

MANUAL PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-003 PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE PEREIRA



Universidad
Tecnológica
de Pereira

LUISA FERNANDA NAVARRO

JENNIFER VEGA ARANGO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2016

MANUAL PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS-003 PARA LAS
AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE PEREIRA

LUISA FERNANDA NAVARRO

COD: 1094932201

JENNIFER VEGA ARANGO

COD: 1116259028

Proyecto presentado como requisito para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA

Ingeniero Electricista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2016

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, Enero del 2016

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Carlos Alberto Buritica Noreña, Ingeniero Electricista y Director del presente trabajo de grado por su dedicación, enseñanza y orientación en el desarrollo de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

1. TÍTULO	7
2. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN	7
3. MATERIAS DE INVESTIGACIÓN	7
4. COBERTURA DEL ESTUDIO	7
4.1 ESPACIAL	7
4.2 TEMATICA	8
4.3 TEMPORAL	8
5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	8
5.1 PLANTEAMIENTO	8
5.2 FORMULACIÓN	9
5.3 SISTEMATIZACIÓN	10
6. JUSTIFICACIÓN	11
7. OBJETIVOS	11
7.1 OBJETIVO GENERAL	11
7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
8. MARCO REFERENCIAL	12
8.1 MARCO TEÓRICO	12
8.1.1. TURISMO SOSTENIBLE	12
8.1.2. TURISMO SOSTENIBLE EN COLOMBIA	13
8.1.3. NTS-TS-003: NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE	14
8.2. MARCO CONCEPTUAL	15
8.3. MARCO NORMATIVO	19
8.4. MARCO GEOGRÁFICO	19
9. DISEÑO METODOLOGICO	20
9.1 TIPO DE INVESTIGACION	20
9.2 FUENTES	20
9.3 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	21
10. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	21

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	22
11. DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	22
Tabla 2. MATRIZ DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas).....	23
15. DOCUMENTALES	25
16. ANEXO.....	26

1. TÍTULO

MANUAL PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TS-003 PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS EN LA REGIÓN DE PEREIRA.

2. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN

El campo de investigación en el que se pretende desarrollar el proyecto es el de administración y gestión de la calidad.

3. MATERIAS DE INVESTIGACIÓN

- Control total de la calidad.
- Administración General.
- Administración de Personal.
- Seminario de Investigación.

4. COBERTURA DEL ESTUDIO

4.1 ESPACIAL

El desarrollo de este proyecto estará destinado para la aplicación de la norma en las agencias de viajes de la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda. Que deseen empezar el proceso de certificación en la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS-003.

4.2 TEMATICÁ

La temática que se plantea en este proyecto, pretende la elaboración de un manual para la documentación de la norma NTS-TS-003 para las agencias de viajes pertenecientes a la ciudad de Pereira que presten servicios turísticos y que aún no se encuentren certificadas en la misma; Su propósito obedece a brindar los lineamientos para la documentación de la norma NTS-TS-003 para dichas empresas y Ofrecer una guía para el direccionamiento en el desarrollo de los procesos, programas o sistemas de gestión de sostenibilidad para las mismas.

4.3 TEMPORAL

El proyecto se desarrollara durante un periodo de seis (6) meses después de la aprobación del proyecto, durante los cuales se hará la respectiva elaboración del manual de la norma NTS-TS-003 para las agencias de viajes de la ciudad de Pereira.

5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

5.1 PLANTEAMIENTO

Según el Ministerio de industria, comercio y turismo; el panorama actual del sector turístico a nivel nacional revela la inherente necesidad de *“promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y la*

garantía de que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras.”¹

Como respuesta a este requerimiento y en conjunto con la universidad externado de Colombia, nace la unidad sectorial de normalización de turismo sostenible; Organismo por medio del cual se busca *“proponer normas que promuevan prácticas amigables para con el ambiente y las comunidades”*.²

Dicha unidad, en primera medida para lograr su objetivo principal de balancear la calidad turística disponible en el país con prácticas acordes al fomento del desarrollo sostenible del sector turístico; A partir del año 2006, creo 6 normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, aplicadas tanto a prestadores como a destinos turísticos.

Como requisito fundamental para la certificación en dichas normas, los entes turísticos involucrados (Prestadores y destinos) deben propender por el cumplimiento adecuado de los requisitos exigidos por las mismas, desde su documentación hasta su implementación y ejecución.

