norma NTS AV 010

Con el fin de cumplir los requerimientos establecidos en la norma NTS AV 010 se desarrollan los siguientes documentos.

4.4.1. Matriz de requisitos legales Norma NTS AV 010.

Tabla 5:

Matriz de requisitos legales Norma NTS AV 010

Tema	Tipo	Número y fecha	Autoridad	Disposición	Verificación de cumplimiento	Acción en caso de no cumplimiento
Sanciones	Ley	1333 de 2009	Congreso de la república	Establece el procedimiento sancionatorio.	Que se cumpla con las normas vigentes	Cumplir con la normatividad ambiental aplicable con el fin de evitar sanciones o multas
Rnt	Decreto	2590 de 2009	Ministerio del interior y de justicia	Obliga a las compañías a tener el registro nacional de turismo	Registro Nacional de Turismo	Se tiene registro nacional de turismo numero 37887
Departamento de Gestión Ambiental	Decreto	1299 de 2008	Ministerio de medio ambiente	Reglamenta la implementación del Departamento de Gestión Ambiental.	Departamento de Gestión Ambiental	Se debe crear el DGA e informarlo a la autoridad ambiental competente
Patrimonio cultural	Ley	397 de 1997	Congreso nacional de Colombia	Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural	Conservación del patrimonio cultural	Dar a conocer a los turistas la importancia del patrimonio cultural que se tiene en Tobia
Turismo	Resolución	<u>0148 de 2015</u>	Ministerio de Industria y comercio	Se debe cumplir con las normas técnicas en materia de sostenibilidad turística	Cumplir con la normatividad vigente	Implementar la norma

Norma técnica sectorial	Norma	Nts av-010	Ministerio de Comercio Industria a Turismo	Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura	Norma Técnica Sectorial AV-010	Implementar la norma
Turismo	Ley	1558 de 2012	Congreso de Colombia	Ley general de Turismo	Cumplir con la normatividad vigente	Implementar la norma

Fuente: Elaboración propia con colaboración de la empresa Tobia Extreme

4.4.2. Procedimiento Elaboración y Actualización Matriz Legal. Para llevar un adecuado control de los documentos relacionados en la matriz legal, así como para asegurarse de tener actualizada la matriz legal, se diseña el siguiente procedimiento.

Tabla 6:

Procedimiento Requisitos Legales

Norma NTS 003- Tobia Extreme Procedimiento Requisitos Legales			
Fecha	Día	Mes	Año
	15	09	2017

Alcance: El alcance de esta matriz va enfocado a la zona administrativa de Tobia Extreme

Responsabilidades: La actualización de esta matriz estará a cargo de la gerencia de Tobia Extreme

Metodología: La metodología adoptada para elaborar esta matriz es la que aparece definida en la norma NTS-TS-003 – AV 010 y será actualizada de acuerdo con el RSS configurado por Tobia extreme.

Procedimiento para determinar los requisitos legales

Cada vez que se actualice o se genere alguna norma ambiental, sociocultural, turística, económica y/o laboral que sea aplicable para TOBIA EXTREME se debe documentar en la matriz de requisitos legales y verificar su estado de cumplimiento.

1. Casilla “Tema”: En esta casilla se debe colocar el área a la que la norma va dirigida
2. Casilla “Tipo”: En esta casilla se debe definir el tipo de norma que es (Decreto, Ley, Resolución, Norma, etc.)
3. Casilla “Número y Fecha”: En esta casilla se debe colocar le número de la norma y la fecha en que fue emitida

4. Casilla “Autoridad”: En esta casilla se debe colocar la entidad que expidió la norma
5. Casilla “Disposición”: En esta casilla se debe colocar lo que reglamenta o dispone la norma
6. Casilla “Verificación de cumplimiento”: En esta casilla se debe colocar el documento con el cual se cumple la normatividad estipulada
7. Casilla “Fecha de la Verificación”: En esta casilla se debe colocar la fecha en que se realiza la verificación de cumplimiento de cada una de las normas estipuladas dentro de la matriz
8. Casilla “Acción en caso de no cumplimiento”: En esta casilla se debe colocar las acciones que va a realizar la agencia en caso de que no se esté cumpliendo con la normatividad

Fuente: Elaboración propia

4.4.3 Ficha Técnica de Información al turista. Se ha diseñado el siguiente procedimiento con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la norma NTS AV010, donde nos dice que se debe informar al turista con respecto a la ruta, la actividad a realizar, los horarios, las condiciones físicas, las medidas de seguridad, documentos a diligenciar antes de la actividad, normatividad vigente y edad mínima

Tabla 7:

Ficha Técnica de Información al turista

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme				
Ficha Técnica de Información al Turista, previa prestación de actividades de Rafting				
Código RT- FT-001			Versión: 1	
Fecha		Día	Mes	Año
		15	8	2017
Item	Descripción			
1	Descripción de la actividad a realizar	El rafting o canotaje es una disciplina deportiva con un alto contenido de exigencia física, el desarrollo de esta actividad es saliendo en una balsa inflable certificada que nos permite descender río abajo, pasando por diferentes rápidos, disfrutando de un paseo sin igual, el rafting contiene diferentes aspectos de seguridad que se deben tener en cuenta para el viaje no presente contratiempos. Estos aspectos se le dan a conocer al turista al inicio de la actividad durante la charla técnica. Ver charla técnica en el manual de operación RT-MA-002		
2	Horarios para el desarrollo de la actividad	La actividad de rafting se realiza desde las 6 a.m. hasta las 6 p.m. Tiempo aproximado de la actividad 90 minutos. Los horarios y duración estimada de la actividad son publicados en el RT-G-002 flyer informativo que se entrega al turista		

- 3** Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros)
- La actividad de rafting está restringida para personas con enfermedades cardiovasculares, asma, esquizofrenia o trastornos similares, en estado de embarazo, personas con alguna lesión que impida realizar la actividad o que le genere algún riesgo. Si alguno de los usuarios tiene prótesis asume personalmente el riesgo de daño que pueda ocasionar. El usuario no puede acceder a la actividad si está bajo efectos de estupefacientes o alcohol o si toma algún medicamento que le reste estabilidad o que lo incapacite para llevar a cabo los deportes extremos. (Esta información está publicada en el flyer que se entrega al turista). El usuario debe registrarse en la planilla de ingreso e informar si padece alguna enfermedad grave, para esto se diligencia el Formato de Registro del Turista y activación del seguro RT- FO-002
- 4** Pautas de comportamiento a guardar por parte del turista en el desarrollo de la actividad
- Durante el viaje en el vehículo que lo llevará hasta el río a iniciar la actividad del rafting, el turista no puede viajar colgado, en la parrilla del techo, ni sobre el tráiler que transporta los botes. Durante la actividad de rafting el turista debe seguir las indicaciones del guía, el cual puede detener la actividad para aquellas personas que no cumplan esta estipulación, además el turista es responsable por las consecuencias que se deriven al no aceptar las indicaciones y órdenes del guía. Durante el recorrido no puede arrojar basura al río, y debe seguir todas las indicaciones que le den los guías para respetar y proteger el medio ambiente. Todo lo anterior es expuesto en el RT-G-002 flyer informativo que se le entrega al turista antes de iniciar la actividad de rafting
- 5** Medidas de seguridad requeridas en el desarrollo de la actividad
- Antes de iniciar la operación de la actividad se les explica a los turistas que deben utilizar los elementos de protección, el casco, el chaleco y el remo y se les indica cómo utilizar cada uno de estos, además durante la charla técnica se les explica a los viajeros las medidas de seguridad que se deben adoptar las cuales se encuentran contenidas en el manual de seguridad. (Ver RT-MA-001)
- 6** Documentación por diligenciar antes del desarrollo de la actividad
- El turista debe registrarse en el formato RT- FO-002, denominado Registro del turista y activación seguro, diligenciado la siguiente información: Nombre, edad, nacionalidad, identificación, seguro médico, un contacto en caso de emergencia, con número de teléfono, además debe indicar si sabe nadar y qué antecedentes médicos tiene.
- 7** Información sobre recursos culturales y naturales de zonas autorizadas donde se hacen las actividades
- Ver resumen en el RT-G-002 flyer informativo y página web

- | | | |
|---|--|---|
| 8 | Requisitos aplicables a la actividad | Los requisitos para la actividad del rafting están contenidos en la norma NTS-AV 010 Icontec 2007-03-15, el decreto 119: “Por medio del cual se establecen todos los requisitos para la prestación de servicios relacionados con el turismo en el municipio de Nimaima, Cundinamarca.” Nimaima, Cundinamarca. 13 de diciembre de 2012 y el Decreto 035 "Por el cual se modifica el decreto 119 de 2012 y se reglamenta la prestación de servicios de turismo en el municipio de Nimaima" mayo 12 de 2016. Esta normatividad se informa al viajero a través de la web www.tobiaextreme.com en la sección normatividad/legal. Esta información también puede ser consultada en el procedimiento de requisitos legales RT-PR-001 |
| 9 | La edad mínima para realizar la actividad es de 12 años. | La edad mínima para realizar la actividad de rafting para rápidos 1 y 2 es de 7 años y para rápidos de clase III es de 12 años, esta información está publicada en la cotización que se envía al turista y en la página www.tobiaextreme.com . Sin embargo, para los menores de edad se solicita el permiso por escrito de uno de los padres o del tutor del niño, esta autorización queda consignada en el formato Autorización padres de niños menores de edad RF-FO-009 |

Fuente: Elaboración propia

4.4.4. Requisitos legales

4.4.4.1 Bitácora del recorrido. La norma NTS AV 010 establece que es importante verificar siempre ya sea antes, durante o después de la actividad todas las normas de seguridad y tener la indumentaria adecuada para dar cumplimiento a este requisito se diseñó el siguiente formato denominado Bitácora de Recorrido, el cual deberá ser diligenciado por el instructor antes de la práctica de Rafting.

Tabla 8:*Bitácora del Recorrido*

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme		
Bitácora de Recorrido		
Código RT- FO-008		Versión: 1
Fecha	Día	Mes Año
	10 8	2017
Numero de viaje	Ruta	Fecha recorrido
Horas programadas	Total balsas	Total carros
Total turistas	Total kayaks	Total guías
Hora salida recorrido	Hora llegada Una vez finalizado el recorrido	
Hora de ingreso al rio	Hora salida del rio	
Novedades del recorrido		
Nombre guía líder recorrido		
Autorizado por:		
Los aquí firmantes declaramos que todos los elementos y equipos se encuentran en un estado óptimo para realizar la actividad de rafting		

Fuente: Elaboración propia

4.4.4.2 Manual de Operación. Para dar a conocer al turista sobre todo lo que debe saber para practicar rafting durante el recorrido, se documentó la charla técnica, la cual es recitada por los guías, esta charla se da en una zona seca a la orilla del rio, antes de iniciar con la actividad de Rafting, para dar unas instrucciones básicas, así como comandos utilizados durante la práctica y recomendaciones de seguridad. Esta información está contenida dentro del manual de operación que exige la norma, el cual se presenta a continuación.

4.4.4.2.1 Recibimiento de los turistas. El guía debe ser muy amable con los turistas, debe tener una actitud muy positiva, hacer sentir muy cómodos y seguros a todas las personas que van a realizar rafting. Debe informarles a los turistas todo lo relacionado con el tiempo que dura la actividad, los horarios y qué adversidades se pueden presentar.

