

GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA AGENCIAS DE
VIAJES Y TURISMO



GLORIA IBETH CASTRO JIMENEZ
DIANA CAROLINA MENDEZ LEAL
LUIS SALOMÓN PEREZ BAHOZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2023

GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA AGENCIAS DE
VIAJES Y TURISMO

GLORIA IBETH CASTRO JIMENEZ
DIANA CAROLINA MENDEZ LEAL
LUIS SALOMÓN PEREZ BAHOZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Magíster en
Calidad y Gestión Integral

Director:
Mg. AMABLE JOSÉ PÉREZ
Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas

Codirectora:
Dra. YUBER LILIANA RODRÍGUEZ ROJAS
PhD en Administración

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2023

AUTORIDADES ACADÉMICAS

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.
Rector General

P. Eduardo GONZALÉZ GIL, O.P.
Vicerrector Académico General

P. Jose Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.
Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O.P .
Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETT ANDREA SIERRA TOBÓN
Secretaria General Sede Villavicencio

Mg. MARIO FERNANDO PRIETO DELGADILLO
Decano de Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a nuestro Padre celestial por ser mi luz y guía en cada una de las decisiones que he tomado. A mis hijos José Luis y Juan David mis inspiradores para dar lo mejor de mi hacia la unidad y al servicio hacia los demás G.I.C.J

Mi trabajo de grado, lo dedico a mi familia y a mi esposa e hijos, que son el motor de mi vida, que siempre me han apoyado en todo momento. L.S.P.B

Mi proyecto de grado lo dedico a las personas maravillosas que Dios puso en mi vida, como coequiperos de muchas batallas; mi familia me ha brindado todo el amor y la ayuda incondicional en todo momento; mi hijo Juanes la luz de mis ojos y quien cada día me enseña y me incentiva a no desfallecer siempre buscar una solución; me han enseñado a dar lo que más podamos a los otros sin importar la recompensa, todo con amor y unión se puede solucionar. D.C.M.L

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud a nuestro Rector Padre José Antonio Balaguera Cepeda, O.P por ofrecernos en el transcurso de nuestra formación integral notables docentes en el campo de gestión integral y calidad bajo los principios del pensamiento de Santo Tomas de Aquino. G.I.C.J.

Doy las gracias a mi empresa ECOPETROL, por permitirme fortalecer mis conocimientos, por haber compartido con compañeros de aula, con unas carreras profesionales brillantes, de quienes aprendí cada día; a mi grupo de trabajo de grado por todo el empeño, dedicación que colocaron en este proyecto. L.S.P.B

Siempre para mi será grado recordar esta oportunidad tan bonita que me dieron los Padres José Arturo Restrepo, Padre Fernando Cajicá y al Padre Cesar Orlando Urazán a quien le tengo un aprecio muy grande, por ser esa persona transparente, con un corazón tan humilde, pero con una riqueza enorme de amor, colaboración, y un millón de cosas más, que me harían falta para describirlo; infinitas gracias porque me dieron la oportunidad de volver a las aulas ya no como docente pero si como estudiante, fue enriquecedor conocer las 19 personas con quien compartí dos años, uno presencial otro virtual, pero de cada uno me queda una lección de vida, cada uno de mis compañeros comparte esa riqueza que poseen en su vida profesional y familiar, y por ultimo agradezco a mi grupo de trabajo, mis coequiperos de tesis, aprendí muchísimo de Ibeth Castro Jiménez, ella se entrega en su totalidad a lo que hace, es apasionada por enseñar, de Salo esos momentos en que estaba a punto de abandonar todo y sus palabras de apoyo siempre llegaban en buen momento, un proceso muy enriquecedor, de crecimiento personal y profesional. D.C.M.L

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO	11
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1 ANTECEDENTES	17
1.1.1 Antecedentes internacionales.	17
1.1.2 Antecedentes Nacionales.	22
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	27
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
2. OBJETIVOS	31
2.1 OBJETIVO GENERAL	31
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
3. JUSTIFICACIÓN	32
4. MARCO REFERENCIAL	34
4.1 BASES TEÓRICAS	34
4.1.1 Sistemas Integrados de gestión.	34
4.1.2 Sistema de gestión de la calidad.	36
4.1.3 Sistema de gestión ambiental.	37
4.1.4 Norma Técnica NTS TS Sectorial Colombiana 003:2018.	38
4.1.5 Estructura de alto nivel ISO.	39
4.2 MARCO CONCEPTUAL	40
4.2.1 Sostenibilidad turística	40
4.2.3 Agencias de Viajes.	41
4.2.4 Guía metodológica.	42
5. METODOLOGIA	43
5.1 DISEÑO METODOLÓGICO	43
5.1.1 Tipo de investigación.	43
5.2 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	46
5.2.1 Fase de búsqueda.	46
5.2.2 Fase de evaluación.	49
5.2.3 Fase de análisis.	50
5.2.4 Fase de síntesis.	52
6.3.2 Validación de la metodología propuesta para el diseño de la guía metodológica.	68
CONCLUSIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	74
ANEXOS	83

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Ciclo PHVA	37
Figura 2. Relación del modelo PHVA y la norma ISO 14001:2015	38
Figura 3. Esquema del diseño exploratorio secuencial DEXPLOS	45
Figura 4. Diseño exploratorio secuencia derivativa -DEXPLOS	45
Figura 5. Diagnóstico del registro de las agencias de viajes	57
Figura 6. Porcentaje de división agencias de viajes	57
Figura 7. Fases de revisión bibliográfica	60
Figura 8. Forma de búsqueda de revisiones bibliográficas	46
Figura 9. Diseño del esquema de Análisis.	51
Figura 10. Esquema de análisis del banco de documentos.	51
Figura 11. Tres componentes para una síntesis.	52

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible	19
Tabla 2. Otros objetivos de desarrollo sostenible	20
Tabla 3. Normas técnicas sectoriales en Turismo Sostenible	23
Tabla 4. Descripción Normas Técnicas para el sector Agencias de Viajes	24
Tabla 5. Estructura de la NTS-TS-003:2018.	39
Tabla 6. Preguntas Guía Metodológica	42
Tabla 7. Justificaciones y razonamiento para el uso de los métodos mixtos	44
Tabla 8. Matriz de Facetas	47
Tabla 9. Definición de categorías	48
Tabla 10. Operadores Lógicos AND, OR Y NT.	49
Tabla 11. Criterios generales: Calidad para Artículos/Publicaciones	50
Tabla 12. Categorías y requisitos requeridos para la integración de los sistemas	53
Tabla 13. Información Cámara de Comercio – Dirección Comercial y de servicios empresariales. Regional Meta 2022.	55
Tabla 14. Identificación y categorización de agencias de viajes	57
Tabla 15. Distribución anual de prestadores de servicios turísticos – agencias de viajes	58
Tabla 16. Etapa del ciclo de integración PHVA	62
Tabla 17. Semáforo para clasificar el nivel de madurez de la organización	64
Tabla 18. Beneficios y dificultades norma UNE	67
Tabla 19. Coeficiente de concordancia W de Kendall	69
Tabla 20. Coeficiente alfa de Cronbach	70
Tabla 21. Información caracterización: ANATO	88
Tabla 22. Listado de agencias de viajes certificados check- in 2022	95
Tabla 23. Elementos mas usados en un sistema integrado de gestión	108

LISTADO DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1 Estadística Nacional CITUR- RNT.	84
Gráfica 2. Comportamiento del mercado	85
Gráfica 3. Caracterización servicio al cliente Agencias de viajes	85
Gráfica 4 encuesta temporadas fin de año desde 2016 a 2019	86
Gráfica 5 .Total de Agencias de Viajes Certificadas	86
Gráfica 6. Encuesta tendencias de viaje Covid 19 en Colombia	87
Gráfica 7. encuesta tendencias de viaje Covid -19 en Colombia 2020	87
Gráfica 8. I encuesta tendencias de viaje covid-19 2020.	88
Gráfica 9. II encuesta tendencias de viaje covid-19 2020.	88
Gráfica 10.Encuesta de Impacto Covid-19 agencias de viajes.27 de abril de 2020	89
Gráfica 11. I Encuesta tendencia del viajero 2021	90
Gráfica 12. Sistema integrado de gestión	95
Gráfica 13. Palabras claves temas relacionados agencias de viajes	97

LISTA DE ANEXOS

pág.

ANEXO A. APLICACIÓN DE LA MATRIZ PARA LA EXTRACCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS PARA EL ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE TURISMO CON ENFASIS EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES	83
ANEXO A-1 Agencias de Viajes – Implementada norma técnica sectorial	106
ANEXO B. MATRIZ PARA LA EXTRACCIÓN DE DATOS: REVISIONES BIBLIOGRAFICAS SISTEMATIZADAS CON ENFOQUE CUALITATIVO (ARCHIVO EXCEL)	108
ANEXO B-1. Matriz para la extracción de datos revisiones bibliográficas sistematizada con enfoque cualitativo – listas de subcategorías “datos”	108
ANEXO B-2. FLUJOGRAMA – PROCESOS METODOLÓGICOS (ARCHIVO EXCEL)	110
ANEXO C. Contenidos del modelo IMR y D	110
ANEXO D. Correspondencia ISO - 9001:2015, ISO 14001:2015 Y NTS - TS 003:2018	111
ANEXO E. GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, DISEÑADO SOBRE EL MODELO DE LA GUÍA AUTODIAGNÓSTICO ISO 9001: 2015 (ARCHIVO EXCEL)	114
ANEXO F. UNE 66177:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN. GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	114
ANEXO G. VALIDACIÓN DE EXPERTOS (ARCHIVO EXCEL)	117
ANEXO H. ABREVIATURAS	117
ANEXO I REVISIÓN DOCUMENTAL	118

GLOSARIO

AGENCIAS DE VIAJES: son empresas dedicadas comercial y profesionalmente a la mediación y organización de servicios turísticos, el cual busca brindar fidelización, satisfacción de los clientes que demanden el servicio.

CONSUMIDOR TURÍSTICO: son las personas que hacen uso de este servicio, y generan un gasto por el consumo de este.

COVID 19: según la Organización Mundial de la Salud, la enfermedad por coronavirus (COVID 19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, donde la mayoría de las personas experimentan una enfermedad respiratoria.

DESTINO: zona geográfica que es visitada por el turista, la cual genera un atractivo en el mercado.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: es el proceso de adaptación que permea varias normas en las empresas, permitiendo consolidar aspectos operacionales en torno a la parte ambiental, calidad, salud y seguridad en el trabajo.

SECTOR TURÍSTICO: agrupación de unidades de producción en diferentes industrias que suministran bienes y servicios de consumo que demandan los visitantes o turista. Glosario términos de Turismo, OMT-. UNWTO.

SERVICIOS: Son el resultado de una actividad productiva que cambia las condiciones de las unidades que los consumen o que facilita el intercambio de productos o de activos financieros (SCN 2008, párr. 6.17).

SERVICIO TURÍSTICO: según la OEA (1980), se describen como resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

SOSTENIBILIDAD: son los recursos y su entorno que se mantienen productivos, sin que ningún sector cause algún tipo de cambios.

TURISMO: son las actividades que realizan las personas que son identificadas como visitantes. (Recomendaciones Internacionales para las Estadísticas de Turismo 2008 (RIET 2008, pàrr.2.9), soportado en criterios de sostenibilidad, representa una oportunidad para la economía de los territorios donde permite la inclusión social desde lo local generando bienestar, iniciativas productivas y empleo.

RESUMEN

Este trabajo es el desarrollo de una guía metodológica para un sistema de gestión de calidad, gestión ambiental y sostenibilidad en una agencia de viajes, y su relación con el desarrollo turístico como uno de los pilares de fomento económico, sociocultural y de reconocimiento a nivel mundial. A través del desarrollo de esta guía metodológica para un sistema de gestión integrado se consolida la imagen ante los clientes y otras partes interesadas generando confianza y credibilidad y a su vez garantizando que los servicios y productos cumplan con los estándares de calidad, gestión ambiental y requisitos de normas técnicas sectoriales para agencias de viajes relacionadas con calidad turística. El desarrollo de esta guía metodológica para un sistema de gestión integrado (SGI) se hizo bajo un diseño de investigación mixta de tipo exploratorio secuencial: se realizó una recolección de datos cuantitativos de fuentes primarias y secundarias para conocer la situación de los prestadores de servicios de turismo con énfasis en el sector de las agencias de viajes, luego se efectuó una investigación documental mediante el diseño de una matriz para la extracción de datos cualitativos (categorías-banco de documentos) que conduce a la revisión bibliográfica sistematizada establecida en un esquema para análisis y producción de una síntesis a través de criterios y procedimientos del framework SALSA, posteriormente un análisis de correspondencia de los requisitos normativos, después determinación e Integración de resultados cualitativos y cuantitativos, y la validación de datos y de contenido se realiza por medio del juicio de expertos a través de la aplicación de la escala de Likert y el coeficiente de Cronbach. Constituyéndose en un punto de partida para la estructuración de una guía metodológica, se selecciona a partes de la norma UNE 661777: 2005 y la herramienta de Icontec denominada autodiagnóstico 9001:2015, adaptada e integrada a dos sistemas más para un sistema de gestión integrado, enmarcado en tres normas, ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 y NTS-TS-003:2018 alineadas secuencialmente a la estructura de alto nivel y al ciclo de PHVA, como resultado se obtiene la guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo, establece el nivel de madurez de acuerdo a los requisitos establecidos de las normas desde un contexto individual o un contexto integrado para dar un resumen consolidado y un plan de integración soportado en herramientas, técnicas e instrumentos priorizados de acuerdo al análisis documental, vinculado a hipervínculos; su aplicación contribuye a lograr un mejor rendimiento sostenible (ambiental-social-económico) para las agencias de viajes y turismo.

Palabras claves: Agencias de viajes, sistema de gestión integrado, guía metodológica, sostenibilidad turística, calidad, ambiental, turismo, sector turístico, COVID 19.

ABSTRACT

This work is the development of a methodological guide for a quality management system, environmental management and tourism sustainability in a travel agency, emphasizing tourism sustainability as one of the pillars of economic, sociocultural development and worldwide recognition. Through the development of this methodological guide for an integrated management system, the image is consolidated before clients and other interested parties, generating trust and credibility and, in turn, guaranteeing that services and products comply with quality standards, environmental management, and safety requirements. sectoral technical standards for travel agencies related to tourism quality and sustainability. The development of this methodological guide for an integrated management system (SGI) was carried out under a mixed research design of a sequential exploratory type: a collection of quantitative data from primary and secondary sources was carried out to know the situation of the service providers of tourism with emphasis on the travel agencies sector, then a documentary research was carried out, through the design of an extraction matrix for qualitative data (categories-bank of documents) that leads to the systematized bibliographic review established in a scheme for analysis and production of a synthesis, through criteria and procedures of the SALSA framework, later a correspondence analysis of the normative requirements, later determination and integration of qualitative and quantitative results and the validation of data and content is done through the judgment of experts to through the application of the Li scale kert and Cronbach's coefficient. Constituting a starting point for the structuring of a methodological guide, the UNE 661777: 2005 standard and the Icontec tool called self-diagnosis 9001: 2015 are selected, adapted and integrated into two more systems for an integrated management system, framed in three standards, ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 and NTS-TS-003: 2018 sequentially aligned to the high-level structure and the PDCA cycle, as a result, the methodological guide for the development of an integrated system for sustainability is obtained. tourism for travel and tourism agencies, establishes the level of maturity according to the established requirements of the standards from an individual context or an integrated context to give a consolidated summary and an integration plan supported by prioritized tools, techniques and instruments according documentary analysis, linked to hyperlinks; its application contributes to achieving better sustainable performance (environmental-social-economic) for travel and tourism agencies.

Key words: Travel agencies, integrated management system, methodological guide, tourism sustainability, quality, environment, tourism, tourism sector, COVID 19.

INTRODUCCIÓN

El índice de competitividad en viajes y turismo (TTCI), publicado cada dos años por el Foro Económico Mundial, indica que Colombia en el 2019 se mantuvo en 10 de los 14 pilares del índice (competitividad de precios, ambiente y sostenibilidad, infraestructura y transporte aéreo, infraestructura terrestre y de puertos, disponibilidad de TICS, seguridad, salud e higiene, mercado laboral, priorización del turismo y apertura internacional) y en una posición 55 entre 140 economías analizadas, pero en el 2022 ha descendido al puesto 57 debido al desempeño económico afectado por el comercio internacional, la economía doméstica, la crisis en la eficiencia empresarial y mercado laboral (SNCI, 2022).

Una de las prioridades del sector turístico, después de la pandemia, es la búsqueda de estrategias que satisfagan la calidad de la oferta turística dirigida a brindar un producto y servicio que complazca la demanda turística con medidas de seguridad que aumenten la productividad, la rentabilidad y la optimización de cada uno de sus procesos para asegurar un reconocimiento y posicionamiento en este mundo de cambios rápidos.

Entonces, el papel relevante que asumen las agencias de viajes en la economía es relevante, impulsada por la resiliencia y la motivación de ser competitivas y sostenibles, descubrir cómo la integración de los sistemas de gestión puede contribuir a la sistematización y documentación de los procesos en secuencia lógica señalado por una guía metodológica que permita la integración de aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

En este contexto los sistemas de gestión para las agencias de viajes y turismo se basan en las metodologías de las normas ISO, pues permiten el uso de un lenguaje común para los procesos, promueven la eficiencia y eficacia, la definición de las partes interesadas y la mejora continua (Casadesús & Heras. 2009), (Karapetrovic & Rocha, 2008), (Antunez, 2016). De ahí que los sistemas de gestión más reconocidos a nivel internacional relacionados con la sostenibilidad son ISO 9001 (sistema de gestión de calidad) y 14001(sistema de gestión ambiental) y para Colombia la NTS-TS 003:2018 (agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad), estas normas son de mucha ayuda para las organizaciones para poder crear ventajas competitivas sostenibles, eficientes y rentables.

La Ley de turismo se modifica y se dictan otras disposiciones por la Ley 2068 del 2020 cuyo objeto es fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos de conservación, aprovechamiento de los destinos turísticos, también fortalece la competitividad,

formalización y oportunidades del sector (Ley 2068,2020). Además, se tiene en cuenta el principio básico en la integración de sistemas de gestión como es la aplicación del PHVA, pues permite a una organización planificar sus procesos e interacciones (Gomez,2016). Jorgensen (2008) señala que el uso de correspondencia, coordinación y coherencia entre los procesos (procesos comunes centrados en el ciclo de gestión), reduce los costos administrativos y de auditoria por la mejora de la coordinación con el propósito de crear beneficios bajo un marco de desarrollo sostenible. Destaca el concepto de responsabilidad social y el uso de la sostenibilidad para la implementación de la cultura organizacional (Gisbert y col, 2014).

En esta misma línea, LA UNE 66177:2005 “Guía para la integración de los sistemas de gestión”, es uno de los modelos más conocidos, establece que la integración depende del nivel de madurez en la gestión por procesos y se considera como mejor método para la integración de los sistemas de gestión, por ello el modelo que se ha diseñado para un sistema de gestión integrado para la sostenibilidad turística se fundamenta en el desarrollo de una guía metodológica justificado en el enfoque de gestión basado en procesos.

Por consiguiente, el propósito de esta investigación, es satisfacer las partes interesadas, aumentar la rentabilidad en búsqueda del desarrollo de la sostenibilidad turística para agencias de viajes mediante el diseño de una guía metodológica; se correlacionan e integran los requisitos de tres normas en un solo sistema, basado en normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTS-TS 003:2018 para agencias de viajes y turismo a través de un diseño metodológico estructurado en etapas definidas para cada uno de los objetivos establecidos.

La importancia de este estudio para las agencias de viajes es el producto obtenido, es decir, la guía metodológica que de manera clara, pertinente y confiable permite la implementación de un sistema integrado para la sostenibilidad turística. Guía que fue sometida a un proceso de evaluación mediante la técnica del juicio de expertos, alcanzando un índice de validez de acuerdo con el coeficiente de alfa de Cronbach de 0,9, indicando que es su contenido es confiable con resultados coherentes y veraces. Como aporte académico la matriz para la extracción de datos (revisiones sistematizadas con enfoque cualitativo) aplica a estudios sociales, y a la adaptación de la guía autodiagnóstico 9001:2015 a un sistema de gestión integrado. Esta investigación tiene rigor estadístico y mantiene la coherencia con otros enfoques metodológicos, su uso permitirá confirmar los beneficios de su aplicación.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes internacionales. Como antecedentes a la presente investigación, se tomó una línea de tiempo desde el origen de las agencias de viajes, su importancia en la economía y cómo surge la necesidad de buscar herramientas y elementos para mejorar y mantenerse en el mercado.

El turismo ha tenido una revolución a través de los tiempos, existe desde el inicio de la historia, en la edad antigua los romanos y Grecia diseñaron y construyeron infraestructuras para promover el transporte impulsando las migraciones y conexiones entre los territorios, viajes y desplazamientos de personas, constituyéndose en rutas turísticas (Morales,2020).

En el año 1841 Thomas Cook fue el pionero en el desarrollo de viajes turísticos, creador de la primera agencia de viajes cuyo nombre fue Tomas Cook and Son; la labor de este emprendedor es reconocida en el medio turístico, por lo que se considera el padre de la industria turística organizada (Galindo, J, 2021). Muere Thomas Cook en el año 1892, contando esta empresa en 1898 con 85 agencias de viajes. La primera agencia italiana se funda en 1878, por esa época se calculaba la existencia de unas 250 agencias funcionando en todo el mundo (Acerenza,2009).

Los viajes empezaron a tener auge en los últimos años del siglo XVIII y los primeros del XIX, debido a la gran expansión económica, seguida de la revolución industrial y científica, uno de los principales beneficiarios de estos cambios fue el turismo y las agencias de viajes llegando a ser a finales del siglo la mayor industria del mundo siendo uno de los fenómenos socioeconómicos más importantes (De la Torre,1995).

Y, además en el año 1928 en Estados Unidos, comienza la actividad mayorista en turismo, con la entrada de las agencias de viajes remontando sus orígenes a St. Augustine, Florida, Ask Mr. Foster, convirtiéndose en una de las primeras cadenas de agencias de viajes. Periodo relevante para las nuevas agencias de viajes que introducen técnicas de mercadeo y con ello nuevos modelos de comercialización en bien del desarrollo del turismo, beneficiando a la actividad en todo su conjunto.

Así pues, la razón de ser de las agencias de viajes se fundamenta en el turismo, por lo tanto, para su comprensión puede definirse “como una empresa turística que actúa

como agente intermediario activo entre sujetos de desplazamiento turístico y prestadores de servicios específicos, con fines de lucro” (De la Torre, 1995).

A medida que trasciende la economía y la demanda de productos turísticos, las agencias de viajes han proporcionado en el tiempo servicios relacionados con el turismo por medio de asesoría e intermediación mediante una gama de ofertas de que dispone en cuanto a proveedores, destinos turísticos y viajes.

Hasta aquí se ha considerado la importancia de las agencias de viajes ligada al desarrollo del turismo caracterizada por economías dinámicas, pero para su rol debe brindar satisfacción y distinción en los productos y servicios que oferta.

Por ello, es particularmente importante tener en cuenta que estos factores han impulsado la creación de Normas Técnicas que dan respuestas eficaces a los grandes retos que han tenido que afrontar las agencias de viajes para la promoción de un turismo responsable y accesible, impulsor de desarrollo económico, Sostenible e incluyente en el contexto internacional y nacional

Es así como, la Asociación Española de Normalización UNE, y otras instituciones han sido las encargadas de elaborar más de 40 normas, con el fin de asociar servicios y productos relacionados con el sector turístico, estas normas son instrumentos necesarios para fomentar la sostenibilidad. Los empresarios turísticos las conciben para abordar los retos en materia turística basada en una oferta competitiva y calidad en un servicio profesionalizado.

En esa misma línea, la Asamblea General de la ONU declara al 2017 como el año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, amplía la contribución del sector del turismo a los pilares de la sostenibilidad: económico, social y del medio ambiente. En torno a las metas trazadas al 2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en tal sentido el turismo se identifica en las metas de los objetivos N. 8, 12 y 14 (Ver tabla 1).

Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	META
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	Meta 8.9 De aquí a 2030 elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales).
 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Meta 12b. De aquí a 2030 elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.
 14 VIDA SUBMARINA	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	Meta 14.7: De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo).

Fuente: elaboración propia con datos de UNE Normalización turística (2017).

Además, la Organización Internacional de Normalización (ISO), del comité técnico de normalización internacional ISO/TC 228 sobre Turismo y servicios relacionados involucra más de 100 países y cerca de 20 organizaciones, contribuye también a los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ampliando su magnitud a otros objetivos como se describe en la tabla 2.

Tabla 2. Otros objetivos de desarrollo sostenible

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Industria innovación e infraestructura
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible.

Fuente: elaboración propia con datos de UNE Normalización turística (2017).

Por otro lado, Zurab Pololikashvili., secretario general de la OMT-UNWTO afirma que el turismo internacional sigue creciendo de forma significativa en todo el mundo, lo que se traduce en creación de empleo en muchas economías. Dicho crecimiento aumenta la capacidad de desarrollar y gestionar el turismo de forma sostenible, forjando destinos inteligentes y aprovechando al máximo la tecnología y la innovación (OMT, 2019).

Durante las últimas seis décadas, el turismo está en auge y trae consigo oportunidades para el desarrollo sostenible, según la OMT el turismo es uno de los sectores económicos más grandes por su diversificación y expansión con un rápido crecimiento en este mundo globalizado. Como categoría de exportación mundial, el turismo ocupa el tercer lugar, segundo lugar productos químicos, combustibles y en primer lugar productos automotrices y alimentos (OMT, 2018).

Lo anteriormente expuesto, se halla en el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú- PERTUR (2015), un componente transversal del plan estratégico Nacional de Turismo, que promueve el posicionamiento del país, como destino turístico reconocido por la calidad de la oferta turística, en el cual se propone como instrumento el desarrollo del “Manual de buenas prácticas para agencias de viaje y turismo” para crear una cultura corporativa, diseño de una calidad de servicio óptimo para satisfacer las exigencias del mercado. Este manual enfatiza en el desarrollo de nuevas tecnologías como herramienta que puede ofrecer mejoras en la operación y administración de las Agencias de Viajes (PERTUR, 2015).

De la misma forma en el Manual de Gestión de la calidad en el sector de agencias de Viajes, Price Waterhouse Cooper (2009), se percibe a las agencias de viajes como un

intermediario entre el usuario y el viaje en sentido global, cuya función es optimizar en sus múltiples dimensiones la realización de este. Otro referente es el instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), San José, Costa Rica que en el año 2014 promueve la “Guía para la formulación de planes de desarrollo turísticos en territorios rurales” herramienta que brinda los lineamientos para impulsar y promover el desarrollo turístico en territorio e identidad de este, representando fuente de ingreso y empleo a la población y de esta manera genera bienestar y desarrollo sostenible e inclusivo.

Del mismo modo, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes en Chile (2011) desarrolló una política de turismo cultural, centrada en el valor de los recursos patrimoniales y culturales y oferta turística donde promueven un uso y cuidado del medio ecológico y social, y tres ámbitos que lo caracterizan, estos son: la sostenibilidad ambiental, la sostenibilidad social y la sostenibilidad patrimonial para ser desarrolladas por las empresas. Por otra parte, el Gobierno de Chile a través de Patrimonia Consultores elaboró una guía metodológica para proyectos y productos de turismo cultural sustentable, el cual hace énfasis en el turismo cultural, su interrelación con la sociedad, la economía, la demanda de bienes y servicios (Patrimonia Consultores, 2011).