Comprendiendo esta necesidad, el presente trabajo se centrara en la elaboración de un manual para la documentación de la norma NTS-TS-003; que sea un insumo para todas aquellas agencias de viajes de la ciudad de Pereira que deseen empezar su proceso de certificación en esta norma y que se convierta en una herramienta facilitadora que brinde los instrumentos de guía necesarios para el cumplimiento efectivo de los requisitos legales exigidos por la norma y por el ministerio de comercio, industria y turismo.

5.2 FORMULACIÓN

¹ Prólogo, Norma técnica sectorial de turismo sostenible 003, Unidad sectorial de normalización, Ministerio de comercio, industria y turismo. 2006

² Prólogo, Norma técnica sectorial de turismo sostenible 003, Unidad sectorial de normalización, Ministerio de comercio, industria y turismo. 2006

¿Qué posibles consecuencias y repercusiones tendrían las agencias de viajes de la ciudad de Pereira al no contar con la documentación adecuada de la norma NTS-TS-003 (Norma técnica sectorial de turismo sostenible)?

5.3 SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cómo realizar un diagnóstico situacional de una empresa?
- ¿Qué documentación disponible se puede utilizar para la elaboración del manual?
- ¿Cómo adaptar la documentación de la norma a estándares generales para las agencias de viajes?
- ¿Cuáles son los requisitos necesarios para documentar la norma?
- ¿Qué aspectos fundamentales deben cumplir las agencias de viajes para la documentación de la norma?
- ¿Qué indicadores deben tener en cuenta las agencias de viajes para lograr el cumplimiento de la norma?

- ¿Cómo se realiza un manual de funciones?

- ¿Cómo se realiza un manual de procedimientos?

- ¿Cómo se realiza una matriz de riesgos?

- ¿Cómo se realiza una política de sostenibilidad ambiental?

- ¿Cómo se realiza un manual de calidad?

6. JUSTIFICACIÓN

Las agencias de viajes de la ciudad de Pereira, al ser organizaciones que trabajan constantemente en torno a la programación, organización operación y ejecución de actividades y planes encaminados a la prestación de servicios turísticos y por encontrarse en la capital de la región del eje cafetero, considerada como el segundo destino turístico a nivel nacional. Deben contar con una guía para la documentación de un adecuado sistema de gestión enfocado a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que cumpla con las exigencias establecidas por las normas sectoriales de turismo sostenible y que les facilite la correcta ejecución de sus actividades económicas dentro del marco de la sostenibilidad, permitiéndoles de esta manera brindar un servicio de calidad para sus clientes, sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras.

Dicha guía además de esclarecer los medios por los cuales se puede dar cumplimiento a cada uno de los requisitos exigidos por la norma NTS-TS-003 y dictados por la Unidad Sectorial de normalización del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Debe ser un referente para lograr la adaptación de los métodos y procedimientos ya establecidos por las agencias de viajes que empiecen su proceso de certificación en la misma y servir como una fuente facilitadora de información para la creación de un sistema de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.

7. OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual para la Implementación de la norma NTS-TS-003 (Norma técnica sectorial de turismo sostenible) para las agencias de viajes que ofrezcan

servicios turísticos, pertenecientes a la ciudad de Pereira y que aún no se encuentren certificadas por dicha norma.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la documentación existente en la empresa.
- Documentar los requisitos necesarios de la norma NTS-TS 003.
- Elaborar el manual de funciones y procedimientos según la norma NTS-TS 003.
- Elaborar el manual de calidad que cumpla con los requisitos de la norma NTS-TS 003.
- Elaborar una matriz de riesgos.
- Plasmar una política de sostenibilidad ambiental.
- Documentar los objetivos de turismo sostenible, exigidos por la norma.

8. MARCO REFERENCIAL

8.1 MARCO TEÓRICO

8.1.1. TURISMO SOSTENIBLE

El Turismo representa una de las actividades con mayores repercusiones económicas a nivel global, arrojando datos que se acercan al 11% del PIB mundial y de mayor crecimiento en las últimas décadas. Por otro lado, al ser una de las

actividades económicas y recreativas que más impacto puede genera en un país, los recursos empleados para su desarrollo conllevan a un alto grado de generación de gastos de consumo, acercándose a un 13% de este tipo de gastos a nivel mundial. Por ello, en los últimos años se plantea crear principios que regulen la actividad turística y que tengan como propósito lograr un equilibrio entre los recursos ambientales, económicos y culturales que aseguren un adecuado desarrollo de esta importante actividad económica a lo largo del tiempo y que no supongan peligro alguno para el país, ciudad o localidad involucrada.