4.4.4.2.2. Bienvenida de los turistas. El guía debe presentarse y darles la bienvenida a los turistas, les hace un recuento de los elementos con los que deben contar para la actividad. Debe dirigir a los turistas hacia el bus.

Se requiere que el guía sea una persona amable, con muy buena actitud y disposición a servir y hacer pasar un rato muy agradable a los turistas.

4.4.4.2.3. Dinámica de introducción al grupo dentro del microbús por parte de los turistas. Cuando ya están todo dentro del bus, el guía debe presentarse nuevamente y presentar al conductor, debe mencionar qué personas lo acompañaran durante el recorrido. Lo que se pretende es que el guía transmita seguridad para que los turistas confíen en su trabajo. Se busca que el guía sea una persona dinámica que logre romper el hielo y generar un ambiente muy agradable

4.4.4.2.4 Manejo y responsabilidades en documentación y tiempos. El guía es el responsable de diligenciar los documentos como bitácora de recorrido, sistemas de comunicación, charlas de seguridad e inspecciones oculares en cada viaje de los equipos.

4.4.4.2.5. *Incidencias que se pueden presentar durante el recorrido y su solución.* A continuación, se presenta una lista de los contratiempos que se pueden generar durante el recorrido.

Tabla 9

Incidencias que se pueden presentar en los viajes y solución

Incidencia	Descripción	Solución
El retraso de los clientes	Se presenta porque el cliente no ha llegado de almorzar o de otra actividad	En este caso se da un tiempo de espera de máximo 15 minutos y se envía a uno de los patinadores para tratar de ubicar al cliente.
Retraso del transporte	Se presenta cuando hay congestión vehicular	Se reprograma la actividad
Falta de equipo	Se olvida un equipo en la bodega	Se utiliza el equipo de contingencia ubicado en el vehículo
<u>Río fuera de nivel de navegación</u>	Fuertes lluvias en la zona	Se reprograma la actividad

Fuente: Elaboración propia

4.4.4.2.6 *Descripción de la actividad.* El rafting o canotaje es una disciplina deportiva con un alto contenido de exigencia física, el desarrollo de esta actividad es saliendo en una balsa inflable certificada que nos permite descender río abajo, pasando por diferentes rápidos, disfrutando de un paseo sin igual, el rafting contiene diferentes aspectos de seguridad que se deben tener en cuenta para el viaje no presente contratiempos.

4.4.4.2.7 *Charla técnica.* Los turistas son dirigidos a una zona seca a la orilla del río Rionegro, en el Paseo del Rejo, allí uno de los guías los convoca para dar una charla técnica de

seguridad para la realización de la actividad de Rafting, donde se tienen en cuenta cuatro aspectos básicos:

Componente de seguridad.

Componente técnico.

Componente de sostenibilidad ambiental.

Componente de diversión.

El siguiente es el guion que debe seguir el guía para la explicación de esta charla:

Bienvenidos a Tobia Cundinamarca, Somos Tobia Extreme (El guía se debe presentar), y vamos a compartir con ustedes una experiencia única. Para que esta experiencia sea la más agradable y la más segura, debemos tener presente la siguiente información, mucha atención por favor. Los Ríos están clasificados en diferentes niveles de acuerdo con la dificultad de navegación, están clasificados del nivel 1 al nivel 6. En Tobia el Rio Negro está clasificado como nivel 3 y en días fuertes de invierno encontraremos rápidos hasta clase 4 en el tramo que vamos a recorrer para realizar la actividad necesitaremos una balsa o bote en el que vamos a viajar el cual tiene parte delantera, una trasera, unos tubulares laterales y unos pontones que nos sirven para estabilizar el bote. Alrededor del bote siempre vamos a encontrar una cuerda que se llama línea de vida, Nos sirve para sujetarnos de ella, en el caso de que alguno sienta que se va a ir al agua. Deben usar siempre su equipo completo de seguridad es decir chalecos, cascos y remos de la manera adecuada. El chaleco debemos ajustarlo a los lados y verificar que los broches cierren de manera correcta, que tengan buena sujeción además que se encuentren en buen estado, el casco debe ir apretado al barboquejo, se debe verificar que no esté roto y que el broche del

barboquejo tenga buena sujeción. El remo consta de tres partes la paleta, el tubo y la “T” de remo. La T de remo siempre la debemos llevar forrada con nuestra mano, esta nos va a servir de extensión para acercar una persona a la balsa, cuando esta caiga al agua. Debemos ir sentados a los lados laterales de la balsa, agarrando bien nuestra T del remo, para no caer con facilidad al agua. Las personas que van en el lado izquierdo deben colocar su pie izquierdo dentro del pontón del bote y las personas que van en el lado derecho deben colocar su pie derecho dentro del pontón del bote. No debemos meter los pies de manera tan fuerte por debajo de los pontones ya que en el caso de ir al agua y no poder sacar los pies se puede sufrir una lesión.

Hay cinco comandos básicos de remada: Alto, adelante, atrás, Izquierda atrás, derecha atrás y adentro.

Alto: Indica que se debe sacar el remo del agua

Adelante: Significa que deben remar hacia delante.

Atrás: Deben remar hacia atrás.

Izquierda atrás: las personas que están en el lado izquierdo de la balsa deben remar hacia atrás y los del lado derecho deben remar hacia delante.

Derecha atrás: Los que están al lado derecho de la balsa reman hacia atrás, mientras que las personas del lado izquierdo reman hacia delante.

4.4.4.2.8 Formas de rescate a corta y larga distancia. A los turistas se les explica en qué consisten estas formas de rescate, de la siguiente manera:

A corta distancia: Este rescate lo puede hacer cualquiera de los aventureros, se realiza pasando la T de remo a la persona que está en el agua, para que se sujete y puede regresar a la

balsa, o sucesivamente la persona que está en el agua le pasa la T del remo a la que está en el bote para acercarse a la balsa.

A la larga distancia: Lo realiza el cayaquero, en este rescate el aventurero que está en el agua debe acercarse al kayak y sujetarse de las manijas que tiene el bote en la parte de adelante y en la parte de atrás. El bote tiene una manija flexible en el frente, esa manija no la deben agarrar, porque si la agarran se va a soltar la parte del kayak y se hundan. Tampoco se deben agarrar del remo del cayaquista o su brazo, solamente de las manijas. Si el cayaquista les dice que se suban en la parte de atrás, deben colocar su pecho en la cola del bote y sujetarse de los lados, también deben abrir sus piernas y estirarlas para tener más estabilidad. Esta es una de las formas en la que el cayaquista puede acercar al aventurero a la balsa o a la orilla del río. Si el aventurero está en el frente es más fácil, debe agarrar la punta del Kayak y abrazar con las piernas la punta del bote, si en dado caso el Kayak se llega a voltear en el momento del rescate no lo deben agarrar, ni tratar de subirse encima del bote, porque el cayaquista los puede lastimar con el bote o simplemente lo obligan a nadar y a quedar en la misma posición de ustedes y de esta manera no los puede ayudar más.

Este rescate lo puede realizar cualquiera de nuestros aventureros y lo hacen de la siguiente manera: Nos ponemos de pie, nunca podemos tratar de rescatar sentados, flexionamos un poco las rodillas, las acercamos a la parte superior de la balsa y nos ponemos frente a la persona que vamos a rescatar, rescatamos primero al remo.

¿Porque rescatamos primero al remo? Porque al rescatar a la persona con el remo, le puede pegar en el rostro al cayaquero o a un compañero, o hasta el mismo se puede lastimar. El rescate

se hace rápido, primero se rescata el remo y se pone en el bote, inmediatamente se sujeta al aventurero de la hombrera del chaleco, se cuenta hasta tres y la subimos al bote, se cuenta hasta tres para que el jalón no sea tan brusco. En este rescate se necesita un poco de fuerza.

Cuando el bote nos de giro es posible que todos los tripulantes queden debajo de la balsa, cuando estén debajo de la balsa, van a tener los cuatros compartimientos de esta para poder respirar, obviamente van a sentir que les va a pegar el agua, pero no les va a pasar nada, tenemos un buen equipo de seguridad, cayaks y más botes.

Ejemplo: Estamos debajo de la balsa ubicamos a los lados la cuerda de gallina o la línea de vida, se quedan prendidos hay, pero si el guía les da la instrucción de soltar la cuerda lo deben hacer para así darle un giro a la balsa. Posteriormente se empiezan a rescatar a todos tantos cayaqueros, como aventureros.

Recuerden amigos aventureros la basura viaja con nosotros, no debemos arrojar ni dejar basura en el rio ni durante el recorrido, somos una empresa comprometida con la sostenibilidad ambiental y el cuidado de los recursos naturales.

4.4.4.2.9 Ajuste del chaleco salvavidas y del Casco. El chaleco debe ser ajustado al torso por si la persona se cae al agua, para que lo sostenga en la superficie. Si no se coloca de esta manera el chaleco flotará, pero la persona no.

4.4.4.2.10 Manera correcta de sostener el remo. El remo debe sujetarse por la parte superior, cubriendo el mango en forma de "T" con una mano y la otra mano se debe colocar arriba de la

paleta. Es importante que tenga en cuenta que el remo también se utiliza para protegerse de la caída de ramas u obstáculos que caen de los árboles. El remo debe sostener fuertemente y alejarlo de las piedras y paredes

4.4.4.2.11 Posición o manera de sentarse en el bote. Cuando se vayan a sentar en la balsa, se debe balancear el peso hacia las piernas o al centro de la balsa, para así poder mantener el equilibrio dentro de ella.

4.4.4.2.12 ¿Qué hacer si se cae fuera de la balsa? Si se presenta esta situación, hay varios detalles que deben considerarse. Por lo que se recomienda colocar en posición horizontal. Deben considerar varios detalles horizontal y en la dirección de la corriente del río, de esta forma se minimiza el porcentaje del cuerpo expuesto a la piedra y otros obstáculos. .

Es importante que la persona que cae al agua no intente pararse en el ayuno, porque cuando los pies tocan el fondo del río, la posición del cuerpo cambia y la cabeza se convierte en la parte que está expuesta a colisionar primero.

4.4.4.2.13 ¿Qué hacer si la balsa se voltea? En caso de que la balsa se voltee, las personas que vayan a bordo deben tomar una posición de nado en rápidos. Si los tripulantes quedaron cerca de la balsa, deben sujetarse de la cuerda (cuerda de gallina) la cual se encuentra amarrada alrededor de la balsa. Deben sujetarse fuerte y subirse al bote; si los tripulantes se alejan del bote, deben tener una posición de nadar rápidos, hasta que el kayak de seguridad se acerque a brindarles ayuda, o bien, al final del rápido nadar hasta la orilla.

4.4.4.2.14 El Kayak de Seguridad. El conductor del kayak de seguridad debe estar muy atento por si alguno de los viajeros se cae de la balsa. La función de esta posición es acercarse en el Kayak hasta la persona para llevarla a un lugar seco y seguro, que puede ser la orilla del río.

4.4.5. Verificar las condiciones de salud del turista o viajero. Para cumplir con este requisito se diseñó un formato para registrar al turista o viajero e identificar si la persona es apta para realizar la actividad de del Rafting.