Una vez más, la información suministrada por las guías metodológicas y la importancia para el desarrollo del turismo desde los aspectos socioeconómicos, sociales y culturales representa su aplicación en competitividad, rentabilidad y desarrollo sostenible para las agencias de viajes. Pero, la crisis provocada por el COVID-19, pone en riesgo entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo a nivel mundial en el sector turístico según los cálculos de la OMT, el aporte de turismo a la economía mundial descendió a la mitad (49,1%) de lo registrado en 2019, aconteciendo de representar el 10,4% del PIB mundial al 5,5% (4,9 trillones de dólares en 2020), la económica presento una disminución del 3,7% en 2020. (Instituto Distrital de Turismo, 2021).

No obstante, España visualiza oportunidades en esta crisis para reinventarse, propone un modelo turístico post-COVID con mayor calidad y creación de protocolos, cumplimiento de normas sanitarias para actuar frente al coronavirus y dar así, tranquilidad y confianza a los turistas, su modelo enmarca estrategias de sostenibilidad e innovación, acelerando la digitalización y la ciberseguridad para reactivar el sector (Agencia EFE, 2020).

Mientras tanto, la Asociación Española de Normalización, UNE en colaboración con el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha publicado la serie de especificaciones UNE 066 que establece las directrices y recomendaciones para la

reducción del COVID 19 en el sector turístico. Al respecto, ha desarrollado 12 especificaciones y entre estas se encuentra UNE 0066-8 de 2020 agencias de viajes, como complemento de las normas sectoriales existentes en materia de calidad turística que ayudan a mejorar la competitividad y sostenibilidad del sector (UNE, 2020).

De igual manera, la OMT-2020, presento las directrices globales frente a los protocolos, introduce y adapta trámites y procedimientos fronterizos que evalúa el riesgo de la salud pública y la evaluación de riesgo local, la promoción de comunicación digital, mejora del sistema de fidelización de las agencias de viajes e incentivos en el mercado interno y externo, frente a los cambios suscitados en la economía globalizada en el sector turístico (OMT, 2020).

De acuerdo a este orden de ideas, se evidencia el turismo como uno de los pilares e impulsores de desarrollo y bienestar, un número mayor de destinos en todo el mundo se han abierto, se ha invertido en turismo, convirtiéndolo en un motor clave del progreso socioeconómico a través de la creación de empleos y empresa, el Barómetro de la OMT del turismo mundial, para el último trimestre del año 2021 presenta un aumento en un 58% no solo en viajeros, sino en reapertura de empresas, todo esto como respuesta del aumento en la confianza del viajero y el compromiso en continuar con su proceso esquema de vacunación, el cual ayuda a reducir las restricciones de entrada a diferentes destinos (OMT, 2021).

1.1.2 Antecedentes Nacionales. Colombia tiene un gran potencial para desarrollar el sector turismo, el mismo equivale al 3,8% del PIB, 81 visitantes no residentes por cada mil habitantes, mientras para América Latina y el Caribe es de 175 visitantes, cada turista no residente genera divisas en promedio por USD 1.600 mientras en Panamá dicha cifra alcanza los USD 3.725 (PND, 2018).

Debido a esto, el sector turismo contribuye a mejorar la competitividad de Colombia insertándose en el mercado internacional, como un destino innovador, diverso y de alto valor, bajo los principios de sostenibilidad, responsabilidad y calidad (PND, 2018). El órgano regidor de la política de calidad turística del país es el MINCIT según la Ley 300 de 1996, quien fomenta los requisitos mínimos para los estándares de calidad requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes y a su vez facilitar el desarrollo de los procesos de las organizaciones, y la nueva Ley de Turismo, Ley 2068 de 2020 que tiene como objetivos fundamentales fortalecer la sostenibilidad, formalización y competitividad del sector y promover la reactivación del turismo para consolidar un país como un destino reconocido, sostenible, responsable y de alta calidad (MINCIT, 2020).

En esta perspectiva, la Universidad Externado de Colombia en el año 2005 fue designada por el MINCIT, a través de convenio con ICONTEC, como ente coordinador de la Unidad Sectorial de Normalización en turismo sostenible; tiene definidos dos ámbitos de acción como son el diseño de Normas Técnicas en Turismo Sostenible (NTS-TS), dirigidas para los prestadores de servicios y destinos turísticos y su difusión en el ámbito de la sostenibilidad. Las Normas Técnicas Sectoriales son instrumentos que permiten a los prestadores de servicios turísticos un enfoque basado en normas de producto que cumplen los requisitos establecidos.

De allí que para Colombia la sostenibilidad turística es uno de los motores de la economía, dispone de Normas Técnicas Sectoriales para los prestadores de servicios turísticos, que deberán cumplir según la actividad que corresponda tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, **agencias de viajes**, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte terrestre automotor especializado, operadores de chivas, entre otros, según la Resolución 3860 de 28 de diciembre de 2015 “ Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por la Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística”.

En relación con este tema, el MINCIT cuenta en la actualidad 60 Normas Técnicas Sectoriales entre guías, establecimientos de alojamiento y hospedaje, restaurantes, tiempo compartido, agencias de viajes y turismo sostenible. Nueve son aplicables a NTS-TS articulado al Sistema Nacional de Calidad, como lo establece la Ley 1558 de 2012, es de carácter obligatorio para los prestadores de servicios turísticos como la guía para la implementación de la NORMA TÉCNICA NTS -TS SECTORIAL COLOMBIANA 003 de 2018 “AGENCIAS DE VIAJES. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD” en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos aplicables a tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras. A continuación, en la tabla 3, se relacionan otras normas técnicas sectoriales en turismo sostenible.

Tabla 3. Normas técnicas sectoriales en Turismo Sostenible

Normas técnicas	Descripción
NTS-TS 001-1	Destinos Turísticos - Áreas turísticas de Colombia. Requisitos de sostenibilidad 2014.
NTS-TS 001-2	Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad 2014
NTS-TS 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad 2014.
NTS-TS 003	Agencias de viajes. requisitos de sostenibilidad 2018.
NTS-TS-004	Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.

Tabla 3 (Continuación)

Normas técnicas	Descripción
NTS-TS-005	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicios turísticos. Requisitos de sostenibilidad 2009.
NTS-TS-006-1	Sistemas de gestión para la sostenibilidad. organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
NTS-TS-006-2	Sedes para eventos de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.
NTS-TS-007	Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016.

Fuente: elaboración propia datos de ANATO (2020).

Es por eso que la Unidad Sectorial de Normalización para el subsector de agencias de viajes -USNAV entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización que tiene como función la preparación de normas técnicas propias del subsector de las agencias de viajes (NTSAV) dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, publicados por la Norma Técnica Colombiana (NTC) o Guía Técnica Colombiana (GTC), han construido las siguientes NTS-TS AV para agencias de viajes, los cuales se describen en la tabla 4.

Tabla 4. Descripción Normas Técnicas para el sector Agencias de Viajes

Norma técnica sectorial para agencia de viaje.	Descripción
NTS-AV 001	Reserva en agencias de viajes: 2002
NTS-AV 002	Atención al cliente en agencias de viajes 2014
NTS-AV 003	Infraestructura en agencias de viajes 2002
NTS-AV 004	Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes 2003
NTS-AV 005	Norma de competencia laboral, asesoría y ventas de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos
NTS-AV 006	Norma de competencia laboral. Dirigir el área comercial en agencias de viajes. 2014
NTS-AV 007	Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes. 2014
NTS-AV 008	Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. 2006

Tabla 4 (Continuación)

Norma técnica sectorial para agencia de viaje.	Descripción
NTS-AV 009	Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos. 2007
NTS-AV 010	Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura. 2007
NTS-AV 011	Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura. 2007
NTS-AV 012	Requisitos para la operación de actividades de Espeleología recreativa en turismo de aventura 2008
NTS-AV 013	Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura 2010
NTS-AV 014	Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura. 2015
NTS-AV 015	Requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura 2015

Fuente: elaboración propia con datos de ANATO (2020).

Además, con el apoyo de la OMT, el Organismo de las Naciones Unidas (ONU) delegado del desarrollo del turismo sostenible que comprende las necesidades de los viajeros, el MINCIT y la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), desarrollaron el primer reto de tecnología especializado en agencias de viajes, iniciativa que promueve e incentiva a nuevos emprendedores, los cuales revisaron temas alusivos a las agencias de viajes identificaron seis retos para esta industria: la integración de procesos, la gestión de clientes, centralizar información de mayoristas y operadores, paquetes turísticos dinámicos, reemplazar procesos manuales y los emprendedores deben tomar las decisiones de una manera más abierta (ANATO, 2020).

Cabe resaltar, el MINCIT ha establecido las normas técnicas sectoriales relacionadas con la prestación de servicios turísticos de las agencias de viajes, incidiendo en el desarrollo económico local y el país, sistema de soporte de la vida y oportunidad en algunas zonas donde no existe otra alternativa económica ofreciendo oportunidad al surgimiento de empresas locales.

Por otra parte, ANATO constituye y representa el gremio artístico más antiguo de Colombia, proporciona a las agencias de viajes consultorías para la certificación de calidad en las normas técnicas sectoriales, información de estadísticas turísticas de fuentes públicas y privadas como el censo nacional 2010, censo nacional 2016 y la

realización de encuestas realizadas antes y después de la pandemia del COVID-19, herramientas de información importantes para la planeación y estrategias de sector turístico .

Dentro de este marco, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo, desarrollo una primera encuesta “tendencias de viaje COVID 19”, con el propósito de entender y direccionar las preferencias de los viajeros durante y posterior a la crisis del Covid-19. Para el desarrollo de este estudio realizaron una encuesta on-line en el periodo del 14 al 22 de mayo de 2020, donde se realizaron 5918 encuestas difundida a través de redes sociales de ANATO y empresas del sector. Un 82% le interesa que la empresa con la que compre tenga certificado “COVID FREE” es decir, garantiza la seguridad de los clientes en instalaciones y formación del personal. Ver anexo A.

Aunado a esto, en la plataforma de calidad turística del MINCIT, ofrece una herramienta que facilita la certificación virtual de calidad turística, permitiendo a los prestadores de servicios turísticos mantenerse al tanto acerca de la implementación de normas técnicas sectoriales de turismo sostenible e iniciar con el proceso de certificación en calidad turística de manera virtual (MINCIT, 2022).

También se encuentra un listado de prestadores de servicios turísticos que poseen el certificado de calidad turística, de 13 registros de 213 en total de prestadores con certificación virtual en normas sectoriales de turismo, se evidencia que 64 prestadores de servicios turísticos pertenecen al subsector de agencias de viajes donde 46 están certificados con la NTS- TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad-2007 (versión anterior) y 18 prestadores de servicios turísticos con la versión vigente NTS - TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad-2018 (MINCIT, 2020), como se observa (Ver anexo B).

Se considera, además la creación de SITUR-META “Sistema de Información Turístico del Meta,” convenio N. 017 de 2016 con FONTUR, el propósito es integrarlo al centro de información turístico de Colombia. Según SITUR Meta las agencias de viajes a corte febrero de 2019, evidencio que, de las 204 agencias de viajes, 191 pertenecen a la categoría de formales de las cuales 103 son agencias de viajes y turismo, 83 agencias de viaje operadoras y 5 agencias de viajes mayoristas. En cuanto a la categoría de informales evidenciaron 6 agencias de viajes y de Turismo, 5 agencias de viajes operadoras y 2 agencias de viajes mayorista correspondientes a 13 informales.

Resulta claro, Colombia es un país con una dinámica excepcional en tema de turismo, lo cual se ha logrado por el atractivo de sus ofertas, los recursos turísticos, los factores

estratégicos y de gestión; haciendo que el sector turístico sea considerado el nuevo petróleo una de las opciones viables en el mejoramiento de la economía, brinda mejores oportunidades a los habitantes del sector, crea conciencia en turismo responsable, rediseña programas, estudios de factibilidad de nuevos destinos, evalúa proveedores, estas son las iniciativas que el mismo gremio ha escogido como vitales, apoyándose en todas las entidades gubernamentales nacionales, partiendo de la premisa que el turismo es una actividad importante en la economía mundial, generando 1 de cada 11 empleos, un 30% de las exportaciones y el 10% del PIB mundial (PST, 2018).

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El turismo es un pilar de la economía que debe enfrentarse a nuevos retos, interrogantes y generar respuestas a corto y mediano plazo; ya que los turistas se han involucrado de manera directa con el tema, le dan un valor significativo a los recursos naturales y a la biodiversidad dentro de sus prioridades, exigen atención personalizada, privacidad, calidad del servicio y seguridad, es por tal razón que el sector dispone de elementos de mejora en la competitividad con los sistemas de gestión de la calidad, los sistemas de gestión ambiental, la norma técnica sectorial en turismo sostenible, la formación y la innovación.

Cada día son más las empresas del sector turístico que utilizan la certificación como herramienta de competitividad y de mejora. La certificación es una importante ayuda para la organización ya que la adopción de normas hace que mejore el desempeño global, su posicionamiento ante la competencia, satisfaga los requisitos e intereses y expectativas de los clientes, entre otros. Como lo conceptualiza (Cortes, et al. 2017), un adecuado funcionamiento articulado permite generar una reducción considerable en los costos para las empresas. Y por otra parte cuando los sistemas certificados funcionan de manera independiente generan sobre costos, aumento en la burocracia, despidos y esfuerzos desperdiciados (Vieria, Motta & de Oliveira, 2017).

Los cambios acelerados que se están presentando en el ámbito del turismo a nivel global marcan nuevas tendencias específicamente en lo relacionado con la demanda, tendencia hacia la personalización en los patrones y estilo de consumo de las partes interesadas. Uno de los retos más significativos de las agencias de viajes son los productos turísticos de los cuales se espera que sean novedosos y oportunos, atractivos y accesibles, pertinentes y rentables, buscando siempre una meta única para un desarrollo sostenible del turismo.

Además, de tener en cuenta los antecedentes descritos en la sección anterior, se hace necesario definir una guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado para la sostenibilidad turística, en el que confluyen sistemas de gestión relevantes para las agencias de viajes para su adaptación en el mercado mejorando la eficacia y la eficiencia de esta.

Incluso los resultados arrojados por el informe de la investigación internacional de mercados para la región de América, 2012, con la intervención del MINCIT, evidencia que Colombia está cambiando su posicionamiento como destino turístico y para muchos países se ha constituido en una opción importante a la hora de elegir un destino de viaje motivado por factores como ubicación geográfica, diversidad cultural y ecoturismo.

En este sentido se comprende que para las agencias de viajes es de suma importancia el desarrollo de un turismo responsable, distintivo y sostenible con servicios óptimos y de calidad bajo pilares socioculturales, económicos y ambientales con clientes satisfechos, con credibilidad y confianza en lo que se ofrece, se hace imperante la necesidad de gestionar correctamente los recursos disponibles en la organización.

Si bien es cierto, se presentan múltiples competidores, con servicios y productos similares, prestadores de servicios turísticos ilegales con paquetes turísticos muy similares disminuyendo la rentabilidad y estabilidad de las agencias de viajes certificadas por el Registro Nacional de Turismo (RNT). Según el Sistema de Información Turística Meta (SITUR) las agencias de viajes a corte febrero de 2019, evidenció que de las 204 agencias de viajes, 191 pertenecen a la categoría de formales de las cuales 103 son agencias de viajes y turismo, 83 agencias de viaje operadoras y 5 agencias de viajes mayoristas. En cuanto a la categoría de informales se evidenciaron 6 agencias de viajes y de Turismo, 5 agencias de viajes operadoras y 2 agencias de viajes mayorista correspondientes a 13 informales.

Cabe resaltar que, algunas agencias de viajes han abordado la gestión mediante la aplicación de normas técnicas sectoriales en cumplimiento de la legislación colombiana, otras han buscado mejorar su calidad mediante la implementación de normas fundamentales sobre gestión de calidad como la NTC-ISO 9001:2015 y para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas, ISO 14001:2015.

Sucede pues, que la mayoría de estos sistemas de gestión son realizados por las agencias de viajes de forma individual, saturando a los colaboradores con sobrecarga laboral y multi actividades en consecuencia se refleja en actitudes de desmotivación,

desinterés, incremento de los riesgos en el ámbito laboral y desgaste económico, afectando los procesos misionales, administrativos y operacionales. Por otro lado, genera en las agencias de viajes una inversión monetaria alta, en la contratación de personal calificado para la implementación y seguimiento de cada una de estas normas de gestión.

Ahora bien, Salazar y Zarandona (2007) indican que los sistemas de gestión son herramientas para la construcción de una ventaja competitiva reduciendo costos y aumentando la productividad, lo que implica el compromiso de la dirección y la definición de los procesos. Su concepto ha evolucionado y actualmente se busca integración de esos sistemas para que las organizaciones extiendan su enfoque (Rodríguez y Montenegro, 2019). Según Jorgensen, Remen y Mellado (2006) esto fortalece la colaboración con las partes interesadas y la implementación logra sistemas útiles, eficientes y sostenibles (Rodríguez & Montenegro, 2019).

Evidentemente, las dinámicas de consumo a nivel global están cambiando por la incertidumbre que generó el COVID -19, siendo afectado el sector turístico específicamente las agencias de viajes, con el cierre de las operaciones, la imposibilidad de comercializar ningún tipo de servicio, falta de respuesta a los proveedores, iliquidez y desconfianza, variables que influyen en la toma de decisiones de la alta dirección y clientes.

Es cierto, en la actualidad, el sector turístico no solo exige calidad sino también elementos para mantener y atraer tanto a sus clientes como otras partes interesadas, mediante actividades y prácticas de gestión sostenible en aspectos ambientales, socioculturales y económicos que contribuyan a un desarrollo sostenible.

Desde una perspectiva más general, las agencias de viajes encuentran una alternativa de desarrollo al integrar cada uno de estos aspectos contribuyendo al obligatorio cumplimiento de los requisitos de normas técnicas sectoriales, agencias de viajes relacionadas con calidad turística para inscribirse, actualizar el registro nacional de turismo con seguridad y responsabilidad hacia todas las partes interesadas, de ahí la importancia del diseño de una guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para agencias de viajes con sentido de sostenibilidad turística, que permite un significado ahorro de recursos, reducción de tiempo y una menor inversión necesaria para los procesos de certificación asegurando la seguridad, la imagen y la calidad, por consiguiente generando rentabilidad y sostenimiento en el tiempo.

La principal razón de ser de los sistemas integrados de gestión es la integración de todos los componentes de una organización en un sistema coherente para el

cumplimiento de sus propósitos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas (Karapetrovic, 2002), (Martínez, 2011).

Así pues, la adaptabilidad de las normas ISO a cualquier tipo de organización independiente de la naturaleza de sus actividades, facilita alienarse con la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 003: “Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad”. Se enfoca en los procesos, no genera criterios sobre sistemas de gestión en las organizaciones, por consiguiente, es complementaria a las normas ISO, como la NTC-ISO:9001:2015 que promueve un enfoque basado en procesos orientados a la obtención de resultados organizacionales eficaces y eficientes en la satisfacción de las partes interesadas; o la NTC-ISO 14001:2015 que proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente de forma eficiente y responde a los cambios ambientales en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Por consiguiente, una agencia de viajes armonizada con los anteriores sistemas de gestión, orientados a la satisfacción de las partes interesadas y mejora de la calidad de los productos y servicios ofrecidos, adopta el enfoque basado en procesos que permiten a los directivos una mayor visibilidad para la toma de decisiones (Fundación Universidad América, 2018).

Entonces, se establecen sinergias entre los diferentes sistemas de gestión, lo que produce una unificación en las metodologías de comunicación, formación y control en la organización, estableciéndose estándares de gestión con fundamentos comunes. Alineados con la estrategia empresarial, la organización mejora la competitividad en este contexto globalizado y la sostenibilidad de esta.

En lo esencial, se requiere definir los elementos a considerar en la construcción de una guía metodológica que facilite la adopción de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística basado en normas NTC-ISO 9001:2015, 14001:2015 y NTS-TS 003: 2018 para agencias de viajes y turismo

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué elementos debe considerar una guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística basado en normas NTC-ISO 9001:2015, 14001:2015 y NTS-TS 003: 2018 para agencias de viajes y turismo?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar la guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística basado en normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTS-TS 003:2018 para agencias de viajes y turismo.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la situación actual de los prestadores de servicios de agencias de viajes y turismo, la relación de formales e informales, el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Reconocer estrategias y métodos de implementación de la NTS - TS 003 en agencias de viajes documentadas en la literatura.
- Establecer técnicas, herramientas e instrumentos para la estructuración de una guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo de acuerdo con los referentes obtenidos en el objetivo anterior.

3. JUSTIFICACIÓN

La calidad del turismo es el resultado de los procesos que implican la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas del cliente, en Colombia este sector se ha vuelto una de las alternativas de negocios, generador de ingresos y nuevos empleos, que sumados a la innovación ha sido determinante en la transición del sector.

Es una necesidad, disponer de un sistema de gestión integrado que permita garantizar el control de las organizaciones turísticas, esto implica a todas las partes interesadas cuyo objetivo es la satisfacción del cliente, optimización en la mejora de los procesos, competitividad y mejor gestión de los recursos con sentido sostenible.

El sector de agencias de viajes y turismo es un mercado competitivo, con la necesidad de tener la capacidad de satisfacer a las partes interesadas, ofreciendo un valor agregado a sus productos y servicios al aportar con el diseño de la guía metodológica para el desarrollo de un sistema de gestión integrado para la sostenibilidad turística basado NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTS TS –003:2018 para agencias de viajes y turismo. Además, no es una guía metodológica tradicional, es la oportunidad de cumplir con los requisitos sectoriales, más cumplir con el ambiente y la calidad para diferenciarse de la competencia para las agencias que la implementen.

Las normas técnicas sectoriales de turismo no suministran parámetros sobre los sistemas de gestión de las empresas, sino que se orientan en los procesos, haciendo que estas normas sectoriales sean complementarias a las normas internacionales (López, 2009). Sin embargo, en Colombia en este sector solo ha alcanzado en los últimos cinco años un 2,75% de cumplimiento en cuanto a la aplicación y certificación de normas técnicas sectoriales, que buscan una mejor calidad y sostenibilidad en la prestación de los servicios; es así como el subsector de agencias de viajes presenta una tasa de cumplimiento de 4,33% (MINCIT, 2019).

Las agencias de viajes se deben acoger a parámetros de calidad que tengan un enfoque de sostenibilidad, cumpliendo con los principios de la Política de Calidad Turística (PCT) los cuales se enfocan en la certificación de calidad para los prestadores del servicio, responsabilidad de las entidades gubernamentales, eficacia, relación de las partes interesadas con el contexto de la mejora continua en las organizaciones en búsqueda de una sostenibilidad; cuyo propósito es fomentar los procesos e implementación de las normas técnicas sectoriales (PST, 2016). Siendo una oportunidad de avance para las agencias de viaje y turismo la implementación de una herramienta que posibilita no solo aumentar la eficiencia en relación a los

procesos sino también planificar con mejores resultados armonizados sobre una guía metodológica, dándole sentido a las necesidades de los consumidores, al diseño, la fiabilidad y lealtad que identifique el producto que se oferta, y cómo se está posicionado en el mercado nacional, estos resultados inciden en la optimización de recursos, rentabilidad y competitividad de la empresa.

Es necesario resaltar los beneficios esperados: la implementación de esta herramienta impulsa a que las agencias de viajes disminuyan esfuerzos y costos, concentrando la capacidad laboral en una mejora adaptándose hacia la eficacia y eficiencia en los procesos integrados. Contribuyendo en la fidelización de las partes interesadas, a su vez reactivando la rentabilidad, productividad y confianza. El desarrollo de la guía metodológica incentivará y afianzará el crecimiento de un turismo responsable sostenible y seguro con un sello distintivo que propicia una visión de calidad permitiendo a las partes interesadas, tener sincronía con el posicionamiento en el mercado, desarrollo y mejora hacia un enfoque de sostenibilidad turística.

Por estas razones, implementar la guía metodológica les permitiría a las agencias de viajes aplicar dicha herramienta para destacarse en el mercado del turismo, brindándole competitividad, calidez humana, sostenibilidad y posicionamiento de un servicio con sello de diferenciación, basado en las normas anteriormente descritas.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 BASES TEÓRICAS

4.1.1 Sistemas Integrados de gestión. En el ámbito académico se han publicado aportaciones que analizan los elementos comunes para la integración de los sistemas de gestión, para algunos académicos como Griffith y Brutto (2008) el sistema de gestión distribuye los procesos a través de funciones específicas, con apoyo mutuo estructurado, dando respuesta a las necesidades de la organización. Según los autores Bernardo, Casadesús y Heras (2009) lo definen como el conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos con el fin de lograr los objetivos y la satisfacción de las partes interesadas.

De acuerdo con la norma UNE 66177:2005 guía para la integración de los sistemas de gestión, se define como un conjunto formado por la estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión dentro de las organizaciones.

La norma UNE 66177:2005 propone tres métodos de integración a utilizar según el nivel de madurez: métodos escalonados y complementarios y su aplicación requiere capacidad y calidad de la gestión de la organización: a) Básico (Este método no requiere experiencia en la gestión por procesos, es abordable por todo tipo de organización), b) Avanzado /medio (se necesita un nivel de madurez en la gestión por procesos suficiente, que supere el nivel de madurez del método anterior, Su rentabilidad se consigue a medio plazo, c) Experto /alto (requiere una gran experiencia en la gestión por procesos, rentable, se alinean los procesos con la estrategia de la organización).

La Norma PAS 99:2012 está diseñada para ser utilizada por organizaciones que están implementando los requisitos de varias normas de gestión. Pas 99 es una especificación de requisitos para sistemas integrados de gestión, es auditable y certificable si la organización cumple con los seis requisitos comunes y definida por el PHVA.

Aunado a esto, un sistema integrado de gestión se conoce como el conjunto de procesos que se interrelacionan, comparten recursos, con el fin de lograr objetivos definidos para las partes interesadas permitiendo la mejora, innovación y el aprendizaje continuo. Actualmente, existe una tendencia en las empresas a integrar unos sistemas de gestión como la calidad, medio ambiente, seguridad y la salud de

las personas los cuales son factores claves en procesos estratégicos, operativos y humanos.

Una empresa puede integrar todos los procesos o algunos de los sistemas de gestión, depende de las partes interesadas, fundamentado en requisitos comunes que ayudan a la calidad de los productos y servicios, innovación y mejora continua, enfoque basado en procesos, siendo la organización más accesible para incorporar otros sistemas de manera holística, contribuyendo a la fluidez de los procesos de auditoría y evaluación, optimización de los tiempos, estableciendo sinergias entre los diferentes sistemas de gestión, mayor visibilidad en el contexto globalizado para la competitividad y sostenibilidad.

En tal sentido, un sistema integrado de gestión brinda una estructura que integra aspectos comunes y similitudes en los requisitos de los diferentes sistemas para evitar duplicaciones, permite una gestión transversal, construyendo un sistema único de dirección en la toma de decisiones y así mejorar la eficacia y eficiencia de la organización.

Es así como el turismo no se puede concebir sin un desarrollo sostenible, como lo denotan en la estrategia Lanzarote 2020, en el que se toma en cuenta la participación de la población, el impulso por integrar y renovar los niveles administrativos y visionarios en las empresas, en el que los sistemas de gestión se integren para la sostenibilidad (SIGS). Su objetivo es ser visionario y hacer la transición a la acción, obteniendo resultados tangibles de tipo cualitativo y cuantitativo; considerando en su estrategia de mejora continua la estructura organizativa, participación y comunicación, los compromisos políticos, direccionamiento de objetivos, ciclo de los procesos, implementación, seguimiento, informe y evaluación, con el propósito de lograr en el sector turístico una calidad que repotencie los procesos de las organizaciones y prioricen estrategias como:

- Garantizar reducción de riesgos
- Identificación, seguimiento y evaluación de riesgos
- Reducir factores básicos de riesgo
- Fortalecimiento y capacitación a los colaboradores

Todo esto conlleva a un sistema con indicadores accesibles, de fácil comunicación que logren generar en el contexto de la organización la sostenibilidad (OMT,2020). Se hace necesario resaltar, que los sistemas integrados de gestión permiten a las organizaciones cubrir las necesidades de información interna y externa ligada a los

entes de gestión, los cuales permiten que el sistema ofrezca una información de calidad articulada con el entorno, eficaz y productiva.

