	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 1 de 8


**FECHA** | lunes, 17 de julio de 2017

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>SEDE/SECCIONAL/EXTENSION</b>	Seccional Girardot
<b>DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Muñoz Gomez	Laura Fernanda	1070962516

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 2 de 8

Director(Es) del documento:

APellidos Completos	Nombres Completos
Perilla Cobos	Juan Carlos


TÍTULO DEL DOCUMENTO
Diagnóstico situación actual de los prestadores de servicios turísticos frente a la NTS TS 003 en la provincia del Alto Magdalena.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Tecnólogo en gestión turística y hotelera

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PAGINAS (Opcional)
17/07/2017	57

DESCRITORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Turismo	Tourism
2. Diagnostico	Diagnosis
3. Agencia de viajes	Travel agency
4. Sostenibilidad	Sustainability
5. Calidad	Quality
6. Implementación	implementation


	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 8

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):**

La provincia del Alto Magdalena está conformada por ocho municipios, Girardot, Nilo, Agua de Dios, Tocaima, Jerusalén, Nariño, Guataqui, Ricaurte; el diagnóstico de la situación actual frente a la norma técnica sectorial para agencias de viajes de acuerdo a la resolución 3860 de 2015 de donde se parte para la realización del presente trabajo de investigación; el resultado que se obtuvo es que los prestadores de servicios turísticos están comprometidos con el cumplimiento de los requisitos en los ejes ambiental, sociocultural, y económico evidenciado en los sistemas de gestión para la sostenibilidad que tienen en cada uno de sus establecimientos donde manejan un ciclo PHVA Planear, hacer, verificar y actuar para el seguimiento de todas las acciones con resultados de la ejecución. Dentro de la investigación se evidencia que la provincia del alto magdalena hace parte de la formalización en Colombia con procesos que a mediano plazo serán parte del selecto grupo de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística logrando para el crecimiento y fortalecimiento del sector turismo en la región.

**ABSTRACT,**

The province of Alto Magdalena is made up of eight municipalities, Girardot, Nilo, Agua de Dios, Tocaima, Jerusalem, Nariño, Guataqui, Ricaurte; The diagnosis of the current situation As opposed to the sectorial technical standard for travel agencies in accordance with resolution 3860 of 2015, where it is set aside for carrying out the present research work; The result obtained is that the providers of tourism services are committed to the fulfillment of the requirements in the environmental, socio-cultural, and economic axes evidenced in the management systems for the sustainability that they have in each of their establishments where they manage a cycle PHVA Plan, do, verify and act to follow up all actions with results of execution. The research shows that the province of Alto Magdalena is part of the formalization in Colombia with processes that in the medium term will be part of the select group of tourism service providers certified in tourist quality achieving for the growth and strengthening of the tourism sector in the region.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 8

### AUTORIZACION DE PUBLICACION


Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 5 de 8

honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.


Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI**  **NO**


	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 6 de 8

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 8

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en [biblioteca.unicundi.edu.co](http://biblioteca.unicundi.edu.co)

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.




j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 8

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Titulo Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1.trabajo de grado	Pdf
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
Morúa Gmez. Laura Fernanda	Laura Morúa





DIAGNÓSTICO DE LOS PRESTADORES TURÍSTICOS FRENTE A LA NTS-TS 003  
EN LA PROVINCIA DEL ALTO MAGDALENA  
2

Diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto  
Magdalena

Estudiante

Muñoz Gómez Laura Fernanda

Código 392214213

Universidad de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Tecnología En Gestión Turística Y Hotelera

Seccional Girardot

2017

DIAGNÓSTICO DE LOS PRESTADORES TURÍSTICOS FRENTE A LA NTS-TS 003  
EN LA PROVINCIA DEL ALTO MAGDALENA

3

Diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto  
Magdalena

Estudiante

Muñoz Gómez Laura Fernanda

Código 392214213

Director

Perilla Cobos Juan Carlos

Universidad de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Tecnología En Gestión Turística Y Hotelera

Seccional Girardot

2017

### Dedicatoria

A:

*Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*Mis padres José Muñoz, Fanny Gómez, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto lo debo a ustedes.*

*Mi hermana Norieth porque a lo largo de mi carrera me motivo todo el tiempo, estuvo conmigo en los momentos de alegrías y tristezas, a pesar de la distancia siempre conté con todo su apoyo y amor.*

*Mi sobrina, Nicol Arias, para que veas en mí un ejemplo a seguir. Que siempre tengas en cuenta que vale la pena soñar así estés lejos de tu hogar.*

*Todos mis amigos, Luisa Ramos, Daisy Ramírez, Nicolay Tobón, Diego Marín, Johan Rodríguez, Duvan Abril, Sudgery Guzman, por compartir los buenos y malos momentos.*

*Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.*

### **Agradecimientos**

El presente trabajo de grado, primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi director de trabajo de grado, Docente Juan Carlos Perilla Cobos, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis profes la Docente María Elsy Briñez, Docente Francisco Torres, Dr. Oscar Carrillo, Docente Milton Fredy. Por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad. De igual manera agradecer al Docente Juan Carlos Perilla, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona, por darme la oportunidad de crecer en el ámbito laboral y en otra línea del turismo como es la consultoría turística.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DIAGNÓSTICO DE LOS PRESTADORES TURÍSTICOS FRENTE A LA NTS-TS 003  
EN LA PROVINCIA DEL ALTO MAGDALENA

6

--

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Jurado 1

---

Jurado 2

---

Tabla de contenido

1. Título .....	9
2. Área, línea, programa y tema de investigación .....	10
3. Introducción.....	11
4. Problema de investigación.....	12
4.2 Formulación del problema.....	13
5. Objetivos.....	14
5.1 Objetivo general .....	14
5.2 Objetivos específicos.....	14
6. Justificación.....	15
7. Marco referencial.....	16
7.1 Marco de antecedentes .....	16
7.2 Marco conceptual .....	17
7.3 Marco teórico.....	22
7.4 Marco jurídico .....	26
7.5 Marco geográfico.....	30
8. Metodología.....	31
8.1 Caracterización de la población objeto de estudio .....	32
8.2 Trabajo de campo .....	33
8.3 Técnicas de Recolección de información .....	33
8.4 Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	33
9. Presentación de los resultados obtenidos .....	34
9.1 Análisis de resultados .....	34
9.1.1 Resultados Obtenidos .....	35
Gráfica N° 1 Número de prestadores que tienen agencias de viajes .....	35
Gráfica N° 2 RNT actualizado .....	37

DIAGNÓSTICO DE LOS PRESTADORES TURÍSTICOS FRENTE A LA NTS-TS 003  
EN LA PROVINCIA DEL ALTO MAGDALENA

8

Gráfica N° 3 Turismo Sostenible .....	38
Gráfica N° 4 Conoce sobre la NTS TS 003.....	39
Gráfica N° 6 Acciones en la minimización de impactos negativos.....	41
Grafica N° 6.1 Otras acciones minimización de impactos negativos.....	42
Gráfica N° 6.1.1 Otras acciones minimización de impactos negativos.....	43
Gráfica N° 7 Declaración primera parte .....	44
Gráfica N° 8 Aporte de la renovación RNT .....	45
Gráfica N°9 Certificación calidad turística .....	46
Gráfica N°10 Capacitación Calidad Turística .....	47
Gráfica N° 11 Documentación SGS .....	48
Ilustración 1. Abril 2017.....	49
9.2 Análisis general de los resultados.....	50
10. Recursos .....	51
11. Cronograma .....	52
12. Bibliografía.....	53
13. Anexos.....	55
14. Conclusiones.....	56
15. Recomendaciones .....	57



**1. Título**

Diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena

## **2. Área, línea, programa y tema de investigación**

### **2.1 Área:** Administración Y Organizaciones

#### **2.1.1 Línea:** Desarrollo Organizacional Y Regional

### **2.2 Programa:** Tecnología En Gestión Turística Y Hotelera

### **2.3 Tema de investigación :** Turismo Sostenible

### 3. Introducción

El turismo sostenible en su sentido más puro, es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población. El desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. (Tapia)

En Colombia la sostenibilidad es uno de los principios rectores del turismo y es por ello que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta actualmente con nueve normas técnicas sectoriales en materia de turismo sostenible. La sostenibilidad es un principio que se debe promover desde las diferentes actividades turísticas; por un lado, desde la aplicación de sus principios por parte de los prestadores turísticos, y por otro, a través de la motivación hacia comportamientos sostenibles por parte de los turistas. Es importante destacar que la gestión sostenible implica una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). Cabe resaltar que la sostenibilidad es un proceso de mejora continua que implica el trabajo mancomunado de todos los actores involucrados y que sin duda conducirá a beneficios para cada uno de ellos.

Para la actualidad, el concepto de calidad turística tiene una pugna bien significativa sobre todo cuando lo valoramos desde la óptica de la sostenibilidad puesto que se conoce como agente que minimiza los impactos ambientales, el impacto socio cultural hace referencia a salvaguardar y rescatar las costumbres de la comunidad mediante apoyo al producto local ( artesanías), y como maximizador de los beneficios económicos de un territorio, es por ello que debe entenderse como el esfuerzo continuo para realizar un trabajo que sea de apropiación, como el resultado a través del cual nos van a medir a nosotros mismos, a la región y por supuesto a nuestro país en su conjunto.

#### **4. Problema de investigación**

##### **4.1 Planteamiento del problema**

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.” 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”. 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 seis (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. (Fontur, 2006)

Consciente de esta situación, se busca con la ejecución del presente proyecto de investigación obtener y compartir información detallada, actualizada y confiable a cerca del estado actual de los prestadores de servicios turísticos frente a la NTS- TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena, para lograr formalización en el sector turismo y que a mediano o largo plazo llegue hacer la provincia certificada en calidad turística, logrando fortalecer la oferta de productos y servicios de acuerdo al cuidado y conservación de los recursos ambientales, socioculturales y económicos.

#### **4.2 Formulación del problema**

¿Qué se debe hacer para que los operadores de agencias de viajes de la provincia del Alto Magdalena se comprometan realmente con el cumplimiento de la NTS-TS 003?

¿Cuál es el estado actual de las agencias de viajes y su nivel de cumplimiento de la norma en la provincia del Alto Magdalena?

## **5. Objetivos**

### **5.1 Objetivo general**

Identificar el estado actual de las agencias de viajes frente al cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 003) en la provincia del Alto Magdalena.

### **5.2 Objetivos específicos**

- ✓ Realizar diagnóstico para evidenciar en que rango de cumplimiento se encuentran las agencias de viajes según parámetros y exigencias de la NTS-TS 003.
- ✓ Identificar y analizar la información adquirida, orientada a la mejora de los procesos de formalidad en el sector turismo.
- ✓ Proponer una solución viable sobre el proceso de cumplimiento de la NTS-TS 003.