Tabla 10:*Registro Turista y Activación Seguro*

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme Registro Turista y Activación Seguro													
										Código RT- FO-002	Versión: 1		
										Fecha	Día	Mes	Año
											15	9	2017
D	M	A	Nombre	Edad	Nacimiento	Identificación	Teléfono	Seguro Medico	Contacto de Emergencia	Sabe Nadar?	Antecedentes médicos:		
D	M	A		d	nalida	ón				?			

Fuente: Elaboración propia

4.4.6. Plan manejo de riesgos. Se deben identificar los riesgos que puedan presentarse en la realización de la actividad, esto con el fin de tener un plan de contingencia.

Tabla 11:*Plan de Manejo de Riesgos*

No.	Riesgo	Lugar ocurrencia	Causas	Criterios para suspender la actividad	Consecuencias del riesgo	Acciones para la reducción del riesgo	Controles aplicables	¿Está en el plan de conting encia?
1	Resbalar en la oficina	Oficina Tobia	Agua en el piso	N/A	Golpes en el cuerpo - Contusiones menores	Rutinas de secado	Ventiladores	No
2	Playa Baja	5.12058,74.40716	La dirección del río choca con la roca a alta velocidad con niveles de	Si el nivel del río sube a 280 mts	Puede presionar a una persona debajo del agua contra la roca y producir ahogamiento	Cuando se dé la salida se debe evitar la línea recta contra la roca, tomar el lado derecho del río.	El guía direcciona la balsa fuera de la línea de choque	Si
3	Hidráulica Berbería	5.11943, -74.41062	Movimiento de agua causado por presión, donde la corriente pasa sobre piedras u otro objeto se acelera y cae Verticalmente	Si el nivel del río sube a 280 mts	Puede voltear la balsa	Impartir instrucciones a los aventureros de la llegada de un Hidráulico, implementar posición de acuerdo con la charla técnica	Tomar desviaciones indicadas por el kayak	Si
4	Llegada Tobia	5.12393, -74.45041	Las balsas deben llegar a este sitio y terminar ruta,	Si el nivel del río sube a 280 mts	Puede voltear la balsa	Amorillarse a la derecha mínimo 500 metros para salir al desembarcadero	Tomar desviaciones indicadas por el kayak	Si
5	Evacuación emergencia	5.12223, -74.45343	Este punto es fuera de ruta de llegada, se debe orillar al último punto de evacuación	Accidente/ activación plan de Emergencia	Riegos de muerte.	No navegar por encima de lo permitido por la alcaldía	Prácticas de desembarque por guías	Si
6	Vehículo	Paseo del Rejo	Choque con otro vehículo	Accidentes en la vía/ no paso	Contusiones en el cuerpo	Transitar por la derecha, con velocidades de 40 k x Hora	Control Policial	No

Fuente: Información suministrada por Tobia Extreme

4.4.7 Registro de condiciones meteorológicas. La norma menciona que se debe explorar previamente las secciones del río donde se realizarán las actividades, así es que para cumplir con estos requisitos se diseñó el siguiente formato, el cual debe ser diligenciado cada vez que vayan al río.

Tabla 12:

Registro de condiciones meteorológicas

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme										
Registro de condiciones Meteorológicas										
							Código RT- FO-004	Versión: 1		
							Fecha	Día	Mes	Año
							15 3 2017			
Fecha (dd/mm/aa)	Pronóst ico del tiempo	Hora	Temperat ura	Probabili dad Lluvia (%)	Humed ad relativa	Viento	Clasificaci ón del río /rápido	Cauda	Obstácu los observados	

4.4.8. Guía del mapa de recorrido. Se debe señalar el área geográfica de operación, utilizando mapas a una escala que permita un detalle apropiado, para la implantación de esta norma.

El siguiente mapa describe el trayecto del río que se recorrerá con la actividad de Rafting, el cual inicia en Paseo del Rejo y finaliza en el municipio de Tobia



Figura 9: Mapa de Trayectoria Rafting

Fuente: Elaboración propia

4.4.9. Plan de Búsqueda y Rescate. El prestador de servicios turísticos que opere actividades de turismo especializado de aventura en la modalidad de rafting debe contar un plan de búsqueda y rescate que permita poner a salvo al turista o viajero, frente a contingencias que se presenten durante el recorrido. Por eso se ha desarrollado el siguiente Plan de Búsqueda y Rescate para la compañía Tobia Extreme:

4.4.9.1 Objetivo General del Plan de búsqueda y rescate. El siguiente documento tiene como objetivo general la planeación, diseño de estrategia y socialización de las acciones a tomar, dado el caso de un eventual acontecimiento de emergencia en el desarrollo de las actividades.

4.4.9.2 Personal. En casos de búsquedas o rescates simples de nivel uno, como por ejemplo aviso de auxilio para una persona afectada que ya está ubicada y sin gravedad, tendrá que dar respuesta el equipo de rescate.

En casos de incidentes nivel 3, ejemplo búsqueda en áreas de acceso limitado, múltiples heridos o sucesivos accidentes que provoquen un esfuerzo físico mayor en el equipo de rescate, en un principio se activará el equipo de rescate y se dará aviso a los diferentes entes de acuerdo con el plan de EMERGENCIA, para crear varios frentes de búsqueda y rescate.

4.4.9.3 Roles de los diferentes integrantes del equipo de búsqueda y rescate. Centro de Comando Unificado: Se conforma con un Coordinador logístico, ubicado en la oficina de Tobia Extreme, cuya función será llevar una coordinación entre las áreas implicadas y los organismos de rescate, toma de decisiones con una visión global de la situación.

El Centro de Comando Unificado designará el equipo de rescate como responsable de las operaciones en el terreno con base a su experiencia y juicio, no podrá ser designado en este rol personas ajenas al grupo de rescate que no tengan la experiencia ni conocimientos necesarios.

Este equipo de trabajo deberá estar integrado con un mínimo y en principio, de los siguientes miembros y/o capacidades.

- 1- Guía Líder kayak
- 1- Guía experto en cuerdas
- 5- Guías de rafting
- 1- Conductor vehículo de rescate
- 1- Primeros Auxilios

4.4.9.4 Funciones del personal de búsqueda y rescate. En caso de una emergencia, éstas las funciones a cumplir por los mismos.

Guía líder Kayak: Es la persona que responde por toda la operación de búsqueda y rescate, además se encarga de coordinar todas las actividades y de tomar las decisiones que sean necesarias para que el operativo de rescate sea efectivo, se encarga también de brindar seguridad a los guías de la actividad.

Guía experto en cuerdas: Debe llevar a cabo las operaciones de rescate y es apoyo de las operaciones de alta complejidad.

Guías de rafting: Prestara los primeros auxilios a todos aquellos que resulten lesionados, antes de que los trasladen a un centro asistencial

Centro de comunicaciones: Su función será coordinar todas las llamadas del equipo de rescate y recibir toda la información de todos sus colaboradores u otros equipos

4.4.9.5. Planificación. Esta etapa tiene como fin elaborar un plan de acción de acuerdo a la situación presentada, en el cual se deben contemplar los recursos que se tengan disponibles para un periodo determinado.

El primer plan de acción debe ser elaborado con base en una reunión previa con todos los miembros implicados y una vez se realiza la elevación de toda la información que se reúna del incidente.

El centro de comando es el responsable de recopilar la información de todo tipo ya sea: climática, satelital, geográfica, con el fin de estar atento a las necesidades para elaborar un plan de acción

4.4.9.6. Activación del plan de búsqueda y rescate. La alerta se activará por un llamado, el cual puede ingresar por cualquiera de las entidades de respuesta. Al recibir la Llamada de Auxilio, la empresa debe activar el Plan de Emergencia.

Estas son las preguntas que se deben hacer al recibir un llamado de alerta:

¿Qué y Cuándo paso? ¿Hora exacta?

¿Dónde pasó? Especificar el lugar, en lo posible, tener las coordenadas para poder acceder fácilmente

¿Cuántas víctimas?, ¿Hay heridos, desaparecidos, fallecidos? ¿Gravedad de los heridos?

Si el testigo da la alerta personalmente, se debe solicitar que muestre el lugar exacto en un mapa.

Una vez se tenga conocimiento de la situación, se activará el plan de emergencia.



Figura 10: Activación del plan de búsqueda y rescate. Arbol telefonico y cadena de llamadas.

Fuente: Información suministrada por Tobia Extreme

4.4.9.7. Búsqueda. Se debe localizar a las víctimas utilizando todos los recursos disponibles de forma eficiente, de acuerdo a la situación se empleará el método correspondiente.

Teniendo las actividades que ofrece la compañía Tobia Extreme se establecen 3 tácticas de búsqueda:

Búsqueda de rumbo invertido: En esta modalidad de búsqueda los rescatistas toman la misma ruta que tomaron los viajeros, para esto se debe conocer el punto de partida y el punto de llegada, además de calcular el tiempo de llegada y algunas características de los viajeros.

Búsqueda de batida abierta: En este tipo de búsqueda se debe seguir una línea natural, que puede ser un río, una montaña, un cañón, etc. Pero cuando no se tiene certeza de una línea natural, se debe seguir una trayectoria fija que sea utilizada como referencia para revisar los alrededores.

Búsqueda alrededor del último punto: En este tipo de búsqueda la exploración se realiza en forma de espiral, pero haciendo recorridos cortos y cerca de donde fue visto por última vez el excursionista.

4.4.9.8. Evaluación final. Cuando terminan las operaciones de búsqueda y rescate se realizará una reunión con todos los miembros que participaron con el fin de realizar una retroalimentación de las actividades realizadas y de escuchar las opiniones, todo esto se hace con el fin de adquirir experiencias que permitan mejorar el plan de búsqueda para las operaciones futuras.

Se hará un informe muy completo de las actividades realizadas, en este informe se incluirán además de los formatos diligencias, el cronograma de actividades y debe ser firmados por los que participaron.

4.4.9.9. Informes y Estadística. Todos los informes que se realicen en el operativo, el cual deberá estar firmado, pasará a ser un registro estadístico, que se denominara documento y que estará disponible para la consulta.

4.4.10. Plan de Capacitación. La norma exige que la compañía cuente con programas de capacitación y actualización para el personal que desempeña la actividad. Por lo que se ha desarrollado el siguiente programa de capacitación para la compañía Tobia Extreme.

4.4.10.1 Objetivo General. Garantizar que todos los guías y personal de logística estén actualizados en temas de turismo de aventura, rescate y temas de seguridad, para que puedan prestar un servicio óptimo a los turistas.

4.4.10.2. Objetivos Específicos. Brindar información correspondiente a los objetivos de la empresa, así como dar a conocer a todos los colaboradores el manual de operación, plan de búsqueda y rescate, manual de seguridad y reglamento interno.

Desarrollar habilidades para satisfacer los requerimientos de los clientes.

Adquirir todos los conocimientos que se requieran para para desarrollar la actividad de rafting

Mejorar la eficiencia tanto individual como colectiva en cuanto al rendimiento

4.4.10.3. Alcance. El presente plan de capacitación es debe ser impartido a todo el personal que trabaja en la empresa Tobia Extreme

4.4.10.4. Responsabilidades. La responsabilidad del cumplimiento de este programa de capacitación estará a cargo de la gerencia de Tobia Extreme.

4.4.10.5. Metodología. Para el desarrollo del presente programa se realizarán 3 tipos de capacitación, con el fin de abarcar todos los aspectos relevantes para la efectiva implementación de la actividad de Rafting:

Capacitación de Aprendizaje: Es aquella que se orienta a enseñar nuevas técnicas de rafting, seguridad, y primeros auxilios.