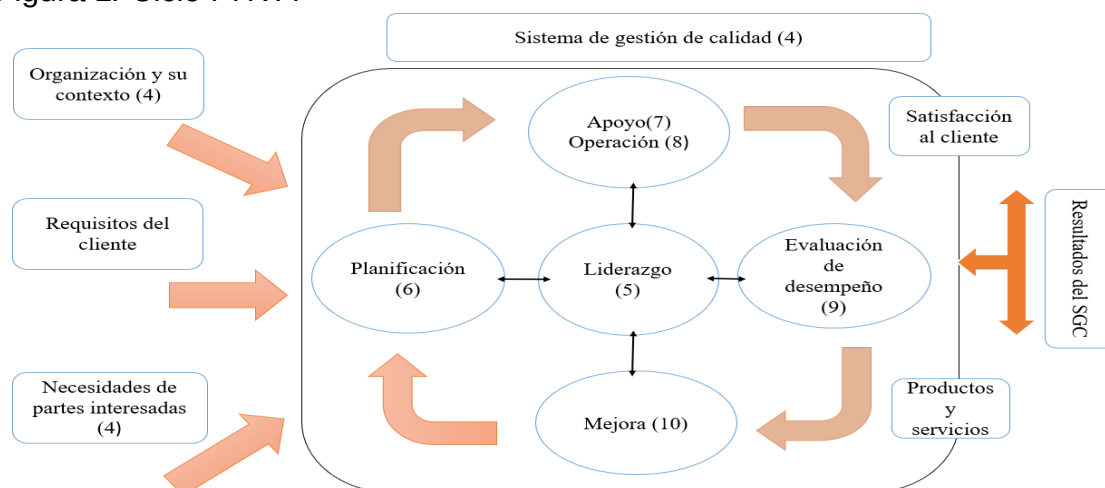
4.1.2 Sistema de gestión de la calidad. Conforme a lo establecido en la Norma ISO 9000:2015, un sistema de gestión de la calidad se define como un sistema, cuya función es definir la política de calidad que seguirá la organización y las metas que establecerá para la obtención de la calidad (ISO 9000 TC/176, 2015). Un sistema de gestión de calidad (SGC), es un conjunto de normas, procesos y procedimientos para la planificación y desarrollo de servicios de la actividad principal de una organización, ayuda a conseguir los objetivos para satisfacer las necesidades de los clientes y de la organización. ISO 9001: 2015 es el sistema de gestión de calidad más reconocido en el ámbito empresarial y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de relaciones. (ISO 9001:2015). Además, establece cláusulas que refieren a los elementos que integran un sistema de gestión de calidad que buscan impactar en la organización: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora. (ISO 9001:2015).

Promueve la adopción de un enfoque de procesos, permite mejorar e implementar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, aumentado la satisfacción del cliente, mejora en el desempeño global de la organización; es así, como la norma ISO 9001: 2015 emplea el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, permitiendo que este enfoque a procesos permita a cualquier organización planificar sus procesos y sus interacciones (ISO 9001:2015).

El enfoque a procesos involucra la definición, gestión, comprensión, coherencia, desempeño consecuente de los procesos y sus interacciones, lo cual conlleva a alcanzar los resultados previstos por la dirección estratégica de la organización y la política de calidad. La gestión de los procesos se puede alcanzar utilizando como herramienta base el ciclo PHVA (figura 1) con un enfoque basado en riesgos, el cual está dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

Figura 1. Ciclo PHVA



Fuente: NTC ISO 9001 (2015).

En la nueva versión de la norma ISO 9001:2015 se determina el pensamiento basado en riesgos en el contexto de la organización, pues esta evalúa e identifica las necesidades de los clientes, el entorno de la organización, como engranaje al sistema de gestión de la calidad (Agencia EEE, 2020).

4.1.3 Sistema de gestión ambiental. La agenda 2030 para el desarrollo sostenible (2015) Naciones Unidas, declara que el desarrollo social y económico dependen de la gestión sostenible de los recursos del planeta, por ello se debe preservar y utilizar sosteniblemente los recursos; promueve el turismo sostenible, la resiliencia y la reducción del riesgo de desastres, considera la importancia de la gestión y el desarrollo sostenible del medio urbano indispensables para la calidad de vida de los territorios, fomenta el entendimiento de las culturas y reconoce la diversidad natural del mundo.

Un sistema de gestión ambiental proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Guía para la aplicación de ISO 14001:2015. Para los propósitos de la norma ISO 14001:2015, se define un sistema de gestión ambiental como “parte del sistema de gestión, usado para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades.”

Además, el modelo de gestión ambiental en su versión 2015 presenta cambios en la estructura, abarca nuevos conceptos que dan respuesta a las necesidades de las organizaciones en temas medioambientales. Esta norma se basa en el (PHVA). cómo se evidencia en la figura 2.

Figura 2. Relación del modelo PHVA y la norma ISO 14001:2015



Fuente: NTC ISO 14001:2015.

La norma ISO 14001:2015 ayudará a la empresa a poner en práctica una política que promueva la protección ambiental de forma específica para el contexto del negocio. Todo esto fortalecerá su compromiso con el desarrollo sostenible y la utilización de los recursos, el interés por el cambio climático y la protección de los ecosistemas. La revisión de la norma ISO 14001 también nos hace analizar la identificación de los aspectos ambientales y el proceso de evaluación desde la perspectiva del ciclo de vida, esto supone que las organizaciones necesitarán pensar en aquellas áreas y factores en los que se tenga un control directo.

4.1.4 Norma Técnica NTS TS Sectorial Colombiana 003:2018. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, promovió la creación de las unidades sectoriales para cada uno de los subsectores de turismo. De acuerdo con el Decreto 2268 de 1993 del Ministerio, el ICONTEC encargó a cada comité de la elaboración y actualización de normas técnicas a cada sector. (NTS-TS-003:2018). El MINCIT y la facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, fueron los encargados de la elaboración y difusión de la NTS-TS-003:2018.

Esta norma establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos aplicables a tipos de agencias como viajes y turismo, mayoristas y operadoras. (NTS-TS-003:2018). De cumplimiento obligatorio para todas las agencias de viajes. Dentro de este marco, esta norma sectorial incluye una estructura de requisitos que permite que las agencias de viajes usen un enfoque común y un pensamiento holístico para integrar un sistema de gestión de

sostenibilidad con los requisitos de otros sistemas de gestión. A continuación, se relaciona la estructura de la NTS-TS-003:2018.

Tabla 5. Estructura de la NTS-TS-003:2018.

CONTENIDO	
Objetivo y Alcance	
Definiciones	
GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	-Autoridad y responsabilidad. -Requisitos Legales. -Política de sostenibilidad. -Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos. -Programas de gestión para la sostenibilidad. -Información y sensibilización. -Documentación y registros. -Mejora Continua.
REQUISITOS AMBIENTALES	-Prevención del tráfico ilícito de la biodiversidad. -Uso eficiente del agua. -Gestión de residuos. -Uso de papel.
REQUISITOS SOCIOCULTURALES	-Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural. -Manejo y prevención de riesgos sociales. -Prevención de la discriminación y exclusión de las comunidades.
REQUISITOS ECONÓMICOS	-Contratación y generación de empleo -Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades.
REQUISITOS DE SEGURIDAD	-Seguridad.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	-Anexo A -Anexo B -Anexo C -Anexo D

Fuente: elaboración propia. Norma Técnica NTS -TS Sectorial Colombiana 003:2018.

4.1.5 Estructura de alto nivel ISO. La estructura de alto nivel es un marco común para todos los sistemas de gestión ISO. Estos sistemas comparten requisitos comunes, recursos y responsabilidades para su implementación y funcionamiento, alcanza un mayor alineamiento entre sí. Conlleva a que una organización adopte un lenguaje simple que facilite la integración de sistemas de gestión e instrumentos, favoreciendo el engranaje con otras normas como es el caso de esta investigación (Gómez,2016).

En cuanto al diseño estructural de alto nivel ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015 tienen un campo de estudio definido, la gestión de calidad y el medio ambiente, los requisitos y directrices a seguir, la primera obliga a cumplir los requisitos que puedan afectar la calidad, mientras que la segunda acuerda el compromiso de cumplimiento de la legislación medioambiental y sus regulaciones, pero estos dos sistemas de alto nivel requieren una mejora continua, una inclusión de los riesgos y un aumento de la eficacia y eficiencia en cuanto a la optimización de los recursos de las organizaciones, entre otros.

Las normas ISO, son de aplicación voluntaria, pueden aplicarse a cualquier organización, sin especificar su tamaño y todas las características que hacen alusión al funcionamiento de la organización, la implementación y el conocimiento de este tipo de normas en las organización hace que se genere un compromiso mucho mayor por parte de la dirección, sin desconocer que todos sus colaboradores deben conocer acerca de los sistemas y cómo se integra a otros sistemas de gestión a través del enfoque del ciclo del PHVA.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se relacionan conceptos claves que son propios para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo y que hacen parte del lenguaje técnico que se empleó para este trabajo de investigación.

4.2.1 Sostenibilidad turística. El turismo es uno de los sectores más dinámicos, contribuye al logro de los ODS, tiene un enorme potencial para preservar el medio ambiente y se presenta como motor económico en el mundo aportando ingresos y empleo, promoción y valorización cultural e intercambio entre personas de diferentes partes del planeta. Genera una transformación de los territorios, comunidades, localidades y prácticas de quienes las visitan.

Cabe considerar, la conferencia Cumbre para la Tierra 1992, enuncia que se debe buscar un equilibrio entre las necesidades económicas, sociales y ambientales de las generaciones presentes y futuras, además la asociación entre los países desarrollados y subdesarrollados y actores involucrados para la comprensión de las necesidades e intereses comunes (*Responsible Tourism Institute*, 1992).

Hay que hacer notar, en el año 1995, España declara en la carta del turismo sostenible que el desarrollo turístico se fundamenta sobre criterios de sostenibilidad permitiendo conservar el capital natural y cultural soportado en mecanismos de cooperación desde lo internacional a lo local mediante instrumentos de planificación y sistema de gestión integrados. Por lo que se refiere a los criterios de calidad orientados a la preservación de los destinos turísticos y satisfacción del turista, beneficiando el desarrollo económico y sociocultural. Es por eso, el desarrollo turístico sostenible repercute en la mejora de calidad, la cohesión social y económica y calidad ambiental (Conferencia mundial de turismo sostenible, 2015). Además, la UNESCO define el turismo sostenible o responsable “aquel que respeta a la población local como al viajero, el patrimonio cultural y el medio ambiente” brindando la posibilidad de una vacaciones emocionantes y beneficio a la región por el alto flujo de turistas (ProColombia, 2020).

Así mismo, la Ley 2068 de 2020, modifica la Ley de Turismo y se dictan otras disposiciones “tiene por objeto fomentar la sostenibilidad, implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos así como de fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística mediante incentivos, fortalecimiento de la calidad y adopción de medidas que impulsen la transformación y oportunidades para el sector”.

Por otra parte, el MINCIT y el comité técnico de sostenibilidad han conformado la unidad sectorial de Normalización en turismo sostenible en requisitos de sostenibilidad en aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para prestadores de servicios turísticos aplicables a agencias de viajes a través de la NTS -TS 003:2018. En función de lo planteado, la NTS-TS 003:2018 enmarca requisitos de sostenibilidad como una línea transversal al desarrollo y turismo, atendiendo una demanda turística más exigente e informada de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible.

4.2.2 Consumidor Turístico. Se le define como “la persona que se encuentra lejos de su entorno habitual cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad económica, es generar un gasto de consumo de productos y servicios turísticos. Además, busca información sobre ofertas y evalúa las alternativas de acuerdo con sus gustos, preferencias, costo y necesidades (Daikokú, 2012).

En igual forma, en el boletín jurídico de la Superintendencia de Industria y Comercio, las agencias de viajes como prestadoras del servicio serán las responsables ante el consumidor por reclamaciones como: ventas de tiquetes, tarjetas de asistencia, hoteles y todo lo que se refiera en el paquete turístico cuando las agencias de viajes son los proveedores o expendedores del servicio deben dar cumplimiento a la Ley 1480 de 2011. (SIC,2020)

Al mismo tiempo, el MINCIT posee una seccional de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo mediante Resolución 2534 de 2006, la cual tiene como función verificar los RNT, expedir certificados de sanción, turismo responsable para los prestadores del servicio (MINCIT,2020).

4.2.3 Agencias de Viajes. Son empresas que se dedican comercial y profesionalmente a la actividad de mediación de servicios turísticos, la intermediaria entre clientes, proveedores del rubro viajero como son: aerolíneas, cruceros, hoteles y todo tipo de mercado cambiario que requiera de sus servicios. (CEUPE,2020). Además, su objetivo es conseguir satisfacer, fidelizar a los clientes que demandan el

servicio o producto; en el mercado existen varios tipos de agencias, delimitadas de la siguiente manera:

- Mayoristas: se ocupa de la producción de viajes y servicios, producto ofertado a través de las agencias minoritarias.
- Minoristas: no producen programas ni paquetes turísticos, tienen como función la venta de paquetes turísticos de las anteriores.
- Mixtas: crean productos, los cuales son vendidos a través de ellas mismas, y de la red de agencias minoristas a las que abastezcan; este tipo de agencias nacen como minoristas amplían sus productos, aumentando su capacidad presupuestal, ofertando una demanda laboral más amplia (CEUPE,2020).

Además, las agencias de viajes responden a un tipo de mercado receptivo y exportación, los cuales han innovado en el mundo, haciendo que estas organizaciones sean orientadoras, intermediarias, creadoras, forjando unas agencias de viajes que desempeñen un papel clave en el sector turístico, que faciliten los procesos, implementen estrategias que permitan ofertar un mejor producto (García et al.,2009).

4.2.4 Guía metodológica. Según el Fondo Multilateral de inversiones Miembro del grupo BID citado por Crowdfunding México (2018), el significado de una guía metodológica es “la sistematización y documentación de un proceso de negocio, describiendo sus operaciones o pasos en secuencia lógica, señalando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las operaciones” (p. 11), concepto que puede aplicar no solo a un proceso de negocio, sino que puede ser aplicado a una actividad, práctica o metodología.

Describe las distintas operaciones o pasos de forma sistematizada con un orden lógico, donde determina quien, donde, cuando y para qué han de realizarse. Para elaborar una guía metodológica o *how-to* se debe dar respuestas a las preguntas de la tabla 6.

Tabla 6. Preguntas Guía Metodológica

OBJETIVO	AUDIENCIA	ALCANCE
¿Qué se quiere conseguir con la guía?	¿Cuál es la audiencia objetivo?	¿Qué conocimientos se quieren sistematizar?
¿Es necesario definir el objetivo de la investigación?	¿Es necesario identificar a que destinatarios se quiere dirigir la guía y que se espera de ellos?	¿Es necesario identificar los contenidos que se van a incluir en la guía?

Fuente: elaboración propia adaptado de Guía Metodológica-Fondo Multilateral de inversiones Miembro del grupo BID (2016).

5. METODOLOGIA

5.1 DISEÑO METODOLÓGICO

5.1.1 Tipo de investigación. Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con un alcance exploratorio descriptivo y un diseño exploratorio secuencial-derivativa (DEXPLOS) con una orientación filosófica pragmática, multimetódica, rigurosa, sistemática y consistente (Hernández et al., 2014). Ver anexo B-2 Flujograma – Procesos metodológicos.

El método mixto de la investigación implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos para responder al planteamiento del problema, el diseño implica una fase inicial de recolección de datos cualitativos seguida de un análisis de datos cuantitativos, la interpretación final es producto de la comparación, integración y análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos que nos genera una herramienta relevante para las agencias de viajes denominada guía metodológica.

De este modo, es importante destacar la importancia del método mixto en la investigación. Hernández y Mendoza (2018) señalan que los métodos mixtos “representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda información recabada y lograr un mejor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 546)

Chen (2006) citado por Hernández & Mendoza (2018) los define como “la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio con el propósito de obtener una fotografía más completa del fenómeno” (p. 546). Creswell (2013) señala que los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales y visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas de las ciencias.

Ambas aproximaciones (cualitativo-cuantitativo), han evolucionado y hoy en día asumen valores fundamentales comunes, en la metodología actual varios autores han expuesto las funciones de los métodos mixtos que pueden apoyar la justificación de un planteamiento de un problema bajo esta aproximación. Como se evidencia en la tabla 7.

Tabla 7. Justificaciones y razonamiento para el uso de los métodos mixtos

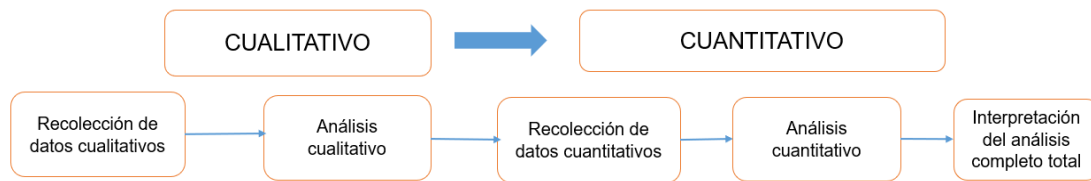
Justificación	Se refiere a...
Complementación	Obtener una visión más comprensiva sobre el planteamiento si se emplean ambos métodos, así como un mayor entendimiento de los resultados de un método sobre la base de los resultados del otro.
Claridad	Visualizar relaciones encubiertas, las cuales no habían sido detectadas por el uso de un solo método.
Argumentación	Consolidar razonamientos y argumentaciones provenientes de la recolección y análisis de los datos por ambos métodos.
credibilidad	Al utilizar ambos métodos se refuerza la credibilidad general de los resultados y procedimientos.
Utilidad	Mayor potencial de uso y aplicación de un estudio, puede ser útil para un mayor número de usuarios.
Producción metodológica	Generar nuevos métodos de recolección y análisis. Desarrollar un instrumento para recolectar datos bajo un método, basado en los resultados del otro método logrando así un instrumento más enriquecedor y comprensivo.

Fuente: Hernández et al. (2014)

Las etapas en las que suelen integrarse los enfoques cuantitativos y cualitativos son fundamentalmente en el planteamiento del problema, el diseño de la investigación, el muestreo, la recolección de los datos, los procedimientos de análisis y /o interpretación de los datos (Hernández et al., 2014).

Aunado a esto, esta investigación introduce el **diseño exploratorio secuencial derivativa (DEXPLOS)**, esta modalidad implica la recolección y análisis de datos cuantitativos, los cuales se hacen sobre la base de los resultados cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando se conecta el análisis cualitativo de los datos y la recolección de datos cuantitativos. La interpretación final es producto de la comparación e integración de resultados cualitativos y cuantitativos. DEXPLOS se utiliza cuando el investigador necesita desarrollar un instrumento estandarizado porque las herramientas existentes son inadecuadas o no puede disponer de ellas. (figura 3) Asimismo, la modalidad derivativa, espera que los resultados de una etapa hayan sido analizados para proceder a la siguiente (Hernández et al., 2014).

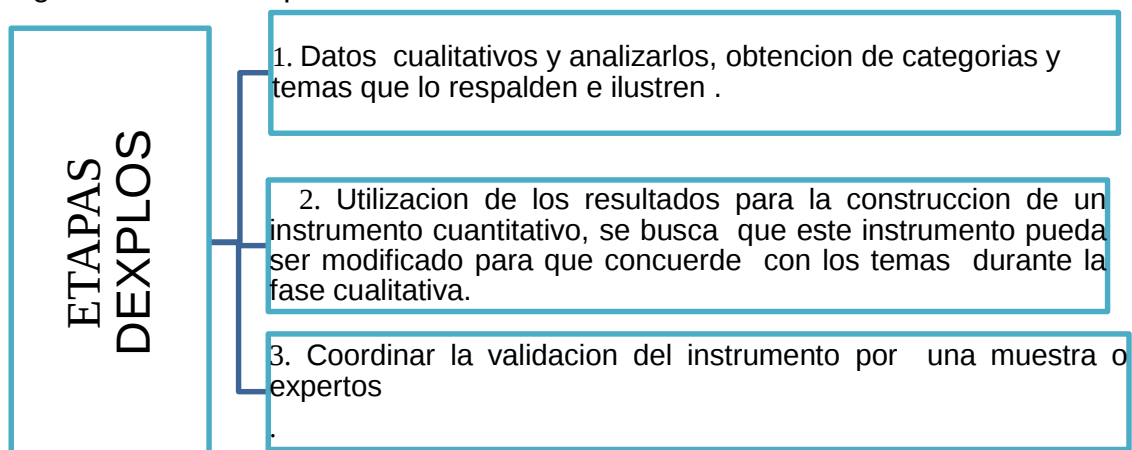
Figura 3. Esquema del diseño exploratorio secuencial DEXPLOS



Fuente: Hernández et al. (2014)

De acuerdo con este orden de ideas para esta investigación, se toma este diseño mixto, el diseño exploratorio secuencial derivativa, implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de un análisis de datos cuantitativos para el desarrollo de un instrumento estandarizado definiendo cada etapa de manera clara y diferenciada, denominándose guía metodológica. En relación con este señalamiento, en la figura 4 se describen las etapas que comprende el uso de un diseño exploratorio secuencial.

Figura 4. Diseño exploratorio secuencia derivativa -DEXPLOS.



Fuente: Hernández et al. (2014)

Por lo anteriormente expuesto, este proceso de investigación asume el método mixto, para dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. El peso del enfoque es más cualitativo que cuantitativo, el propósito de esta integración proporciona los elementos para el desarrollo de la estructura para la guía metodológica.

Un solo método cualitativo o cuantitativo es insuficiente para responder a la pregunta problema de investigación, así queda claro, el diseño a utilizar es el método mixto

exploratorio secuencial - derivativa: integra, analiza, sintetiza y pondera las estrategias metodológicas utilizadas.

5.2 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

El mejor instrumento para estar a la vanguardia en el ámbito del conocimiento es el concepto de revisiones sistematizadas en el interior de la estructuración de Frame-SALSA. Determinado por sus fases, sus características y su forma secuencial para cada componente, da como resultado la **matriz de extracción para la recolección de datos con enfoque cualitativo** que consolidada y soporte fundamental para el diseño de la guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado (Ver Anexo B)

Es necesario diferenciar cada una de las fases de cada uno de los componentes para garantizar la calidad de los datos reportados (registros) por cada una de las fuentes y el procesamiento de la información de manera eficiente, precisa y veraz.

5.2.1 Fase de búsqueda. Expone el modo de planificar la búsqueda de los documentos que son objeto de revisión y análisis, de manera transparente y bien definidos tanto de inclusión como de exclusión. Así mismo, en esta fase se establecen los criterios por los que se buscarán o seleccionarán los documentos que formarán parte de la base de la evidencia o el banco de estos (Codina, 2020).

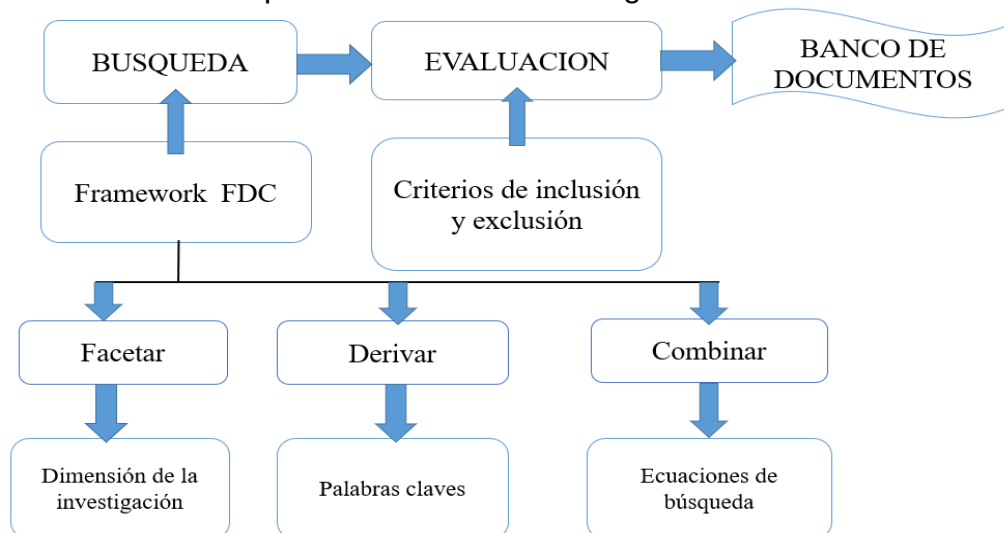
La parte fundamental, son los registros, material recolectado durante la investigación, como soporte de certificación y validación de los resultados reconocidos por la comunidad científica, tal como se visualiza en la figura 8. Esta fase genera claridad en la finalidad y los objetivos de la búsqueda, siendo la fundamentación teórica y la actualización científica tener un insumo de análisis, investigación y metodología.

Se debe tener en cuenta, el tema de interés este estudio, es decir, las agencias de viajes y turismo; cuya locomotora en la economía global es investigada permanentemente por el clúster de turismo y sectores que tengan afinidad; por esto es necesario que la fase de búsqueda asegure sistematicidad, rigor y transparencia.

El sistema de consulta de rigor es la búsqueda en base de datos académicos cuyo componente es la eficiencia y eficacia en el tema de consulta; de esta forma, se organiza la revisión bibliográfica, adelantando una revisión sistematizada de literatura que corresponde al mapeo de un grupo óptimo de base de datos científicos y

académicos accesibles para esta investigación publicados en los últimos 10 años por el idioma inglés y español.

Figura 8. Forma de búsqueda de revisiones bibliográficas



Fuente: Codina (2019)

En esta clasificación se examinó qué investigaciones previas se han realizado y bajo qué tipología documental se determinaron; qué tipo de aportes y cómo han contribuido a la construcción del conocimiento colectivo, el cual se puede ver relacionado con el marco referencial, y metodología entre otros. Hay que mencionar, la eficacia de búsqueda que se planifica en: **a) Las Facetas**, dimensiones del proyecto de investigación, **b) La Derivación**, palabras claves con las se expresa estas facetas y **c) La Combinación** resultado final, es decir las ecuaciones de búsqueda (Codina, 2019). En la tabla 8 se evidencia el procedimiento que ayuda a la metodología a seguir los pasos descritos de manera sistemática.

Tabla 8. Matriz de Facetas

FACETA	EXPLICACIÓN
Objeto de estudio	Identifica el marco conceptual en el que centra la investigación: sitios web, Twitter, redes, la academia, OMT, ANATO, redes temáticas.
Bases teóricas	Teorías que aportan para el enfoque de la investigación: agencias de viajes y turismo, sostenibilidad turística, sistema integrados metodologías, NTS -003 de 2018, NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015
Técnicas de obtención de datos	Revisiones bibliográficas sistematizadas, estudios de casos, análisis comparativo, análisis de expertos, análisis de documentos, análisis de contenidos, perspectiva de diferentes autores. Referencias.
Estrategias metodológicas	Tipo de investigación: mixta y exploratorio secuencial derivativa.

Topónimos	Europa, España, México, Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica. Finlandia, Venezuela, Santo Domingo, República Dominicana y Cuba
Nombres propios	OMT, ANATO, ICONTEC
Software o herramientas	Instrumento de investigación estadística descriptiva (tablas, figuras, gráficas y cuadros)

Fuente: elaboración propia (2022)

Además, en los registros en esta investigación encontramos: base de datos, título del artículo, autor(es), afiliación, país, idioma, enfoque de investigación, publicación, tipo de artículo, literatura gris, resumen, fecha de publicación. Estos son transcritos en una matriz de revisión bibliográfica, en el caso de palabras claves las categorías se delimitan en la lista de base de datos según sea el tema de la investigación.