## **6. Justificación**

La calidad turística es un elemento fundamental para el desarrollo de un destino turístico. En este sentido, el Departamento Nacional de Planeación, a través de las agendas internas regionales para la productividad y competitividad en Colombia (2007), indica que el sector turístico colombiano será un sector competitivo en el mundo, si se propone trabajar en la creación y adecuación de la oferta turística del país, por lo que se deben adoptar altos estándares de calidad, tanto en el servicio como en el talento humano que emplea el sector.

La implementación de la norma técnica es requisito para los procesos de gestión de turismo sostenible, teniendo en cuenta que lo que se quiere es conservar y salvaguardar los recursos ambientales, socioculturales y económicos para futuras generaciones y crear conciencia a todos los clientes y turistas frente a los impactos negativos que hemos estado ejecutando hasta la actualidad por medio de acciones negativas frente al mismo. La norma que pasa hacer de obligatorio cumplimiento para poder actualizar el registro nacional de turismo (RNT) hace que los operadores de servicios turísticos a lo que se enfrenten es a la falta de interés y falta de compromiso a la formalidad, excusándose en decir que el Ministerio de Industria Comercio y Turismo (MINTIC) lo único que quiere es hacer que tomen la decisión de cerrar algunos de sus establecimientos o por otro lado cancelar el registro nacional de turismo y crear otro, se evidencia la existencia de paradigmas frente al tema ya que la falta de información hace que muchos opten por la decisión más fácil que es operar informalmente.

En la actualidad los operadores que realizan el proceso de documentación e implementación de la NTS- TS 003, recurren a empresas de consultoría externa, hay casos donde los operadores se comprometen hacer seguimiento a los sistemas de gestión y al momento de realizar la implementación se ve el compromiso real de querer seguir los parámetros y exigencias que trae la norma, como también hay casos donde el operadores de servicios recibe el documento que se necesita y deja todo el sistema de gestión a un lado sin tener en cuenta que estas herramientas son para beneficio del mismo. Por ello nace la necesidad de hacer un diagnóstico en la provincia del Alto Magdalena comprendida por ocho (8) municipios: Girardot, Ricaurte, Nariño, Agua de Dios, Tocaima, Guataqui, Jerusalén para saber su estado actual frente a la norma, con el fin de obtener resultados encaminados al plan de mejora todo en pro de la formalidad y la calidad de los bienes y servicios que al turista se ofrece.

## **7. Marco referencial**

### **7.1 Marco de antecedentes**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “trabaja con los destinos y prestadores turísticos para posicionar a Colombia como destino turístico sostenible, reconocido por su oferta multicultural y mega diversa, representada en productos y servicios altamente competitivos que potencien a las regiones en la construcción de la paz” (Ministerio de industria y turismo).

La Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo- ANATO es una entidad sin ánimo de lucro y de carácter gremial que representa, defiende y promociona los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia. Creada el 20 de octubre de 1949, está conformada por Agencias Asociadas en todo el territorio nacional con 9 capítulos de representación, consolidando el sector y la agremiación como la entidad de más amplio reconocimiento nacional por el desarrollo de su gestión. (ANATO ).

La norma técnica sectorial de turismo sostenible lo que pretende es salvaguardar y rescatar las costumbres, contrarrestando los impactos negativos en el entorno natural sociocultural y económico, con la conservación de los recursos energéticos, hídricos el cuidado de la fauna y flora del destino que opere y realizando actividades que aporten a un país sostenible con acciones que hacen la diferencia al momento de adquirir un paquete turístico que ira enmarcado con cuidado preservación y calidad.

Habiendo consultado el banco de proyectos de la Universidad de Cundinamarca, Seccional Girardot, no se encontraron documentos similares o complementarios al proyecto denominado Diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena.



## 7.2 Marco conceptual

**Agencia de viajes:** Empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios. (Ley 300, 1996).

**Agencia de viajes y turismo (VT):** Son agencias de viajes y turismo las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender, operar y organizar planes turísticos. (Decreto 502, 1997).

**Agencia de viajes operadora:** Son agencias de viajes operadoras las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. (Decreto 502, 1997)

**Agencia de viajes mayorista:** Son agencias de viajes mayoristas las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a programar y organizar planes turísticos. (Decreto 502, 1997)

**Alcanzable:** Que se puede lograr u obtener con facilidad.

**Autoridad:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.  
(NTCGP 1000:2009 , pág. 10)

**Capacitación:** Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento, mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

**Certificación:** Acreditación emitida por una entidad o un particular debidamente autorizados garantizando que determinado dato o información pertenece realmente a quien se supone.

**Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

**Cuantificable:** Que se puede medir numéricamente.

**Desarrollo sostenible del turismo:** Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

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

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.

- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

(Organización Mundial de Turismo - OMT, 2004)

**Destino turístico:** Espacio geográfico que cuenta con unos límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes y percepciones y que 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.

(Organización Mundial de Turismo - OMT, 2004)

**Documentación:** Conjunto de documentos, soportes, manuales, guías de referencia, libros de ayuda, etc., que suelen manejar las agencias de viajes, de manera que el usuario pueda aprender su manejo y consultar cualquier inquietud, soportar procedimientos y registrar evidencias. 2.13 Impacto ambiental. Término que define el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente. Los efectos pueden ser positivos o negativos y se pueden clasificar en efectos sociales, efectos económicos, efectos tecnológico-culturales y efectos ecológicos.

**Impacto socio-cultural:** Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y

cultural de una zona o región determinada, dicho impacto puede ser positivo o negativo. 2.15 Impacto económico. Efecto que produce el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.

**Medible:** Que tiene una determinada dimensión o tamaño.

**Medio ambiente:** Conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la delgada capa de la tierra llamada biosfera, sustento y hogar de los seres vivos.

**Meta de sostenibilidad:** Resultados concretos esperados por la agencia de viajes que tienen su origen en los objetivos ambientales, económicos y socio-culturales que ha establecido la organización dentro de su política de sostenibilidad. Las metas deben ser medibles.

**Norma técnica:** Documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios. (Normas Técnicas)

**Objetivo alcanzable:** Que se puede lograr u obtener con facilidad, en un período de tiempo determinado.

**Objetivo de sostenibilidad:** Fin que se desea alcanzar por una agencia de viajes en lo relacionado con la sostenibilidad. Debe ser de carácter general, coherente con la política de sostenibilidad que la agencia de viajes establece.

**Patrimonio natural:** Lugares o zonas naturales estrictamente delimitadas constituidas por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor excepcional desde el punto de vista estético o científico o de conservación. Adicionalmente se incluyen las formaciones geológicas y fisiográficas. Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies, animal y vegetal. (Adaptada de Convención sobre la protección del patrimonio cultural y natural, UNESCO, Paris, 1972).

**Paquete turístico:** Conjunto de servicios turísticos y complementarios que se venden al viajero por conducto de las agencias de viajes. (NTSAV004, 2003 )

**Personal vinculado:** Personal que no tiene relación laboral con la agencia de viajes, pero que su desempeño guarda relación para la eficiente prestación del servicio que esta ofrece.

**Población vulnerable:** Son todos aquellos sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

**Política de sostenibilidad:** Declaración realizada por la agencia de viajes, 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.

NOTA: (Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004)

**Producto turístico:** Combinación de un atractivo con unas facilidades, entendidas estas como aeropuertos, vías, servicios públicos, hoteles, guías de transporte, etc., ubicadas en un destino turístico donde predomina claramente un tipo de oferta y su correspondiente tipo de cliente. (NTSAV004, 2003 )

**Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

**Responsabilidad social:** Es el compromiso que establece la agencia de viajes, de trabajar como socios con los grupos de interés relevantes, con el fin de mejorar la calidad de vida de los miembros de sus equipos de trabajo, sus familias y la comunidad cercana a sus instalaciones o del destino que organiza, promociona, comercializa u opera.

**Seguridad:** Que está libre de riesgos que sean inaceptables. (ISO/S GUÍA 51)

**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.

NOTA: (Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004)

**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 responsable:** Es una estrategia que busca cambiar las actitudes de los actores sociales para que la actividad turística sea respetuosa, asuma un compromiso socio-ambiental, y genere beneficios económicos locales.

**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.

(NTSAV004, 2003 )

### 7.3 Marco teórico

#### **Turismo Sostenible:**

Los participantes en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. Reunidos en Lanzarote, Islas Canarias, España, del 27 al 28 de Abril de 1995.

Conscientes de la realidad del turismo como fenómeno de alcance mundial que implica las más altas y profundas aspiraciones de los pueblos, constituyendo un importante elemento para el desarrollo social, económico y político en muchos países.

Reconociendo que el turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que debe ser abordado desde una perspectiva global.

Conscientes de que los recursos en los que se basa el turismo son frágiles, así como de la creciente demanda de una mayor calidad medioambiental.

Reconociendo que el turismo, como posibilidad de viajar y conocer otras culturas, puede promover el acercamiento y la paz entre los pueblos, creando una consciencia respetuosa sobre la diversidad de modos de vida.

Recordando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y las diversas declaraciones de Naciones Unidas, así como los convenios regionales, sobre turismo, medio ambiente, conservación del patrimonio cultural y desarrollo sostenible.

Guiados por los principios enunciados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, además de las recomendaciones emanadas de la Agenda 21.

Recordando las declaraciones previas en materia de turismo, como la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, la Declaración de La Haya y la Carta del Turismo y Código del Turista.

Reconociendo la necesidad de desarrollar un turismo que satisfaga las expectativas económicas y las exigencias ambientales, que no sólo sea respetuoso con la estructura socioeconómica y física de cada destino, sino también con las poblaciones receptoras.

Considerando la prioridad de proteger y reforzar la dignidad humana, tanto de las comunidades locales como de los turistas.

Conscientes de la necesidad de establecer alianzas eficaces entre los principales actores que participan en la actividad turística, con el fin de forjar la esperanza de un turismo más responsable con nuestro patrimonio común.

Se deben tener en cuenta criterios de calidad donde vayan orientados a una gestión global de los recursos naturales y culturales para asegurar, conservar y garantizar los procesos de la actividad turística donde se prevé una evolución frente a la incidencia de la biodiversidad y así asimilar los impactos generados. El cuidado y preservación del destino al igual que la satisfacción del turista, se llevara a cabo mediante el proceso de mejora continua, deben estar presentes gobiernos, ONG'S para desarrollar proyectos de investigación, crear política turística para ello estos mecanismos deben ser eficaces a nivel local, regional, e internacional.

(Carta de Turismo Sostenible , 1995).

### **Teoría de la calidad:**

Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. Como lo ejerce?, Cuando lo ejerce?, De qué manera lo ejerce?, En que forma lo ejerce?, En que condición lo ejerce? Etc. (Teoría de la calidad) eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple. Es decir la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta tan volcado fuera de sí mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al

mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. (Zavala, Andres)

### **Teoría de Deming:**

W. Edward Deming afirmó:” La administración se encuentra en un estado estable y solo una transformación profunda es necesaria para salir del estado actual y no unos simples remiendos al sistema de gestión actual. Bajo este enfoque, la empresa tiene que verse como un sistema integrado donde intervienen procesos, recursos y controles orientados al logro de los objetivos y metas de la organización.