Capacitación Preventiva: Como su nombre lo indica el objetivo de esta capacitación es anticiparse a los hechos se puedan presentar en el desarrollo de las actividades, para adoptar nuevos procesos que nos ayuden a controlar posibles incidencias.

Capacitación Correctiva: Se relaciona con la solución de problemas. Analiza los hechos sucedidos para empezar a corregirlos.

4.4.10.6. Capacitaciones de Aprendizaje. Las capacitaciones de aprendizaje se realizarán de acuerdo con el siguiente programa:

Tabla 13:*Capacitaciones de aprendizaje*

Tema	Dictado Por:	Dirigido a:
Primeros auxilios	Cruz Roja Colombiana Sección Cundinamarca	Guías
Sistema de Sostenibilidad Ambiental	Paola Hernández- Ing. Ambiental	Todos
Sostenibilidad Ambiental	Jhon Fredy Garavito	Todos
Curso avanzado de alturas (SENA)	SENA	Guías
Capacitación en Muro de Escalada	Daniel Roberto	Guías
Curso de guianza Turística (SENA)	SENA	Guías

Fuente: Elaboración propia

4.4.10.7. Capacitaciones Preventivas. Para la capacitación preventiva se realizó el siguiente programa:

Tabla 14:*Capacitaciones preventivas*

Tema	Invitado	Dirigido a:
Simulacro	Empresa externa	Todos
Plan de Emergencia	Propietarios Tobia Extreme	Todos
Prevención de explotación sexual en adolescentes y menores de edad	Propietarios Tobia Extreme	Todos
Manual de seguridad	Propietarios Tobia Extreme	Todos
Manual de Operación	Propietarios Tobia Extreme	Todos
Reglamento interno	Propietarios Tobia Extreme	Todos

Fuente: Elaboración propia

4.4.10.8. Capacitaciones preventivas. La capacitación de correctiva se hará los días lunes después de cada evento sucedido.

4.4.11 Reglamento interno para la operación de Rafting. La norma establece que la empresa debe tener un reglamento interno para la actividad, de conformidad con esta norma, se realizó el siguiente reglamento.

De las Disposiciones Generales

Artículo 1º.- Este Reglamento tiene como misión reglamentar la operación de la actividad de rafting para garantizar la seguridad de los turistas y todo el personal involucrado en la operación. El presente Reglamento será de conocimiento de todos los guías de rafting y será exhibido a todos los turistas.

Condiciones de admisión

Artículo 2º. - Quien quiera hacer parte del equipo de trabajo, de la empresa Tobia Extreme debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía.
- b) Certificado del último empleo, donde conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.

Horario de trabajo

ART. 3°—El horario de entrada y salida de los empleados es:

Días laborales. Para el personal operativo de viernes a domingo y días festivos.

Entrada 8:00 AM, donde el personal operativo inicia sus labores con la revisión de los equipos para la operación (Actividad Rafting).

Salida al terminar sus labores y dejando en condiciones de higiene su lugar de trabajo.

Descripciones de orden

ART. 4° - Los trabajadores tienen los siguientes deberes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto hacia sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar generar un buen ambiente de trabajo con la relación con sus superiores y compañeros de trabajo y en la ejecución de labores.
- d) Guardar una buena conducta y obrar con espíritu de colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Realizar los trabajos que le confíen con honradez y con alto nivel de calidad.
- f) Hacer las sugerencias, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto regular de manera respetuosa.
- g) Recibir y acatar las observaciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con la verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

h) Ejecutar rigurosamente las medidas y precauciones de seguridad que le indique su superior para el manejo de los equipos y el cuidado de los mismos.

i) Permanecer durante su jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde se le indique para desempeñar las labores.

Orden jerárquico

ART. 5° - La jerarquía de la compañía de acuerdo a los cargos existentes son: Gerente General, Administrador, Coordinador, Personal Operación. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Gerente General y Administrador.

Obligaciones especiales para los trabajadores

ART. 6° Son obligaciones especiales de los trabajadores:

- a). Diligenciar la bitácora de recorrido, condiciones meteorológicas, registro de equipos, registro de clientes, encuesta de satisfacción y ficha de salud.
- b). Divulgar a los clientes el guion de la operación.
- c). Comunicar al jefe las irregularidades sugerencias de mejora.
- d). No comunicar a terceros información que sean de naturaleza reservada
- e). Prestar la colaboración en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

f). Acatar y cumplir las órdenes que le imparta su jefe inmediato o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

g). Mantener en completo orden y aseo el lugar o sitio de trabajo.

h). Realizar reconocimiento previo del lugar donde se desarrollará la actividad.

4.5. Entrega de la propuesta Norma NTS TS- 003

Para cumplir con todos los requisitos exigidos en las normas NTS TS 003 se desarrollan los siguientes documentos:

4.5.1 Matriz Legal Norma NTS TS 003.

Tabla 15:

Matriz Legal Norma NTS TS 003

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme Matriz de Requisitos Legales NTS-003 Código GA- PR-002						
						Versión: 1
						Fecha
						Día
						21
						Mes
						09
						Año
						2017
Tema	Tipo	Número y fecha	Autoridad	Disposición	Verificación de cumplimiento	Acción en caso de no cumplimiento
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales	Certificación	Corregir no conformidades
Uso del suelo	Ley	388 de 1997	Congreso nacional de Colombia	----	Uso del suelo	Certificación Estudio de suelos otorgado por la alcaldía de Nimaima
Uso del suelo	Ley	1801 de 2016	Código Nacional de Policía	Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales, reglamentada por el Decreto Nacional 1879 DE 2008. Artículo 2°.	Certificación Estudio de suelos otorgado por la alcaldía de Nimaima	Implementar la norma
SST	Decreto	171 de 2016	Ministerio de trabajo	El decreto prevé un proceso de transición en el cual los empleadores deberán sustituir el programa de Salud Ocupacional por el SG-SST. Decreto 171 de 2016 plazo máximo es hasta enero de 2017	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST	Implementar la norma

Fuente: Elaboración propia

4.5.2. Sistema de gestión para garantizar la sostenibilidad. Para cumplir con la norma se realiza la siguiente guía de sostenibilidad y se desarrolla a partir de la Política de Sostenibilidad establecida para la organización.

4.5.2.1. Modelo del sistema de Sostenibilidad. El Sistema de sostenibilidad en Tobia Extreme tiene como pilar fundamental la norma técnica sectorial 003 sigue el modelo de gestión PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), el cual está enfocado en la mejora continua. Es un proceso que comienza desde que la empresa establece la política de sostenibilidad, bajo el liderazgo de la alta Gerencia.

4.5.2.2. Alcance del Sistema de Sostenibilidad. El alcance del Sistema de sostenibilidad de Tobia Extreme va dirigido a la zona administrativa de la agencia de viajes.

Este Manual relaciona todos los procedimientos documentados del Sistema de sostenibilidad de TOBIA EXTREME que evidencian el cumplimiento de los requerimientos solicitados en la norma NTS-TS-003 y los procesos necesarios de la organización.

4.5.2.3. Aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Se establece, implementa y sostiene un procedimiento de reconocimiento de aspectos ambientales, socioculturales y económicos de las actividades, productos y servicios que pueden jugar un papel importante dentro del Sistema de sostenibilidad de Tobia Extreme, se han identificado aspectos ambientales, socioculturales y económicos algunos de los cuales tienen impacto significativo tanto positivos como negativos.

Para efecto de identificarlos, se ha desarrollado una metodología que permite establecer criterios ambientales que permiten llevar a cabo una tipificación adecuada del impacto ambiental asociado, se detallan estos aspectos relevantes en el procedimiento de reconocimiento y determinación de significancia de factores e incidencias ambientales (Identificación y determinación de significancia de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos).

La metodología documentada en el procedimiento se basa en una recopilación bibliográfica realizada de manera previa al proceso de implementación del sistema de sostenibilidad de Tobia Extreme y se encuentra referida en el procedimiento mencionado.

4.5.2.4. Funciones del departamento de sostenibilidad. Cumplir con los requisitos que contempla la norma técnica NTS-TS-003.

Hacer cumplir la política de sostenibilidad, objetivos, metas y programas definidos en el Sistema de Sostenibilidad.

Incluir el aspecto ambiental, económico y sociocultural en la toma de decisiones de las empresas

Velar por el cumplimiento de la normatividad vigente y requisitos legales.

Implementar programas y prácticas de mejora para controlar impactos ambientales, económicos y socioculturales generados por los procesos y procedimientos de la agencia.

Establecer eco-indicadores para evaluar el desempeño de la Gestión Ambiental.

Incorporar prácticas de producción más limpia, incluyendo la adquisición de tecnologías y la adecuación de procesos para mitigar los impactos.

Establecer e implementar acciones de prevención, corrección y compensación de los efectos ambientales, económicos y socioculturales que generen.

Liderar la actividad de formación a todos los niveles de la agencia en el aspecto ambiental, económico y sociocultural.

Mantener actualizada la información económica, ambiental y sociocultural de la agencia y generar informes periódicos.

4.5.2.5 Formación del personal de la compañía. Tobia Extreme, asegura que el personal, realiza dentro de sus actividades, tareas que puedan causar uno o varios impactos ambientales, económicos y socioculturales significativos, considerando su formación en estos temas sostenibles, manteniendo los registros en la hoja de vida de cada trabajador.

Para lo anterior se tiene estipulado un cronograma de capacitaciones de los diferentes programas, el cual se le dará cumplimiento en diferentes periodos del año.

4.5.3. Política de Sostenibilidad. A continuación, se presenta la política de sostenibilidad diseñada para Tobia Extreme:

Tobia Extreme es una agencia de viajes dedicada a brindar actividades de turismo de aventura, pensando siempre en la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible

enfocado en la protección del medio ambiente, preservar las tradiciones y la cultura de los pobladores y generar beneficios económicos en la región.

Con base a lo anterior, Tobia Extreme se compromete a llevar una gestión ambiental, sociocultural y económica sostenible de sus actividades en cumplimiento con las normas vigentes, mediante la adopción de actividades orientadas a prevenir el impacto sobre el recurso hídrico y el consumo de energía generado principalmente en nuestras instalaciones y de la misma forma se dará a conocer a los clientes la importancia que tiene el patrimonio cultural del municipio de Nimaima sobre el turismo nacional.

Se trabaja en el mejoramiento continuo de todos los elementos ambientales socioculturales y económicos que la empresa identifica, controlando de esta forma los impactos que se generan desde la Agencia.

Esta política se comunica a todos los empleados, clientes, proveedores y se encuentra a disposición del público en general.

4.5.4. Programa de Gestión para la sostenibilidad. Se ha desarrollado una matriz de impacto ambiental con el fin de identificar y minimizar el impacto socio cultural, económicos.