Los principios de turismo sostenible, se centran en mantener los procesos ecológicos y recursos ambientales de una zona o lugar protegidos, para asegurar de esta manera la conservación de la biodiversidad. Velar por mantener la riqueza cultural y social de los habitantes de las comunidades afectadas, logrando también un adecuado intercambio intercultural que enriquezca tanto a los visitantes como a los pueblos pertenecientes a la zona o lugar. Y en cuanto al tema económico, la actividad turística y los procesos que ella supone, deben conciliar la adecuada distribución de la riqueza generada por ella misma, entre cada uno de los agentes involucrados en dichos procesos para así crear beneficios retribuíbles que se centran en la generación de empleos, servicios sociales para los habitantes de la zona o lugar y un adecuado servicio para los turistas, que cubra con sus expectativas.

8.1.2. TURISMO SOSTENIBLE EN COLOMBIA

En La república de Colombia, la actividad turística viene regulada por el ministerio de comercio industria y turismo; el cual tiene como objetivo sectorial “Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional” (<http://www.mincit.gov.co>).

Con base en este objetivo, el ministerio de comercio industria y turismo ha desarrollado diferentes eventos y proyectos que pretenden regular todas las actividades turísticas en el territorio nacional, para lograr que cada una de las practicas propias de este sector no generen un impacto negativo en el medio ambiente ni en las sociedades afectadas por las mismas.

Gracias a los avances logrados por el ministerio, junto con el ICONTEC y la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia; se conformó una entidad dedicada a “adoptar y difundir las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos” la cual ha desarrollado 6 normas técnicas; entre ellas la NTS-TS-003. Dichas normas están destinadas a contribuir con la mejora de la competitividad de los destinos y prestadores de servicios turísticos de la nación. De esta manera se ha logrado la certificación según la norma NTS-TS 001-1 de Turismo Ecosostenible, de Puerto Nariño, en Amazonas y el Centro Histórico de Cartagena de Indias. A la vez que se avanza en el acompañamiento para lograr la certificación del Parque Arví, en Antioquia, y Leticia-Amazonas.

8.1.3. NTS-TS-003: NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE

La NTS-TS-003 fue creada por el Instituto colombiano de Normas técnicas y ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización. Esta tiene el propósito de mejorar la calidad de la oferta turística del país, por medio de un enfoque de desarrollo sostenible que permita dar respuesta a las necesidades de la demanda existente y que fomente prácticas enfocadas a conseguir un equilibrio entre la recreación y desarrollo económico que genera la actividad turística y los beneficios culturales y naturales tanto para los visitantes como para las comunidades afectadas y las generaciones futuras.

Así mismo, la NTS-TS-003 es una propuesta que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha planteado para todas “las agencias de viajes dedicadas a la actividad turística, con el fin de establecer los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos aplicables según la legislación colombiana para el fomento del desarrollo sostenible” (NTS-TS-003).

El alcance de esta norma está dirigido hacia el tipo de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras; quienes según lo dictado en ella deben cumplir con los requisitos necesarios para la creación de un sistema de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.

Dentro de la norma se contempla el aseguramiento, el diseño y la implementación de un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de

los requisitos establecidos en ella y que contenga los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento a través de la mejora continua.

Además establece la necesidad de instituir la asignación de un directo responsable de la documentación del diseño y mejora del sistema, que participe en la toma de decisiones estratégicas para la implementación del mismo y por último del personal de apoyo, dentro del proceso de implementación, evaluación y diseño del sistema de gestión de sostenibilidad.

Cabe resaltar que la norma contempla aspectos referentes a la creación de políticas de sostenibilidad, que reflejen el compromiso de las agencias de viajes con los requisitos legales de la norma y la promoción del sistema de gestión, El adelanto de acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de su actividad en el ámbito de la sostenibilidad. La Determinación de la normatividad vigente en temas ambientales, socioculturales y económicos que rigen a los destinos cuya actividad afecta o involucra, para su adecuada promoción y cumplimiento. El monitoreo y control del uso eficiente del agua, la energía y los residuos que son empleados en el desarrollo de su actividad para el manejo eficiente de los mismos y finalmente de las acciones y procedimientos que estén bajo su influencia y que permitan mitigar los posibles impactos de su actividad y aseguren su participación en el cuidado de aspectos referentes al Patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los cuales opera y que le permitan crear acciones efectivas para la consecución de la prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad, la capacitación de las comunidades locales y la Seguridad en la prestación de su servicio.