Y para la obtención del cumplimiento del objetivo de este estudio se obtiene la consolidación de una muestra significativa de **89 documentos con una tipología** entre artículos de investigación, artículos de revisión, tesis, informes técnicos, ponencias, legislación, normas, comunicados entre otros, los cuales se integraron a través de palabras claves: Guías metodológicas, sistema integrado de gestión, sostenibilidad turística, agencia de viajes, NTC-ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTS-TS 003: 2018.

Asimismo, cada categoría que se muestra en la tabla 9 se desglosa en subcategorías, abarcando conceptos amplios para la investigación. De todos los documentos se extrae la información que permite realizar un buen estado de la cuestión o síntesis de la investigación, de esta manera se definen las categorías de la investigación tabla 9.

Tabla 9. Definición de categorías

Nombre de Categorías	Category name
1) Definición y desarrollo de guías metodológicas.	DEFINITION AND DEVELOPMENT OF METHODOLOGICAL GUIDELINES
2) Definición de sistema de gestión integrados	DEFINITION OF INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS
3) Requisitos de Sostenibilidad	SUSTAINABILITY REQUIREMENTS
4) Agencia de viajes.	TRAVEL AGENCY
5) NTC-ISO 9001:2015.	NTC-ISO 9001:2015.
6) NTC ISO 14001:2015.	NTC ISO 14001:2015.
7) NTS-TS 003: 2018.	NTS-TS 003: 2018.

Fuente: elaboración propia.

Se utilizan herramientas de búsqueda como Scopus, Mendeley, zlibrary, Web of Science, Google scholar, articulada con un grupo óptimo de base de datos académicos especializados como son: Journal citation reports, CIRC (Clasificación integrada de revistas científicas), Elsevier, Sage, Redalyc, Scielo, Taylor & Francis, JSTOR, quienes presentan un criterio de selección y rigurosidad en la información que poseen.

Igualmente, se establecen las ecuaciones de búsqueda que posibilitaron que la información sea más fácil, se componen de conceptos, de palabras claves y operadores de búsqueda que articulan la relación entre sí, denominados operadores lógicos como AND, OR Y NOT.

Tabla 10. Operadores Lógicos AND, OR Y NT.

(Agencia de viajes OR turismo) AND (turismo sostenible OR NTS-003:2018) AND (guías metodológicas OR sistemas de gestión integrados) AND “agencia de viajes” OR “sostenibilidad” AND (agencias de viajes OR guías metodológicas OR NTC-ISO 9001:2015 OR NTC-ISO 14001:2015)

Fuente: elaboración propia.

En efecto, el propósito final de esta fase es conseguir un banco de documentos enmarcados en los criterios transparentes y bien definidos en los trabajos y artículos analizados, como la selección de las palabras claves, las ecuaciones de búsqueda, y funciones como resumir, ordenar, filtrar, analizar, y exportar la base de datos académica.

Recapitulando, la búsqueda es la primera fase que garantiza la eficacia de las revisiones bibliográficas sistematizadas llevando a cabo un estado de la cuestión, mediante una base de datos académicos, ecuaciones de búsqueda en donde se derivaron palabras claves, siendo parte de este proceso metodológico.

5.2.2 Fase de evaluación. Consiste en los procedimientos por los cuales se examinaron los documentos para determinar si son adecuados para formar parte de la base de la evidencia. Asegura que los documentos recuperados, han pasado por unos criterios de inclusión/exclusión y de calidad sobre los que se procederá al análisis (Ver tabla 11). Se presenta para esta investigación criterios que aplican para artículos y para otros documentos como literatura gris, para este último el criterio de calidad, más importante es la fuente que lo haya publicado.

Tabla 11. Criterios generales: Calidad para Artículos/Publicaciones

CRITERIOS PARA ARTÍCULOS	1. ¿El artículo sigue la estructura IMR y C (Introducción, Método, Resultados, Discusión y Conclusiones)? 2. ¿Explique la metodología utilizada adecuada a los objetivos y un apartado donde explique los principales resultados obtenidos?
CRITERIOS PARA PUBLICACIÓN	1. ¿La literatura gris corresponde a la fuente y es de tipo a Fecha de publicación oscila menor de 5 años y entre 5 - 10 años académico? 2. Fecha de publicación oscila menor de 5 años y entre 5 - 10 años.

Fuente: elaboración propia adaptado de Codina (2018)

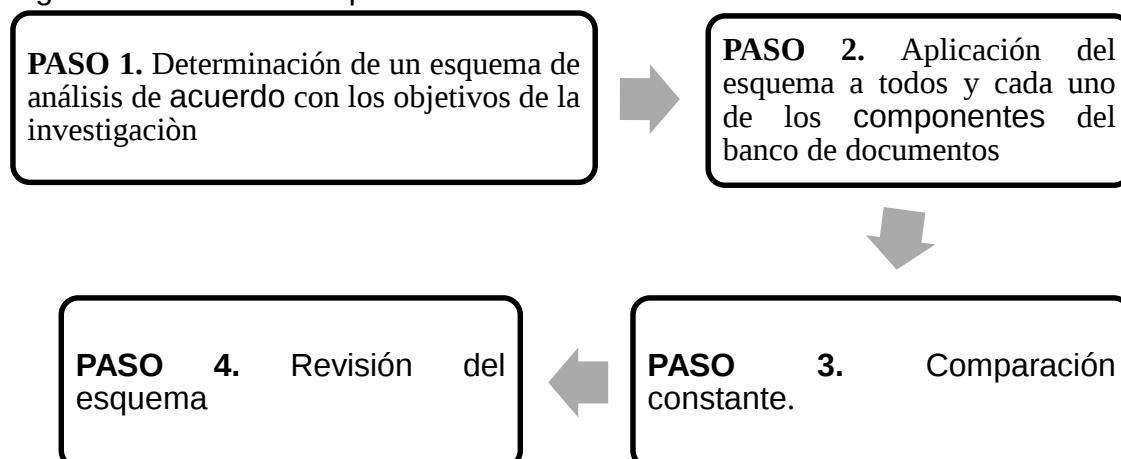
También se considera otros criterios, clasificados en categorías de investigación, enmarcados en la elección de palabras claves enunciadas en la primera fase. Criterios significativos para la contextualización del proyecto que permiten responder al objetivo de la investigación del interés para desarrollar un sistema de gestión integrado enmarcado en la estructura de alto nivel diseñado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la NTS-TS 003:2018.

Desde esta perspectiva, los elementos definidos en esta investigación están soportado por criterios de inclusión de trabajos y documentos de autores que compilan la evidencia disponible para clarificar el tema de investigación definido. Otro enunciado es el alcance geográfico que abarca países de Latinoamérica, América central y Europa. Se tiene en cuenta en los criterios de exclusión, artículos específicos en cuanto a casos de otras normas técnicas sectoriales para agencias de viaje en Colombia emitidas por el Ministerio de Comercio Industria y Comercio y otras normas ISO.

Por consiguiente, las fases de búsqueda y evaluación para esta investigación admiten los principios de la sistematización proporcionando la base de la evidencia. Por lo tanto, se establece el banco de documentos para continuar con la siguiente fase.

5.2.3 Fase de análisis. El objetivo de esta fase es llevar a cabo un análisis sistematizado, aplicando el mismo esquema de manera individual a cada uno de los trabajos académicos y científicos que son parte del banco de documentos o base de la evidencia (Codina, 2018). Para el desarrollo de esta fase, se procede al diseño del esquema de análisis que se visualiza en la figura 9.

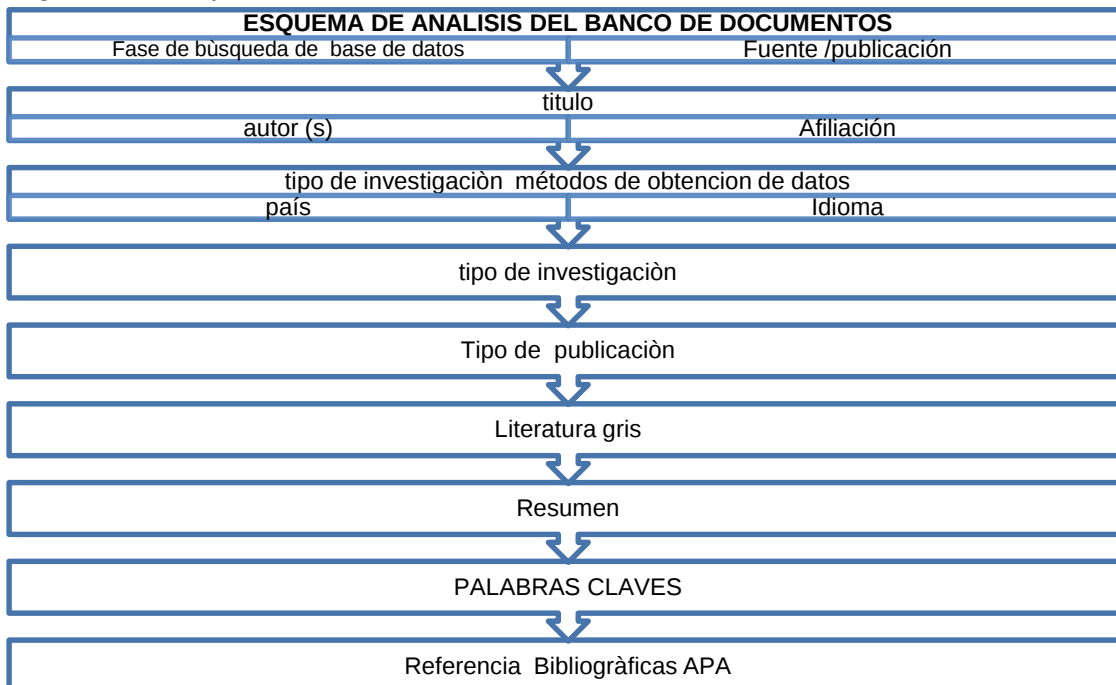
Figura 9. Diseño del esquema de Análisis.



Fuente: elaboración propia adaptado de Codina (2018)

La finalidad de este esquema de análisis lleva a conocer el esquema de análisis del banco de documentos para la elaboración de la matriz para la extracción de datos en consonancia con los objetivos planteados y los temas de revisión de esta investigación, como se puede observar en la figura 10.

Figura 10. Esquema de análisis del banco de documentos.



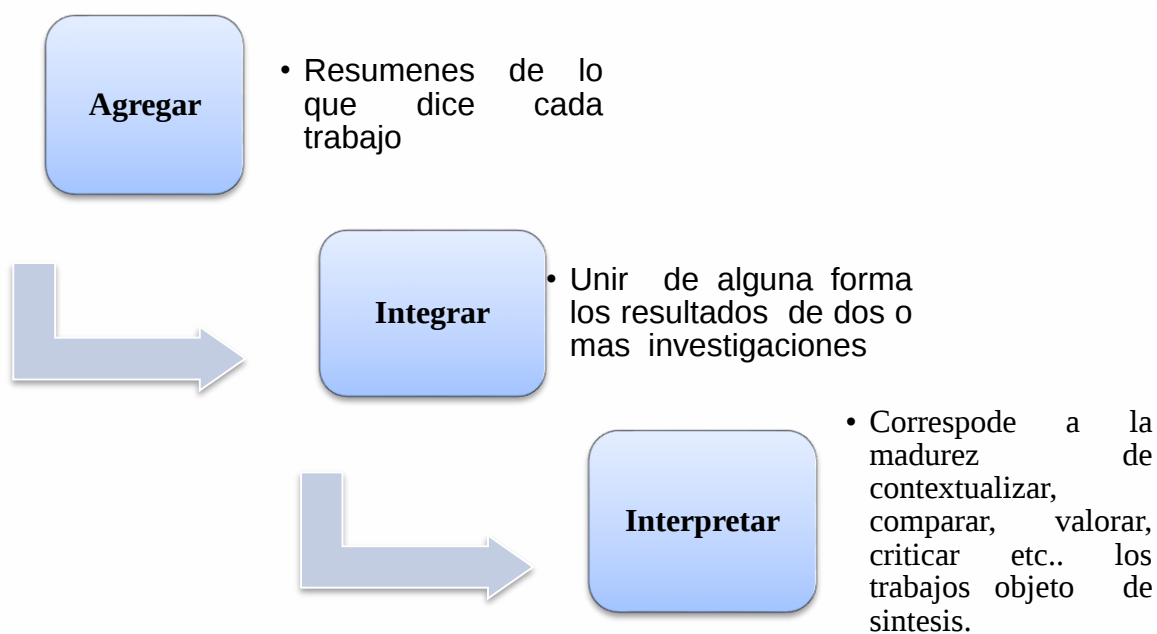
Fuente: elaboración propia adaptado de Codina (2021)

Por consiguiente, para analizar el banco de documentos resultante, se requirió un procedimiento sistematizado que asegurara que cada artículo o informe había sido

tratado de forma similar. Entonces se especifica un formato para el análisis que consiste en extraer de todos ellos un esquema, el cual puede integrarse total o parcialmente en una o más tablas unificadas.

5.2.4 Fase de síntesis. Es la fase final de una revisión sistematizada, constituyéndose el núcleo del estado de la cuestión, el cual puede sintetizarse así: se evidencia la existencia del área de la investigación, se muestra dominio sobre el campo del conocimiento el objeto de estudio, llegando a permitir que los autores analizados aporten a la investigación. Ahora bien, el objetivo de la fase de síntesis es la producción de un producto nuevo, consiste en un mecanismo con alto valor consecuente del esfuerzo intelectual que apunta a una triple dirección, la de agregar, integrar y de interpretar (Noblit & Dwight, 1988). Los tres componentes claves necesarios para lograr esta fase se describen en la figura 11.

Figura 11. Tres componentes para una síntesis.



Fuente: elaboración propia adaptado de Codina (2018)

Para dar continuidad al tema, esta investigación considera una síntesis narrativa elaborada por Codina (2018). Dicha síntesis verifica que las revisiones sistematizadas hayan cumplido secuencialmente las fases de búsqueda y evaluación, como resultado se cuenta con un banco de documentos y además, la fase de análisis, demuestra que el esquema establecido ha generado resúmenes informativos de cada trabajo del banco de documentos.

Se infiere que en esta investigación la síntesis, el resultado y los procedimientos del framework SALSA son los instrumentos utilizados mediante una estructura tipo IMR y D, (Ver anexo C). donde se señala la importancia de la matriz para extracción de datos mediante revisiones bibliográficas sistematizadas, con la finalidad de identificar los elementos comunes, técnicas, herramientas e instrumentos empleados en cada uno de los documentos referenciados como elemento principal para la elaboración de la guía metodológica.

Con base en lo anterior se presenta el Frame work para sintetizar la información y mostrar relaciones de datos cualitativos y cuantitativos a través de la matriz para extracción de datos integrada por el Sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015, el Sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015 y NTS- TS 003:2018, en función de las categorías y requisitos que se describen en la tabla12 y que son solicitados por cada uno de los sistemas de gestión.

Tabla 12. Categorías y requisitos requeridos para la integración de los sistemas

FASE	NOMBRE DE CATEGORIAS	CLAUSULAS ALTO NIVEL	REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	CRITERIOS
1. FASE DE BÚSQUEDA	Definición y desarrollo de Guía metodológica			Palabras claves
	Definición de Sistema de gestión Integrado			
	Agencias de viajes			
	Sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015.	Contexto de la organización		
		Liderazgo y compromiso		
		Planificación.		
	Sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2015.	Apoyo		
		Operación		
		Evaluación de desempeño		
		Mejora		
1. FASE DE BÚSQUEDA	NTS- TS 003:2018		Gestión para la sostenibilidad	
	Requisitos de sostenibilidad		Requisitos ambientales	
			Requisitos socioculturales	
			Requisitos económicos	
			Seguridad	
2. FASE DE EVALUACIÓN				Criterios Generales
				Criterios IMR y D (introducción, método, resultados y discusión).
				Literatura gris.
				Fecha de publicación.

Tabla 12. (Continuación)

FASE	NOMBRE DE CATEGORIAS	CLAUSULAS ALTO NIVEL	REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	CRITERIOS
3. FASE DE ANÁLISIS				ID
				Fase de búsqueda en base de datos.
				Fuente/ publicación
				Título
				Autor (s)
				Afiliación
				País
				Idioma
				Enfoque de investigación
				Tipo de publicación.
				Resumen
				Referencias bibliográficas APA
4. FASE DE SÍNTESIS				agregar
				integrar
				interpretar
				Consolidación revisión bibliográfica como producto para el inicio de un diseño de una guía metodológica

Fuente: elaboración propia adaptado de Codina (2018)

Cada una de las categorías relacionadas se desglosan en subcategorías en cada uno de los elementos establecidos como se evidencia en la matriz de extracción articulada con una base de datos donde el investigador revisa herramienta, técnica e instrumento utilizado en cada una de las revisiones bibliográficas consultadas con el fin de analizar y consolidar esta información como insumo prioritario para el diseño de la guía metodológica. (ver Anexo B- 1 lista de datos (subcategorías)).

6. RESULTADOS

6.1 SITUACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO.

Este objetivo se cumplió mediante el desarrollo de lo que se ha denominado ETAPA 1, que consistió en la obtención de recolección de datos cuantitativos de fuentes primarias y secundarias.

Para explicar la situación actual de los prestadores de servicio de turismo siendo nuestro interés las agencias de viaje colombianas, es relevante conocer su comportamiento antes y después de la pandemia del COVID-19. En primer lugar, se articula con las generalidades del sector y hace referencia a la recolección de información de tipo secundario de la situación de las agencias de viajes y turismo desde años anteriores.

Para conocer el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas se tomó como referente las estadísticas nacionales para agencias de viajes en cuanto a ofertas, demanda de actividad turística, permitiendo obtener el consolidado de la evolución del turismo en los últimos 6 años: Censo nacional de agencias de viajes en Colombia 2016, encuestas de temporada las cuales miden el comportamiento de las ventas desde 2016 a 2021, encuesta COVID -19, encuesta situación reactivación agencias de viajes, encuesta tendencias del viajero 2021-2022, censo de prestadores de servicios turísticos; a nivel regional se utilizaron los datos estadísticos de la Cámara de Comercio de la ciudad de Villavicencio-Meta, SITUR e información de Centro de Información Turística de Colombia – CITUR. Se hace necesario resaltar la información suministrada por la Cámara de Comercio del departamento del META, de manera general el tipo de actividades y relación de agencias de viajes adscritas, que cumplen la reglamentación Nacional, como se especifica en la tabla 13.

Tabla 13. Información Cámara de Comercio – Dirección Comercial y de servicios empresariales. Regional Meta 2022.

Número de empresas	Actividades Generales	Actividades Específicas
55	Actividades de las agencias de viaje otros servicios de reserva y actividades relacionadas.	Transporte aéreo y de carga y pasajeros a destinos turísticos
39	Actividades de las agencias de viaje. actividades de operadores turísticos. transporte de pasajeros. catering para eventos.	Venta de tiquetes nacionales e internacionales

Tabla 13. (Continuación)

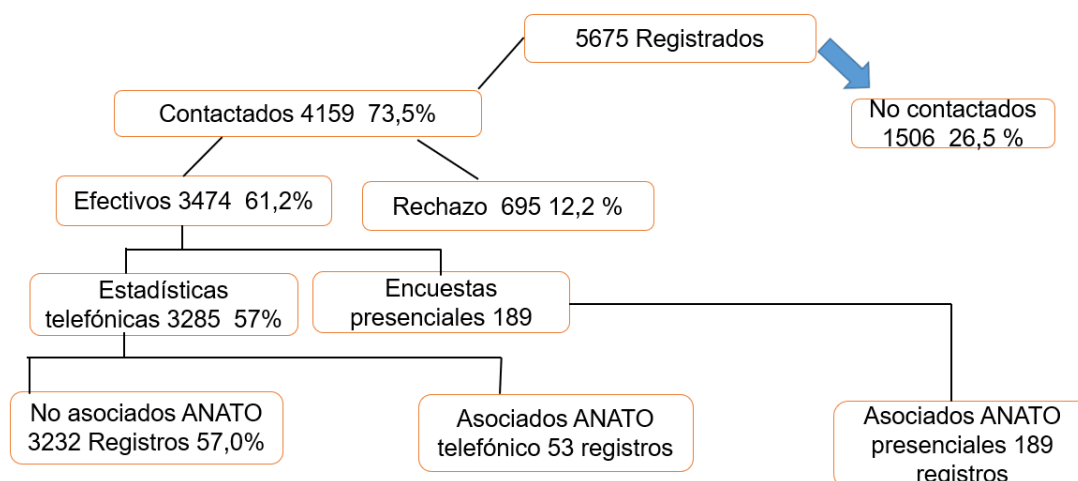
25	Venta de tiquetes y planes turísticos transporte aéreo.	Actividad de operador turístico
32	Operador turístico-agencia de viaje-consultoría de gestión-publicidad-transportes terrestres y aéreos-senderismo-guianzas.	Brindar servicio de turismo de promoción de la región del Meta
	Actividades de operadores turísticos	
	Transporte aéreo nacional de pasajeros	
51	TOTAL DE EMPRESAS	

Fuente: elaboración propia con datos de Cámara de Comercio (2022)

Como se evidencia, 151 empresas se encuentran adscritas a la cámara de comercio, con seis actividades generales que buscan una mejora en la tendencia del sector; y unas actividades específicas que buscan una inclusión de paquetes de viajes dinámicos, estrategias que respondan a necesidades particulares de los pasajeros, llegando a suplir todos los servicios que se requieran; en cuanto al número de empresas 55 agencias realizan actividades de servicios de reserva y actividades relacionadas con una actividad específica de transporte aéreo, carga y pasajeros; la segunda actividad general de transporte y catering para eventos, incluye 39 empresas prestadores de servicios con una actividad específica de venta de tiquete nacional e internacional; la tercera actividad general es venta de tiquetes y planes turísticos, y actividades de operadores turísticos con un total de 25 agencias de viajes, y **la cuarta, quinta y sexta** actividad tienen un total de 32 empresas que realizan esta actividad y buscan promocionar la región a nivel Nacional.

Cabe resaltar que, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), en el 2016 realizó un diagnóstico del estado de las agencias de viajes colombianas, se tomaron 273 ciudades y 5675 registros mediante la técnica de recolección de datos; el método de recolección encuesta- telefónica y presencial, como se evidencia en la Figura 5.

Figura 5. Diagnóstico del registro de las agencias de viajes



Fuente: Censo Nacional agencias de viajes (ANATO, 2016)

Además, es relevante la información obtenida en el Censo Nacional agencias de viajes que identifica tres categorías como se muestra en la tabla 14.

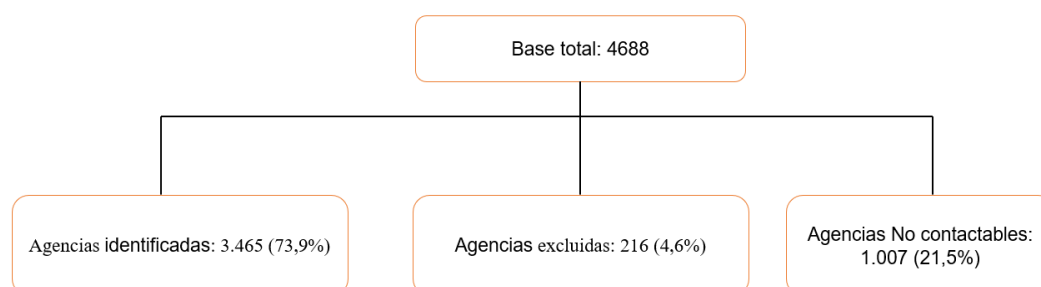
Tabla 14. Identificación y categorización de agencias de viajes

Categorías	Descripción
Agencias identificadas	Agencias existentes y que se encuentran operando.
Agencias excluidas	Agencias que se encuentran en base de datos, pero cuando las contactaron dejaron de funcionar.
Agencias no Contactadas	Agencias de viajes que no se pueden contactar, no se sabe de su funcionamiento o si dejaron de existir.

Fuente: Información tomada del Censo Nacional agencias de viajes ANATO, 2016

Se presentan los valores concernientes a las 3 categorías anteriormente descritas, sin embargo, mucha de la información que se recopila en este censo se plasma en los valores porcentuales a continuación descritos en la figura 6.

Figura 6. Porcentaje de división agencias de viajes



Fuente: Información tomada de Censo 2016. ANATO

También se tiene en cuenta la información del centro de Información turística de Colombia CITUR, el cual muestra la información cuantitativa y cualitativa de turismo en Colombia, muestra la información y datos acerca del comportamiento del sector turístico del territorio nacional, como se evidencia en la tabla 15, donde se muestran las agencias de viajes activas, se visualiza desde año 2015 la cantidad de prestadores de servicios turísticos y su distribución anual por categoría.

Tabla 15. Distribución anual de prestadores de servicios turísticos – agencias de viajes

ESTADISTICA NACIONAL RNT - CITUR							
CATEGORÍA	AÑOS						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS	1947	2354	2451	2889	4250	3832	5520
AGENCIAS DE VIAJES Y DE TURISMO	3581	3928	3689	3711	5108	4257	4220
AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS	333	353	343	325	450	453	495
AGENCIAS DE VIAJES	0	0	0	2	2	5	12
Total general	5861	6636	6483	6927	9810	8547	10242

Fuente: Centro de Información Turística de Colombia – CITUR (2022)

Como se observa la información anterior refleja el comportamiento de las agencias de viajes desde años anteriores tomando como punto de inicio el 2015, pero es significativo para esta investigación conocer el contexto en el que realizan sus actividades desde la perspectiva de las cuestiones externas e internas, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, consecuente con lo anterior se amplía este conocimiento en el análisis de resultados para comprender el estado actual de los prestadores de servicios en el subsector de las agencias de viajes (Ver Anexo A).

En el anexo A, **se muestra un análisis más exhaustivo** resultado del análisis de los datos recolectados, procesados, analizados y publicados de los prestadores de servicios de agencias de viajes y turismo, desglosado en fuentes primarias y secundarias.

6.2 ESTRATEGIAS Y MÉTODOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS-TS 003

Este objetivo se ejecutó con el desarrollo de la etapa 2 que consistió en la investigación documental sobre la literatura de la NTS-TS 003:2018 mediante el diseño de una matriz para la extracción de datos (categorías-banco de documentos), que aporta clase de revisión bibliográfica sistematizada establecido en el esquema para el análisis del conocimiento y producción de una síntesis desde la perspectiva del Framework SALSA (búsqueda, evaluación, análisis y síntesis) (Codina, 2018).

Para examinar las estrategias y los diferentes métodos de implementación de la NTS-TS 003:2018, la investigación determina las revisiones bibliográficas para obtener aproximaciones sistematizadas con enfoque cualitativo, estableciendo la importancia de los estados de cuestión como parte de este estudio, y así llegar a un análisis crítico de producción académica; examinando técnicas, herramientas e instrumentos más significativo para la estructuración de la guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado para la sostenibilidad turística para agencias de viajes.

Es necesario recalcar, durante el proceso investigativo, el diseño metodológico abarca dos perspectivas, una cuantitativa como se explica través de los resultados obtenidos de la situación actual de las agencias de viajes, la segunda la cualitativa que tiene la mayor preponderancia para esta investigación. En esa misma línea, se agrega la metodología de investigación cualitativa de Lluís Codina, para la obtención de **datos académicos, revisiones bibliográficas para** el análisis y síntesis del conocimiento de una matriz **de revisión de la literatura** para el desarrollo de la guía metodológica.