Hace años, W.Edward Deming presentó a los japoneses el ciclo PHVA Planifique – Haga – Verifique y Actúe (en inglés PDCA Plan-do-check-act). Los japoneses lo recibieron de buen grado como una metodología para llevar a la práctica lo que ellos ya conocían como KaiZen. Recientemente, este ciclo es adoptado por la familia de normas ISO 9000, como se señala en el apartado 0.2 (nota), de la norma ISO 9001:2008, común ciclo de mejora continua. Este ciclo es también denominado de Deming, en honor del hombre que lo popularizó, y el cual fue sugerido por primera vez por Walter Shewart a comienzos del siglo veinte).

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave. (Taborda)



### **Teoría general del Patrimonio cultural:**

Como experiencia del ser humano, la cultura es ubicua, a histórica, anti jerárquica. Ningún resto, ninguna manifestación del hombre, esté en donde esté, es ajena a la historia del individuo. En cambio, como testimonio sobre un territorio específico (patrimonio cultural), da cabida a la diversidad, a la diferencia y hasta corre el peligro de ser convertida en factor negativo de discriminación, de segregación si es manipulado.

Pero claro, cuando se piensa en la responsabilidad (protección) sobre la cultura, no está en juego un concepto complejo y abstracto. Generalmente se hace referencia a: los “productos culturales de consumo”, su proceso de producción, sus manifestaciones, los testimonios históricos, las condiciones en las que el protagonismo de la sociedad con sus leyes y costumbres se realiza y, por último, a la gestión en su más amplio significado. (Solis, 1995)

### **El patrimonio natural es el entorno físico en el que el ser humano deja la más leve de sus huellas:**

El patrimonio natural ha de entenderse como el entorno físico en el cual el hombre genera cultura, es decir, es la huella que sobre la naturaleza deja el ser humano al transformarla, porque nadie puede pretender la inviolabilidad per se de la naturaleza (de eso, con sus propias fuerzas se encarga ella misma) sino que, se trata de proteger la naturaleza contra los excesos. Desde este punto de partida, el patrimonio natural sería el entorno físico controlado en función de los intereses del ser humano.

Lastimosamente, de esta constatación se derivan dos formas de afrontar el problema: aquélla que concentra los esfuerzos en dar tratamiento a los efectos y la que pretende atacar a las causas. La primera opción rehúye la política y lucha en la órbita institucional con relativo éxito. La segunda, no puede escapar de la política o, mejor dicho, actúa desde ella aunque obteniendo pocos resultados. De todas formas, el patrimonio natural ha merecido un interés reciente. La Convención de 1972 considera Patrimonio Natural de Valor Universal: “Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de estas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico”. “Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales amenazadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico”. “Los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural”. (Solis, 1995)

#### 7.4 Marco jurídico

**Constitución política de Colombia (Artículo 72)** nos da a conocer el patrimonio cultural nacional está bajo protección del estado y todos los bienes del estado que conformen identidad nacional como lo son los territorios de riqueza arqueológica de grupos étnicos asentados.

**Constitución política de Colombia (Artículo 79)** el cual nos dice que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano, es deber proteger la diversidad e integridad del ambiente.

**Constitución política de Colombia (Artículo 80)** Prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, aplican sanciones legales y es exigible la reparación de los daños causados.

**Decreto-Ley 2811 de 1973** Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente.

**Decreto 1608 de 1978** “Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre”.

**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”.

**Decreto 1036 de 2007** “Por el cual se reglamenta el recaudo y el cobro de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo a que se refiere la Ley 1101 de 2006”.

**Decreto 502 de 1997** “Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996”.

**Decreto 1074 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."

**Decreto 229 de 2017** Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo.

**Ley 09 de 1979** Código Sanitario Nacional.

**Ley 70 de 1993** (Ley de Negritudes) “Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política”

**Ley 99 de 1993** Ley General Ambiental de Colombia.

**Ley 373 de 1997 (Artículo 3)** Implementar programas de ahorro y uso eficiente de agua. Reutilizar las aguas (superficiales, subterráneas o lluvias), en cualquier actividad que genere

afluentes líquidos, en actividades primarias y secundarias cuando el proceso técnico y económico así lo ameriten.

**Ley 300 de 1996** Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

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

**Ley 397 de 1997** Ley General de Cultura.

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

**Ley 1185 de 2008** Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 Ley General de Cultura y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia DECRETA: Artículo 1°. Modifíquese el artículo 4° de la Ley 397 de 1997 el cual quedará, así: “Artículo 4°. Integración del patrimonio cultural de la Nación. El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.

**Ley 1333 de 2009** Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1558 de 2012:** La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

**ARTÍCULO 1o. OBJETO.** La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y

la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

**ARTÍCULO 5o. CALIDAD TURÍSTICA.** Las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades Sectoriales de Normalización establecidas en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996 relacionadas con las actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Artículo 33. El artículo 61 de la ley 300 de 1996 quedará así: "Artículo 61. Registro Nacional de Turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo delegara en las Cámaras de Comercio el registro nacional de turismo, en el cual deberán inscribirse todos los 1: prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006. Parágrafo 1. La obtención del registro será requisito previo y obligatorio ti para el funcionamiento de los establecimientos turísticos. Parágrafo 2. Las cámaras de comercio, para los fines señalados en el inciso anterior, deberán garantizar un registro único nacional, verificar los requisitos previos a la inscripción o renovación del registro y disponer de un sistema de información en línea para el Ministerio de Comercio, industria y turismo. 31 Parágrafo 3. El Ministerio de Comercio, industria y turismo, establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del registro nacional de turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio. Parágrafo 4. El Ministerio de Comercio, industria y turismo procederá a la suspensión automática del Registro Nacional de Turismo de los prestadores de servicios turísticos que no lo actualicen anualmente dentro de las fechas señaladas en la reglamentación y sancionara a quienes estén prestando el servicio sin estar registrados. Durante el tiempo de suspensión del Registro, el prestador, no podrá ejercer la actividad. Parágrafo 5. El Ministerio de Comercio, industria y turismo solicitará a las Alcaldías Distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el registro nacional de turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción. Para el levantamiento de la medida prevista en este inciso, las autoridades distritales y municipales deberán verificar ante la respectiva cámara de comercio o el Ministerio de Comercio, que el prestador de servicios turísticos ha cumplido con su deber de actualizar el Registro Nacional de Turismo o respectiva inscripción. Parágrafo 6. Para la reactivación de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, el prestador deberá solicitarla y acredita la cancelación a favor del Fondo Nacional del Turismo, de un (1) salario mínimo mensual legal vigente en el momento del pago."

**Resolución 0584 de 2002** “Por la cual se declaran las especies silvestres que se encuentran amenazadas en el territorio nacional y se adoptan otras disposiciones”.

**Resolución 0572 de 2005** “Por el cual se modifica la Resolución No. 0584 del 26 de junio de 2002 y se adoptan otras determinaciones”.

**Resolución 0119 de 2002** “Por la cual se fijan unas 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”.

**Resolución 3537 de 2002** “Por la cual se autoriza el cambio de servicios de particular a público, de vehículos destinados a transporte especial y de turismo. Ministerio de Transporte”.

**Resolución 2804 de 2014** Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad turística.

**Resolución 0148 de 2015:** Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística.

**Resolución 3860 de 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”.

ART. 6° Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la Sostenibilidad Turística, tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte terrestre automotor especializado, operadores de chivas y otros vehículos automotores que prestan servicio de transporte turístico y organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y demás prestadores que posteriormente cuenten con normas, 33 deberán cumplir, según la actividad que corresponda, con las siguientes Normas Técnicas Sectoriales y las posteriores que se llegaren a expedir. RT. 7° Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la Sostenibilidad Turística, para inscribirse o actualizar el Registro Nacional de Turismo, tendrán hasta el período de actualización, comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del año 2017 para demostrar, además de los requisitos exigidos, el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma que le corresponda, previa autoevaluación documentada.

### 7.5 Marco geográfico

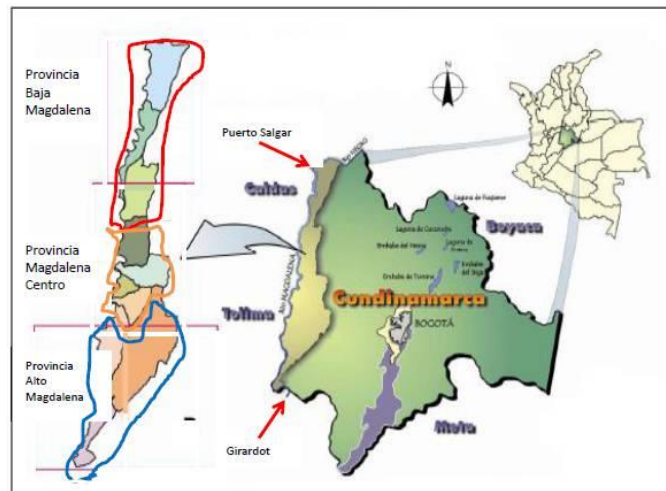
La provincia del Alto Magdalena es una región del departamento de Cundinamarca, Colombia, compuesta por ocho municipios. La capital, cabecera urbana, es el municipio de Girardot, que cuenta con una población de 95.496 habitantes. Esta provincia está integrada por los municipios de Agua de Dios, Jerusalén, Nariño, Tocaima, Guataquí, Nilo y Ricaurte.

La provincia del Alto Magdalena, como su nombre indica, está bañada por la zona alta del Río Magdalena en Cundinamarca y goza de una temperatura promedio de 23 °C a 35 °C. Esta provincia hace parte de una región que el "Plan de Ordenamiento Territorial" estima en 4.045 Km<sup>2</sup> y una población que supera los 600.000 habitantes.

#### Límites

- Norte: Provincia de Magdalena Centro
- Sur: Río Magdalena y el departamento del Tolima
- Oriente: Provincias del Tequendama y Sumapaz
- Occidente: Río Magdalena y el departamento del Tolima

Figura 1. Provincia del Alto Magdalena



(Formulación y evaluación del clúster agroindustrial y agroalimentario para la cadena productiva agropecuaria)

## **8. Metodología**

### **Metodología de Investigación Acción Participación**

La investigación acción participativa (IAP) es un enfoque diferente del método tradicional de hacer investigación científica, (Bernal, 2010, pág. 61) ya que conceptúa a las personas (tradicionalmente consideradas meros objetos de investigación, por el método tradicional) como sujetos partícipes, en interacción con los expertos investigadores en los proyectos de investigación.

En la IAP, se rompe la dicotomía sujeto-objeto de investigación, y se genera así una unidad o un equipo de investigación integrado, por un lado, por expertos investigadores, quienes cumplen el papel de facilitadores o agentes del cambio; y, por otro, por la comunidad o grupo donde se realiza la investigación, quienes serán los propios gestores del proyecto investigativo y, por ende, protagonistas de la transformación de su propia realidad y constructores de su proyecto de vida.