Las convenciones del impacto de la siguiente matriz son: 3 - bajo, 2 - medio, 1 - alto

Matriz De Impacto Ambiental

Tabla 16:

Matriz de impacto ambiental

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme						
Matriz de Impacto Ambiental						
Código GA- PR-003						
Fecha						
Día						
Mes						
Año						
Versión: 1						
15 09 2017						
Eje	Aspecto	Descripción del aspecto	Impacto	Valoración	Prioridad	Actuación
Ambiental	Vertimientos de aguas residuales domésticas con descarga al alcantarillado público	Proviene de las descargas de los baños, lavamanos y orinales y de los procesos de limpieza de las instalaciones de la agencia	Contaminación del recurso hídrico	3	Bajo	Se debe implementar un programa de ahorro y uso eficiente del agua para establecer medidas de ahorro y mantener un constante monitoreo en las redes hídricas para evitar fugas de agua continuas
	Consumo de energía eléctrica	Operación constante de la oficina representa un alto consumo de energía	Agotamiento o presión sobre los recursos naturales para generación hidroeléctrica	2	Medio	Se debe implementar el programa de ahorro y uso eficiente de energía eléctrica para establecer medidas de ahorro y mantener un constante monitoreo en las operaciones de oficina que puedan generar un mal gasto de energía
	Generación de residuos sólidos no aprovechables	Los residuos generados en estas áreas corresponden a envoltorios de comida, barreduras del piso, esferas, marcadores.	Sobrepresión del relleno sanitario	3	Bajo	Contar con un programa de gestión integral de residuos sólidos en donde se controle el manejo de estos residuos y su correcta clasificación

	Generación de residuos sólidos aprovechables	Los residuos generados en esta área son principalmente hojas de papel, botellas plásticas y latas de cerveza.	Reducción a la afectación al ambiente	2	Medio	Contar con un programa de gestión de residuos sólidos en donde se controle el manejo de estos residuos y su correcta clasificación y disposición final
Socio cultural	Desconocimiento del patrimonio natural por parte de los turistas	Se genera principalmente por la falta de conocimiento sobre las actividades que ofrece el municipio de Tobia	Afectación al patrimonio natural	3	Bajo	Se Difundirá material publicitario tanto físico como en la web para que contribuya a sensibilizar a los turistas sobre los destinos ofertados por la Agencia
	Promoción del destino turístico en TOBIA	La agencia realiza actividades de promoción del destino turístico en Bogotá y por medios electrónicos para que foráneos y extranjeros visiten el destino turístico	Agotamiento de los recursos naturales	1	Alto	Se realizará campañas online a los clientes en la red de búsqueda Google AdWords para llegar a los consumidores y bajar el número de impresiones de publicidad.
	Desconocimiento de la norma	Se genera principalmente por el desconocimiento de un código de conducta	Explotación sexual	3	Bajo	Se creará el código de conducta donde se dará a conocer el compromiso Tobia Extreme sobre la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niños y adolescentes. Se dará a conocer a todos por medio de la web
	Presencia de patrimonio cultural (Tradiciones)	<Se debe principalmente por la falta de conocimiento sobre las actividades o sitios culturales que ofrece el <u>municipio de Tobia</u>	Irrespeto al patrimonio cultural	2	Medio	Se difundirá en nuestra oficina por medio de un tv nuestro patrimonio cultural y sitios a visitar de nuestra región y país.

Económico	Pago de salarios y prestaciones sociales a los trabajadores de la agencia	La agencia contribuye con el empleo a la población local mediante la contratación de las personas de la región	Aumento del empleo	1	Alto	Se dará prioridad a contratación al personal de la comunidad de Tobia Cundinamarca y en caso de no completar el 100% se centrará personal de los Municipios vecinos
	Pérdida de ingresos	Esto se debe a la falta de información e integración sobre actividades que se desarrollan en la agencia	Abandono de partes interesadas	2	Medio	Se realizará una integración anual con la comunidad mediante el deporte realizando un torneo relámpago de fútbol de salón con equipos fuera de la región. (BIENESTAR)
	Beneficios indirectos	Se debe a la falta de oportunidades y desconocimiento en temas ambientales y sostenibles	Apoyo empresas del sector	2	Medio	Realizar convenios operación con la empresa del sector de Tobia y la región de Gualina

Fuente: Elaboración propia con colaboración de Tobia Extreme

4.5.4.1. Procedimiento para la gestión de Sostenibilidad. A continuación, se presenta el procedimiento que se realizó para para la elaboración de la matriz de aspectos e impactos ambientales, con el fin de reducir los impactos ambientales, económicos y socioculturales negativos, buscando optimizar los impactos positivos.

4.5.4.1.1 Objetivo. Definir de una manera explícita y entendible el procedimiento a seguir para la elaboración y actualización de la matriz de aspecto e impacto ambiental, sociocultural, económico y laboral de Tobia Extreme.

4.5.4.1.2 Alcance. El alcance de esta matriz va enfocado a la zona administrativa de la agencia de viajes Tobia Extreme.

4.5.4.1.3 Responsabilidades. La responsabilidad de la actualización de la matriz de impactos ambientales estará a cargo de la gerencia de Tobia Extreme.

4.5.4.1.4 Metodología. La metodología adoptada para la realización de esta matriz de impactos ambientales es la expuesta por la guía para NTS-TS-003

4.5.4.1.5. Procedimiento para determinar los aspectos e impactos de sostenibilidad. Cada vez que se realice un cambio en las actividades de Tobia Extreme y tenga algún impacto sobre el medio ambiente, la sociedad, cultura o tema económico y laboral debe ser documentado y evaluado en la matriz de impactos de sostenibilidad. Los responsables de la actualización de esta matriz deben asegurarse de cumplir y evaluar todos los aspectos que se puedan identificar en la compañía para de esta manera poder generar controles sobre cada uno de ellos

La metodología para diligenciar el formato es la siguiente:

1. Casilla "Eje": En esta casilla se debe colocar el ámbito social, cultural, ambiental o económico que se va a evaluar
2. Casilla "Identificación de actividades, productos y servicios que afecten la sostenibilidad": En esta casilla se debe colocar las áreas a las que va dirigido la evaluación del impacto ambiental, sociocultural y económico
3. Casilla "Aspecto": En esta casilla se debe definir el aspecto que genera algún impacto sobre el medio ambiente y/o la sostenibilidad
4. Casilla "Descripción Del Aspecto": En esta casilla se debe realizar una breve descripción de la actividad que genera el aspecto ambiental el cual va a impactar al ambiente y/o la sostenibilidad"
5. Casilla "Impacto": En esta casilla se debe colocar el impacto que genera la actividad relacionada en la anterior casilla
6. Casilla "Valoración": En esta casilla se debe identificar la valoración del impacto según la guía (1, alto; 2, medio; 3, bajo)
7. Casilla "Prioridad de atención": En esta casilla se debe definir si la prioridad es alta media o baja y sepáralo por colores (alta: rojo, medio: amarillo, bajo: verde)
8. Casilla "Actuación": En esta casilla se define que se va a hacer en la agencia para dar cumplimiento a esta matriz

4.5.5. Gestión de Proveedores. Definir cuáles bienes impactan sobre la sostenibilidad, para con base en estos, establecer ciertos parámetros para realizar las compras, en los cuales se

incluyan condiciones ambientales, económicas y socioculturales. Escogiendo proveedores que demuestren compromiso por el desarrollo sostenible.

Para cumplir con este requisito se ha diseñado un programa de compras verdes, el cual se describe a continuación:

4.5.5.1. Objetivo. Implementar un programa de compras verdes con el fin de generar responsabilidad social, ambiental y cultural enfocada en los siguientes aspectos:

- Productos de buena calidad y amigables con el medio ambiente.
- Productos de Costos razonables que garanticen la rentabilidad y el crecimiento de la compañía.
- Proveedores confiables que ofrezcan capacidad de abastecimiento.
- Proveedores que cumplan con la normatividad ambiental vigente.

4.5.5.2. Alcance. El programa de ahorro del agua va dirigido a las zonas administrativas de la agencia de viajes Tobia Extreme.

4.5.5.3. Términos y definiciones.

Compra: Adquirir productos disponibles en la cantidad requerida, en el momento adecuado, de la calidad necesaria y al mejor precio posible.

Orden De Compra: Documento emitido por Tobia Extreme en el cual se especifica los productos requeridos y las condiciones pactadas para su entrega.

Productos Críticos: son aquellos productos que, por sus características propias, su manejo e inocuidad son indispensables y/o irremplazables en el proceso.

Proveedor: Persona natural o jurídica que suministra un producto o servicio.

Cotización: Documento emitido por un proveedor donde especifica las características del producto ofrecido, incluyendo precio. Y si aplica tipo de negociación.

Ficha Técnica: Documento que especifica las características del producto (físicoquímicas, microbiológicas, nutricionales, almacenamiento, empaque entre otras).

Compras Generales: Son aquellas compras que se realizan con una negociación previa con los proveedores, el fin de estas compras es tener condiciones favorables en las compras en cuenta a precios y descuentos.

4.5.5.4 Metodología para la implementación de compras sostenibles. La metodología que contempla este programa está hecha con base en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) con el fin de consolidar un programa enfocado en el mejoramiento continuo, satisfaciendo los criterios de sostenibilidad.

4.5.5.5 Lineamientos de compras verdes. Los criterios ambientales que se tendrán en cuenta en las compras hacen referencia al consumo responsable.

Cada vez que se vaya a realizar la compra de insumos o materiales se deben elegir productos que en su producción cumplan con una serie de requisitos para no afectar el medio ambiente, como son los siguientes:

- * Que no tengan componentes tóxicos
- * No consumir productos que durante su proceso de fabricación hayan consumido una mayor cantidad de recursos naturales
- * Sustituir productos contaminantes por otros que sean naturales o biodegradables.
- * Evaluar las características de los productos, teniendo en cuenta el empaque para evitar la generación de residuos.
- * Identificar que los proveedores trabajen en temas ambientales o dispongan de un Sistema de Gestión ambiental
- * Comprar productos duraderos en lugar de desechables
- * Usar productos de larga vida
- * Uso de materiales reciclables o productos reciclados. Revisar las etiquetas

4.5.6. Programa de Capacitación. Tobia Extreme debe tener un programa de capacitación enfocado en sus empleados y todas aquellas personas que participen en la operación, para cumplir con lo establecido en la norma y asegurar que estas personas tienen las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo.