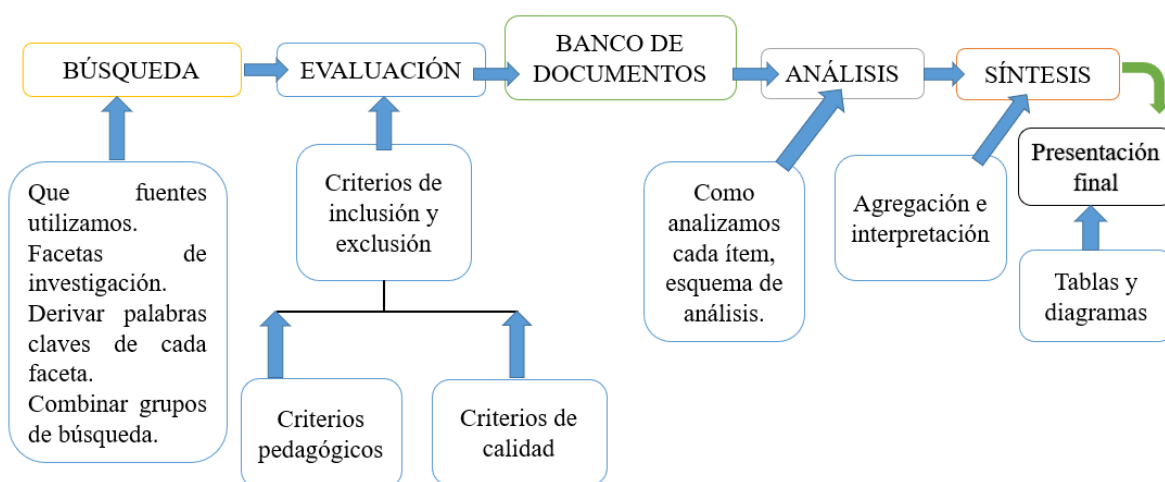
Ahora bien, el estándar internacional para las revisiones bibliográficas son las llamadas revisiones sistemáticas que, cuando se aplican a las investigaciones de tipo cualitativo se denominan revisiones sistematizada (Codina, 2019). Entonces para este autor, la revisión sistematizada (revisiones bibliográficas), es el procedimiento que garantiza un proceso sistemático, transparente, riguroso y fiable; para llevar a cabo un estado de la cuestión en la investigación.

Y autores como Grant y Booth (2009) aseguraron el término de revisiones sistematizadas y otros como Booth, Sutton y Papaioannou (2012) propusieron la palabra aproximaciones sistematizadas hechas a las revisiones bibliográficas ampliando el alcance. La ventaja de usar esta aproximación es que permite adherirse a un método sistemático y bien documentado (Codina, 2017). Debe señalarse, para Codina (2018), la cuestión de una revisión bibliográfica se compone de dos elementos fundamentales, primero los documentos seleccionados para la revisión como artículos

científicos y académicos (datos primarios) y segundo el resultado del resultado de la agregación/interpretación (método de análisis). A causa de lo que antes se ha dicho las revisiones bibliográficas son necesarias para fundamentar y elaborar los marcos conceptuales constituidos por las teorías y los métodos para llevar a cabo la investigación.

En efecto, en una revisión bibliográfica, las referencias bibliográficas toman el lugar de los datos, las fases se desarrollan y están bien definidas con transparencia, rigor y trazabilidad, desde la selección de las fuentes hasta la presentación de resultados, pasando por el análisis de documentos. Por eso, las revisiones sistematizadas proporcionan un marco de trabajo riguroso y sistemático; las revisiones bibliográficas son una fase obligada de toda nueva investigación académica. Constan de cuatro fases que se observa en la figura 7, como lo señala Grant & Booth (2009): Búsqueda, Evaluación, Análisis y Síntesis.

Figura 7. Fases de revisión bibliográfica



Fuente: Codina (2018)

Las dos primeras fases, búsqueda y evaluación asumen los principios de la sistematización, son las más importantes porque proporcionan la base de la evidencia, “es una forma de asegurarse e identificar un conjunto completo de conocimientos sobre el tema elegido” (Codina, 2018).

Dicho brevemente, los elementos que componen el esquema de análisis y síntesis soportan a los objetivos y a los temas de la revisión determinado por los conceptos, categorías y subcategorías, y su relación entre ellas. La aplicación del esquema lleva a una lectura rigurosa que aumenta la capacidad de indagación y capacidad crítica para el análisis de los contenidos.

Las revisiones sistematizadas están centradas en el análisis y exploración de conocimientos y de ámbitos de investigación, su función es la identificación de las tendencias y corrientes principales en un área determinada; demostrando que los investigadores han explorado de forma rigurosa y sistemática las investigaciones que se evaluaron con unos criterios específicos.

Debe señalarse, todos los tipos de revisión deben ser sistemáticos. Ser sistemático ayuda a reducir la probabilidad de sesgo y es una forma de asegurarse de identificar un conjunto completo de conocimientos sobre el tema elegido. la palabra "sistemático" a menudo aparece como un elemento crítico dentro de la descripción de una revisión de la literatura (Booth, Sutton, Papaioannou, 2016).

Como resultado de lo anterior, se obtiene el banco de documentos o base de la evidencia: se toma el concepto de revisiones sistematizada sobre un número de trabajos definidos e identificados en artículos de revistas científicas, seleccionados en las fases de búsqueda y evaluación.

Dentro de este orden de ideas, esta investigación adopta las fases de búsqueda, evaluación, análisis y síntesis, denominado por Lluís Codina Framework SALSA. Las características del Framework-SALSA es importante para el proyecto de investigación, parte desde el contexto de los estados de la cuestión y los marcos conceptuales, orienta su propuesta específica en las fases de búsqueda y evaluación, las que provee la base de la evidencia (banco de documentos), y adopta las fases de análisis y síntesis, ya que son dependientes de la investigación y una fase de presentación que complementa el resultado final con tablas, matrices y diagrama (Codina, 2018).

Por consiguiente, esta investigación presenta un marco de trabajo para llevar las revisiones sistematizadas siendo una clase de revisiones bibliográficas, indispensables para producir estados de la cuestión, forman parte de artículos y trabajos de revisión científica y académica, aplican un protocolo que aporta principios de transparencia, rigor y trazabilidad a las diferentes fases de desarrollo que debe generar un trabajo de revisión. Estos resultados son el análisis de los 89 documentos, que se usaron como referencia investigativa en la matriz para extracción de datos: revisiones bibliográficas sistematizadas con enfoque cualitativo según Codina (2018). Se delimitaron en fases, su orden se determinó para el reconocimiento y aplicabilidad de cada referente sobre la NTS-TS 003:2018, se caracterizaron los documentos luego de una estricta revisión, la cual tenía que cumplir con las connotaciones que presenta la matriz para extracción de datos. En el anexo A se muestran los resultados de esta revisión bibliográfica.

6.3 ESTRUCTURACIÓN DE LA GUÍA METODOLÓGICA

Este objetivo se cumplió con la ejecución de la etapa 3 identificando en primer lugar los elementos que permitieron la integración de sus partes al mostrar las relaciones entre las cláusulas ISO y requisitos definidos en la norma técnica sectorial sin afectar la fundamentación realizada a partir de los contenidos de los requisitos para el desarrollo de un sistema integrado. Para lo cual, se realizó el análisis de correspondencia de los requisitos normativos entre la estructura de alto nivel y requisitos de la norma técnica sectorial turismo sostenible para el diseño de una guía metodológica.

Las normas ISO incorporan dos elementos comunes: estructura de alto nivel y anexo SL, estos dos elementos han sido dispuestos para facilitar la integración entre ellas, además garantiza coherencia y compatibilidad con otros sistemas de gestión como las normas técnicas en el ámbito de la sostenibilidad turística. Estas normas guardan similitudes que permiten la integración de los sistemas de gestión mediante el ciclo de PHVA permite aplicarse a todos los procesos y a los sistemas de gestión como un todo es decir las etapas y actividades necesarias para realizar la integración de los sistemas de gestión basados en los requisitos de las normas ISO 9001:2015-ISO14001:2015 y NTS-TS 003:2018.

En este punto se identifica los requisitos comunes o específicos que pueden ser integrados y obtener otros elementos importantes para el diseño de la guía metodológica para la implementación de un sistema integrado, siendo uno de los resultados esperados en esta investigación (Ver anexo D) Como resultado de esta correspondencia, en la tabla 16, se identifica cada uno de los requisitos de cada sistema de gestión de cada norma estudiada, considerada para el diseño de un sistema integrado.

Tabla 16. Etapa del ciclo de integración PHVA

ETAPA CICLO PHVA	REQUISITOS	SGC	SGA	SG -SOSTENIBILIDAD	Nro. requisitos a integrar
Planear	CONTEXTO	4	4	2	10
	LIDERAZGO	5	3	2	10
	PLANIFICACION	4	8	4	16
Hacer	APOYO	14	11	13	38

Tabla 16 (Continuación)

	OPERACIÓN	19	2	3	24
Verificar	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	8	7	3	18
Actuar	MEJORA	3	3	1	7
TOTAL					123

Fuente: elaboración propia.

Como se evidencia son 123 requisitos por integrar y se observa que el elemento que tiene más requisitos para integrar es **Apoyo y Operación** que se encuentra en la etapa del Hacer. Además, esta correspondencia favorece la implementación de un sistema de gestión integrado, involucra las necesidades y expectativas de las partes interesadas, requisitos del cliente, organización y su contexto, satisfacción del cliente y productos, por lo tanto, favorece en su integración aspectos técnicos, legales y administrativos de las agencias de viajes y turismo.

6.3.1 Diseño de la metodología de integración. Como se evidencio anteriormente, estos sistemas comparten requisitos comunes, recursos y responsabilidades para su implementación y funcionamiento, lo que se busca es una gestión integrada, se busca que cada norma alcance un mayor alineamiento entre sí, facilite la comprensión de sus elementos comunes y permita una gestión conjunta (Guía para la aplicación de ISO 9001:2015).

Entonces, para el **diseño de la metodología de integración**, esta investigación utilizo la herramienta brindada por ICONTEC “Guía autodiagnóstico NTC ISO 9001:2015 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN” que consta de una lista de chequeo que indica la estructura de alto nivel, esta herramienta es adaptada en su contenido con la NTC ISO 14001:2015 y la NTS -TS 003.

Es decir, a su contenido se le anexa los capítulos de la norma ISO 14001:2015 y requisitos de sostenibilidad de la NTS-TS 003:2018, confluyen las tres normas a través de los procesos enmarcados en el PHVA y arroja como resultado un autodiagnóstico integrado sin perder su orientación y objetivo. Alimentado por una escala de Likert que pondera la situación actual de las agencias de viajes, este resultado se refleja en un gráfico estadístico denominado araña, herramienta útil para esta investigación, brinda un panorama general de cada norma de manera individual e integrada para la revisión de los resultados obtenidos que servirán para conocer el estado de la integración. (ver anexo E)

Aunado a esto, se asegura resultados confiables, mayor comprensión y análisis de la madurez de las agencias de viajes, facilitando así la selección del método de integración apropiado a su situación actual, desde un contexto individual de cada una de las normas o un análisis de integración de estas. Los resultados nos conducen a una **hoja de ruta denominada plan de acción**, organizado por actividades, soportado por técnicas herramientas e instrumentos elementos que proveen a las agencias de viajes optimización de tiempo, recursos y priorización que debe utilizar según su nivel madurez, para alcanzar sus metas, cumplir objetivos y lograr los resultados con eficiencia y eficacia. Ver anexo E-Plan de acción.

En esa misma línea, **la selección del método de integración**, se consideró la metodología establecida en la norma UNE 66177. Sistema de gestión. “Guía para la integración de los sistemas de gestión”, instrumento que facilita la integración de los tres sistemas; enfoque basado en procesos (PHVA), que permite alinear e integrar, además este método dispone de una serie de herramientas para definir la integración.

Se tomaron algunos apartes de la **norma UNE 66177: 2005** para el desarrollo del plan de integración que contempla el análisis del contexto de la organización, este contenido abarca: a) **nivel de madurez** o capacidad para la gestión por procesos, b) **nivel de complejidad**, necesidades y expectativas de las partes interesadas c) **alcance**, extensión de los sistemas de gestión y d) **nivel de riesgo** debido a incumplimiento legales o fallos asociados al proceso de integración (Ver anexo F).

Así mismo, esta norma utiliza tres **métodos de integración asociada** al nivel de madurez o experiencia que posee la organización en la gestión por procesos. En esta investigación se usa como herramienta el método del semáforo que se describe en la tabla 17 y sus colores para detallar el nivel de madurez y su asociación con el porcentaje de cumplimiento de madurez.

Tabla 17. Semáforo para clasificar el nivel de madurez de la organización

NIVEL	NIVEL DE MADUREZ	COLOR	RANGO	SIGNIFICADO
1	INICIAL			No es tomada en cuenta la voz del cliente, ni hay evidencia de mejora en los procesos y actividades
				No se han establecido los procesos ni los propietarios del proceso
				No se han definido las responsabilidades en relación con los procesos
				Información limitada sólo a los procesos claves

Tabla 17 (Continuación)

NIVEL	NIVEL DE MADUREZ	COLOR	RANGO	SIGNIFICADO
2	BASICO		≤ 60 %	El sistema de gestión se basa en procedimientos, registros e instrucciones que aseguran la calidad del producto o servicio
				Se evalúa a los proveedores de manera sistemática y existen criterios de evaluación, pero no se les tiene en cuenta en el diseño de los procesos
				Se han definido y comunicado las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la calidad seguridad o gestión ambiental y sostenibilidad del producto o servicio
				Satisface la norma
3	AVANZADO		≤ 85%	El sistema gestión de la calidad se ha basado en la identificación y documentación de los procesos de gestión o estratégicos, los procesos operativos o claves y los procesos de soporte y sus interrelaciones, conformando así el mapa de procesos de la organización.
				Están identificados los elementos de entrada y salida de los procesos
				Los procesos son revisados y mejorados de manera regular
				También se han definido objetivos concretos cuantitativos para lo que existe el consiguiente indicador de seguimiento
				El personal conoce los procesos y es debidamente formado para el desempeño de sus funciones dentro de ellos
				Se definen y comunican propietarios y personal vinculado para todos los procesos
				La dirección asegura que todos los procesos son eficaces para satisfacer a los clientes
				La dirección asegura que todos los procesos son eficaces para satisfacer a los clientes
				La dirección ha definido un plan operativo para gestionar los procesos, donde se incluye: requisitos de entrada y salida, verificación y validación, oportunidades y acciones de mejora de proceso

Tabla 17. (Continuación)

NIVEL	NIVEL DE MADUREZ	COLOR	RANGO	SIGNIFICADO
4	EXPERTO		>85%	Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática
				Los procesos de gestión sistematizados incluyen actividades administrativas y económicas
				Los procesos del sistema cuentan con su propietario y personal vinculado identificado
				Existe un despliegue completo de indicadores y objetivos en todos los procesos y subprocesos.
				Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática, bien a través de autoevaluaciones, revisiones del sistema por la dirección y otras.
				Se involucra a los proveedores en la mejora de los procesos
				La organización se enfoca hacia la mejora de los procesos para asegurar la creación de valor para todas las partes interesadas
				Se han establecido alianzas con proveedores para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos
				La organización revisa periódicamente el desempeño del proceso para asegurar su coherencia con el plan operativo

Fuente: elaboración propia adaptado del Anexo F-UNE 661778:2005.

En efecto **la integración de la guía metodológica** se construye a través de la matriz para extracción de datos, en su contenido se observa los elementos y requisitos de los diferentes sistemas de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental y sostenibilidad; además, las técnicas, herramientas e instrumentos en cada requisito utilizados por cada uno de los autores de cada documento estudiado (ver anexo E de consolidado técnicas, herramientas e instrumentos). Al respecto, es importante conocer los posibles beneficios y dificultades en la aplicación de la norma UNE 661778:2005, como se evidencia en la tabla 18.

Tabla 18. Beneficios y dificultades norma UNE

POSIBLES BENEFICIOS	POSIBLES DIFICULTADES
Aumento de la eficacia en la gestión de los sistemas y en la consecución de los objetivos metas	Dificultades derivadas de la resistencia al cambio por parte de la dirección y del personal
Mayor eficacia en la toma de decisiones por la dirección	Necesidad de recursos adicionales específicos para planificar y ejecutar el plan de integración
Simplificación y reducción de la documentación	Dificultad para elegir el nivel de integración adecuado al nivel de madurez de la organización
Reducción del recurso y del tiempo empleado en la realización de los procesos integrados	Mayor necesidad de formación del personal implicado en el sistema integrado de gestión
Reducción de costes del mantenimiento del sistema y de evaluación externa	
Mejora de la comunicación interna, imagen externa logrando mayor confianza de clientes y proveedores	

Fuente: UNE 661778:2005

A partir de esto, se define **el plan de integración**, componente importante para la guía metodológica para su ejecución, seguimiento y control de la integración de los sistemas planificados, retroalimentados por los sistemas de gestión según el nivel de madurez. En ese sentido, **el resultado del grado de madurez de los sistemas de manera individual e integrado** es retroalimentado por elementos (herramientas, técnicas e instrumentos) mediante un hipervínculo/enlace que orienta a la organización desde la alta dirección el paso a seguir para su posicionamiento en el mercado, mejora de la productividad, minimización de recursos, optimización de los procesos y rentabilidad de la agencias de viajes a través de un plan de acción incluyente y sostenible.

Sintetizando, los resultados son el producto del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos coherente a la pregunta, al problema, los objetivos y marco referencial y conceptual de la investigación. Se presentan los resultados obtenidos y su análisis de cada uno de los objetivos de forma narrativa y descriptiva abordados a lo largo de la investigación realizada y su tratamiento estadístico que se les aplico.

Dicho de otro modo, en respuesta a la pregunta de investigación, al problema, objetivos y marco a través de la aplicación de un método mixto exploratorio secuencial con énfasis en las revisiones bibliográficas sistematizadas abordado desde el Framework SALSA, la alineación de la guía autodiagnóstico ISO 9001:2015 2015 Icontec, adaptada para ser un sistema integrado y la estructura del proceso de integración de la Norma UNE 66177:2005; da el resultado final de esta investigación, el diseño de la guía metodológica para las agencias de viajes y turismo con el ánimo de facilitar su gestión de sus procesos mediante un sistema integrado: ISO 9001:2015, ISO14001:2015 Y NTS-TS 003:2018 para agencias de viajes y turismo. Para una mayor comprensión de la metodología, se consolida dicho conocimiento en un diagrama de flujo; herramienta que representa la secuencia de cada etapa en el proceso para el diseño de la guía metodológica para un sistema integrado de gestión Ver anexo B-1.

En el anexo E se presenta la versión final de la **guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística basado en normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTS-TS 003:2018 para agencias de viajes y turismo.**

6.3.2 Validación de la metodología propuesta para el diseño de la guía metodológica. La validación del contenido del instrumento “guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo”, evalúa tres criterios: claridad, pertinencia y aplicabilidad con un total de 14 ítems; utilizando el método de juicio de expertos, a los cuales se les instruyo y explico la metodología y pertinencia de la matriz documental y su relevancia en esta investigación; cuyo método de validación permite verificar la fiabilidad y el índice de validez del constructo, corrobora el consenso entre los expertos y los investigadores y la pertinencia del tema, dicho ejercicio lo hicieron tres expertos, el primer experto (Sebastián Gustavo Moreno) en el ámbito académico e investigativo, el segundo experto (Mercedes Castro de Ángel) dueña y gerente general de la Agencias de viajes y alianza de turismo EL ALCARAVAN, quien lleva en el negocio 19 años, conocedora de la norma debido a que realizó toda la gestión e implementación de la norma NTS-TS 003: 2008 en su empresa y ha asistido a todas las capacitaciones que brinda ANATO sobre normatividad vigente e información en general en el sector, y el tercer experto (Tatiana Patricia Garzón) está relacionado con turismo, trabaja desde hace 9 años en la Licorera del Meta y participa en todo tipo de eventos que se ofrecen en la vitrina turística de ANATO para el departamento del Meta.

Para hacer dicha estimación se usó el coeficiente de concordancia W de Kendall o validación de contenido, el cual hace la medición del tema en común por los mismos evaluadores, de esta forma este coeficiente mide el grado de concordancia entre un

grupo de elementos o características; en la tabla 19, se observan los resultados arrojados por la validación, que denota la aceptación de la hipótesis alterna (H_a), la cual para los tres criterios comprueba que los expertos están de acuerdo en la correspondencia y calidad técnica del instrumento en cada uno de los ítems evaluados.

Tabla 19. Coeficiente de concordancia W de Kendall

Datos / Criterios	CLARIDAD	PERTINENCIA	APLICABILIDAD
T	59	71	73
U	871	1011	1067
n	28	35	35
m	7	7	7
s	746,6785714	866,9714286	914,7428571
w	0,008352717	0,004963454	0,005237262
χ^2 calculada	1,578663437	1,181301991	1,246468434
v	162	204	204
$\alpha \approx P$	0,05	0,05	0,05
χ^2 Tabla	9,39	13,85	13,85
Aceptación Hipótesis	Ha: Aceptación criterio	Ha: Aceptación criterio	Ha: Aceptación criterio

Fuente: elaboración propia

Asimismo se utilizó el coeficiente de Alfa Cronbach como índice que evalúa la magnitud y la relación de los elementos en un instrumento, ya que estima la proporción de varianza y el factor común entre los ítems; valida el grado de confiabilidad o consistencia de los resultados; el valor de este coeficiente oscila entre 0 y 1. Cuando más cerca este al 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados y estarían correlacionados entre sí, cuando los ítems son independientes y no hay relación la tendencia es igual a 0 (Frías-Navarro, 2022). Los expertos han determinado que la valoración mínima es de 0,7 y el valor máximo es de 0,9 ya que por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación (Streiner, 2003).

De esta forma, la validación del contenido del instrumento “guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo”, muestra un cálculo de coeficiente de alfa de Cronbach de 0,9 con un buen índice de aceptación, alta relación entre los ítems del instrumento y factibilidad para su análisis, en cuanto a su validez es un instrumento confiable con resultados coherentes y veraces. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 20.

Tabla 20 Coeficiente alfa de Cronbach

Resultado Coeficiente alfa de Cronbach			
No. ítems	14	Alfa	0,936074481
Se acepta todos los ítems y el instrumento			

Fuente: elaboración propia.

Se puede alegar además, que un instrumento puede tener validez de la construcción teórica o constructo, a partir de la correspondencia y la sinergia que existe entre los conocimientos que se pretende medir (Hurtado, 2012); de esta forma los parámetros del contenido, la confiabilidad, el criterio y validación por expertos arroja un resultado favorable, factible de ser aplicado a las agencias de viajes ya que cuenta con una alta fundamentación, al tomar el enfoque a procesos que incorpora el PHVA, además mantiene la coherencia con teorías soportadas y evaluadas, normas de calidad, ambiental y sostenibilidad partiendo de un método mixto con tendencia a lo cualitativo analizado desde la perspectiva de cuestiones de revisiones bibliográficas sistematizadas.

Este instrumento se considera una línea de investigación de próximos trabajos que tengan como objetivo el sector turístico, enmarcado en la planificación turística e intereses locales o regionales el cual mejore la calidad, la sostenibilidad, los gastos turísticos, el crecimiento de la oferta, reposicionamiento y optimización de los productos y servicios de las agencias de viajes entre otros (Ver Anexo G)

CONCLUSIONES

El propósito de este trabajo fue definir los elementos necesarios para la construcción de una guía metodológica que facilite a las agencias de viajes la implementación de un sistema integrado de gestión de sostenibilidad turística, que contribuya a la fidelización de las partes interesadas y a la mejora de su competitividad. Propósito que se alcanzó al definir la referida guía metodológica mediante unas fases e instrumentos claros, pertinentes y confiables que permiten integrar los sistemas de gestión en uno solo, contribuyendo a dar respuestas a las necesidades y exigencias del mercado, ofreciendo productos y servicios de calidad turística, colaborando con el posicionamiento de las agencias de viajes a nivel nacional e internacional con un enfoque de sostenibilidad. Al integrar los sistemas de gestión, se integran procesos y operaciones de acuerdo con la capacidad organizativa de cada agencia de viajes, optimizando recursos y mejorando la eficiencia y eficacia de la gestión empresarial de estas.

En relación al cumplimiento del objetivo 1 relacionado a la descripción de la situación actual de los prestadores de servicios de agencias de viajes y turismo, se logró conocer de manera exhaustiva su situación actual frente a los temas de calidad y sostenibilidad turística, la relación entre los prestadores formales e informales, su contexto, necesidades y expectativas de sus partes interesadas, reconociendo que estas constituyen un sector estratégico para la generación de ingresos y empleos a lo largo del territorio nacional, pero que requieren un valor diferencial para su sostenibilidad, y un sistema integrado de sostenibilidad turística contribuye a crear esta diferencia. El Foro Económico Mundial-FEM (2019), establece que de cada 30 nuevos turistas se crea un nuevo empleo; ofertando mayores oportunidades a personas sin experiencia que ingresen al mercado laboral; sin embargo, este mismo foro indica que el sector turismo tiene dificultades para atraer y mantener profesionales cualificados, que desempeñen labores técnicas, administrativos y cargos gerenciales, debido al poco crecimiento profesional y económico. Se ha observado como el sector turístico mundial es una de las industrias que aporta al PBI de los países, cuya “reactivación” es la clave para que el turismo adopte retos y oportunidades, en busca de crear un sector resiliente, encaminado a un desarrollo sostenible a largo plazo, sumándole el uso de mecanismos innovadores que permitan conocer el flujo de agencias de viajes y turismo. Muchas de las entidades del sector público y privado se articulan con las necesidades de los viajeros, como la Asociación Colombiana de Agencias de viajes y turismo (ANATO), que vela por promocionar, promover la diversificación, integrar las agencias de viajes, capacitar y proyectar estrategias dinámicas en el sector de reconocimiento Nacional e internacional.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo, se reconocieron estrategias y métodos de implementación de la NTS - TS 003 en agencias de viajes documentadas en la literatura, logrando establecer una metodología para el desarrollo de esta guía metodológica que permite a las agencias de viajes y turismo tener acceso a nuevos mercados, ser más rentables, competitivos y demostrar mayor confiabilidad al poder facilitarles el camino para que implementen y sostengan un sistema integrado para la

sostenibilidad turística, que brinda adicionalmente herramientas para contar con un correcto soporte documental y procedimental de sus procesos, contribuyendo al posicionamiento de las mismas al tener un valor diferencial dado por el enfoque de sostenibilidad en su gestión.

En cuanto al cumplimiento del tercer objetivo relacionado con el establecimiento de técnicas, herramientas e instrumentos para la estructuración de una guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo, se logró en su totalidad a partir de la revisión exhaustiva de los referentes revisados en el cumplimiento del segundo objetivo, dándole a la guía un valor diferencial, ya que no solo cumple con los lineamientos establecidos por la norma técnica sectorial NTS-TS 003: 2018 emanada por el MINTIC, sino otorga requisitos de calidad para cada uno de los procesos acompañado de aspectos ambientales, culturales y económicos los cuales aportan a la sostenibilidad de la agencia de viajes

Esta investigación valida la calidad de la guía metodológica, bajo técnicas de validación cuantitativa, que permitieron valorar el constructo, el contenido y la confiabilidad del instrumento en búsqueda de una sinergia en el sector turístico de las agencias de viajes. El juicio de expertos que se realizó para evaluar la guía metodológica arroja concordancia y fiabilidad, haciendo viable su contenido como transferencia de conocimiento, para implementarlo en agencias de viajes que requieran un sistema integrado transversal a todos los procesos y una mejora continua de sus servicios y productos, obteniéndose un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,9 considerado como un buen índice de validez, demostrando una alta relación entre los ítems de la guía y concluyéndose que la misma es un instrumento confiable con resultados coherentes y veraces para implementar un sistema integrado de gestión para la sostenibilidad turística en agencias de viajes, dándoles confianza y claridad, además de ser pertinente y aplicable en su totalidad en estas organizaciones.

Como consideración final, este estudio es de suma importancia para la sostenibilidad turística, contribuye a los sistemas de gestión permitiendo elementos diferenciadores que a su vez promueve una formación y contribuye al conocimiento del sector turístico. Como aporte académico esta matriz de extracción de datos es referente para ser utilizada en ámbitos para revisiones bibliográficas sistematizadas con enfoque social, además la adaptación de la guía autodiagnóstico 9001: 2015 a un sistema de gestión integrado no solo para agencias de viajes sino también para la adaptación de otras normas sectoriales enmarcadas en el PHVA agilizando procesos en el ámbito turístico.