La manera a emplear esta metodología es con la realización de un diagnóstico donde se hará el conocimiento contextual de la Provincia del Alto Magdalena y acercamiento a la problemática a partir del proceso de los puntos de vista existentes utilizando métodos cualitativos y participativos, se realizara un trabajo de campo; el instrumento de recolección de información será por medio de encuestas, de allí se realizara el análisis, con el fin de aportar alguna alternativa de cambio o transformación acerca de la NTS-TS 003.

### **Metodología Descriptiva**

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (Roberto Hernandez Sampieri , 2006, pág. 102).

### 8.1 Caracterización de la población objeto de estudio

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"(P.114).

Por lo tanto una vez entendido el concepto de población, se tiene que para esta investigación estará conformada por las agencias de viajes en la provincia del alto magdalena, y corresponde a la siguiente información:

**Tabla 1. Población Objeto de estudio**

<b>Agencia</b>	<b>Dirección</b>	<b>N° RNT</b>	<b>Subcategoría</b>
Mariana Tour	Manz 30 casa 16 Barrio Kennedy	1918	Operadora
AquyToy	Cra. 16# 18-48 Barrio La Estación	16803	Viajes y turismo
Girardot Travel	Clle. 19 # 12- 42 Barrio Sucre	41774	Operadora
Viajemos por Colombia	Manz 41 casa 2 Barrio Kennedy	14782	Viajes y turismo
World Explorer	Clle. 21 # 11-33 Barrio Sucre	47089	Viajes y turismo
Viajes Ecotours	Clle. 21# 13-05 Barrio Sucre	7975	Viajes y turismo
Tour´s camor	Crr. 11 # 11- 44 B Simón Bolívar	11744	Operadora
Chiva Típica Tocaimuna	Clle. 39 # 108 Barrio Alfonso López	28289	Operadora
Briñez Tour	Mz 21 Casa 27 B/esperanza	16952	Viajes y turismo

Fuente: Cámara de Comercio de Girardot (CCG)



## **8.2 Trabajo de campo**

Este tipo de investigación se basa en llevar a cabo un diagnóstico de la implementación de Normas Técnicas Sectoriales para Agencias de Viajes (NTS-TS 003) en la Provincia del Alto Magdalena, con fin de evidenciar la formalización y de acuerdo al resultado realizar un plan de acción para lograr que los prestadores de servicios turísticos que aún no implementado la norma logren resultados de calidad para dar cumplimiento al MINCIT.

## **8.3 Técnicas de Recolección de información**

Encuesta: es una técnica de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. Es aplicada para conocer las opiniones, actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. Porque es confiable en los resultados que arroja sobre los temas a preguntar a la muestra seleccionada siguiendo una serie de reglas que hacen que la muestra en conjunto representativa de la población general de la que procede.

El instrumento de recolección de información para realizar el Diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena es por medio de una encuesta, este instrumento me servirá para determinar el estado actual por medio de la tabulación de la información obtenida.

Una vez diseñado el instrumento de recolección de datos, se aplicó a las nueve (9) agencias de la Provincia del Alto Magdalena.

## **8.4 Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

En el caso de este trabajo de grado cuya población la componen nueve (9) agencias de viajes que se encuentran registrados activos en cámara de comercio de Girardot, se aplicara el instrumento de recolección de datos a la población total (9) agencias, los resultados que se arrojan de esta aplicación se manejaran utilizando medios manuales mediante hojas de cálculo Excel que nos permitieron graficar los resultados.

## **9. Presentación de los resultados obtenidos**

El instrumento de recolección de información para realizar el Diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena es por medio de una encuesta, este instrumento me servirá para determinar el estado actual por medio de la tabulación de la información obtenida.

### **9.1 Análisis de resultados**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo coordinan la definición de programas de normalización y estándares de calidad para cada uno de los subsectores turísticos así como también, brinda asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos para la implementación de planes de excelencia turística y certificación. Teniendo en cuenta que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística se convierte en una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística. (MINCIT)

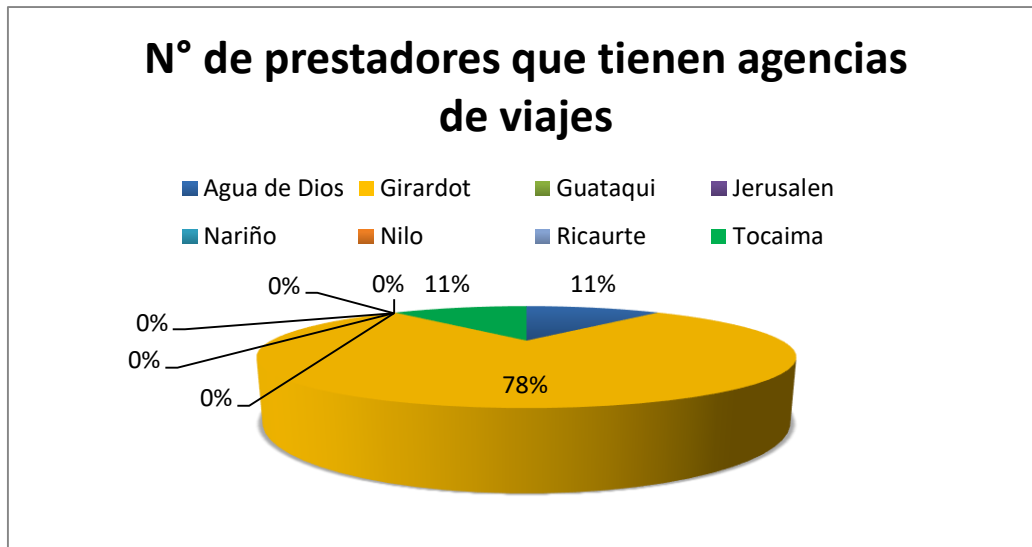
Por eso es de esperar, que este estudio (Diagnostico) se convierta en un mecanismo para establecer la situación actual de los prestadores de servicios turísticos frente a la NTS TS 003, y de esta manera emprender acciones al mejoramiento de calidad turística en la provincia del Alto Magdalena, si a continuación los resultados así lo demuestran.

El estudio surge de la necesidad de conocer verdaderamente la situación actual frente a las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible para agencias de viajes para evidenciar su cumplimiento en temas de calidad turística dentro de la provincia del Alto Magdalena.

A continuación se presentan los resultados obtenidos.

### 9.1.1 Resultados Obtenidos

Gráfica N° 1 Número de prestadores que tienen agencias de viajes



Fuente: Presente estudio

De acuerdo al decreto 502 de 1997 por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996.

Decreta:

ARTÍCULO 1o. CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES. Por razón de las funciones que deben cumplir y sin perjuicio de la libertad de empresa, las Agencias de Viajes son de tres clases, a saber: Agencias de Viajes y Turismo, Agencias de Viajes Operadoras y Agencias de Viajes Mayoristas.

ARTÍCULO 2o. DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO. Son Agencias de Viajes y Turismo las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos.

ARTÍCULO 4o. DE LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS. Son Agencias de Viajes Operadoras las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos.

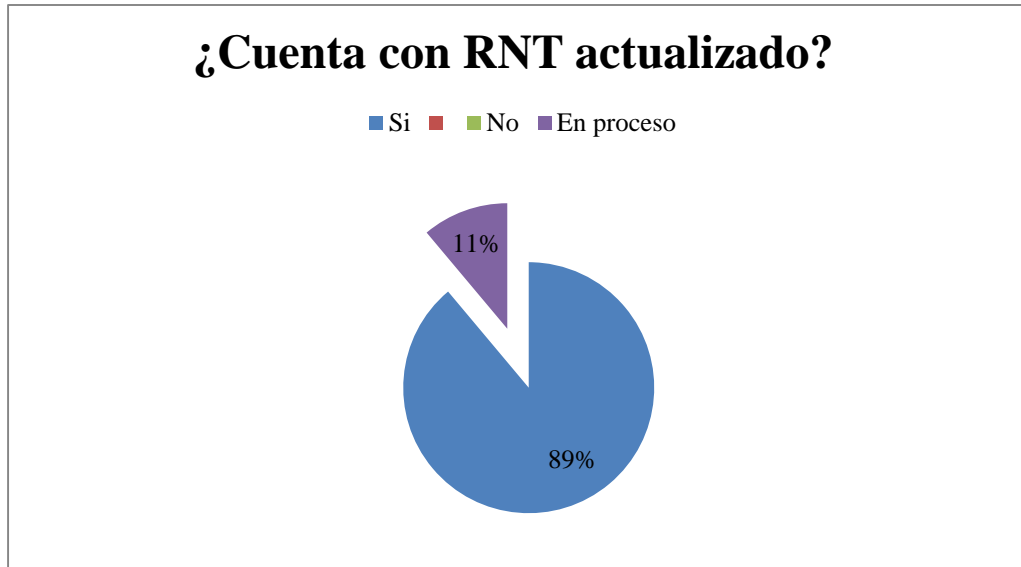
ARTÍCULO 6o. DE LAS AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS. Son Agencias de Viajes Mayoristas las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a programar y organizar planes turísticos. (Ministerio desarrollo economico, 1997)

La gráfica N° 1 da como resultado que el municipio de agua de Dios se encuentra ubicada solo la agencia de viajes ( Tour´s Camor ), lo que representa un 11% en relación al a provincia, está en el proceso de implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible para realizar el debido procedimiento y así obtener el registro nacional de turismo (RNT), el resultado es positivo porque apunta a la formalización y al ser el único prestador de servicios turísticos como agente de viajes tiene gran oportunidad de entrar a segmentación de mercado local, incluyendo dentro su paquete de servicios actividades de cultura e interés, ya que cuenta con una variedad de sitios: museos agua de Dios vive, casa museo Luis A. Calvo, Museo médico Lepra entre otros, y lo más relevante es el gran legado sobre la historia del lepra desarrollado desde el año 1870.

En el municipio de Tocaima se encuentra ubicada solo una agencia de viajes operadora (Chiva típica Tocaimuna) lo que representa el otro 11% frente a la provincia, la agencia cuenta con diferentes planes, la actividad que tiene mayor afluencia es la chiva típica que ofrece dentro de su portafolio de servicios. En la actualidad cuenta con el RNT actualizado de acuerdo al requisito de implementación de normas técnicas sectoriales de turismo sostenible para agencias de viajes.

En el municipio de Girardot se encuentran las siguientes agencias de viajes (Mariana Tour, Aquytoy, World Explorer, Ecotours, Viajemos por Colombia, Briñez Tour, Girardot Travel), lo que representa el 78% en relación a la provincia, las agencias de viajes cuentan con paquetes turísticos a nivel nacional e internacional incluyendo dentro de ellos los siguientes destinos: Hacienda Nápoles, Parque del Café, Panaca, Termales Santa Rosa de Cabal, San Andrés y providencia, Parque Nacional del Chicamocha. En cuanto a destinos internacionales la agencia de viajes AquyToy en su portafolio de servicios ofrece cruceros que salen desde Cartagena hasta panamá, cuba entre otras logrando impactar una segmentación de mercado diferencial dentro del municipio.