8.2. MARCO CONCEPTUAL

Certificación: Constancia otorgada por una entidad certificadora, relativa a productos, procesos, sistemas o personas. Esta certificación permite a los clientes identificar cuales empresas cumplen con estándares de calidad específicos, dependiendo de cuál sea la certificación.

Destino turístico: Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica que es visitada por el turista, cuenta con unos límites administrativos y de naturaleza física que definen su percepción y determinan su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de recursos y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista en la zona y por diversos grupos humanos

entre los cuales se encuentra la comunidad local.

Norma Técnica o Sectorial Colombiana de Turismo: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por la Unidad Sectorial de Normalización respectiva por cada actividad o subsector turístico, que establece los criterios y requisitos que los servicios y las actividades deben cumplir para que se les otorgue la certificación y, por lo tanto, el derecho de uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística.

Organismo de Certificación: Entidad de evaluación de la conformidad que ha sido reconocida por el Organismo Nacional de Acreditación y debidamente autorizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para otorgar el derecho al uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística. Para efectos de la presente reglamentación se entenderá que el término Organismo de Certificación se refiere a los Organismos Acreditados para certificar productos y servicios de acuerdo a las disposiciones vigentes en la materia.

Organismo de normalización: Entidad reconocida en el ámbito nacional, regional o internacional, que en virtud de su estatuto tiene como función principal la preparación, aprobación o adopción de normas que se ponen a disposición del público.

Política de sostenibilidad: Declaración realizada por la empresa, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

Sistema de gestión para la sostenibilidad: Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo social, lo económico y lo ambiental.

Turismo sostenible: Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades productos o servicios de la agencia de viajes que pueda interactuar con el medio ambiente.

Aspecto sociocultural: Elemento de las actividades, productos o servicios de la agencia de viajes que pueda interactuar con la comunidad y su patrimonio cultural.

Auditoria interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumple, los criterios de auditoria del sistema de gestión para la sostenibilidad turística.

Control operacional: Medidas que se toman para que la agencia de viajes controle las operaciones relacionadas con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos significativos identificados.

Desarrollo sostenible: Un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

Agencia de viajes y Turismo: Empresa de carácter comercial, constituida por personas naturales o jurídicas cuya actividad económica principal gira en torno al ejercicio de actividades turísticas encaminadas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios y que deben estar inscritas debidamente en el Registro Nacional de Turismo. Una definición más profunda, brindada por este ente constata que dichas empresas se caracterizan por dedicarse a:

- La organización, promoción y venta de planes turísticos operados en territorio nacional o fuera de este.
- Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos
- Tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitarle su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales

- Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos.

Agencia de Viajes Operadora: Empresa de carácter comercial, constituida por personas naturales o jurídicas cuya actividad económica principal gira en torno a la operación de planes turísticos y que se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Turismo. La caracterización de este tipo de empresas dada por el Registro nacional de turismo expresa que sus actividades giran en torno a:

- Operar dentro del territorio nacional planes turísticos, programados por agencias de viajes nacionales y extranjeras.
- Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere, de acuerdo con la ubicación de cada una de ellas dentro del territorio nacional.
- Prestar los servicios de transporte turístico de acuerdo con las disposiciones que reglamentan la materia
- Brindar equipo o elementos deportivos especializados cuando la actividad turística lo requiera.
- Prestar el servicio de guiar a las personas debidamente inscritas en el Registro nacional de turismo.

Agencia de Viajes Mayoristas: Empresa de carácter comercial, constituida por personas naturales o jurídicas cuya actividad económica principal gira en torno a programación y organización de planes turísticos y que se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Turismo. La caracterización de este tipo de empresas dada por el Registro nacional de turismo expresa que sus actividades giran en torno a:

- Programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales que serán ejecutados por las Agencias de Viajes Operadoras y vendidos por las Agencias de viajes y turismo de origen nacional o extranjero.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos ambientales de la agencia de viajes.

Impacto sociocultural: Cualquier cambio en la comunidad y su patrimonio cultural, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos socioculturales de la agencia de viajes.

8.3. MARCO NORMATIVO

Artículo 69 de la Ley 300 de 1996: Por el cual se promueve la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo.

Decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo): En el que se delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y dar respuesta a las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística.

Ley 09 de 1979: Código Sanitario Nacional.

Ley 99 de 1993: Ley General Ambiental de Colombia.

Ley 397 de 1997: Ley General de Cultura.

Ley 1558 de 2012: Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 “Ley General de Turismo” y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Resolución 0119 de 2002: Por la cual se fijan reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el Artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001.