RECOMENDACIONES

Investigar que otros elementos del mismo nivel de complejidad aplican para el desarrollo de guías metodológicas para el desarrollo de sistemas integrados en otros sectores de turismo. Esta guía metodológica y la adaptación de la guía autodiagnóstico 9001:2015 a un sistema de gestión integrado no solo puede ser utilizada para el sector de agencias de viajes y turismo sino también en otros sectores de la economía con el propósito de afianzar posicionamiento y su gestión.

Esta guía puede ser complementada con otras normas técnicas relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, continuidad de negocios y gestión de riesgos, lo cual se puede lograr a través de desarrollo de trabajo de grado de la maestría.

Se sugiere que la matriz de extracción de datos con enfoque social sea empleada bajo los criterios establecidos en este trabajo con el fin de garantizar su validez y fiabilidad de su contenido.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acerenza, M. (2009) Agencias de viajes, organización y operación. Editorial Trillas
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n5/b1.html>
- Agencia EFE (2020). El turismo en la era post coronavirus.
[fe.com/efe/espana/comunicados/el-turismo-en-la-era-post-coronavirus/10004010](https://www.efe.com/efe/espana/comunicados/el-turismo-en-la-era-post-coronavirus/10004010) MULTIMEDIAE_4249239
- Álvarez, P. Tejero, U. Sabanes, M. (2014). Estrategia Lanzarote por un desarrollo sostenible 2014-2020. <https://lanzarotebiosfera.org/wp-content/uploads/2013/06/3.-Estrategia-Lanzarote-2020.pdf>
- Antúñez Saiz, V. (2016) Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. Cofin Habana. 10(2). 1-28.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612016000200001
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2016) Censo de Agencias de Viajes en Colombia. <https://anato.org/investigaciones/censo-nacional-agencias-de-viajes-2016/>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2020a) La vitrina Turística de Anato 2020 deja cifras sin precedentes. <https://anato.org/noticias/vitrina-turistica-de-anato-2020-deja-cifras-sin-precedentes/>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2020b) I Encuesta “Tendencias de viajes COVID-19” https://anato.org/wp-content/uploads/2020/06/TENDENCIAS-DE-VIAJE-COVID-19-EN-COLOMBIA_.pdf
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2020c) II Encuesta Tendencias de viajes Covid-19 en Colombia. <https://anato.org/>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2020d) Encuesta COVID-19 (3). <https://anato.org/>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2020e) IV Encuesta de impacto Covid-19 Agencias de viajes. <https://anato.org/>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2021) Encuesta tendencia del viajero 2021. <https://anato.org/>
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (2022). Aun se siente los efectos de la pandemia en las agencias de viajes <https://anato.org/noticias/aun-se-sienten-los-efectos-de-la-pandemia-en-las-agencias-de-viajes/>
- Asociación Española de Normalización (UNE). (2018). Apoyo de la normalización al sector turístico. Informe de Normalización. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2020/03/Informe-UNE-Normalizaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica.pdf>
- Asociación Española de Normalización (UNE). (2020) Especificaciones UNE 0066-8. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Parte8: Guías de turismo, Directrices y recomendaciones. https://www.calidadturistica.es/ESP/438/noticias_ficheros/Normas/Publicadas-las-Especificaciones-UNE-para-reducir-riesgos-frente-al-COVID-19-en-el-turismo/Especificacion-UNE-0066-08-May-2020-Guias-de-Turismo-pdf.pdf

- Asociación Española de Normalización (UNE). (2020) Mas de 4.000 normas UNE ayudan a las empresas a conseguir los ODS. <https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/mas-de-4-000-normas-une-ayudan-a-las-empresas-a-conseguir-los-ods/>
- Asociación Española de Normalización y certificación (2016). UNE 66177 Guía para la integración de los sistemas de gestión. https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=2f9c8623-b422-4b34-bb66-d406418bcbf5&groupId=10128
- Bancolombia. (2021) Análisis y Tendencias del sector de hotelería y turismo en Colombia. <https://www.bancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/tendencias/analisissectorturismo2021#:~:text=Acciones%20del%20gobierno%20como%20la,covid%20sea%20en%20el%202023>
- Booth, A., Sutton, A. & Papaionnou; D. (2012) Systematic Approaches to a Successful Literature Review. Sage. 2a ed. https://www.researchgate.net/profile/Andrew-Booth-2/publication/235930866_Systematic_Approaches_to_a_Successful_Literature_Review/links/5da06c7f45851553ff8705fa/Systematic-Approaches-to-a-Successful-Literature-Review.pdf
- Cabildo de Lanzarote (2015). Estrategia Lanzarote 2020. Por un desarrollo sostenible. https://lanzarotebiosfera.org/wp-content/uploads/2015/05/cablanz_estrategia2020_web.pdf
- Casadesus Fa, M. & Heras Saizarbitoria, I. (2005). El boom de la calidad en las empresas españolas. *Universia Business Review*, (7). 90-101, <https://www.redalyc.org/pdf/433/43300706.pdf>
- Centro Europeo de postgrados (CEUPE). (2020) ¿Qué es una Agencia de Viajes? <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-agencia-de-viaje.html>
- Codina Bonilla, L. (2017) Ecuaciones de búsqueda: que son y como se utilizan en bases de datos académicas - operadores booleanos. <https://www.lluiscodina.com/ecuaciones-de-busqueda-bases-datos-operadores-booleanos/>
- Codina Bonilla, L. (2018a) Revisiones bibliográficas sistematizadas: Procedimientos generales y Framework para Ciencias Humanas y Sociales. Universitat Pompeu Fabra. Repositorio. <http://hdl.handle.net/10230/34497>
- Codina Bonilla, L. (2018b) Revisiones sistematizadas para trabajos académicos 1: Conceptos, fases y bibliografía. <https://www.lluiscodina.com/revisiones-sistematizadas-fundamentos/>
- Codina Bonilla, L. (2019) Glosario sobre investigación cualitativa. <https://www.lluiscodina.com/investigacion-cualitativa-recursos/investigacion-cualitativa-glosario/>
- Codina Bonilla, L. (2020) Cómo llevar a cabo revisiones bibliográficas tradicionales o sistematizadas para trabajos de final de máster y tesis doctorales. Universitat Pompeu Fabra. https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/45509/Codina_Revisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) (2022). Indicadores a nivel internacional. Anuario de competitividad mundial (World competitiveness yearbook). <https://www.colombiacompetitiva.gov.co/snci/indicadores->

- internacionales/anuario-competitividad-mundial#:~:text=En%202022%20la%20calificaci%C3%B3n%20de,(56%20entre%2064%20econom%C3%ADas)
- Confecamaras. (s.f.) Registro Nacional de Turismo (RNT). Red de Cámaras de Comercio. <https://rnt.confecamaras.co/home>
- Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. (2015) Carta del turismo Sostenible. Realizada en Lanzarote, Islas Canarias, España. <https://www.biospheretourism.com/assets/arxius/cc909a3b8279ee1838274c43114f54a2.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (10, julio de 2012). Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48487. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48321>
- Congreso de la República de Colombia. (12, octubre de 2011). Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.220 http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Congreso de la República de Colombia. (21, diciembre de 2020). Ley 2068 de 2020. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 51.544. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2068_2020.html
- Congreso de la República de Colombia. (30, julio de 1996). Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 42.845, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0300_1996.html
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes-Gobierno de Chile (2001) Política cultural 2011-2016. https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2011/11/politica_cultural_2011_2016.pdf
- Consejo Profesional de guías de Turismo, Colombia. (26, diciembre de 2016). Resolución 135 de 2016. Por la cual se dicta el Código de Ética de la Profesión de Guionaje o Guías Turísticas y se deroga la Resolución N° 221 del 8 de abril de 1999. [https://fontur.com.co/es/resolucion-135-de-2016](https://fontur.com.co/es/resolucion-135-de-2016?q=es/resolucion-135-de-2016)
- Consejo Regional de Turismo de Loreto de Perú (PERTUR) (2015). Plan estratégico regional de turismo 2007-2015 Región Loreto-Perú. <https://www.academia.edu/7273392/Abstracts>
- Cortés Bello, R. del C. y Vargas Martínez, E.E. 2018. Prospectiva en agencias de viajes: una revisión de la literatura. Turismo y Sociedad. 22, 45–64. <https://doi.org/10.18601/01207555.n22.03>.
- Corzo Arévalo, D. (2019) Las Normas Técnicas Sectoriales como estrategia de calidad en el turismo colombiano. Universidad Nacional de Quilmes. Argentina. https://www.researchgate.net/publication/342782117_Las_normas_tecnicas_sectoriales_como_estrategia_de_calidad_en_el_turismo_Colombiano
- Creswell, JW (2013). Investigación cualitativa y diseño de investigación: elección entre cinco enfoques 3a ed. Thousand Oaks [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnst1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPers.aspx?ReferenceID=1807302](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnst1aadkposzje))/reference/ReferencesPers.aspx?ReferenceID=1807302)

- Crowdfunding México (2018). Guía Metodológica de Crowdfunding. Experiencias prácticas sobre financiamiento colectivo en México: Aprendizajes y lineamientos para la replicación. https://issuu.com/grupocommunicare/docs/guiametodologica_e521ee03345f03
- Daikokú Calero, A. (2012). Comportamiento del consumidor turístico. Atlantic International University. <https://www.doccity.com/es/comportamiento-del-consumidor-turistico-1/5858598/>
- De la Torre, Francisco. (1995). Agencias de viajes y trasportación. Editorial Trillas. https://www.academia.edu/42984427/Agencias_de_Viajes_y_transporte_Francisco_de_la_Torre
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2022) Encuesta de Gasto Interno en Turismo EGIT. Resultados primer trimestre 2022. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/encuesta_gastos_turismo_Int_EGIT/Pres_EGIT_ITrim2022.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020). Boletín Técnico – Muestra Trimestral de Agencias de viajes (MTA). https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/agen_viajes/bol_mta_1trim20.pdf
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2018). Plan Nacional de Desarrollo (PND). Pacto por Colombia, Pacto por la equidad 2018-2022. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Resumen-PND2018-2022-final.pdf>
- Escuela Europea de Excelencia (EEE)., (2020). Pensamiento basado en riesgo en los nuevos estándares ISO. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/pensamiento-basado-en-riesgo-en-los-nuevos-estandares-iso/>
- Fondo Nacional del Turismo (FONTUR) (2022) Sello de bioseguridad. <https://www.fontur.com.co/es/sello-de-bioseguridad>
- Frías Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fundación Universidad de América. (2018) Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad. <https://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/>
- Galindo Soca, J. (2021) Agencias de viajes virtuales ventajas y desventajas, Caso práctico. [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6649?show=full>
- García Oro, E., Cruz Pérez, M. & Leyva Velásquez, N. (2009) La Agencia de Viaje: Una Empresa Importante y Poco Conocida Dentro del Sector Turístico Actual. Tur y Des. 2(6). <https://www.eumed.net/rev/turydes/06/opv.htm>
- Gisbert Soler, V. & Contreras Fernández, A. (2014). Integración de sistemas de gestión: niveles de integración, beneficios, y dificultades. 3C Empresa. 3(4). 234 - 245. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/51234/Gisbert%20Soler%2C%20>

- V%20-
%20Integracion%20de%20sistemas%20de%20gestion.pdf?sequence=1
- Gómez Martínez, J. (2016) Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf
- Grant, M. & Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, 26(2), 91 - 108. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>
- Griffith, A. y Bhutto, K. (2008). Improving environmental performance through integrated management systems (IMS) in the UK. *Management of Environmental Quality: An International Journal* 19(5). 565-578. https://www.researchgate.net/publication/230770851_Improving_environmental_performance_through_integrated_management_systems_IMS_in_the_UK
- Hamui Sutton, A. (2013) n acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*. 2(8). 211-216. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727145>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. Baptista Lucio, M. (2014) Metodología de la investigación. Sexta edición. Editorial Mc Graw Hill. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Editorial Mc Graw Hill.
- HOSTELTUR- Portal de noticias y revista de turismo-. (15 de marzo 2021). Durante el ejercicio 2020 Acave cifra en 18.500 M € las pérdidas de las agencias por la COVID https://www.hosteltur.com/142918_acave-cifra-en-18500-m-las-perdidas-de-las-agencias-por-la-covid.html
- Hurtado de Barrera, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Ciea-Sypal y Quirón. <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-compensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) (2015) NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/normavw.aspx?ID=6352>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) (2015). NTC-ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/normavw.aspx?ID=6128>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) (2018). NTS – TS sectorial colombiana 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=5d23adff-33ee-4303-b924-2dd34a9d27a9>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC (2015) NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/normavw.aspx?ID=6496>

- Instituto Distrital de Turismo-IDT. (2021). Sostenibilidad Turística, Una mirada desde <https://www.idt.gov.co/es/sostenibilidad-turistica-una-mirada-desde-bogota-2021>
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (2014) Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales Publicado Fondo Concursable para la Cooperación Técnica (FonCT) <http://repiica.iica.int/docs/B3389e/B3389e.pdf>
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) (2014). Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales. <http://repiica.iica.int/docs/B3389e/B3389e.pdf>
- Instituto para la calidad turística (ICTEC). (s.f.) Información general <https://www.calidadturistica.es/>
- Jorgensen, T. (2008). Towards more sustainable management systems: through life cycle management and integration. *Journal of Cleaner Production*. 16(10) 1071-1080. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2007.06.006>
- Jorgensen, T., Remmen, A. y Mellado M. (2006). Integrated Management Systems: Three different levels of integration. *Journal of Cleaner Production* 14(8). 713-722). <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2005.04.005>
- Karapetrovic, S. & Rocha, M. (2008) Creando un sistema integral de gestión-necesidades de la evolución de ISO 9000 y otros estándares de gestión. *Revista UPIICSA*, 6(46), 8-13. <https://es.scribd.com/document/380591364/Creando-Un-Sistema-Integral-de-Gestion>
- Karapetrovic, S. (2002). Strategies for the integration of management systems and standards. *The TQM Magazine*; Bedford, 14(1), 61-67. <https://doi.org/10.1108/09544780210414254>
- Krause, Mariana. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, (7), 9-39. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23896w/inv_cualitat_krause.pdf
- López Rodríguez, A. (2009) Sistema Integrado de gestión para empresas turísticas. *Estudios Gerenciales*, 25(112), 127-150. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232009000300007&script=sci_abstract&lng=es
- Mariño Navarrete, H. (2002). Calidad: lecciones aprendidas. Alfaomega
- Martínez M., M. (2011) La investigación cualitativa etnográfica en educación. 3a ed. (págs. 75-80). Circulo de lectura alternativa.
- Miguel, J. (2013). PAS 99. Especificaciones de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración. https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=d4f00264-ee74-4abd-b1c8-4e48fccd6836&groupId=10128
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Perú. (2007). Manual de Buenas Prácticas Agencias de Viajes y Turismo Gestión de servicio. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú-CALTUR.. <https://www.yumpu.com/es/document/view/62949942/manual-de-buenas-practicas-para-agencias-de-viajes-y-turismo>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia. (2016). Política de calidad turística. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-12/POLITICAS_PUBLICAS_4.PDF

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia. (2019). Política de turismo sostenible. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia. (2022). Guía legal de los prestadores de servicios turísticos. Agencias de viajes y oficinas de representaciones turísticas. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/guias-legales-de-los-prestadores-de-servicios-turi/28-09-2022-guia-pst-agencias-de-viajes-sept2022.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia. (28, diciembre de 2015). Resolución 3860 de 2015). Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedida por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística que deroga las Resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015. <https://fontur.com.co/en/node/1088?q=es/resolucion-3860-de-2015>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia. (29, mayo de 2020). Resolución 0576 de 2020. Por medio de la cual se crea el sello de calidad “check in” <https://www.mincit.gov.co/normatividad/resoluciones/2020/resolucion-0576-del-27-de-mayo-de-2020-por-medio-d>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia. (7, noviembre de 2006). Resolución 2534 de 2006.. Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones” <https://www.mincit.gov.co/getattachment/efb32898-e64c-43d3-b98d-9e370119bae1/Resolucion-2534-del-7-de-noviembre-de-2006-Por-la.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-MINCIT. (2020). Normatividad/ circulares 2020. <https://www.mincit.gov.co/normatividad/circulares/2020>
- Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia. (2, junio de 2021). Resolución 777 de 2021. Por medio de la cual se definen los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado y se adopta el protocolo de bioseguridad para la ejecución de estas. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-777-de-2021.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia. (24, abril de 2020). Resolución 000666 de 2020. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia Coronavirus Covid-19” https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf
- Morales Coll, F. (1 de marzo 2020) Historia del Turismo. <https://economipedia.com/definiciones/historia/historia-del-turismo.html>
- Noblit, G.; Dwight Hare R. (1988). Meta-Ethnography: Synthesizing Qualitative Studies. Sage.
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2017). 2017, Año internacional del turismo sostenible para el desarrollo.

- [https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2017-01-16/2017-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo#:~:text=La%20Asamblea%20General%20de%20las,de%20Desarrollo%20Sostenible%20\(ODS\).](https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2017-01-16/2017-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo#:~:text=La%20Asamblea%20General%20de%20las,de%20Desarrollo%20Sostenible%20(ODS).)
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2018). El turismo internacional supera las expectativas en los primeros meses de 2018. <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-06-25/el-turismo-internacional-supera-las-expectativas-en-los-primeros-meses-de-2>
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2018). Resultados del turismo internacional en 2017: los más altos en siete años. <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2019). Panorama del turismo internacional. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2020) covid-19 y el sector turístico. El turismo antes de la pandemia <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2021) El turismo en 2021: unión, resiliencia y determinación. <https://www.unwto.org/es/turismo-2021-resumen-omt>
- Patrimonia Consultores. (2011). Guía metodológica para proyectos y productos de turismo cultural y sustentable. Consejo Nacional de la cultura y las artes. https://www.academia.edu/11416719/GU%C3%8DA_METODOL%C3%93GICA_PARA_PROYECTOS_Y_PRODUCTOS_DE_TURISMO_CULTURAL_SUS_TENTABLE
- Price Waterhouse Coopers (2009) Manual de Gestión de la calidad en el sector de agencias de Viajes. <https://www.studocu.com/bo/document/universidad-autonoma-gabriel-rene-moreno/gestion-empresarial/manual-de-gestion-de-la-calidad-en-el-sector-de-agencias-de-viaje/26896657>
- Procolombia, (2020). Las tendencias que marcaran el modelo de turismo sostenible en 2021. <https://empresarios.colombia.travel/es>
- Prztylski, A. (1995) Marketing de Servicios Turísticos. Ediciones Surpass <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/04/151-marketing-de-servicios-turisticos.pdf>
- Ramírez Ospina, D., Otero Gómez, M. & Giraldo Pérez, W. (2014) Comportamiento del consumidor turístico. Criterio Libre, 12(20), 165-183 <https://xdoc.mx/preview/comportamiento-del-consumidor-turistico-603b25b24c4d8>
- Ramos Galarza, Carlos. (2020) Los alcances de una investigación. Ciencia América. 9(3). 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Responsible Tourism Institute (1992) Cumbre de la tierra. <https://www.responsibletourism institute.com/es/la-sostenibilidad-turistica/32>
- Rodríguez Rodríguez, E. & Montenegro Narváez, C. (2019) Metodología para la integración de la gestión en una pyme del sector ferretero en Colombia. SIGNOS - Investigación en Sistemas de gestión, 11(2), 83–98. <https://doi.org/10.15332/24631140.5083>
- Romero Chaves, C. (2005) La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. Revista de Investigaciones Cesmag 11(11), 113-118.

- https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/37_Romero_Categorizaci%C3%B3n_Inv_cualitativa.pdf
- Ruiz Rodríguez, A. & Batista Pérez, M. (2018) Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 10(2), 141–157. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.08>
- Salazar Castillo, J. & Zarandona Azkuenaga, X(2007) Análisis comparativo de las implicaciones organizativas de la calidad y la gestión del conocimiento. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2483077.pdf>
- Salazar Sierra, C. (24 de septiembre de 2021). El valor agregado del sector turístico se contrajo 66,2% en 202, frente a 2019. *Diario la República* <https://www.larepublica.co/economia/el-valor-agregado-del-sector-turistico-se-contrajo-662-en-2020-frente-a-2019-3237562>
- Sistema Nacional de Competitividad e Innovación- SNCI. (2022) Índice de Competitividad Global -ICG (Global Competitiveness Index) <https://www.colombiacompetitiva.gov.co/snci/indicadores-internacionales/indice-competitividad-global>
- Streiner, D. (2003) Starting at the Beginning: An Introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency, *Journal of Personality Assessment*, 80:1, 99-103, https://doi.org/10.1207/S15327752JPA8001_18
- Superintendencia Industria y Comercio (SIC). (2020) Asuntos Jurisdiccionales. <https://www.sic.gov.co/sentencias-2020-0>
- The British Standards Institution (2012). Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración. https://www.academia.edu/8598413/PAS_99_2012_Especificaci%C3%B3n_de_los_requisitos_comunes_del_sistema_de_gesti%C3%B3n_como_marco_para_la_integraci%C3%B3n
- Vieria Nunhes, T., Motta Barbosa, L., & de Oliveira, O. (2017) Identification and analysis of the elements and functions integrable in integrated management systems. *Journal of Cleaner Production*, 142, 3225-3235 <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/170048/2-s2.0-85027931926.pdf;jsessionid=E1736D24086022121797175604502BE4?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO A. APLICACIÓN DE LA MATRIZ PARA LA EXTRACCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS PARA EL ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE TURISMO CON ENFASIS EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Describir la situación actual de los prestadores de servicios de agencias de viajes y turismo, la relación de formales e informales, el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En respuesta al primer objetivo de esta investigación, tomó datos recolectados, procesados, analizados y publicados de los prestadores de servicios de agencias de viajes y turismo de fuentes primarias y secundarias que se desglosan a continuación:

1. En primer lugar, se relaciona el reporte del censo de agencia de viajes en Colombia presentado en la página web de ANATO para el año 2016. Este presenta la caracterización de las agencias de viajes, reportando una distribución en 4 subcategorías, como se evidencia en la tabla 21.

Tabla 21. Información caracterización: ANATO

Caracterización agencias de viajes			
Viajes turismo	Operadores	Representación turística	Mayorista
54%	34%	7%	5%

Fuente: elaboración propia con datos de ANATO (2016)

En cuanto a los reportes de ANATO 2015, los aspectos financieros estimaron en el mercado nacional precios constantes, registrando ingresos de USD 724 millones, con un crecimiento del 7,7% respecto al 2014. Según información de aportes parafiscales del FONTUR (año), los ingresos operacionales de las agencias de viajes ANATO Representan el 68% del mercado nacional, haciendo que el sector cada vez brinde mejores prebendas a sus colaboradores, y que dichas empresas ingresen en un mercado cambiante y competitivo

De igual importancia, en el año 2016 ANATO, socializa un total de 54% de agencias de viajes y turismo dedicados a brindar y suplir las necesidades de las partes interesadas, 34% para agencias de viajes operadoras las cuales operan, organizan y prestar todos los servicios que requieren los turistas, 7% para agencias de viajes con representación turística el cual cumple funciones de las anteriores, pero se dedica más a cumplir cada una de las necesidades de sus clientes y los mayoristas con un 5% los cuales suplen todas las funciones anteriormente nombradas siendo estos el proveedor directo de los servicios que se requieran.

Igualmente, el año 2022 CITUR, durante los años de 2015-2019 registro una constante en el crecimiento de las agencias de viajes, tal como se muestra en la gráfica 1 el cual se detiene para el año 2020 efecto del COVID-19, la recuperación del sector en apoyo del gobierno nacional ha generado una serie de incentivos, políticas enfocadas en salud pública “bioseguridad”, en el año 2021 presenta un crecimiento significativo de 19,8% valor por encima de los niveles reportados en prepandemia.

Gráfica 1 Estadística Nacional CITUR- RNT.

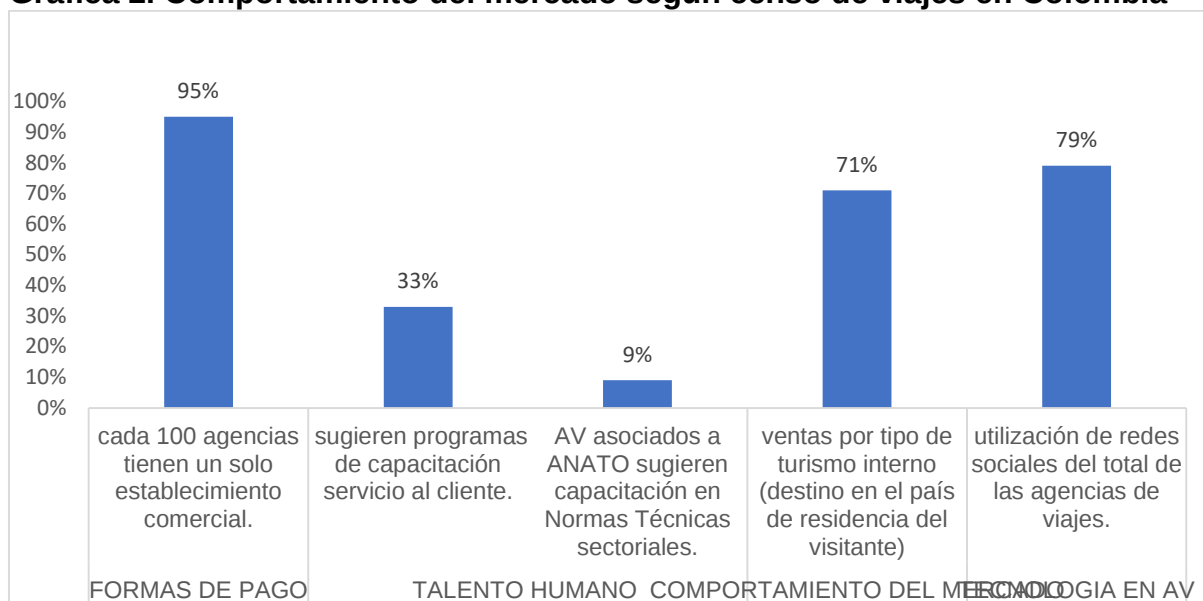


Fuente: CITUR, 2022

Así mismo, en los resultados de caracterización se tuvo en cuenta el perfil de las agencias, indicadores financieros, medios de pago y ventas por internet, recurso humano, sugerencias de formación y comportamiento del mercado de agencias de viajes, tecnología en las agencias de viajes y sistemas contables.

Se tomo la información Censo Nacional Agencias de Viajes ANATO 2016, donde se refleja los siguientes resultados, se extrapolaron los datos con valores significativos para los cuatro aspectos; mostrando la variabilidad en cuanto a formas de pago relacionado con establecimientos que tiene su propio sitio de trabajo para un total de 95%, relacionado con los tipos de pagos ya sean efectivo o tarjeta que hace que se dé la solvencia económica en las agencias de viajes; en cuanto al talento humano del total del 100% de las agencias de viajes solo el 33% proponen capacitaciones en busca de mejores resultados en sus colaboradores y solo el 9% de agencias asociadas a ANATO sugieren capacitaciones en NTS-TS reconociendo los criterios y requisitos para lograr el equilibrio entre aspectos ambientales, socioculturales y económicos del sector; de la misma forma el comportamiento del mercado ha mostrado un crecimiento significativo del 71% en búsqueda de un turismo de reconocimiento de los sectores locales del país; y para el caso de la implementación de Tics, las redes sociales han generado un acercamiento del 79% a la población respondiendo a sus intereses turísticos, como se muestra en la gráfica 2.