**Gráfica N° 2 RNT actualizado**

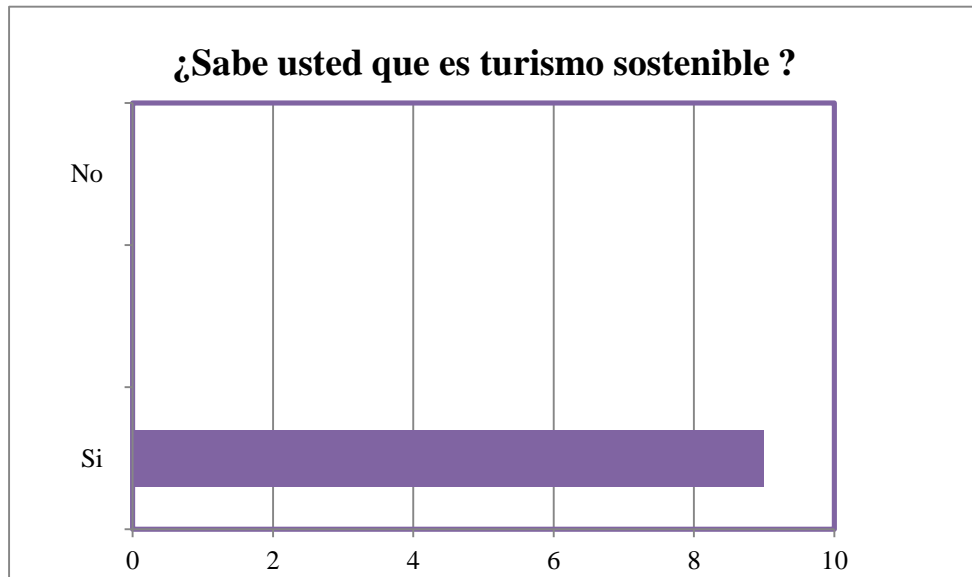


uen  
te: Presente estudio

De acuerdo al decreto 229 de 2017, por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo. Establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio (MINCIT).

El 89% de la población cuenta con el RNT actualizado ya que para el 2017 es requisito cumplir con la norma técnica sectorial de turismo sostenible, el otro 11% de la población se encuentra en proceso de implementación de la NTS TS 003, para poder sacar por primera vez el Registro Nacional de Turismo (RNT).

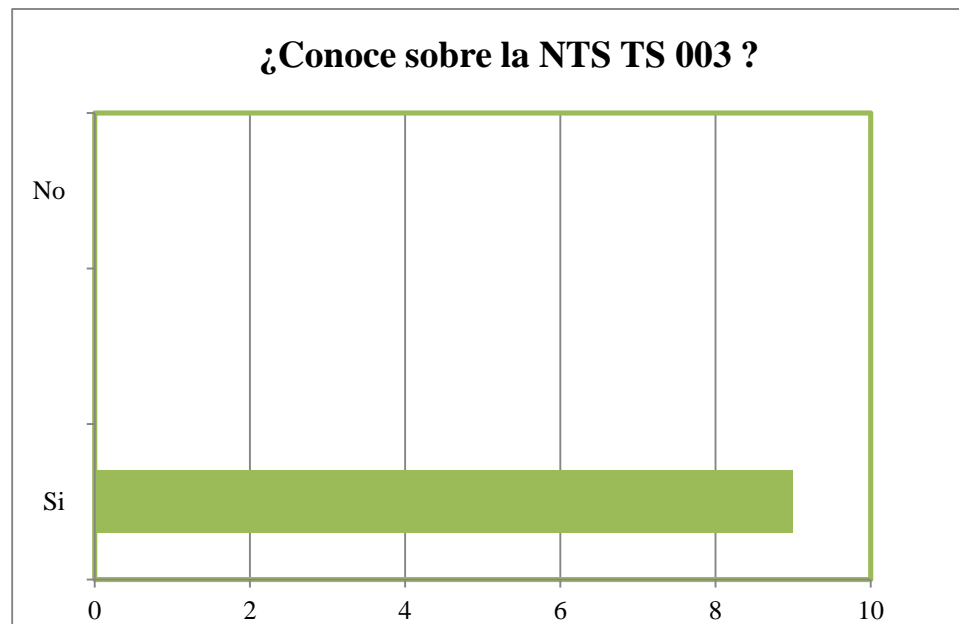
**Gráfica N° 3 Turismo Sostenible**



Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. (Organización Mundial de Turismo - OMT, 2004)

En la gráfica N° 3, permite evidenciar la forma de como en su totalidad los prestadores de servicios turísticos de agencias de viajes comprenden el termino de turismo sostenible partiendo de su compromiso al cumplimiento y capacitación constante frente a la normatividad legal vigente aplicable.

**Gráfica N° 4 Conoce sobre la NTS TS 003**



Fuente: Presente estudio

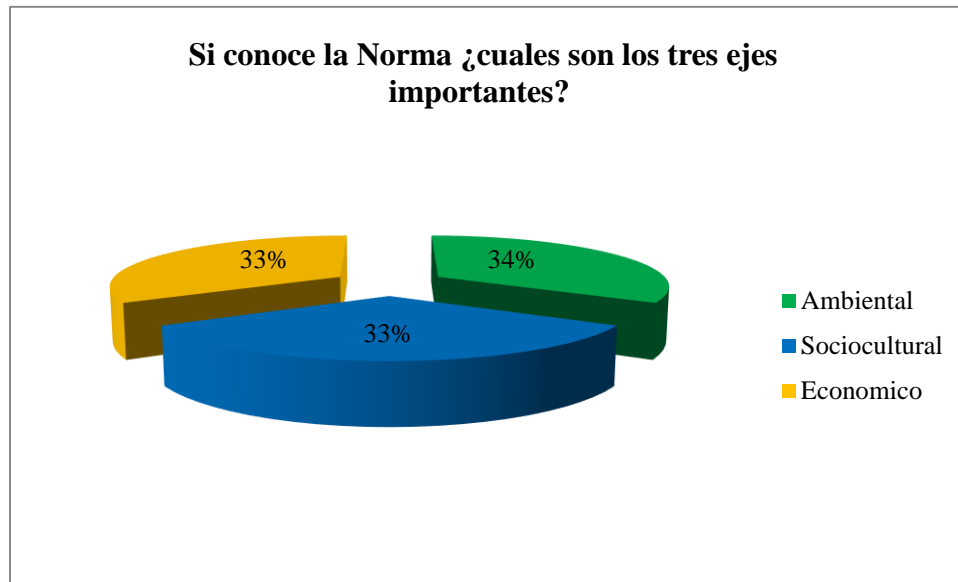
Esta norma establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

Es importante destacar que la gestión sostenible implica una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). Cabe resaltar que la sostenibilidad es un proceso de mejora continua que implica el trabajo mancomunado de todos los actores involucrados y que sin duda conducirá a beneficios para cada uno de ellos.

En nuestra herramienta de trabajo (encuesta) tuvimos un resultado del 100% por parte de los operadores turísticos quienes responden que conocen la norma ya que tuvieron capacitaciones por parte de la cámara de comercio de Girardot desde el mes de Diciembre del año 2016, agencias de viajes como Viajemos Por Colombia del municipio de Girardot conoce de la norma y realiza la implementación por medio de empresas de consultoría, similar a la agencia de viajes

Tour`s Camor del municipio de Agua de Dios, a pesar que las NTS TS se crearon a partir del año 2006, los prestadores no veían importancia hasta que fue un paso obligatorio para seguir operando formalmente dentro del sector turismo.

**Gráfica N° 5 Ejes de turismo sostenible**



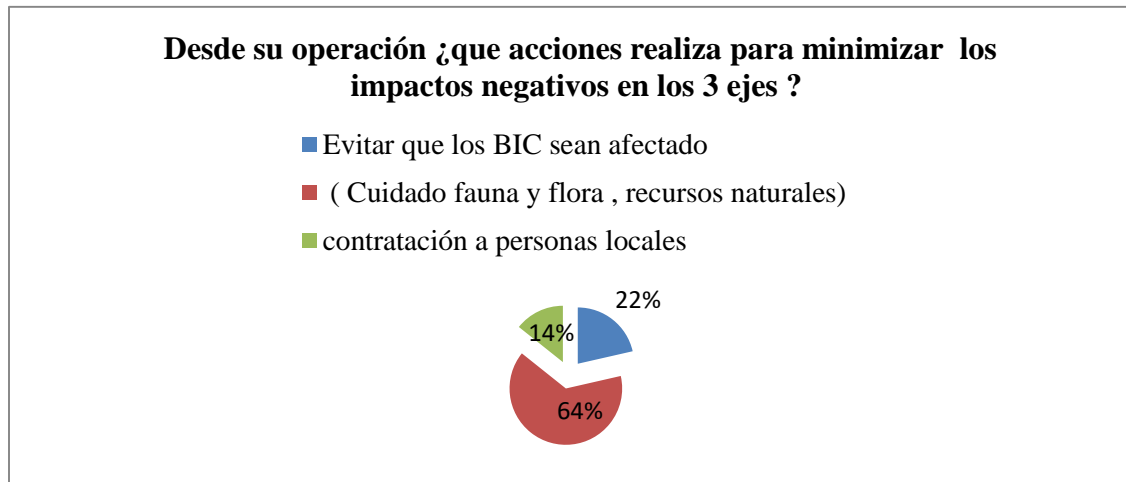
Fuente: Presente estudio

Hablar de sostenibilidad, hoy en día, es hablar de respeto al medioambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y, por supuesto, de crecimiento económico para el prestador o el destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

Al momento de realizar esta pregunta los prestadores de servicios turísticos responden en un 100% con seguridad y certeza que los ejes importantes son los ambientales, socioculturales y económicos, su base fue identificarlos, para luego implementar una matriz de impactos y así empezar a crear el sistema de gestión para la sostenibilidad con programas que cuentan con objetivos, alcances, metas, indicadores y acciones para mitigar los impactos negativos realizados dentro de la operación.