De esta manera se ha desarrollado el siguiente programa de capacitación

Tabla 18:*Programa de capacitación*

Norma NTS AV 010- Tobia Extreme					
Programa de Capacitación					
Código GA- PR-004					
Fecha					
Versión: 1					
Día					
Mes					
Año					
10					
09					
2017					
Tema	Se informa o se capacita	Como se hace	Quien la hace	A quien se le hace	Cuando se hace
Agua	Programa de ahorro para un uso eficiente del agua	Se debe preparar una presentación mostrando los puntos más relevantes del programa y una evaluación para medir la eficiencia de la capacitación	Auditor Sostenibilidad	Empleados de la agencia de viajes Tobia Extreme que se encuentran dentro del sistema de sostenibilidad	Anual y cada vez que ingrese un empleado nuevo
	Programa control de vertimientos	Se debe preparar una presentación en power point mostrando los puntos más relevantes del programa y adicionalmente debe contemplar un taller didáctico y una evaluación para medir la capacitación.	Auditor Sostenibilidad	Empleados de la agencia de viajes Tobia Extreme que se encuentran dentro del alcance del sistema de sostenibilidad	Anual y cada vez que ingrese un empleado nuevo
Residuos	Programa de residuos sólidos peligrosos y convencionales	Se debe preparar una presentación y hacer una evaluación para medir la eficiencia de la capacitación. Se deben mostrar ejemplos de cómo se recicla y reutilizan los objetos para poder generar cultura en las partes interesadas	Auditor Sostenibilidad	Empleados de la agencia de viajes Tobia Extreme que se encuentran dentro del alcance del sistema de sostenibilidad	Anual y cada vez que ingrese un empleado nuevo
Energía	Programa de ahorro y uso eficiente de energía eléctrica	Se debe preparar una presentación en power point debe contemplar un taller didáctico y una evaluación para medir la eficiencia de la capacitación.	Auditor Sostenibilidad	Empleados de la agencia de viajes Tobia Extreme que se encuentran dentro del alcance del sistema de sostenibilidad	Anual y cada vez que ingrese un empleado nuevo

Sostenibilidad	Manual del Sistema de Sostenibilidad	Se debe exponer el manual de sostenibilidad y dar a entender al personal cada uno de sus componentes. Se debe enfatizar en la importancia económica, social, cultural	Auditor Sostenibilidad	Empleados de la agencia de viajes Tobia Extreme	Anual y cada vez que ingrese un empleado nuevo
Responsabilidad social	Actividades socioculturales	Se realizan actividades socioculturales con la comunidad y clientes para incentivar el cuidado ambiental y generar cultura a la comunidad	Gerencia	Empleados de la agencia de viajes Tobia Extreme y clientes.	Cada vez que la agencia decida realizar alguna actividad
Información a clientes	Información ambiental y sociocultural	Folletos interactivos en donde se evidencie que comportamientos responsables se deben tener en los recorridos turísticos ofrecidos por Tobia Extreme	Gerencia	Empleados de la agencia y clientes	Permanente

Fuente: Elaboración propia

4.5.7. Patrimonio Cultural. Para dar cumplimiento a este requisito se diseñó el siguiente programa de promoción del destino Turístico.

4.5.7.1. Introducción programa de promoción destino turístico. Teniendo en cuenta que el desarrollo turístico ha crecido en Tobia la agencia de viajes TOBIA EXTREME ha decidido crear e implementar un programa de promoción del desarrollo turístico con el fin de dar a conocer el turismo y la cultura de esta zona y adicionalmente promocionar todas las actividades que se pueden desarrollar diariamente.

4.5.7.2. Alcance. El programa de promoción del destino turístico va dirigido a la zona administrativa de la agencia de viajes Tobia Extreme

4.5.7.3 Descripción Del Proceso para la Promoción del Destino Turístico.

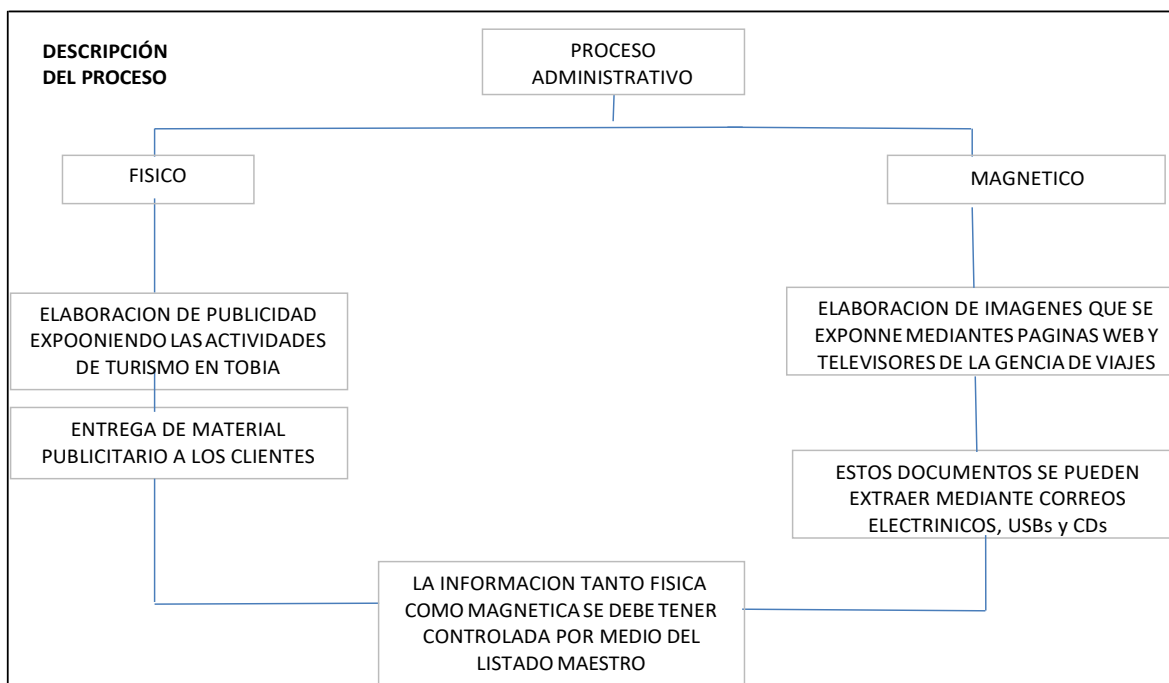


Figura 11: Descripción Del Proceso para la Promoción del Destino Turístico

Fuente: Información suministrada por Tobia Extreme

4.5.7.4 Metodología del programa. La metodología de este programa consiste principalmente en fortalecer el conocimiento cultural del destino turístico y prevenir comportamientos irresponsables con la comunidad Tobiana.

4.5.7.5 Descripción del programa. La promoción del destino turístico trae grandes beneficios económicos, ambientales y sostenibles para Tobia Extreme, debido a que al realizar su implementación podemos fomentar la economía y turismo de sector exhibiendo ante la comunidad todas las actividades de desarrollo extremo que se pueden realizar, utilizando los

recursos naturales de la zona de una manera adecuada cumpliendo con el desarrollo turístico sostenible.

4.5.8. Uso eficiente de Agua. Para hacer un uso eficiente del agua se diseñó el siguiente programa:

4.5.8.1. Introducción del programa de uso eficiente de agua. Para realizar un uso eficiente del agua y un uso indiscriminado de este recurso vital, se ha decidido implementar el presente programa para ahorrar y optimizar el recurso del agua, para documentar y controlar todas las actividades que se realizan en la conservación del recurso hídrico.

4.5.8.2 Objetivo del programa de uso eficiente de agua. Elaborar e implementar un programa para optimizar el agua en la agencia de viajes Tobia Extreme, basados en prácticas ambientalmente sostenibles cumpliendo con la normatividad ambiental vigente.

4.5.8.3. Alcance del programa de uso eficiente de agua. Este programa va dirigido a la zona administrativa de la agencia de viajes Tobia Extreme.

4.5.8.4. Metodología del programa. La metodología de este programa consiste principalmente en reducir el consumo actual de agua en la agencia de viajes por lo tanto se estipulan las siguientes actividades para lograrlo:

Reparar: Se refiere principalmente a reparar las tuberías que presenten algún tipo de fuga de agua eliminando de esta forma las fallas existentes en el sistema hidráulico de distribución

Readaptar: Se refiere a las modificaciones que se puedan hacer a bajo costo, que es factible hacer al sistema hidráulico de distribución y a los dispositivos instalados para el aprovechamiento del agua, de tal manera que trabajen con mayor eficiencia o con un menor consumo de agua para proporcionar el mismo servicio.

Reducir: Se refiere al cambio de los dispositivos o métodos existentes para el aprovechamiento del agua (llave, sanitario y orinal), por otros de menor consumo, así como al cambio de hábitos por parte de los usuarios que se benefician de los servicios de agua potable, para evitar cualquier desperdicio.

4.5.8.5. Descripción del programa de uso eficiente del agua. El ahorro y uso eficiente del agua trae grandes beneficios económicos, ambientales y sostenibles para Tobia Extreme, debido a que al realizar su implementación podemos reducir el consumo de agua, generación de vertimientos residuales domésticos que se generan dentro de la agencia, y al mismo tiempo reducimos de esta forma la contaminación que se genera al recurso hídrico

Para la elaboración de este programa se tuvo en cuenta la norma técnica sectorial NTS-TS-003, cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y actuar)

4.5.8.6. Prácticas de Ahorro y Uso Eficiente del Agua. Durante el desarrollo e implementación de este programa se deben implementar estrategias y actividades las cuales nos ayuden a generar un ahorro del agua. Este tipo de prácticas pueden ser de tipo educativas, de

ingeniería y de concientización, las cuales van dirigidos a todo el personal administrativo de la oficina Tobia Entreme.

4.5.8.7. Prácticas para el uso eficiente del agua. Adquirir e instalar tecnologías en las unidades sanitarias que generen mayor consumo de agua.

Instalación de economizadores de agua en la unidad sanitaria de la oficina Tobia Extreme

Realizar actividades para ahorrar agua con el fin de dar cumplimiento a las normas ambientales y de la misma forma cumpliendo con el objetivo del programa de una manera ambiental y sostenible responsable.

Las actividades son:

Habladores: Colocarlos en el baño con mensajes alusivos al ahorro del agua, enfatizando la importancia de cerrar la llave cada vez que no se esté usando.

Mantenimiento Preventivo: Realizar una revisión mensual del flotador y el sapo de la cisterna del sanitario para evitar fugas de agua.

Capacitación y Sensibilización: Una parte importante y vital para el desarrollo del programa es la comunicación al personal por lo tanto se debe capacitar a los empleados comprendidos dentro del alcance del programa en temas de optimización del agua con el fin de generar conciencia en cada uno de ellos. Dichas capacitaciones deberán ser dictadas por lo menos 1 vez

al año y se debe contar con un registro de capacitación como soporte, el personal que dictara la capacitación debe estar capacitado y tener buenos conocimientos sobre el tema.

Detección de Fugas: El objetivo de la medida es detectar las pérdidas de agua en las actividades propias de la empresa, identificando posibles rupturas en la red hidráulica y/o daños en equipos

Seguimiento a Consumos de Agua: Se tomará el consumo de agua mensual para conocer cuánto es el consumo gastado y de esta manera poder evidenciar si hay pérdida o mal gasto de agua.

Reuniones: Planificación de reuniones para realizar seguimiento a las actividades propuestas.

4.5.9. Uso eficiente de energía. Para hacer seguimiento al consumo de Energía y fijar metas para el manejo eficiente de este recurso, se diseñó el siguiente programa.

4.5.9.1. Introducción del programa de uso eficiente de energía. El gasto de energía eléctrica es uno de los factores más importantes en las actividades desarrolladas dentro de la agencia de viajes, ya que este permite el funcionamiento de la mayoría de los equipos que están instalados en la oficina. Por lo anterior Tobia Extreme se decide crear e implementar el programa de uso eficiente de energía eléctrica, con el fin de disminuir el consumo de energía, haciendo uso eficiente de la misma en todas las actividades que se requiera.

4.5.9.2 Objetivo del programa de uso eficiente de energía. Elaborar y ejecutar un programa para optimizar el uso de energía en la agencia de viajes Tobia Extreme, basados en prácticas ambientalmente sostenibles cumpliendo con la normatividad ambiental vigente.

4.5.9.3 Alcance del programa de uso eficiente de energía. El presente programa va dirigido a la zona administrativa de la agencia de viajes Tobia Extreme.

4.5.9.4 Descripción del programa. Para llevar a cabo el diagnóstico del consumo de energía eléctrica que se genera en Tobia Extreme es importante realizar la identificación de todos los equipos que consumen energía eléctrica dentro de la agencia.