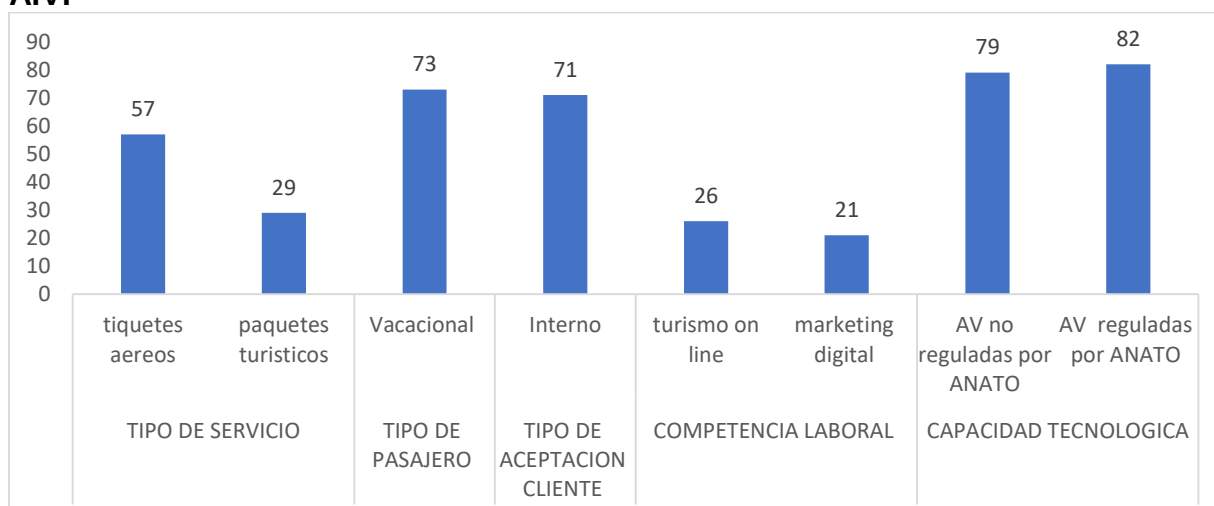
Grafica 2. Comportamiento del mercado según censo de viajes en Colombia



Fuente: ANATO (2016)

Además la caracterización de las agencias de viajes considera cinco aspectos adicionales, mostrando la importancia y la tendencia de que las agencias de viajes modernas compitan en productos y servicios ajustándose a los intereses y hábitos del mercado, lo cual hace que el mercado sea dinámico y se enfatice en suplir las necesidades y expectativas del cliente y se busque un compromiso general, es así como la fluctuación de los porcentajes en esta grafica me muestran hacia donde se deben direccionar las agencias de viajes y el compromiso que se debe adquirir y fomentar en que el sector haga parte de ANATO, como unidad gremial.

Grafica 3. Caracterización servicio al cliente Agencias de viajes – Censo de A.V.

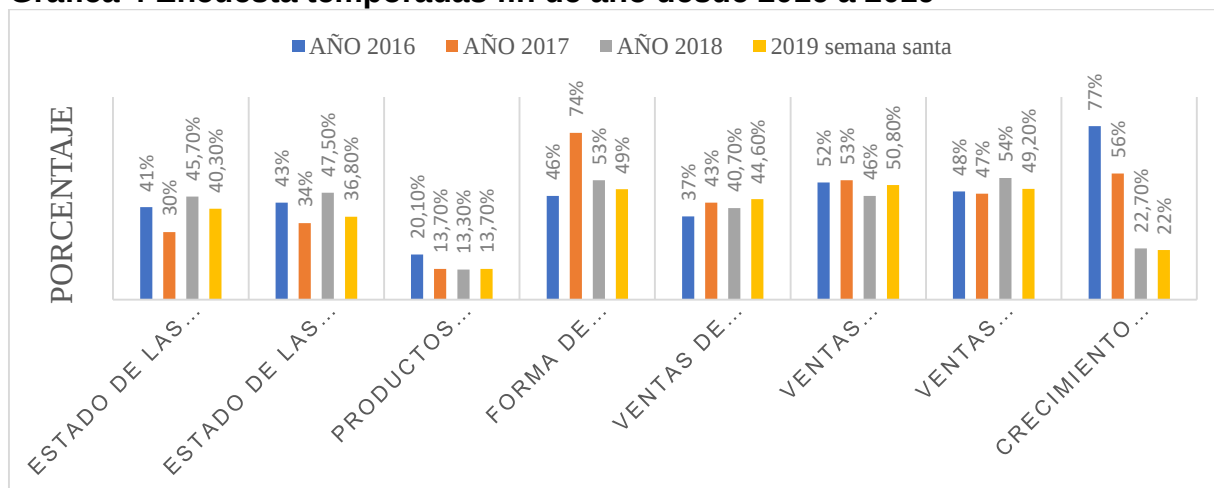


Fuente: ANATO (2016)

Por consiguiente, ANATO, brinda la información de los resultados de las encuestas consolidadas de los años 2016-2019, la cual muestra el incremento porcentual del

servicio ofertado en cada uno de los años, para el año 2016 hubo una mejora significativa de segmentos nacionales del 52%, y 48% internacional mostrando un crecimiento en ventas del 77%, valor que fluctuó para los años siguientes ya que para el año 2017 hubo una disminución de un 21% en ventas, y aunque el segmento nacional aumento un punto, los clientes incrementaron el uso y consumo de tarjetas de crédito en un 74%; para los años 2018 y 2019 el crecimiento en ventas disminuyo a un 22%.

Grafica 4 Encuesta temporadas fin de año desde 2016 a 2019



Fuente: ANATO (2016-2019)

2. En segundo lugar, el MINCIT a través de la Dirección y Análisis Sectorial y RNT evidencia un crecimiento exponencial desde el año 2015 a 2020, con relación a la certificación ante el RNT de agencias de viajes iniciando un registro de 5178 agencias de viajes año 2016 al año 2020 un registro de 7718 agencias reporte del mes de agosto, como se especifica en la gráfica 5

Gráfica 5 .Total de Agencias de Viajes Certificadas

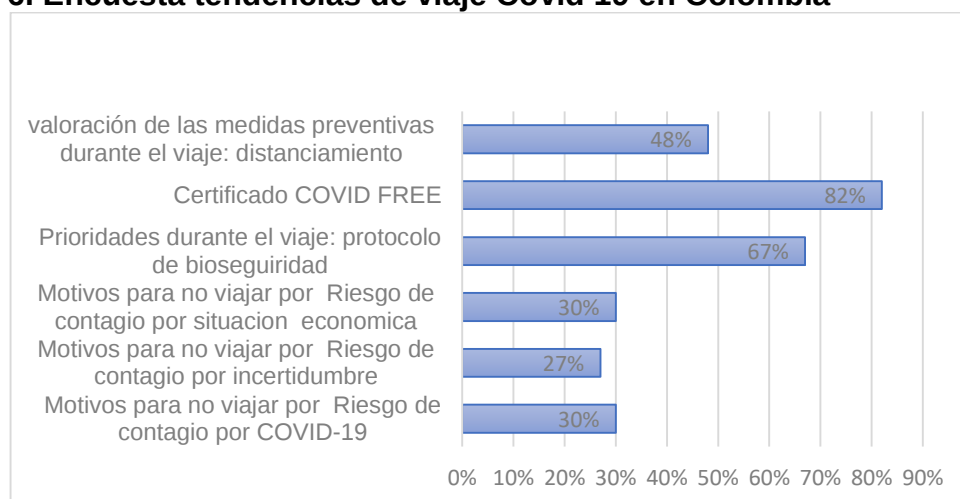


Fuente: elaboración propia con datos de MINCIT (2018-2020)

3. En tercer lugar se toma los resultados de las “ENCUESTAS TENDENCIAS DE VIAJES COVID -19 EN COLOMBIA” realizadas por ANATO, permiten entender los cambios que se ha presentado en el turismo, las preferencias y motivaciones de los viajeros durante y posterior a la crisis del COVID-19, ejecutada en dos (2) periodos

del año 2020. En la I encuesta de tendencia de fecha 14 al 22 de mayo de 2020, cuya descripción es on line, con una cobertura de 5918, la cual muestra los motivos más relevantes para evitar hacer viajes, todos relacionados con la incertidumbre de contagiarse en un 57%, una de las medidas de precaución que los clientes buscan y valoran de forma significativa es el certificado COVID FREE 82%, acompañado de los protocolos de bioseguridad 67% desarrollados por los prestadores de servicio.

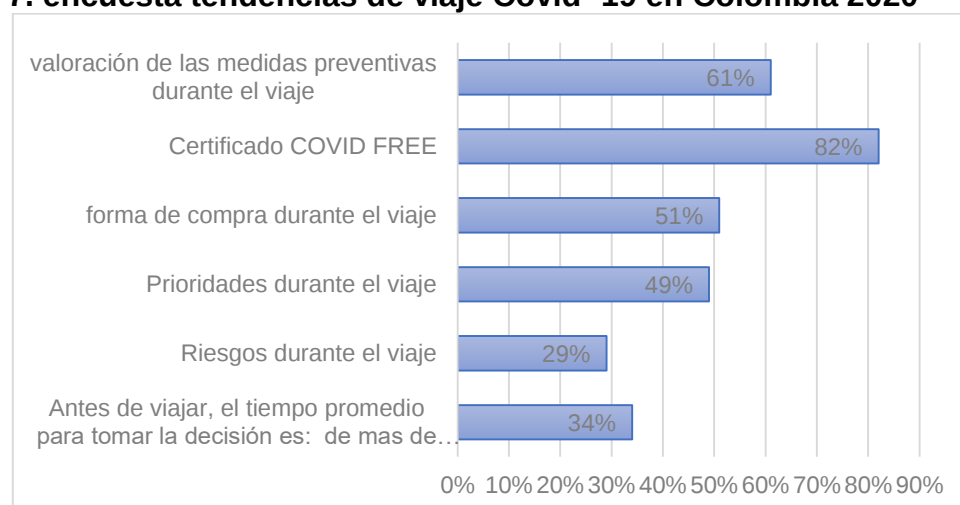
Grafica 6. Encuesta tendencias de viaje Covid 19 en Colombia



Fuente: ANATO (2020)

Hay que hacer notar, del 16 al 26 de junio del 2020, realizaron una segunda encuesta, con una cobertura de 1246 encuestados, cuya preferencia fueron viajeros durante y posterior a la crisis, los cuales aún tenían claridad en el riesgo que tomaban 29%, tiempo de determinar si se realizaba dicho viaje 34%, se continua con las medidas de precaución y el certificado COVID FREE con un 82% y las medidas preventivas 61%, continúan siendo las variables más relevantes.

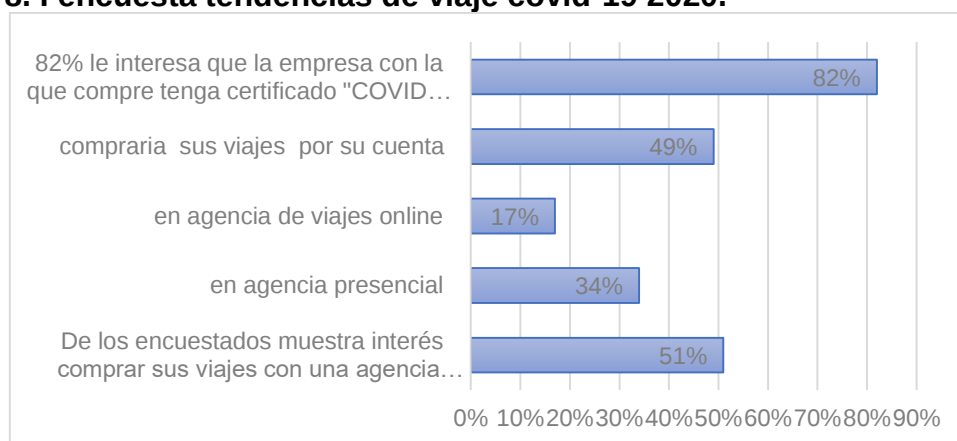
Grafica 7. encuesta tendencias de viaje Covid -19 en Colombia 2020



Fuente: ANATO (2020)

De acuerdo a los resultados de encuestas de viajeros Covid-19 a través de la I y II “ENCUESTA TENDENCIA DE VIAJE COVID 19 EN COLOMBIA 2020” realizada en periodos diferentes del año 2020, en la I encuesta muestra un aumento mínimo en los encuestados que viajaran en el año 2020, en pareja 35%, en familia 44%, el 60% no viaja por riesgo de contagio de COVID-19, sin embargo, el 67% muestra interés en viajar en el año 2021, por tanto, la información más relevante es el interés en los encuestados de comprar con agencias de viajes 51%, que cumplan con el certificado 82%, sin embargo algunos optan por obtener los viajes de manera presencial 34%.

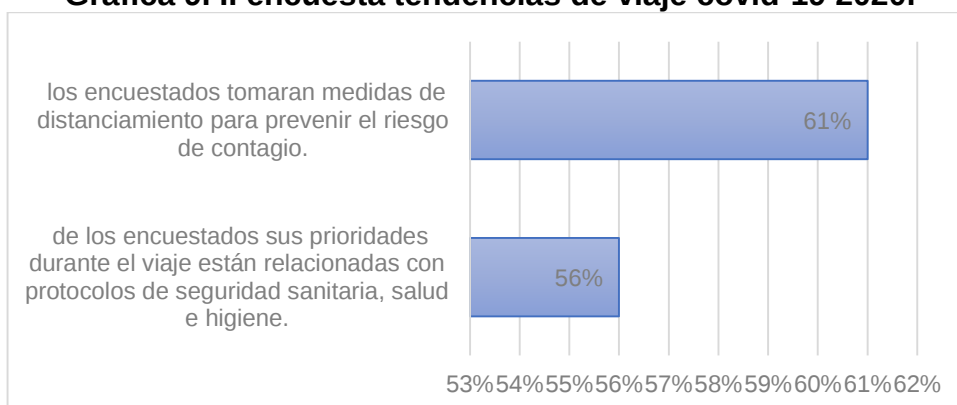
Grafica 8. I encuesta tendencias de viaje covid-19 2020.



Fuente: ANATO (2020)

En la segunda encuesta de tendencia del viajero Covid-19 2020, el 47% de los encuestados no viajaran por riesgo de contagio, para el año 2020 el 78% comprarían viajes con agencias de viajes el motivo más predominante son vacaciones, 55% optaría por agencias de viajes por flexibilidad, oportunidad, credibilidad, accesibilidad y puntualidad.

Grafica 9. II encuesta tendencias de viaje covid-19 2020.



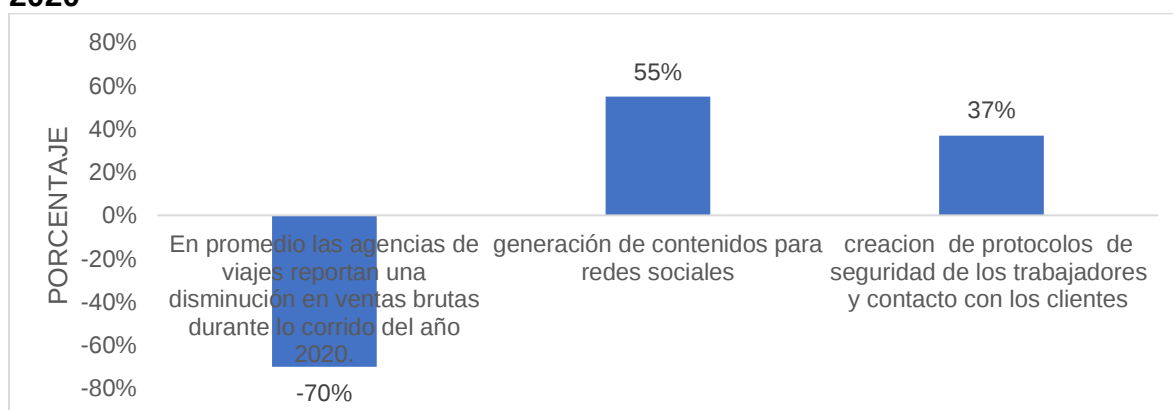
Fuente: ANATO (2020)

Luego, ANATO realizó una tercera encuesta de impacto denominada COVID -19 agencias de viajes (3) (27 de abril del 2020), y ante la apertura de las actividades económicas desarrollo una (4) que permitió conocer el estado de las AV y el

comportamiento secuencial ante el Covid-19, (16 al 26 de junio de 2020), encuestas on-line arrojando los siguientes resultados.

De 95 agencias de viajes, encuestas on-line se observa que un promedio de agencias de viajes (AV) reportan una disminución del -70% en ventas brutas durante el recorrido del año 2020, del total de los pasajeros que no decidieron viajar corresponde un 43% de aplazamiento y 57% de cancelaciones; en promedio las agencias de viajes reportan tener 42 días de flujo de caja para sostener su empresa en crisis, le sigue 55% generaran contenidos en redes sociales para recuperarse de la crisis, seguido un 44% consideran que para recuperarse de la crisis deben hacer cambios en la oferta de destinos turísticos y un 32% inician operaciones con normalidad en 2021.

Grafica 10. Encuesta de Impacto Covid-19 agencias de viajes. 27 de abril de 2020



Fuente: ANATO (2020)

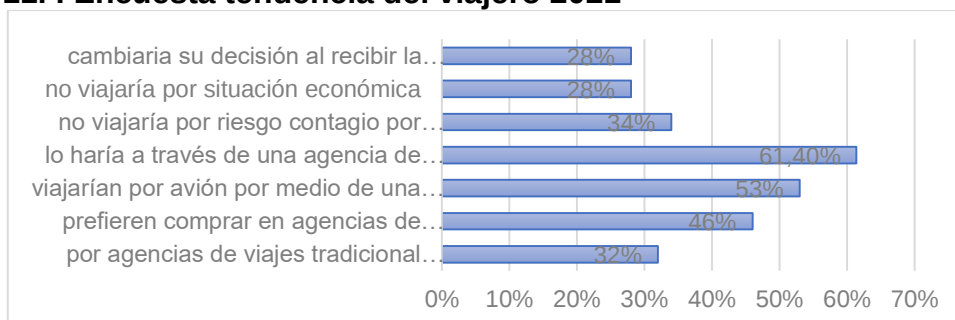
Los resultados de la encuesta on-line las agencias de viajes reportan un 90% menos de ingresos durante lo que va de corrido del 2020, el 66% de las agencias optaron por el desarrollo de un protocolo de seguridad y un 68% de las AV están interesados en obtener la certificación de calidad CHECK-IN CERTIFICADO y un 65% consideran que ofreciendo estrategias de calidad de servicio, productos turísticos locales, regionales y naturales, rediseño de programas e implementación de nuevos destinos el futuro del sector puede cambiar.

Además, la **“ENCUESTA SITUACIÓN REACTIVACIÓN AGENCIAS DE VIAJES** reporta que de 164 agencias de viajes, encuestas on-line fecha 23 y 30 de septiembre de 2020, el 68% pertenecen a la categoría de microempresa, un 80% han retomado sus actividades de comercialización, pero un 55% informan que el mayor obstáculo para comercializar servicios es la falta de información de apertura de los destinos, en la coyuntura del Covid-19 y un 52% de interés en la certificación de calidad CHECK - IN CERTIFICADO, la última encuesta de tendencia delimita las necesidades del mercado nacional y comercialización de las agencias de viajes.

Las anteriores encuestas están dirigidas a las empresas del sector turístico, en este caso a las agencias de viajes, pero también es significativo identificar las tendencias de viaje como perfil del viajero, intención, características y organización del viaje,

elementos prioritarios para estimar las adaptaciones de nuevas preferencias. ANATO construye una nueva encuesta de tendencia del viajero 2021 en la que se observa que participan 1723 personas con cuatro variables, que estipulan cada una el indicador y el comportamiento, en el perfil del viajero el 65% es género femenino, empleados activos en 44%, en la organización del viaje los encuestados optan por viajes económicos 27%, temporada baja 45%, comprar los pasajes a través de una agencia de viajes 61,4%, el 50% espera mejorar los ingresos económicos.

Grafica 11. I Encuesta tendencia del viajero 2021



Fuente: ANATO (2021)

En la encuesta de tendencia del viajero 2021-2022, tomaron en cuenta el destino siendo más relevante en un 33% visitar Europa y destinos internacionales en un 62%, la adquisición de estos viajes sería por agencia de viajes 33%, pago de contado (ahorros) 71%.

Por otra parte, se relaciona los resultados de la quinta versión de encuesta de reactivación-2022-ANATO, conocer el dinamismo de la reactivación del sector de las agencias de viajes y turismo ante los procesos de comercialización de sus servicios turísticos realizado el 26 de enero y el 7 de febrero de 2022 con la participación de 122 empresas, se ha recuperado el sector en un 58%, las redes sociales han mejorado y proyectado mejor la rentabilidad de las agencias de viajes 89%, los empleados trabajan con cargas laborales completas, y las agencias de viajes han implementado estrategias comerciales de alianza y fortalecimiento.

4. En cuarto lugar, las agencias de viajes disponen de nuevas certificaciones que abarcan el tema del COVID-19, como lo son el sello de bioseguridad Check in certificado, el cual beneficia a los prestadores de servicios turísticos con RNT activo, sin embargo, hay excepciones de los guías de turismo bajo la resolución 0576 de 2020 donde se establecen los requisitos y las condiciones para obtener su uso, en cumplimiento de los protocolos del Ministerio de Salud y protección Social (FONTUR.2023).

Dentro del requisito indispensable para acceder al certificado: las empresas deben tener implementados los protocolos generales y específicos de Bioseguridad, según aplique, conforme la Resolución 777 de 2021 y otras, expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social (FONTUR.2023).

En cuanto a la vigencia de dicho certificado tiene una duración de dos años, sin embargo, se deben realizar auditorías anuales para seguimiento de los procesos, en la tabla 22 se muestra el listado de agencias de viajes certificadas a la fecha.

Tabla 22 Listado de agencias de viajes certificados check- in 2022

CERTIFICADO CHECK COVID-19 BIOSEGURIDAD		
Entes certificadores	Ciudad - departamento	Cantidad de agencias de viajes certificadas
Global	Bogotá	38
	Caldas	8
	Antioquia	16
	Valle del Cauca	7
	Santander	2
	Norte de Santander	1
	San Andrés y Providencia	3
	Bolívar	9
	Córdoba	1
	Risaralda	1
	Atlántico	3
	Amazonas	3
	Casanare	1
	Magdalena	1
Icontec	Bogotá	8
	Bolívar	7
	Caldas	8
	Atlántico	1
	Huila	2
	Guaviare	1
	Cundinamarca	15
SERVIMETERS	Bogotá	3
	Huila	1
SGS	Bogotá	4
	Cundinamarca	1
	Valle del Cauca	3
	Bolívar	1
	Atlántico	1
	Guaviare	1
	Antioquia	1
Acert	Bogotá	3
	Norte de Santander	7
	Santander	2
	Quindío	1
Celac	Cundinamarca	1
ICC	Quindío	1

Fuente: elaboración propia con datos de FONTUR (2022)

5. En quinto lugar, el DANE empezó a realizar encuestas de Gasto Interno en Turismo (EGIT) desde el 2012, se aplicó en 13 ciudades principales: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Pereira, Manizales, Cúcuta, Ibagué, Pasto, Montería, Villavicencio y Bucaramanga, sin embargo, dicho formulario fue sustituido para finales del año 2019 en relevancia a toda la información remitida por la OMT (DANE, 2021).

El DANE en el boletín técnico de muestra trimestral de agencias de viajes de fecha 12 de agosto de 2020 investiga acerca de los indicadores de evolución a corto plazo de actividades en empresas que operan en el sector de asesoramiento, planificación, organización de viajes, ventas de planes de turismo y tiquetes aéreos (DANE, 2020).

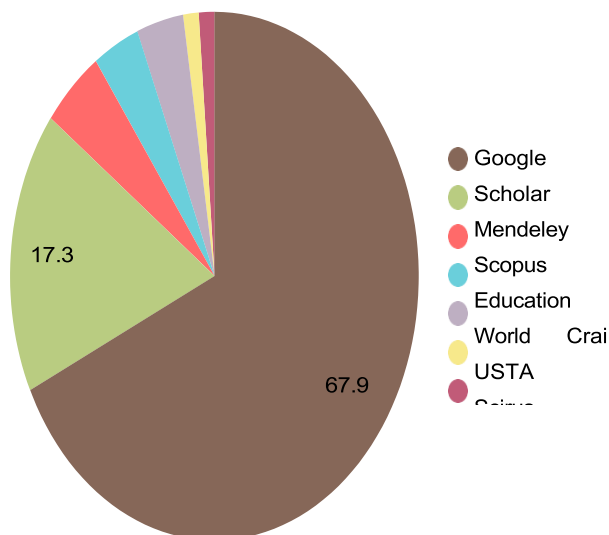
En el informe presentado por el DANE, las estadísticas del 2020 arrojan un gasto turístico inferior al 66,2%, en respuesta a la disminución del flujo de viajeros, afectando de manera significativa el empleo; pasando de 790.382 personas ocupadas a 641.734 personas empleadas, lo cual represento la pérdida de 150.000 empleos (La República, 2021)

Siendo las agencias de viajes y turismo un sector estratégico para la generación de empleos a lo largo del territorio nacional, de diferentes entidades dedicadas a este sector, el Foro Económico Mundial, establece que de cada 30 nuevos turistas se crea un nuevo empleo; ofertando mayores oportunidades a personas sin experiencia que ingresen al mercado laboral; sin embargo, el Foro Económico Mundial -FEM- (2019) indica que el sector turismo tiene dificultades para atraer y mantener profesionales cualificados, que desempeñen labores técnicas, administrativos y cargos gerenciales, debido al poco crecimiento profesional y económico.

En respuesta al segundo objetivo: Reconocer estrategias y métodos de implementación de la NTS - TS 003 en agencias de viajes documentadas en la literatura.

Estos resultados son el análisis de los 89 documentos, que se usaron como referencia investigativa en la matriz para extracción de datos: revisiones bibliográficas sistematizadas con enfoque cualitativo según Codina (2018). Se delimitaron en fases, su orden se determinó para el reconocimiento y aplicabilidad de cada referente con el tema, se caracterizaron los documentos luego de una estricta revisión, la cual tenía que cumplir con las connotaciones que presenta la matriz para extracción de datos.

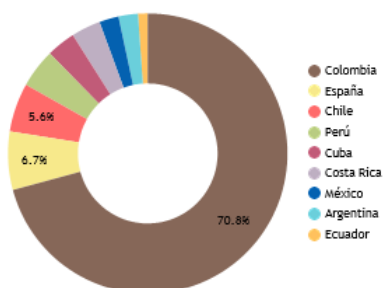
FUENTE DE LAS PUBLICACIONES



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos, 2022.

La mayor parte de los documentos pertenecen a la base de datos Google Scholar seguido por Mendeley.