### Gráfica N° 6 Acciones en la minimización de impactos negativos



fuente: Presente estudio

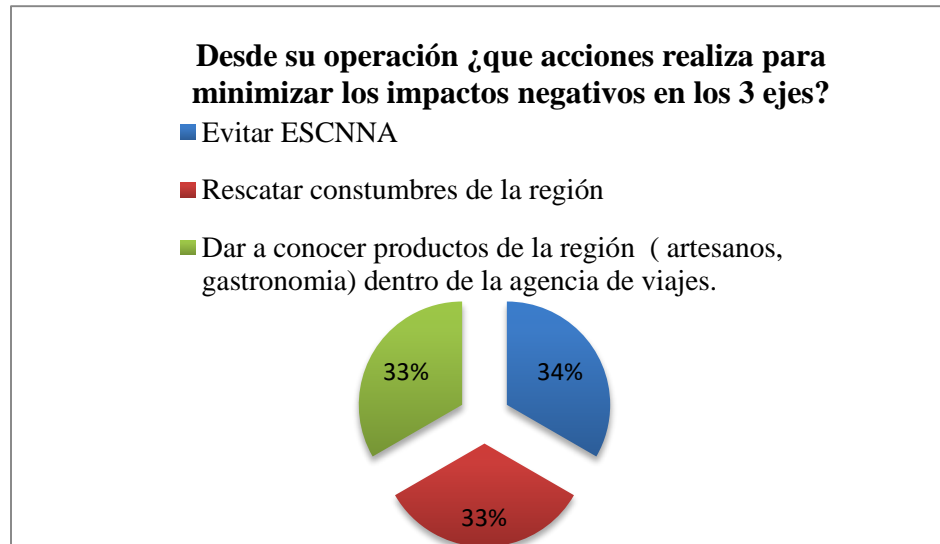
En la gráfica N° 6, en cuanto a las acciones que realizan las agencias de viajes en la Provincia del Alto Magdalena para minimizar los impactos negativos frente a los tres (3) ejes: ambiental, sociocultural, y económico se evidencia de mayor importancia con un 64% el cuidado de fauna flora y los recursos naturales en el eje ambiental, teniendo en cuenta que el cuidado y salvaguardia de los recursos naturales harán que las futuras generación puedan disfrutar de los paisajes, especies y biodiversidad que en la actualidad encontramos en el país.

El 22% evitar que los (BIC) Bienes de Interés Cultural sean afectados, de acuerdo a la ley 1185 de 2008 ley general de cultura donde se establece: El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico. (ICANH, 2016)

El 14% contratación a personas locales, en los requisitos económicos (3.2.3.1) contratación y generación de empleo se hace énfasis ayudar a la comunidad al fortalecimiento de la región

con personal capacitado teniendo en cuenta todas las normas aplicables de acuerdo al ministerio de trabajo para ejercer funciones dentro de la agencia de viajes.

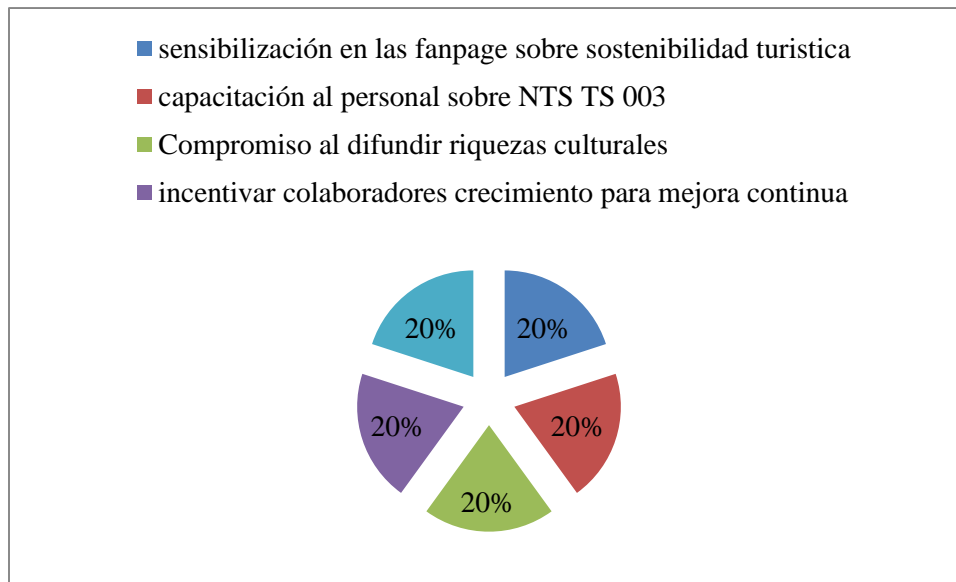
**Grafica N° 6.1 Otras acciones minimización de impactos negativos.**



Fuente: Presente estudio

En la gráfica 6.1 de los 9 prestadores de servicios turísticos el 34% , evita la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes de acuerdo a los requisitos socioculturales (3.2.2.2) Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística, llevando a cabo campañas de ojos en todas partes, y sensibilizaciones por su fanpage dando a conocer a sus clientes la información de acuerdo a la ley 679 de 2001. El 33% responde a rescatar las costumbres de la región, que va de la mano con el otro 33% donde es importante dentro de sus acciones dar a conocer productos de la región (artesanos, gastronomía) dentro de la agencia de viajes. Se evidencia el compromiso con los requisitos socioculturales numeral (3.2.2) de la NTS TS 003, para el fortalecimiento del sector turismo desde las actividades que realizan y el destino donde operan, dejando impactos positivos frente al turismo sostenible y así lograr el crecimiento de la industria con indicadores a corto, mediano o largo plazo para dar cumplimiento y lograr un turismo responsable con estándares de calidad para ser más competitivos a nivel país.

**Gráfica N° 6.1.1 Otras acciones minimización de impactos negativos**

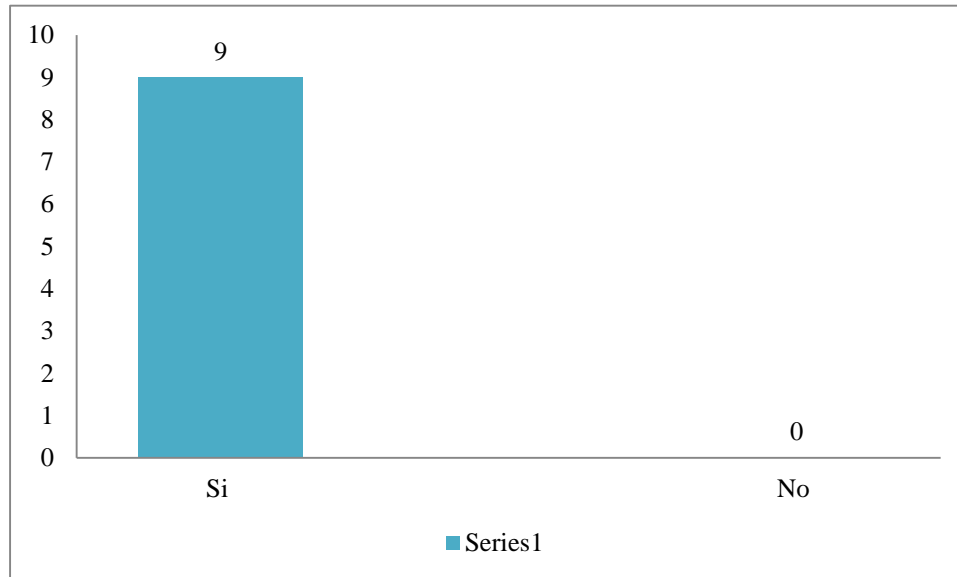


Fuente: Presente estudio

Se evidencia otras respuestas frente al cuestionamiento frente a las acciones que realizan para minimizar los impactos negativos, si bien no son tan relevantes como las anteriores son respuestas que cabe la pena analizar, una de esas acciones es la sensibilización de sostenibilidad turística en la fanpage donde realiza publicaciones encaminadas al cuidado, implementación y protección de los ejes importantes dentro de la misma, logrando que las personas que visitan la página logren entender la importancia de hacer parte del cambio y así al momento de viajar con esta agencia de viajes saben hacia dónde va encaminado y cuáles son sus derechos y deberes en el tema de sostenibilidad turística. Por otra parte la capacitación al personal sobre NTS TS 003, es fundamental para que el sistema de gestión para la sostenibilidad (SGS) tenga la trazabilidad y metas alcanzadas por medio del programa de capacitación y entrenamiento teniendo en cuenta que la empresa no solo está conformada por el Gerente sino por todos los que operan dentro de ella. El compromiso de difundir riquezas culturales es una de las acciones que la norma nos transmite, debemos dar a conocer muestras culturales de acuerdo a la región, y contribuir a rescatar las costumbres del destino para lograr que la experiencia sea aún mayor hacia el turista por medio de presentaciones (diapositivas, folletos, sensibilización durante el viaje). La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible en el requisito (3.1.2.8) Mejora tiene como objetivo un

ciclo (PHVA), la acciones a realizar es incentivar a los colaboradores para que todas las metas propuestas de sostenibilidad se dé cumplimiento teniendo en cuenta la planificación, la ejecución la verificación y actuación en pro de la empresa y su sistema de gestión.

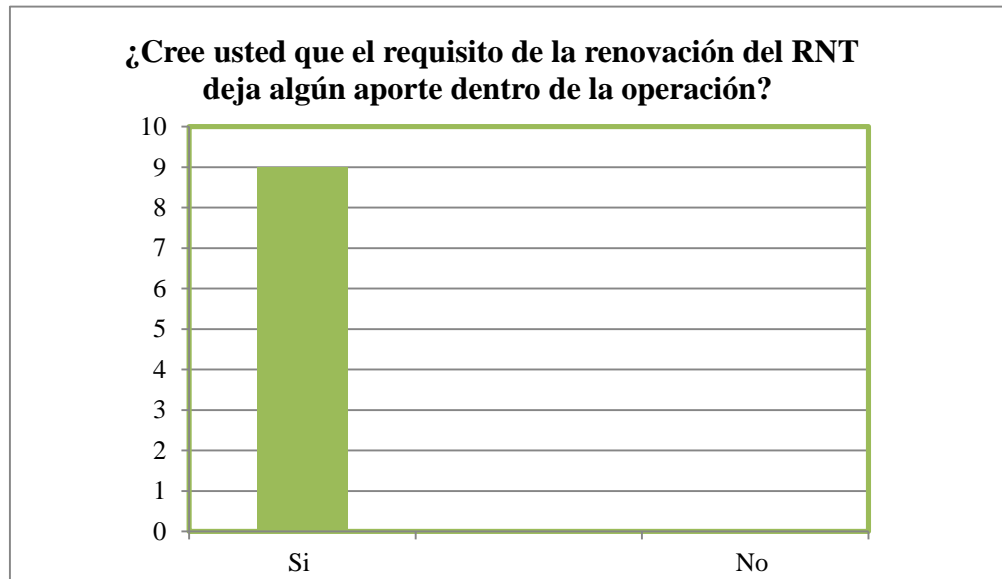
**Gráfica N° 7 Declaración primera parte**



Fuente: Presente estudio

La plataforma que el Ministerio de Industria Comercio y Turismo (MINCIT) dispuso para la realización de la autoevaluación es [www.certificacioncalidadturistica.co](http://www.certificacioncalidadturistica.co) donde se encuentran los (59 requisitos) que deben diligenciarse de acuerdo al sistema de gestión que lleva a cabo por parte de los prestadores de servicios turísticos agencias de viajes en NTS TS, con fin de obtener la declaración primera parte para poder así renovar el RNT continuar operando formalmente. Dando como respuesta por parte de los prestadores en su totalidad con un SI al momento de formular la pregunta, al preguntar ¿Cuál página? se pudo apreciar la falta de conocimiento, dudas acerca de la página y en otros casos simplemente decían no lo recuerdo, lo que a mi punto de vista logro interpretar que los prestadores realizaron el proceso pero con certeza no saben cuál es fuente de donde proviene dicha información.