Ley 679 de 2001: Prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad.

Decreto 53 de 2001: Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de la agencia de viajes y se dictan otras disposiciones.

8.4. MARCO GEOGRÁFICO

El presente manual está orientado para su aplicación en las agencias de viajes de la ciudad de Pereira, que deseen adherirse a los requisitos exigidos para la documentación de la norma NTS-TS-003.

Según la cámara de comercio de la ciudad de Pereira el número de agencias de viaje registradas legalmente están constituidas por:

Pereira

Capital del departamento de Risaralda. Ubicada en centro occidente de Colombia, es el centro de la región cafetera y la ciudad más poblada de esta región. La extensión territorial de Pereira es de 702 Km², cuyo 95,5% del territorio es rural y el 4,5% corresponde a la zona urbana.

Según el último censo general del año 2005 realizado por el DANE Pereira contaba con 451.645 habitantes. Este mismo estudio genera para el 2014 proyecciones poblacionales para la ciudad de 467.185 personas, que representan el 49,4% de la población departamental y 1,0% del país. Por zona geográfica, el 84,2 % de la población se ubica en la zona urbana y el 15,8 % en la rural.

9. DISEÑO METODOLOGICO

9.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para la elaboración del manual de implementación de la norma NTS-TS-003, para las agencias de viajes de la ciudad de Pereira, se utilizara dos tipos de investigación:

Investigación descriptiva con el fin de detallar los aspectos necesarios que deben tener en cuenta las agencias de viajes para la documentación de la norma NTS-TS-003 e Investigación aplicada con el propósito de plasmar una guía estructurada que facilite la adopción de los requisitos exigidos para la documentación de la misma.

9.2 FUENTES

FUENTES PRIMARIAS

A través de la reglamentación gubernamental existente y de la normatividad nacional referente al turismo sostenible se fundamentará la realización del manual para la documentación de la norma NTS-TS-003; con consultas al ingeniero Carlos Alberto Buritica docente de la Universidad Tecnológica de Pereira.

FUENTES SECUNDARIAS

Se consultaran los requisitos necesarios para la documentación de la norma NTS-TS-003, libros que traten del tema en mención, trabajos de grado, revistas especializadas y documentos de internet.

9.3 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

- Elección del tema
- Planteamiento del problema de investigación
- Definición del plan de trabajo
- Recolección de la información
- Análisis de la información
- Diagnóstico de las condiciones actuales
- Elaboración del Manual para la implementación de la Norma NTS-TS-003
- Recomendaciones
- Conclusiones

10. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
-----------------	-------------------	------------------	------------------	---------------

Manual para la documentación de la norma NTS-TS-003 para las agencias de viajes de la ciudad de Pereira	Documento que contiene cada uno de los puntos de la norma y las recomendaciones por medio de las cuales las agencias de viajes podrían documentarse en la misma. Así como los formatos que podrían utilizar para la creación de sus propios manuales de sostenibilidad y de procedimientos y su Matriz de riesgos.	Departamento Calidad Departamento Administrativo	Identificación de todos los posibles procesos, procedimientos y Riesgos de las Agencias de viajes impactados y evaluados en la norma NTS-TS-003.	100%
---	--	---	--	------

Tabla 1. Operacionalización de Variables

11. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

La ciudad de Pereira al ser considerada la capital del segundo destino Turístico a nivel nacional (El eje cafetero), Ha propiciado el fortalecimiento de la actividad turística como uno de los ejes centrales de su economía. Es por ello que las Agencias de viajes deben contar con un adecuado sistema de gestión enfocado a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que cumpla con las exigencias establecidas por las normas sectoriales de turismo sostenible y que le facilite la correcta ejecución de sus actividades económicas dentro del marco de la sostenibilidad para el adecuado préstamo de un servicio de calidad a los turistas de la ciudad y de la región. A continuación, se mostrara una matriz DOFA que abarca de manera general los aspectos principales a analizar, para la creación del Manual para la documentación de la norma NTS-TS-003 en las agencias de viajes de la Ciudad.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Reconocimiento en el mercado nacional como región turística.</p> <p>Alianzas Regionales y gubernamentales para el desarrollo sostenible y el turismo.</p> <p>Preocupación del consumidor por su papel como agente en el deterioro o fortalecimiento de la sostenibilidad en la realización de sus actividades turísticas.</p>	<p>Legislación nacional para la documentación de la Norma.</p> <p>Aparición de nuevas Regiones como destinos turísticos a nivel nacional, cuyas entidades se encuentran capacitadas en la documentación de la norma</p>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Cultura de calidad.</p> <p>Alto porcentaje de las Agencias de viajes de la ciudad en la</p> <p>Certificación de la norma ISO 9001- 2008</p>	<p>Desconocimiento la norma NTS-TS 00</p>