Tabla 19:

Consumo de Energía Tobia Extreme

Tipo	Cantidad	Consumo promedio (kwh)
Nevera	2	94
Ventiladores	2	50
Televisores	3	54
Computadores	4	80
Lámparas	4	33
Bombillos	2	220
Equipo de sonido	1	11
Letreros led	5	11
Cámaras	3	330
DVR	1	11
Proyector Video Beam	1	15
Celulares	3	11

Fuente: información suministrada por el gerente de Tobia Extreme

4.5.9.5 Prácticas para el Uso Eficiente de Energía. Durante la implementación de este programa se deben implementar estrategias y actividades las cuales nos ayuden a generar un ahorro en el consumo de energía eléctrica. Este tipo de prácticas pueden ser de tipo educativas, de ingeniería y de concientización, las cuales van dirigidos a todo el personal administrativo de la oficina Tobia Extreme.

4.5.9.6. Prácticas de ingeniería. * Implementar un sistema para controlar la iluminación: Existen sistemas como lámparas ahorradoras, sensores, lámparas fluorescentes lineales, entre otros.

* Mantenimiento: Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo establecido para los equipos de la oficina con el fin de asegurar su funcionamiento correcto sin tener mal gasto de energía.

4.5.9.7. Prácticas de conducta. El personal no deberá dejar luces encendidas en habitaciones u oficinas vacías.

Configurar el monitor del computador para que automáticamente se habilite el estado de ahorro de energía cuando no se esté utilizando.

Se deben apagar los computadores, impresoras y demás equipos eléctricos cuando no están en uso (almuerzos, interrupciones).

Se debe desconectar todos los aparatos eléctricos que no se estén en uso, al estar conectados consumen energía (aunque no estén encendidos).

Dentro del aseo a las instalaciones se deben limpiar con frecuencia las lámparas y bombillos, además realizar mantenimientos para preservar la calidad de la iluminación y permitir mejores niveles de iluminación.

Aprovechar al máximo la luz natural.

El último en salir de la oficina debe apagar luces, equipos y aparatos electrónicos.

Controlar el consumo de energía de cada mes, llevando un registro que permita detectar las variaciones fácilmente.

Realizar mantenimiento a los equipos y a las instalaciones para evitar consumos excesivos de energía.

Pintar de color claro las paredes y techos de las áreas.

4.5.10. Gestión de residuos. Teniendo en cuenta que la generación de residuos sólidos en Tobia Extreme se ha multiplicado debido a la contratación de personal para realizar diferentes actividades, se ha tomado la decisión de realizar actividades encaminadas a crear una gestión ambientalmente responsable de los residuos sólidos que allí se generan para disminuir un poco el impacto ambiental que estos causan al ambiente.

Por lo anterior se sugiere a la compañía Tobia Extreme implementar un programa de gestión residuos sólidos para documentar y controlar todas las actividades que se realizan en dicha compañía.





4.5.10.1 Objetivo. Elaborar e implementar el programa de residuos sólidos convencionales y peligrosos en la agencia de viajes Tobia Extreme, basados en prácticas ambientalmente sostenibles cumpliendo con la normatividad ambiental vigente.

4.5.10.2. Manejo adecuado de residuos Sólidos.

Tabla 20:*Manejo adecuado de residuos Sólido*

Tipo de residuo	Clase de residuo		Manejo interno	Almacenamiento interno	Disposición final
	Orgánico	Inorgánico			
Residuos aprovechables	No aplica	Papel, Cartón, latas de cerveza, botellas plásticas	Se realiza clasificación en la fuente separando los residuos aprovechables para que estos no se contaminen.	El almacenamiento interno se hace en un cuarto destinado para este tipo de residuos el cual tiene un tiempo de almacenamiento de 1 mes	Una vez se tenga la cantidad acordada con el gestor autorizado se procede a entregarlo para venta o donación
Residuos no aprovechables	No aplica	Envoltorios de comida, papel plastificado, servilletas, cunchos de cerveza	Estos residuos se disponen en canecas identificadas con color negro la cual indica que son residuos los cuales no pueden volver a ser aprovechados	El almacenamiento interno de estos residuos tiene un tiempo de duración de 3 días y se realiza en el punto ecológico ubicado en la agencia de viajes	La disposición final es en el relleno sanitario y/o planta de aprovechamiento de residuos sólidos del municipio de Nimaima
Residuos peligrosos	No aplica	Residuos eléctricos y electrónicos, Tóner, luminarias, y pilas	Estos residuos se recolectan en sitio especial destinado para este tipo de residuos.	El almacenamiento interno de estos residuos se realiza en el rincón ecológico en un sitio destinado para estos residuos cumpliendo con la normatividad ambiental vigente	Debido a su poca generación estos se disponen anualmente en la ciudad de Bogotá en lugares aprobados por la Secretaria Distrital de Ambiente de Bogotá

TABLA 21:*Separación en la fuente*

Recipiente	Separación en La Fuente Clasificación	Características
	Ordinario - No reciclable	Envolturas de alimentos Servilletas sucias Residuos de barrido Papel plastificado Papel carbón Restos de comida
	Papel - Cartón	Papel Cartón Revistas Periódicos Publicidad
	Plástico y envases metálicos	Bolsas plásticas Latas de cerveza
	Residuos peligrosos	Pilas o baterías Cartuchos de impresión Luminarias Aparatos eléctricos o electrónicos

Fuente: Elaboración propia. Imágenes extraídas de www.canecasdereciclaje.com/catalogo

4.5.10.3. Comercialización de los Residuos Aprovechables. Comercializar los residuos aprovechables para su posterior reciclaje, es una práctica que tiene varias ventajas para el medio ambiente, entre las cuales encontramos:

- Ahorro de energía (Transporte, Almacenamiento, producción de un material nuevo).
- Reducción de las tarifas de aseo y recolección por parte de las empresas de servicios públicos.
- Reducción del volumen de Residuos en el centro de almacenamiento
- Conservación del medio ambiente.
- Transformación y reutilización: Los residuos aprovechables se venderán a una empresa la cual se encarga de realizar la transformación y la elaboración de nuevos productos.

4.5.10.4. Manejo interno de residuos químicos. Es responsabilidad de los proveedores recoger los envases de los químicos para re-ensavarlos o disponerlos según sea el caso.

Cabe aclarar que los envases, empaques o embalajes que hayan estado en contacto con algún residuo identificado como peligroso, también son considerados residuos químicos.

Los residuos peligrosos no deben ser almacenados conjuntamente, ya que, en caso algún siniestro los envases donde se almacenan también pueden resultar dañados ocasionando que los productos que se almacenan allí puedan producir alguna reacción peligrosa. Es por eso por lo que cada residuo debe estar etiquetado y rotulado de acuerdo con sus características de peligrosidad.

4.5.10.5. Actividades de seguimiento. Separación en la fuente: Identificar y constatar si se están separando los residuos generados en la agencia observando directamente la disposición en las canecas para validar que los residuos depositados estén correctamente clasificados.

Almacenamiento: Revisar si los sitios de almacenamiento están cumpliendo con todos los requisitos establecidos, mediante visitas periódicas.

Tratamiento: Verificar que se entreguen oportunamente los residuos peligrosos a las entidades encargadas de su tratamiento. Registrar el peso del material entregado, así como los cambios que puedan generarse.

Verificar las certificaciones de las empresas encargadas del tratamiento de los residuos peligrosos de la compañía.

Disposición final: Verificar la correcta disposición final de los residuos

4.5.11 Requisitos Socio Culturales. Teniendo en cuenta que el desarrollo turístico ha crecido en Tobia, se propone a la agencia de viajes Tobia Extreme crear e implementar un programa de promoción del desarrollo turístico con el fin de dar a conocer el turismo y la cultura de esta zona y adicionalmente promocionar todas las actividades que se pueden desarrollar diariamente.

4.5.11.1 Descripción del Proceso.

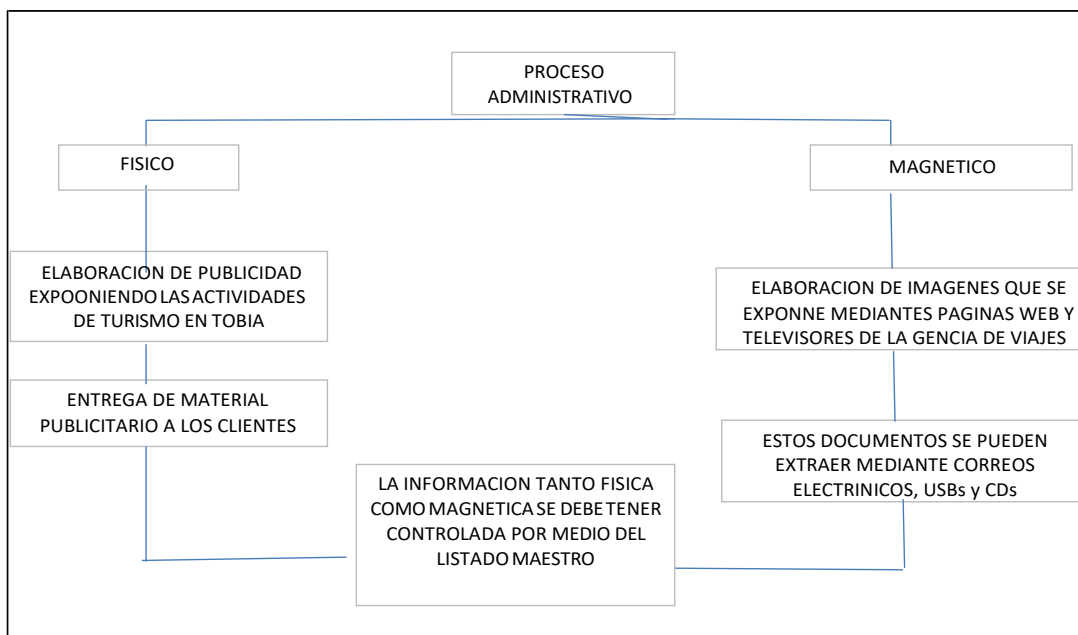


Figura 12: Descripción del proceso.

Fuente: información suministrada por Tobia Extreme.

4.5.11.2 Descripción del Programa. La promoción del destino turístico trae grandes beneficios económicos, ambientales y sostenibles para Tobia Extreme, debido a que al realizar su implementación podemos fomentar la economía y turismo de sector, exhibiendo ante la comunidad todas las actividades de desarrollo extremo que se pueden realizar, utilizando los recursos naturales de la zona de una manera adecuada cumpliendo con desarrollo además de turístico también sostenible.

4.5.11.3 Divulgación del programa. Se informa por medio magnético en la página web de la agencia y en los televisores ubicados en lugares estratégicos del local donde funciona la oficina principal.

Memoria Histórica: Se llevará a cabo una muestra de imágenes históricas de Tobia las cuales se ubicarán en el polideportivo de Tobia.

Fomentar prestaciones sociales al personal: Para dar cumplimiento a la normatividad se hará firmar contrato por prestación de servicios al personal de Tobia Extreme

Integración comunitaria juegos: Se realizarán campañas sociales en donde se incentivará el deporte con los habitantes del sector

4.5.12. Prevención contra la explotación y comercio sexual en menores de edad. Como la norma exige que se debe contar con un programa de capacitación para prevenir el comercio sexual con menores de edad, en el cual se involucre a todos los miembros de la organización, a continuación, se presenta el código de ética diseñado para Tobia Extreme, dando cumplimiento a este requisito,

4.5.12.1 Código de Ética. Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, la agencia de viajes Tobia Extreme, adoptará un código de conducta que deberá cumplir su representante legal, Departamento de Operaciones, Call Center, contratistas y proveedores. Donde se determinan las siguientes medidas de control:

Abstenerse de ofrecer planes de explotación sexual de niños.