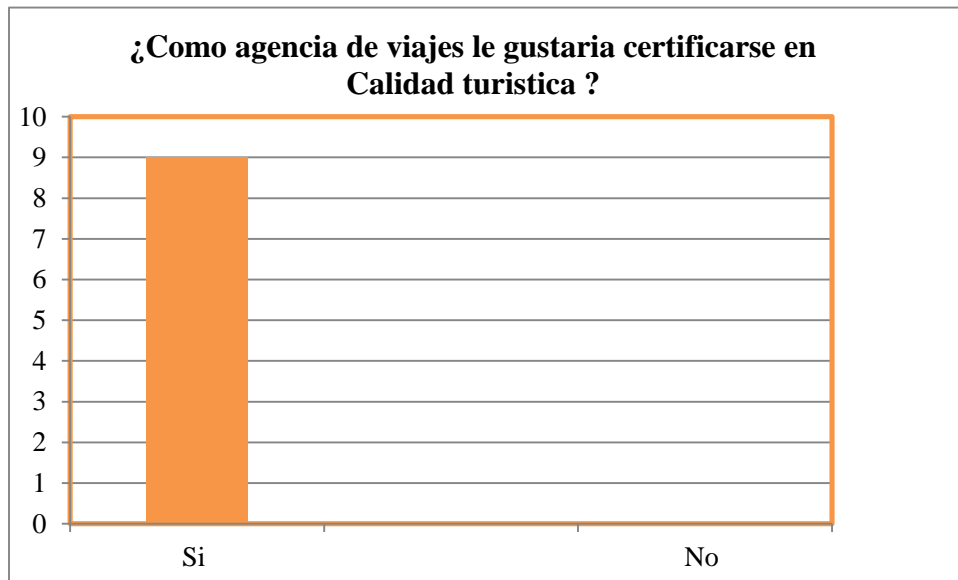
**Gráfica N° 8 Aporte de la renovación RNT**



Fuente: Presente estudio

La implementación de Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible aplicables al sector turismo dejan aportes que benefician a los prestadores en el eje ambiental: realizan actividades y capacitaciones a los clientes y turistas sobre el patrimonio natural, uso eficiente de agua, uso eficiente de energía, gestión de residuos, material publicitario. Eje sociocultural: por medio de medios magnéticos realizan campañas para el cuidado del patrimonio cultural, la prevención contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes relacionados con la actividad turística. Eje económico: cumplen con los requisitos de la contratación y generación de empleo y así apoyan a comunidades locales para el crecimiento del sector turismo. A lo anterior se evidencia que los prestadores indicaron que SI deja aportes, el 70% agencias de viajes ya realizaban acciones que aplican a la NTS TS 003, y se ven aplicados los requisitos para la sostenibilidad y es de apreciar el compromiso frente al tema de como no lo realizan por cumplir un requisito, sino que continúan generando acciones y cambios a los impactos negativos para desarrollar actividades con calidad y enfocados a cumplir y dar a conocer a sus visitantes sobre la importancia.

**Gráfica N°9 Certificación calidad turística**



Fuente: Presente estudio

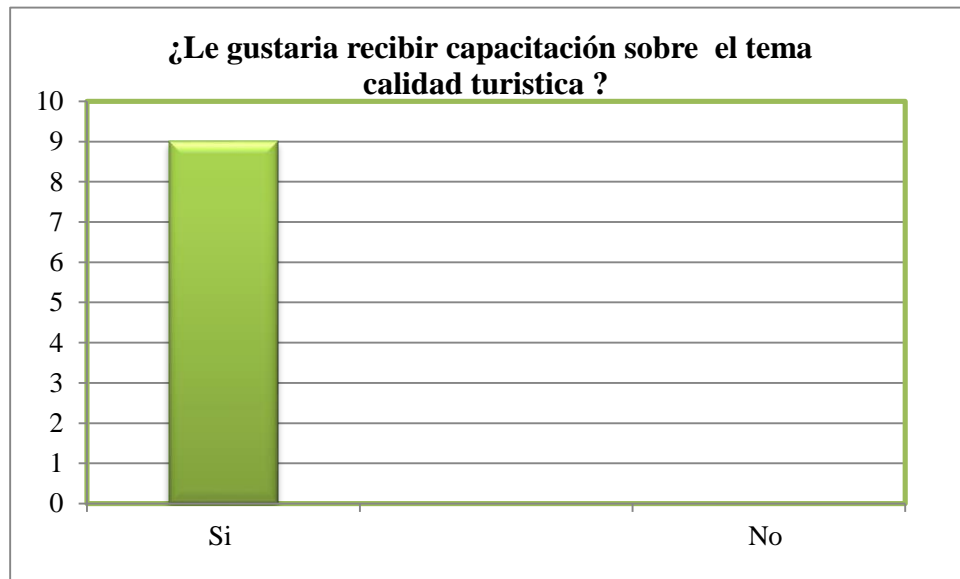
Como mecanismo para incrementar la calidad en la prestación de servicios turísticos, el Viceministerio de Turismo a través del Grupo de calidad, Seguridad, Cooperación Internacional viene promoviendo el proceso de certificación en calidad turística para los prestadores de servicios turísticos en todo el país.

La certificación en el sector turístico es un proceso de carácter voluntario, mediante el cual una tercera parte (certificadora), diferente al prestador de servicios turísticos, asegura por escrito que el prestador de servicios turísticos cumple con los requisitos especificados en la Norma Técnica Sectorial en la cual pretende certificarse. (MINCIT)

El hecho de concepto calidad turística es primordial para lograr la competitividad en la provincia del alto magdalena hacia marca país, ya que en la misma no se ha certificado ninguna. El interés de certificación es de 100% por parte de los prestadores, ya con el sistema de gestión más los procesos que requiere el proceso, quedaría el precedente que las agencias de viajes de la Provincia quieren seguir siendo competitivas con una visión hacia el mercado extranjero, trabajando en conjunto para lograr sinergias y cumplir los objetivos de desarrollo sostenible: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad , igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades, ciudades y

comunidades sostenibles, producción y consumo responsable, acción por el clima, vida submarina, paz, justicia e instituciones sólidas, alianzas para lograr los objetivos.

### Gráfica N°10 Capacitación Calidad Turística



Fuente: Presente estudio

La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de turismo, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

Es una herramienta para motivar a las empresas y a otros a mejorar su desempeño ambiental, social y económico, al tiempo que las recompensa por hacerlo. Los beneficios de las empresas certificadas tienden a reducir los costos de operación. Esto se ha encontrado en casi cada tipo de certificación empresarial. En el turismo, se ha demostrado que reduce drásticamente los costos en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir la calidad del servicio.

Los resultados presentados muestran que el 100% de los encuestados están de acuerdo en recibir capacitación sobre calidad turística, mencionando lo anterior vemos la importancia que es competir frente a otros mercados y otros estándares para lograr el crecimiento como Provincia del Alto Magdalena.

**Gráfica N° 11 Documentación SGS**



Fuente: Presente estudio

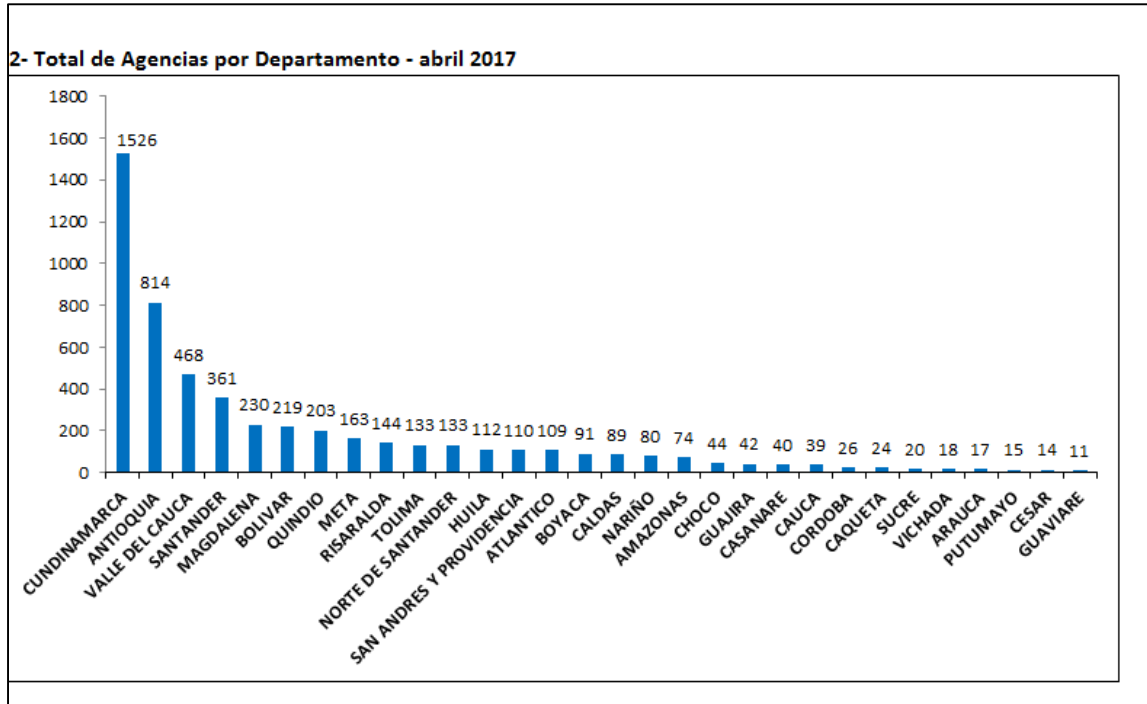
Todo sistema de gestión debe tener la parte documental para evidenciar por medio de (matrices, actas, formatos), la implementación de acciones para dar cumplimiento a las metas establecidas en cada uno de los programas por medio de indicadores que para ello se realizan reuniones semestrales, trimestrales o anuales para ver cómo está la empresa en cumplimiento y realizar mejora continua en las áreas que lo requiera.

Se evidencia por los resultados que arroja la encuesta que el 89% de los prestadores cumple con la documentación llevando a cabo monitoreo y seguimiento para la actualización del mismo, el 11% que equivale a un prestador de servicios turísticos no cumple con el sistema de gestión para la sostenibilidad, se encuentra en la construcción de matrices para cumplir con la implementación de la NTS TS 003 en su totalidad.



En la siguiente grafica se muestra el número de prestadores de servicios por región departamental en el país, que renovaron el RNT Abril 2017. Informe abril 2017.

**Ilustración 1. Abril 2017**



Fuente: Confecámaras- cálculos ANATO con base de datos RNT, abril 2017.