Tabla 2. MATRIZ DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas)

12. PRESENTACIÓN DEL MANUAL PARA LA DOCUMENTACION DE LA NORMA NTS-TS-003 PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE PEREIRA

El manual para la Documentación de la Norma NTS-TS-003 para las agencias de viajes de la ciudad de Pereira es una guía para soportar a todas las agencias de viajes que se deseen certificar en la documentación de la norma NTS-TS-003 en la consecución de los requisitos de sostenibilidad exigidos por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE SOSTENIBILIDAD

Instruir a las agencias de viajes en la documentación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS-003.

Este documento contiene todas las recomendaciones relacionadas a la Documentación de los puntos que constituyen a la norma NTS-TS-003 y los formatos que podrían utilizar las agencias de viajes para la creación de sus propios manuales de sostenibilidad y de procedimientos y de su Matriz de riesgos. **(Ver Anexo A: Manual para la Documentación de la Norma NTS-TS-003 para las Agencias de Viajes de la ciudad de Pereira).**

13. CONCLUSIONES

- La norma técnica sectorial NTS-TS-003, puede abarcar diferentes áreas de la organización, esta no solo se inquieta por el bienestar financiero, sino que también por el impacto socio cultural que puede dejar donde la organización preste sus servicios; asimismo se preocupa por el bienestar de sus empleados, usuarios y proveedores.
- Los requisitos exigidos por la norma hacen que la organización este en una constante mejora continua, donde se promueve la comunicación, el trabajo en equipo y el compromiso con todos los procesos que se desarrollan en esta.
- La política de sostenibilidad y los objetivos, permiten alinear y determinar las metas de la organización, por eso es de gran importancia su divulgación y conocimiento, por parte de los empleados, proveedores y demás agentes que intervengan en la organización.
- La normalización es un proceso que beneficia integralmente a la organización y el entorno donde esta se desarrolla, propiciando ventajas competitivas.
- Se realizó un manual para la documentación de la norma técnica sectorial NTS-TS-003 para las agencias de viajes prestadoras de servicios turísticos en la ciudad de Pereira.
- Se realizó un ejemplo de cómo debería ser una política de sostenibilidad para una agencia de viajes que desea documentar la norma técnica sectorial NTS-TS-003.
- Se elaboró una guía de cómo podría ser un mapa de riesgos y un mapa de procesos para una agencia que desea documentar la norma técnica sectorial NTS-TS-003.

- Se elaboró un ejemplo de cómo debería ser una caracterización de procesos para una agencia que desea documentar la norma técnica sectorial NTS-TS-003.

14.RECOMENDACIONES

- Se debe contar con la disposición de la alta dirección para la debida documentación e implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS-003, y de este modo obtener los resultados esperados.
- Concientizar y sensibilizar al personal de la organización continuamente sobre la norma técnica sectorial NTS-TS-003, la importancia de la documentación e implementación y describir la forma en como ellos hacen parte del proceso.
- Implementar y cumplir los planes de acción para darle un mejor desarrollo a la documentación de la norma.
- Hacer seguimiento y evaluar periódicamente el estado de la norma, para que no se pierda el trabajo realizado con el manual.
- Comprometer a todo el personal, para que cumplan con las responsabilidades establecidas y de esta manera ayudar a cumplir los objetivos y política de sostenibilidad.
- Disponer de los recursos necesarios para sostener y darle mantenimiento al manual de la norma técnica sectorial NTS-TS-003.

15.DOCUMENTALES

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012. Requisitos para la sostenibilidad: Agencias de viaje , Norma NTS-TS-003

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012. Programa de certificación de normas técnicas de turismo sostenible. <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-certificacion-normas-tecnicas-turismo-sostenible/>
- Alcaldía de Bogotá, 2009. Ley 300 de 1996. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>
- OMT, 2013. Tourism Trends and Marketing Strategies UNWTO. <http://mkt.unwto.org/>
- 1ra Jornada sobre el turismo sostenible en Aragón, 2005. Introducción al concepto de turismo sostenible. <http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensib/Se%20nsibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>

16. ANEXO

- **Anexo A:** Manual para la Documentación de la Norma NTS-TS-003