Abstenerse de brindar información a turistas de lugares donde se practique explotación sexual de niños.

No puede llevar a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos donde se practique la explotación sexual comercial de niños

No permitir el ingreso de niños al hotel para fines de explotación sexual.

5. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 22:

Cronograma de actividades

Cronograma de actividades						
Actividad	Mes	Mes2	Mes3	Mes4	Mes5	Mes6
	1					
Fase I: Investigación preliminar del proyecto	X	X				
Fase II: Ajustes y correcciones y socialización		X	X			
Fase III: Entrega de la propuesta y sustentación del trabajo				X		

Fuente: Elaboración propia

6. SITUACIÓN ACTUAL VS. SITUACIÓN PROPUESTA

Tabla 23:

Situación actual vs situación propuesta

Situación Actual	Situación Propuesta
Tobia Extreme no cuenta con procesos documentados, lo que genera improvisación y desorden.	Con la puesta en marcha de la presente propuesta, se van a documentar todos los procesos de la compañía, con el fin de ofrecer un servicio estandarizado a los clientes y mejorar la experiencia al cliente.
Las condiciones con las que se está trabajando actualmente no son completamente seguras para los turistas.	Se protege mucho más a los clientes, al brindar un personal capacitado, equipos adecuados y procesos estandarizados, lo que al final se traduce en un incremento en las condiciones en las que se presta el servicio, para que sea mucho más seguro.
Es una compañía que no sobre sale entre las demás empresas del sector, ya que presta los mismos servicios.	Con la implementación de las normas NTS AV 010 y TS 003, Tobia Extreme va a sobre salir en el mercado, al garantizar a los clientes una experiencia más segura y una compañía más organizada
No aporta ningún beneficio claro a la sostenibilidad del municipio de Tobia Cundinamarca	Tobia Extreme va a aportar a la sostenibilidad del municipio de Tobia, con la vinculación laboral de los habitantes de la región, comprando a los productores del municipio y aprovechando de una manera los recursos naturales.
Tobia Extreme no ha podido abarcar el mercado de Turistas extranjeros al no contar con una certificación que le brinde una garantía a estos clientes.	Con las certificaciones, la compañía podría atraer turistas e instituciones extranjeras al contar con certificaciones que son exigidas por este mercado
Se maneja mucha informalidad en la contratación del personal, no se asegura la capacitación de este personal.	Tobia Extreme contará con personal certificado, específicamente guías turísticos, ya que así lo exige la norma. También capacitará de manera constante a todo su personal.

Fuente: Elaboración propia

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para determinar cuáles son los requerimientos que debe cumplir la empresa Tobia Extreme de acuerdo con lo requerido en las Normas Técnicas Sectoriales NTS TS 003 (Sostenibilidad) y la NTS AV 010 (Rafting) se propuso un modelo de implementación, el cual consiste en tener claridad con respecto a los requisitos legales, de información, de operación, de sistema de riesgo y de políticas de sostenibilidad. Para ello, se elaboró junto a la empresa, matrices legales, fichas técnicas, manuales de operación, reglamentos internos, planes de emergencia y planes de capacitación de forma estructurada, clara y concisa que le permita a la empresa manejar información normativa de manera ágil y ordenada. De esta manera a lo largo del presente proyecto, se detalla cada uno de los requisitos que la compañía Tobia Extreme debe cumplir para obtener la certificación en calidad turística, así mismo se dio respuesta a cada uno de estos requerimientos.

Con el fin de cumplir los requisitos la compañía Tobia Extreme no debe únicamente documentar los procesos requeridos en la norma sino también realizar una inversión para obtener todos los implementos (Kayak, cascos, chalecos, camillas, entre otros) de acuerdo a lo que establece la norma

La norma NTS AV010 establece todas las variables que deben cumplir las empresas encargadas de prestar servicios especializados en la modalidad de Rafting. Esta norma establece las características de todos los elementos que debe tener la empresa prestadora del servicio del rafting, como remos, botes, cascos, chalecos, mosquetones, cuerdas, entre otros. Así mismo

establece que la empresa debe tener un protocolo de servicio, un manual de seguridad, un plan de búsqueda y rescate, así como debe tener documentos todos los procedimientos que requiera para la operación del servicio.

La norma NTS TS003 establece los parámetros de sostenibilidad en los sectores: Ambiental, sociocultural y económico, que deben cumplir las agencias de viajes. Tiene en cuenta aspectos como el respeto al medioambiente, la participación de las comunidades locales, la generación de empleo en condiciones óptimas y el crecimiento económico para el municipio o lugar específico donde se van a desarrollar las actividades,

La encuesta realizada a 73 estudiantes en edades comprendidas entre los 18 y los 38 años, arrojó como resultado la importancia que le dan los encuestados a la garantía de su seguridad cuando van a practicar un deporte extremo, incluso estarían dispuestos a pagar un precio más elevado, siempre y cuando se garantice que la actividad es segura y que cumple con los elementos de protección.

Por su parte la aplicación de normas para la gestión sostenible de la empresa permitió de igual manera, generar y gestionar matrices y fichas técnicas que sintetizan la información para lograr los objetivos de cumplimiento de requisitos legales y de operación. Se logró crear un modelo de sistema sostenible que consiste en planear, hacer, verificar y actuar, con el fin de desarrollar una política de sostenibilidad propia que no sólo contempla aspectos ambientales, sino también culturales y económicos de la región.

La empresa Tobia Extreme se encuentra comprometida con el medio ambiente, por eso se crearon también planes de manejo de recursos naturales, agua energía, manejo de basuras, concientización de cuidado del entorno y de promoción de un bienestar social. Así mismo se demuestra su compromiso con el desarrollo económico y cultural de la región, convirtiéndose en un ejemplo a seguir entre las demás compañías dedicadas a esta misma actividad dentro del municipio, entendiendo que para nuestro país el turismo empieza a ser un renglón importante de la economía.

Es importante que todas las empresas que prestan el servicio de turismo de aventura se apliquen las Normas Técnicas Sectoriales para ofrecer un excelente servicio y generar confianza a sus clientes. Ya es hora de dejar el informalismo en la industria del turismo, teniendo en cuenta que los viajeros de hoy son más exigentes y prefieren seleccionar compañías formales de turismo que les ofrezcan toda la seguridad, lo que hace que las compañías con certificación en calidad turística tengan una ventaja competitiva.

Con las actividades desarrolladas en el presente proyecto y toda la documentación levantada para la compañía Tobia Extreme, se puede decir que esta empresa está lista para certificarse en las normas NTS AV 010 y TS 003. Logrando así el sello de calidad turística que otorga el ministerio de Industria, Comercio y Turismo, de esta manera contribuye a la formalidad del turismo en Colombia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arango; C.; Dorado, J; Guzmán D.; Ruiz, J. F. (2009) *Climatología trimestral en Colombia*.

Grupo de Modelamiento de Tiempo, Clima y Escenarios de Cambio Climático Subdirección de Meteorología – IDEAM

Asesores1turismo (2017) *Qué es Turismo sostenible?* Recuperado de:

<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2017/02/24/que-es-turismo-sostenible/>

Beltrán, L.C., Bravo, A. (2008). *Turismo de aventura: Reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia*. *Turismo Y Sociedad*, 9, 103-112. Recuperado a partir de

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/430>

Bormann, A. (1930) *Turismo*. Berlín. Recuperado de:

<http://es.calameo.com/read/002514424b71b41014cc9>

Congreso de Colombia (10 de julio de 2012). *Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones*. [Ley 1558 de 2012]

Corporación Cicce. (2016) *Guía para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS 003*. Colombia

Cotelco y Unicafam (2017) *Índice de competitividad turística regional de Colombia*. Bogotá.

Recuperado de: <http://www.cptur.org/Publicaciones>

Dinero, (2015). *¿Cómo se encuentra Colombia en competitividad turística?* Recuperado de:
<http://www.dinero.com/economia/articulo/competitividad-turistica-colombia-2015/208809>

Dirección de Normalización (2007) *Norma Técnica Sectorial NTS – AV 010. Requisitos para la operación de actividades de Rafting en Turismo de Aventura*. Bogotá: Icontec

Dirección de Normalización (2007) *Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003. Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad*. Bogotá: Icontec

FNNP- Federación Nacional de Nauropatas Profesionales, (1993). *Desarrollo sostenible*. Italia.
Tomado de <https://www.federnaturopati.org/>

Garavito J. (2017). *Tobia Extreme deportes extremos*. Recuperado de:
<http://www.tobiaextreme.com/>

Hernández, Fernández B. (1994). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2006). *Por la cual se establece el procedimiento y directrices de aprobación y funcionamiento de las Unidades Sectoriales de Normalización*. [Resolución 2535 de 2006]

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2007). *Calidad Turística. Proceso decisivo para la competitividad del turismo colombiano*. Recuperado de:
[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=22004
&na me=AgendaAcademicaMemoriasE.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=22004&na me=AgendaAcademicaMemoriasE.pdf&prefijo=file)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2007). *Competencia desleal ejerce la informalidad frente a las empresas colombianas*. Oficina de comunicaciones. Recuperado de:

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/15459/competencia_desleal_ejerce_la_informalidad_frente_a_las_empresas_colombianas

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009). *Por la cual se integra y ajusta la normatividad en materia de Unidades Sectoriales de Normalización*. [Resolución 0228 de 2009]

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014). *Por el cual se reorganiza el subsistema nacional de la calidad y se modifica el decreto 2269 de 1993*. [Decreto 1471 de 2014]

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). *Oficina de estudios económicos. Informe turismo febrero 2015*. Colombia

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2015). *Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones* [Decreto 1595 de 2015]

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo (2015). *Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística* [Resolución 3860 de 2015]

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2017). *Informalidad en turismo es prioridad para el gobierno*. Recuperado de: <https://www.reportur.com/colombia/2017/02/27/mincit-informalidad-en-turismo-es-prioridad-para-el-gobierno/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2017) *Normatividad*. Recuperado de: <http://www.mincit.gov.co/>

Ministerio de Desarrollo Económico (1996). *Ley General de Turismo*. [Ley 300 de 1996]

Ortiz, J. (13 de diciembre de 2012). *Por medio del cual se reglamenta la prestación de servicios de turismo en el municipio de Nimaima, Cundinamarca*. [Decreto 119 de 2012]

Redacción EL TIEMPO (2017). *Decretan dos días de duelo por accidente en puente colgante en Meta*. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/colapsa-puente-colgante-en-villavicencio-40028>

Suarez M. (2012). *Interaprendizaje de Estadística Básica*, Universidad técnica de Norte, Ecuador

Turismo Sostenible (2017). *Clasificación del turismo alternativo, Turismo De Aventura*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/elturismosostenible2017/3-2-clasificacion-del-turismo-alternativo/3-2-2-turismo-de-aventura>.

World Economic Forum WEF (2015). *Reporte de Competitividad de viajes y turismo 2015, WEF*. Recuperado de: <https://www.dinero.com/economia/articulo/competitividad-turistica-colombia-2015/208809>