De acuerdo a la ilustración1, el departamento de Cundinamarca cuenta con 1526 agencias de viajes, lo que quiere decir que nosotros como provincia del Alto Magdalena al contar con 9 agencias de viajes estamos en un 0,6% de acuerdo a la siguiente regla de 3 simple:

$$1526 \longrightarrow 100\%$$

$$9 \longrightarrow ?$$

$$9 * 100 / 1526 = 0,6\%$$

Lo que nos demuestra que como provincia del Alto Magdalena, estamos trabajando con las 9 agencias de viajes antes mencionadas pero el porcentaje frente al departamento en cuanto a agencias de viajes no es significativo puesto que no llegamos a un 1 %, es un porcentaje que nos da como resultado la falta de apoyo a los municipios para crecer y crear mecanismos de

participación por parte de la comunidad y así demostrar el compromiso por parte del sector turismo y focalizar el mercado en este tipo de prestadores para generar una gran oferta frente a los resultados como departamento con herramientas que logren entrar al mercado formalmente y competitivamente para demostrar que la provincia del alto magdalena esta interesada en expandir sus servicios a nivel nacional e internacional.

## **9.2 Análisis general de los resultados**

El propósito de este trabajo de grado, fue indagar sobre la situación actual de los prestadores turísticos frente a la NTS TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena, partiendo del número de agencias de viajes que hay en cada uno de los municipios que la conforman.

Según Carmen Buisán Serradel (2001) “el diagnóstico trata de describir, clasificar, predecir y en su caso explicar el comportamiento del sujeto investigado, para este caso los prestadores turísticos de agencias de viajes de la provincia del alto magdalena, por lo tanto es necesario obtener información que pueda ser relevante para el sujeto”.

## 10. Recursos

### Humanos:

Son recursos variados que parten con los Docentes del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la Universidad de Cundinamarca Seccional Girardot, especialmente el apoyo de los docentes, de igual manera las personas que harán parte del trabajo de investigación.

### Institucionales:

La Biblioteca de la Universidad de Cundinamarca Seccional Girardot, la cual es la matriz de nuestro proceso investigativo, ya que partiendo del banco de proyectos del programa; permite un punto de referencia para continuar con el desarrollo de la investigación, de igual forma el repositorio y aulas virtuales que se encuentran a disposición de los estudiantes.

### Financieros:

Recursos	Nombre	Cantidad	Precio Unitario	Total
HUMANOS	Laura Fernanda Muñoz Gómez	1	\$0	\$0
MATERIALES	Computador	1	\$1.000.000	\$1.000.000
	Impresora	1	\$200.000	\$200.000
	Hojas Carta			
	Celular Samsung J7	1	\$890.000	\$890.000
	Memoria USB	2	\$20.000	\$40.000
	Carpetas			
	Transporte y Otros	8	\$3.000	\$12.000
	Alimentación	Almuerzo		\$7.000
INSTITUCIONALES	Matricula Académica	1	\$717.000	\$717.000
	Aula Virtual	1	\$0	\$0
	Sala de Audiovisuales	1	\$0	\$0
	Biblioteca	1	\$0	\$0
	Salón de Clases	1	\$0	\$0
	Trabajos de Grado	1	\$0	\$0
FINANCIEROS				\$2.873.000

Recursos propios que permiten la realización del diagnóstico de los prestadores turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena, en la suma de \$ 2.873.000 (en curso).

DIAGNÓSTICO DE LOS PRESTADORES TURÍSTICOS FRENTE A LA NTS-TS 003  
EN LA PROVINCIA DEL ALTO MAGDALENA

**11. Cronograma**

Es realizado un pre cronograma de acuerdo al planteamiento del problema teniendo en cuenta que se realizaran modificaciones.

ACTIVIDAD	TIEMPO														
	MES	FEBRERO		MARZO				ABRIL			MAYO		JUNIO		
SEMANA	12 AL 20	21 AL 24	2 AL 10	11 AL 17	18 AL 22	21 AL 25	31 AL 02	3 AL 15	17 AL 30	01 AL 15	18 AL 30	05 AL 20	22 AL 31	01 AL 05	
Terminación detalles anteproyecto							SEMANA SANTA								
Entrega de anteproyecto															
Notificación de jurados															
Realización encuestas															
Trabajo de campo															
Análisis recolección de datos															
Tabulación de información															
Avances															
Sustentación															

## 12. Bibliografía

(s.f.).

1000:2009, N. (s.f.). <http://apolo.uniatlantico.edu.co>. Obtenido de <http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

*Adaptada de Convención sobre la protección del patrimonio cultural y natural, UNESCO, Paris.* (21 de Noviembre de 1972). Obtenido de <http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>.

*Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.* (s.f.). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>

ANATO . (s.f.). Obtenido de <http://www.anato.org/es/content/quienes-somos>

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. PEARSON.

Carta de Turismo Sostenible . (27 de Abril de 1995). Obtenido de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1995.21.15.1>

*Decreto 502.* (1997). Obtenido de [http://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/1997/DECRETO\\_502\\_DE\\_1997.pdf](http://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/1997/DECRETO_502_DE_1997.pdf)

Fontur. (2006). *fontur*. Recuperado el 20 de Febrero de 2017, de [https://www.fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2006/NTS\\_TS003.pdf](https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTS_TS003.pdf)

*Formulación y evaluación del clúster agroindustrial y agroalimentario para la cadena productiva agropecuaria.* (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/formulacion-y-evaluacion-del-cluster/formulacion-y-evaluacion-del-cluster.shtml>

ICANH. (2016). *Instito Colombiano de Antropologia e Historia* . Obtenido de <http://www.icanh.gov.co/?idcategoria=2091>

*ISO/S GUÍA 51.* (s.f.). Obtenido de <http://www.unit.org.uy/normalizacion/norma/1442/>

*Ley 300.* (1996). Obtenido de <http://www.anato.org/sites/default/files/Ley300de1996-Actualizada2006.pdf>

MINCIT. (s.f.).

Ministerio de industria y turismo. (s.f.). Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/minturismo>

*Ministerio desarrollo economico.* (28 de febrero de 1997).

*Normas Técnicas.* (s.f.). Obtenido de

[http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas\\_tcnicas.html](http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas_tcnicas.html):

[tp://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas\\_tcnicas.html](http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas_tcnicas.html)

*NTCGP 1000:2009.* (s.f.). Obtenido de

<http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

*NTSAV004.* (2003 ). Obtenido de

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=62303&name=NTSAV04\\_Publicada.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=62303&name=NTSAV04_Publicada.pdf&prefijo=file)

Organización Mundial de Turismo - OMT, ). (2004).

<http://www2.unwto.org/es/search/node/desarrollo%20sostenible>.

Roberto Hernandez Sampieri . (2006). *Metodologia de la investigación* . McGraw-Hill Interamericana .

Solis, J. B. (1995). 34. Obtenido de

<http://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/viewFile/238/238>

Taborda, J. P. (s.f.). *CICLO PHVA Planificar -Hacer -Verificar -Actuar.* Obtenido de

[http://www.academia.edu/6698302/CICLO\\_PHVA\\_Planificar\\_-Hacer\\_-Verificar\\_-Actuar](http://www.academia.edu/6698302/CICLO_PHVA_Planificar_-Hacer_-Verificar_-Actuar)

Tapia, G. (s.f.). *TURISMO SOSTENIBLE. INTRODUCCIÓN Y MARCO FINANCIERO.*

Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf\\_v2\\_n1\\_02.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf_v2_n1_02.pdf)

Zavala, Andres. (s.f.). *Teoria de la calidad.*

### 13. Anexos



Universidad de Cundinamarca – Seccional Girardot.  
Facultad de Ciencias Administrativas económicas y contables de la Universidad de Cundinamarca  
Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera  
VI Semestre

**Encuesta para conocer el estado actual de los prestadores de servicios turísticos frente a la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 003) para la realización de la investigación: Diagnóstico de los prestadores Turísticos frente a la NTS-TS 003 en la Provincia del Alto Magdalena.**

Fecha: \_\_\_\_\_

Encuestador: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Número RNT: \_\_\_\_\_

Prestador \_\_\_\_\_

Sexo F\_\_ M\_\_

Agencia de viajes \_\_\_\_\_

Subcategoría de agencia \_\_\_\_\_

1. ¿Cuenta con RNT actualizado?

a. Si \_\_

b. No \_\_

2. ¿Sabe usted que es Turismo Sostenible?

a. Si \_\_

b. No \_\_

3. ¿Conoce de la NTS TS 003?

a. Si \_\_

b. No \_\_

4. ¿Si conoce la norma cuales son los tres (3) ejes importantes?

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

5. Al responder No en el numeral 3

Marque con una X el por qué no conoce la NTS TS 003.

a. Escasez de información\_\_

b. Dificultad al momento de implementarla \_\_

c. Falta de capacitación\_\_

d. Falta de recurso tecnológicos, humanos, escritos \_\_

6. ¿Desde su operación que acciones realiza para Minimizar los impactos negativos en los 3 ejes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Sabe usted en que página web puede realizar el Proceso de declaración de primera parte?

a. Si \_\_

b. No \_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Cree usted que el requisito para la renovación del RNT deja algún aporte dentro de la operación?

a. Si \_\_

b. No \_\_

9. Como agencia de viajes le gustaría certificarse en calidad turística?

a. Si \_\_

b. No \_\_

10. ¿ Le gustaría recibir capacitación sobre el tema de certificación calidad turística?

a. Si \_\_

b. No \_\_

11. ¿Cuenta con soportes ( Documentación) de acuerdo a la NTS- TS 003 para dar cumplimiento al SGS ?

a. Si

b. No

Observaciones: \_\_\_\_\_

#### **14. Conclusiones**

- A pesar que el Municipio de Jerusalén no cuente con agencias de viajes se ve la iniciativa que lanzo en su proyecto piloto , formulado por la CAR para ser el primer municipio eco sostenible del país, consiste en que la población presente bajo consumo de agua, poca generación de basura, una dependencia escasa a la energía eléctrica, producción de agricultura orgánica y ciudadanos conscientes del cuidado del medioambiente son las apuestas del proyecto. Para financiarlo la CAR ha realizado acercamientos con el Banco Mundial, entidad que se ha mostrado interesada en participar, así como con la embajada de Israel, ya que es uno de los países con mayor avances en materia de sostenibilidad
- Los prestadores de servicios turísticos de la provincia del Alto Magdalena frente a la NTS TS 003, muestran interés por ser certificados en calidad turística y así seguir creciendo para lograr ser más competitivos y con sistemas de gestión aplicados al servicio que prestan.



## **15. Recomendaciones**

- El sector turístico de la mano del gobierno, debe continuar en la búsqueda de creación de mecanismos que ayuden al crecimiento y desarrollo de este, fortaleciendo a los prestadores de servicios turísticos con el aprovechamiento de ofertas de entidades como el SENA.
- Crear una cultura de excelencia en la prestación de servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística se convierte en una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística en la provincia del Alto Magdalena.
- Realizar seguimiento a los prestadores de agencias de viajes en la provincia del alto magdalena