DISTRIBUCIÓN POR PAÍS

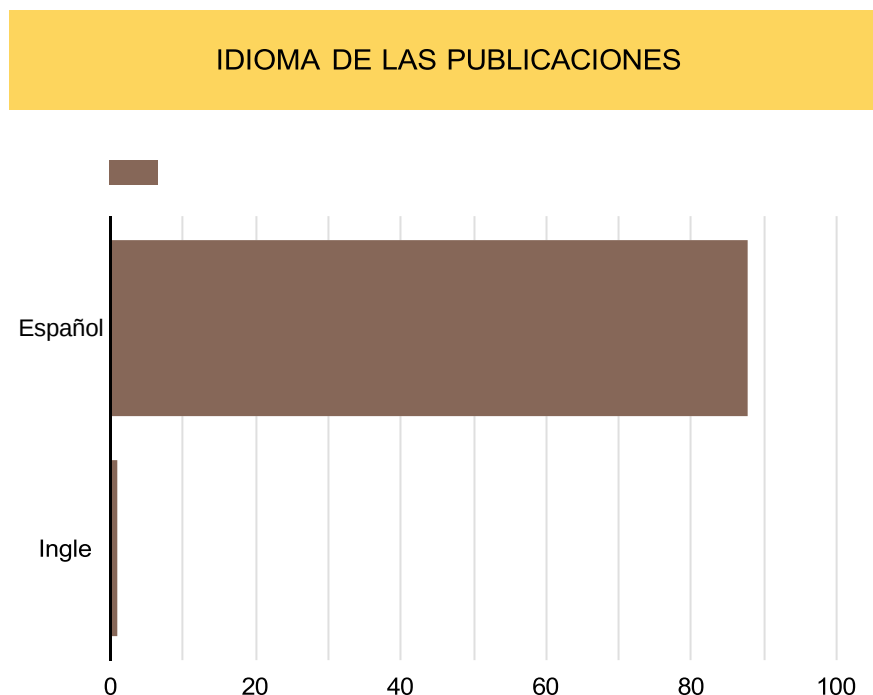


LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA



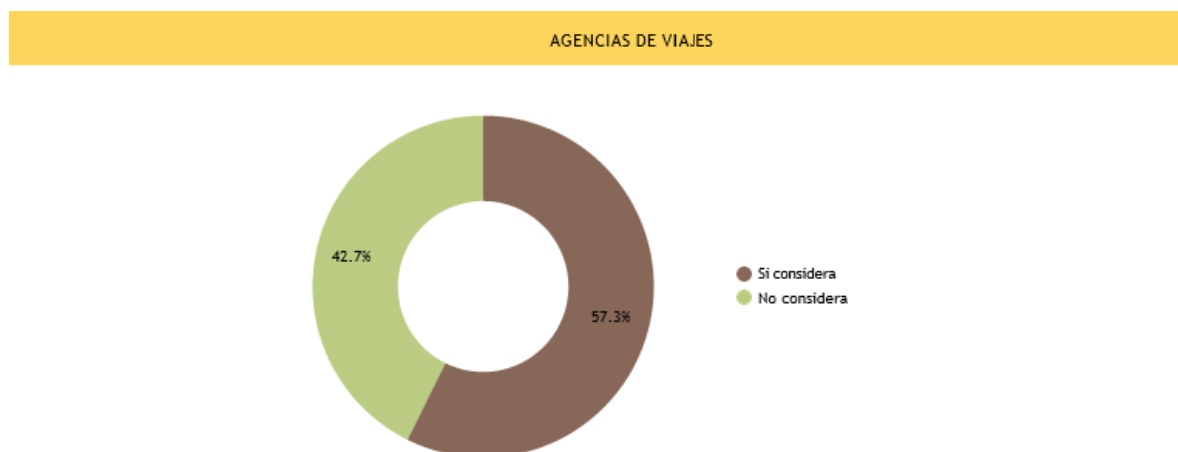
Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Se evidencia que la gran mayoría de los documentos estudiados son de Colombia



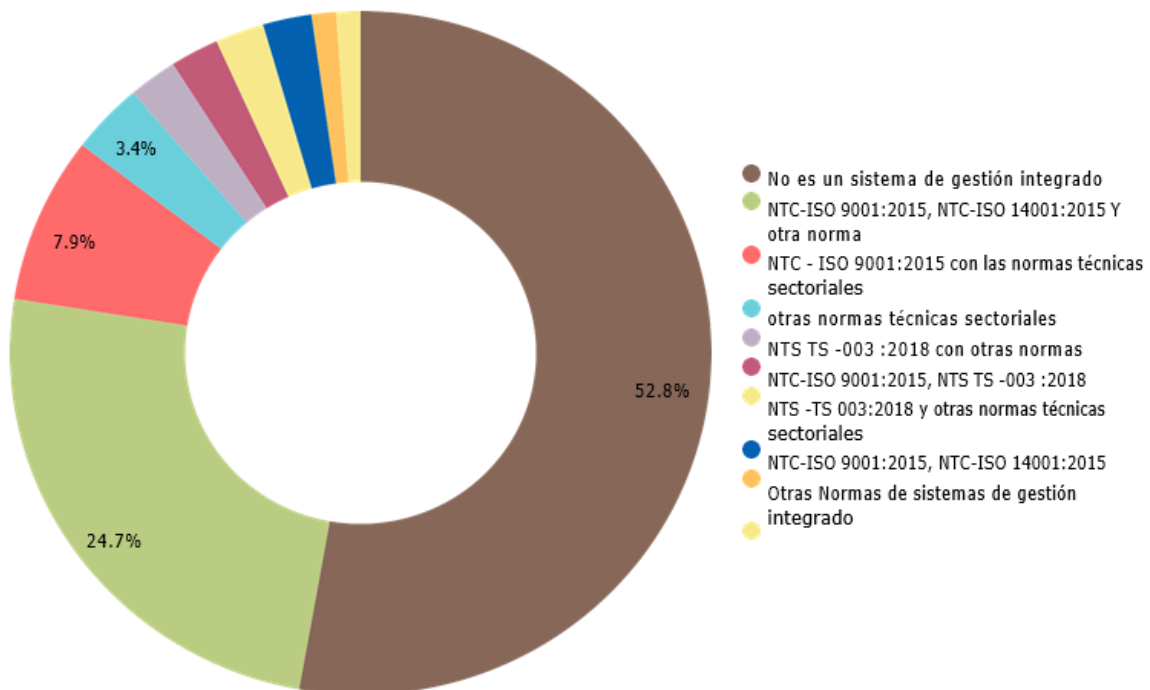
Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

El lenguaje de la mayoría de los documentos es el español seguido por el inglés con una amplia distancia.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos, 2022

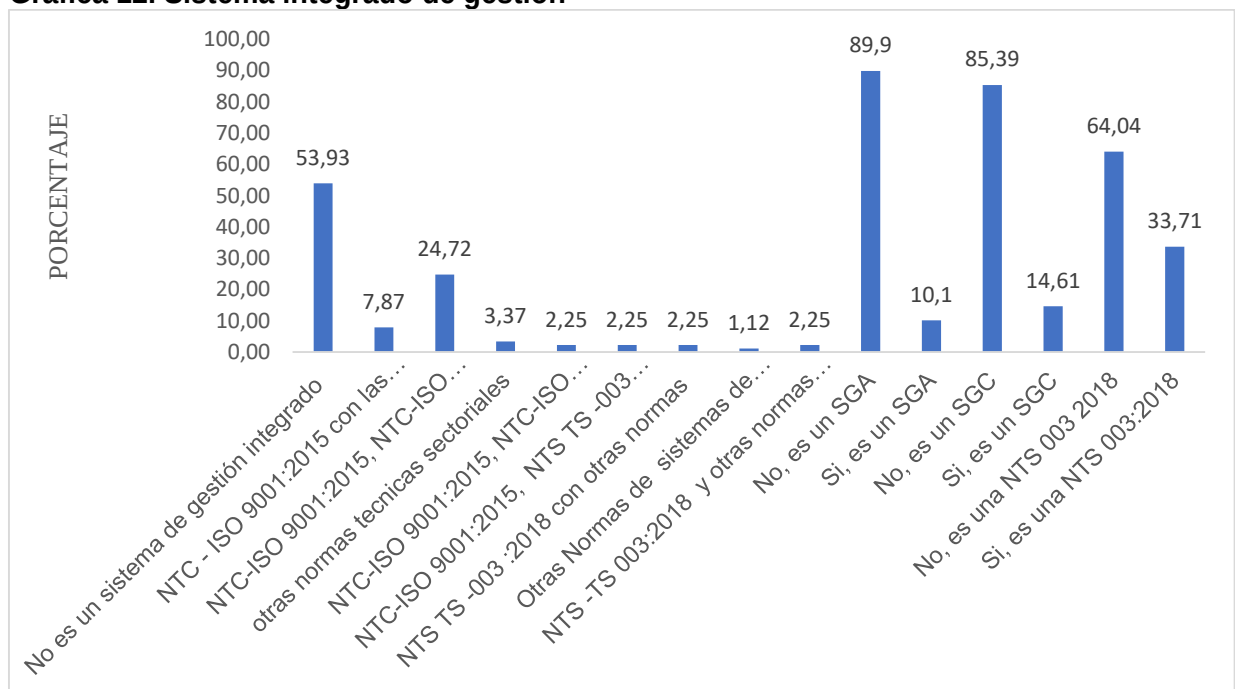
Respecto a la inclusión de la temática analítica de Agencias de Viajes, se observa que el 57.3% de los artículos si considera dicho tema en el documento.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Se puede observar que la mayor parte de los documentos no cuentan con un análisis de un sistema de gestión integrado, sin embargo, el 24.7% están asociados con la norma ISO 9001:2015 en integración con otras normas.

Grafica 12. Sistema integrado de gestión

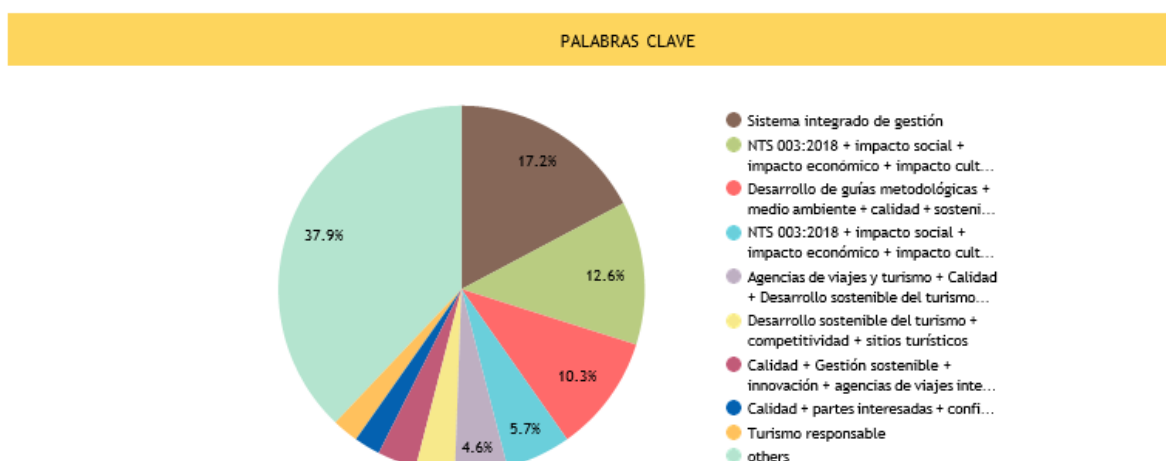


Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos, 2022.

En esta gráfica se tuvo en cuenta un total de 41 de los documentos consultados corresponden a sistemas de gestión que realizan algún proceso de integración, es importante acotar que la norma que mayor relevación es la NTC- ISO 9001:2015, NTC- ISO 14001:2015 y otras normas con un 24,7% para 22 documentos orientadas en la compatibilidad y coherencia en su integración.

Así mismo, se debe tener en cuenta que las normas que se encuentran en integración se relacionan con la NTS-TS 003:2018, para esto se evidenciaron dos referentes la NTS TS -003 :2018 con otras normas con un 2,25% con 2 referentes, la NTS -TS 003:2018 y otras normas técnicas sectoriales con una estimación de 2,25% también con 2 documentos; sin embargo, la NTS – ISO 9001:2015 con las normas técnicas sectoriales arrojo un de 7,87% con 7 documentos valorados y el uso de otras normas de sistemas de gestión integrado con 1,12 con 1 referente, y 3,37% con 3 documentos para otras normas técnicas sectoriales; En el caso del Sistema de gestión de calidad su valoración fue de 46,07 % de 41 referentes encontrados; para el caso de los sistemas de gestión ambiental datos evidencian que documentos hacen mención al sistema de gestión ambiental, con un estimado de 10,1 % (9 documentos).

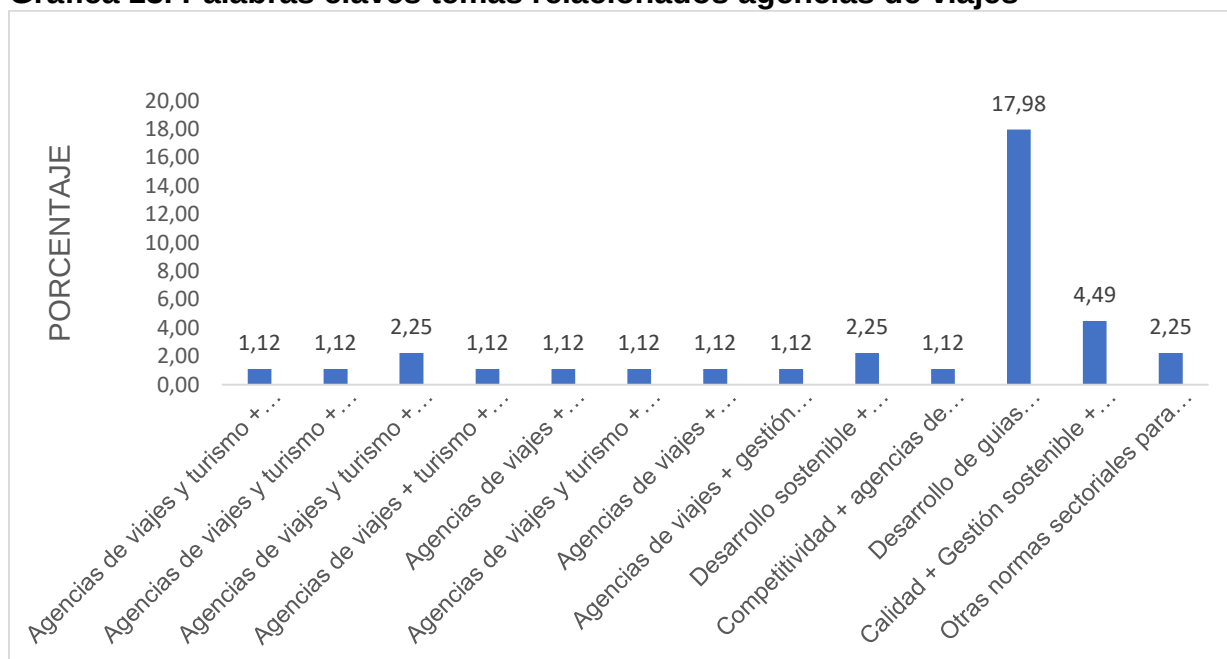
Lo anterior en razón, busca desarrollar una alternativa que involucre los tres elementos: el desarrollo de una guía metodológica enmarcada en la NTS TS 003:2018, el montaje de un sistema de gestión ambiental y el sistema gestión de la calidad, de manera que se articulen los tres lineamientos y se lleguen a la consecución de la guía tripartita para turismo sostenible; Ahora bien, considerando que la norma técnica sectorial del sector turismo cuenta con mayor relevancia dentro del proceso de articulación de normas, se evidencia que 25,84% con un total de 23 documentos consultados aplican la NTS-TS 003:2018, lo cual, lleva a la conclusión que efectivamente los referentes buscan medios para adelantar los procesos de articulación sectorial en diversas facetas.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos, (2022)

El 17.2% de los documentos incluyo análisis relacionado con sistemas integrados de gestión seguido por la integración de variables socioeconómicas con la NTS 003:2018.

Grafica 13. Palabras claves temas relacionados agencias de viajes

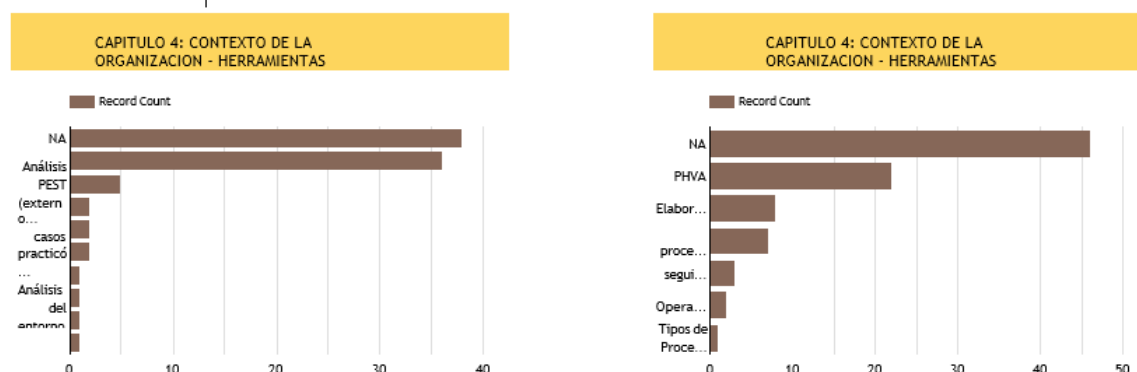


Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

La segunda grafica con 13 términos que engloban el tema de agencias de viajes, con un 17,98% Desarrollo de guías metodológicas + medio ambiente + calidad + sostenibilidad + agencias de viajes con 16 referentes; seguido de 4,49 % Calidad + Gestión sostenible + innovación + agencias de viajes inteligentes con 4 referentes; las palabras claves restantes presentan un porcentaje por debajo del 3%, evidenciando que estos temas se toman en cuenta pero su investigación aun es mínima respecto a otros sectores; haciendo que las agencias de viajes y turismo tengan que crecer multidimensionalmente lo cual le generara mayor tranquilidad, seguridad, confianza, empatía y competitividad.

HERRAMIENTAS POR CAPITULO DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

En cuanto, a la información detallada que hace alusión a la estructura de alto nivel y los requisitos de la NTS-TS003:2018.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos, 2022.

Las principales herramientas para el capítulo 4 resultaron ser el Análisis DAFO y el PHVA. También se observa que en la mayor parte de los documentos no aplicaban herramientas asociadas.

CAPITULO 5: LIDERAZGO - HERRAMIENTAS

Liderazgo 1

Record Count

1.	NA	50
2.	Evaluación de ...	13
3.	habilidades y C...	13
4.	Liderazgo y co...	6
5.	seguimiento de...	5
6.	null	1
7.	encuestas de cl...	1

CAPITULO 5: LIDERAZGO - HERRAMIENTAS

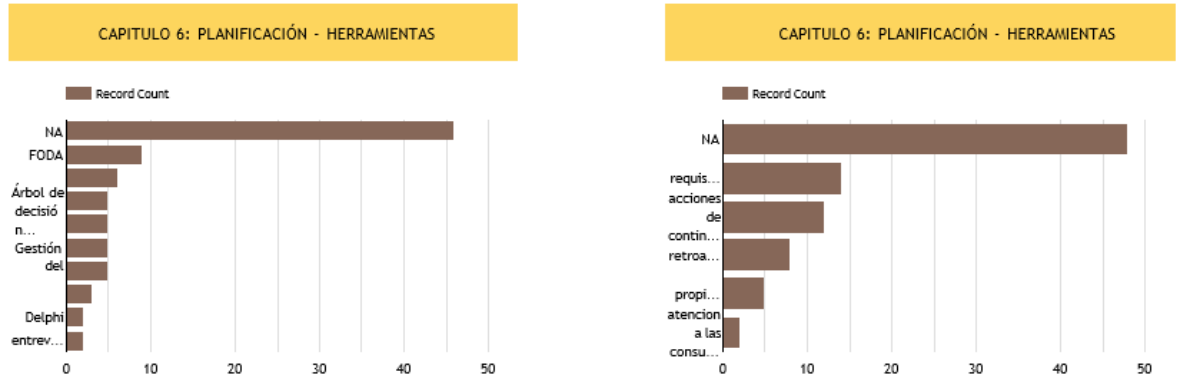
Liderazgo 2

Record Count

1.	NA	38
2.	Análisis de datos	12
3.	Enfoque al cliente	10
4.	null	7
5.	entrevistas	5
6.	Análisis de satisfacción del cliente	5
7.	análisis del proceso de compra	3
8.	página web	3
9.	mapas de empatía	1

Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para el capítulo 5 resultaron ser: El análisis de datos y la evaluación de desempeño también se observa que en la mayor parte de los documentos no aplicaban herramientas asociadas.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

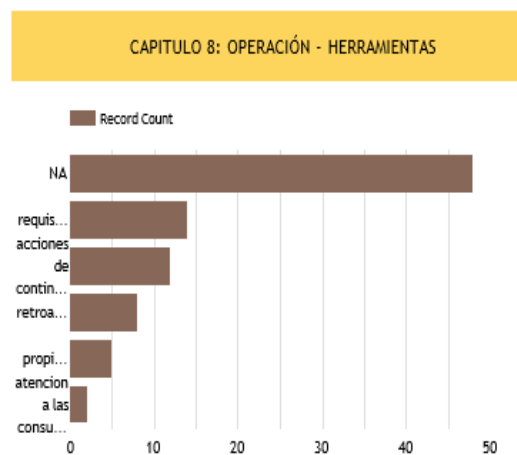
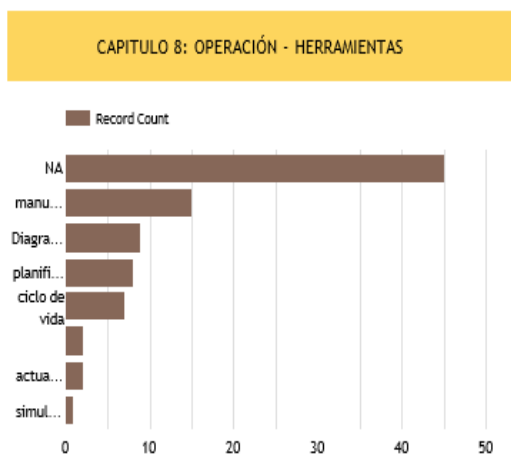
Las principales herramientas para el capitulo 6 resultaron ser: el FODA y los requisitos para productos y servicios, también se observa que en la mayor parte de los documentos no aplicaban herramientas asociadas.

CAPITULO 7: APOYO - HERRAMIENTAS		
	Apoyo 1	Record Count
1.	NA	46
2.	5WH	9
3.	lista de verificación	7
4.	Registro de riesgos	7
5.	software (dase de d...	4
6.	mapa de riesgos	4
7.	FODA	3
8.	tabla de datos	3
9.	Gestión del riesgo	1

CAPITULO 7: APOYO - HERRAMIENTAS		
	Apoyo 2	Record Count
1.	NA	46
2.	gestión por co...	9
3.	verificación	8
4.	tabla de datos	6
5.	conocimiento ...	5
6.	plan de formac...	4
7.	gestión por co...	4
8.	manual de fun...	2
9.	hojas de verific...	2

Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para el capítulo 7, son la 5WH y la gestión por competencias, se observa que la mayor parte de documentos no aplican herramientas asociadas.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para el capítulo 8 resultaron ser: Manuales, procedimientos e instrucciones y requisitos para los productos y servicios, también se observa que en la mayor parte de los documentos no aplicaban herramientas asociadas.

CAPITULO 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - HERRAMIENTAS		
	Evaluación...	Record Count ▾
1.	NA	44
2.	el ciclo PCDA	19
3.	Check list	16
4.	la revisión del...	5
5.	entrevistas a l...	3
6.	auditoria inter...	1
7.	ciclo VijModel...	1

CAPITULO 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - HERRAMIENTAS		
	Evaluac...	Record Count ▾
1.	NA	48
2.	check list	13
3.	diagrama ...	10
4.	seguimien...	6
5.	diagrama ...	6
6.	KPI, indica...	2
7.	diagramas...	2
8.	Método R...	1
9.	Evaluacio...	1

Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para el capítulo 9 resultaron ser: El ciclo PCDA y los Check List, también se observa que en la mayor parte de los documentos no aplicaban herramientas asociadas.

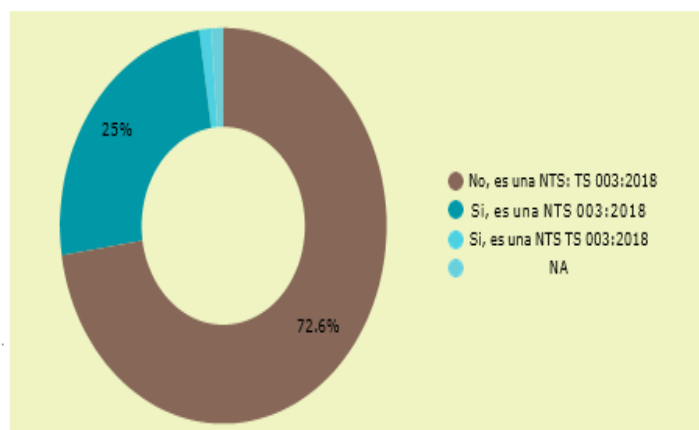
CAPITULO 10: MEJORA - HERRAMIENTAS		
	Mejora 1	Record Count ▾
1.	NA	53
2.	programa de acciones correctiv...	11
3.	técnica: Diagrama de Pareto	6
4.	No conformidad y acción corre...	6
5.	técnica: diagrama causa-efecto	4
6.	técnica: árbol de causas y efectos	3
7.	técnica 5 porques	3
8.	técnica: lluvia de ideas	2
9.	análisis de causa raíz de no conf...	1

CAPITULO 10: MEJORA - HERRAMIENTAS		
	Mejora 2	Record Count ▾
1.	NA	41
2.	PHVA	28
3.	mejora conti...	14
4.	null	4
5.	ciclo PDCA	2

Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para el capítulo 10 resultaron ser: Programa de acciones correctivas y el PHVA, también se observa que en la mayor parte de los documentos no aplicaban herramientas asociadas.

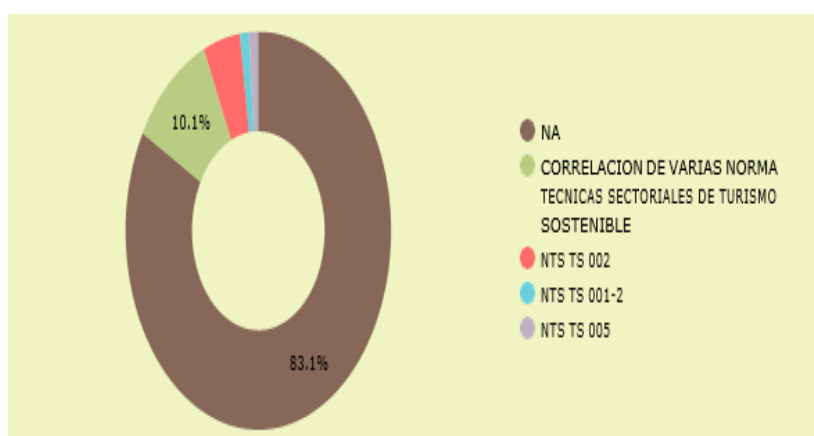
NORMA NTS-TS 003:2018



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

El 73% de los documentos no incluye la NTS 003:2018.

NTS 003 2018

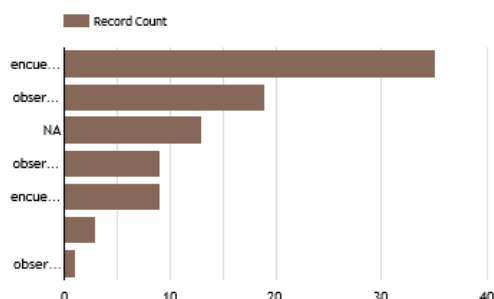


Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

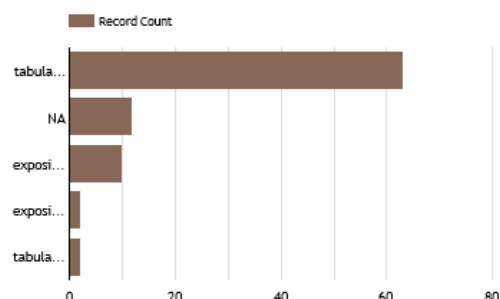
El 83.1% de los documentos no cuenta con análisis asociado a ninguna norma técnica sectorial, mientras que el 10.1 % tiene relaciones entre varias normas del mismo tipo.

NTS 003 2018

HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



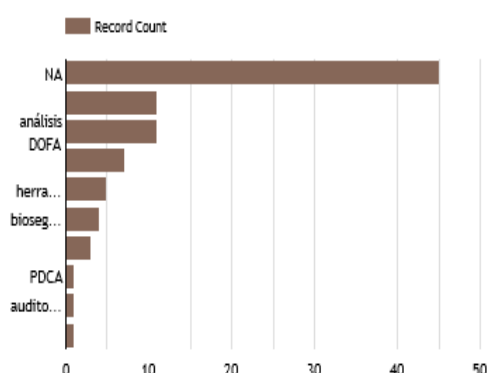
HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



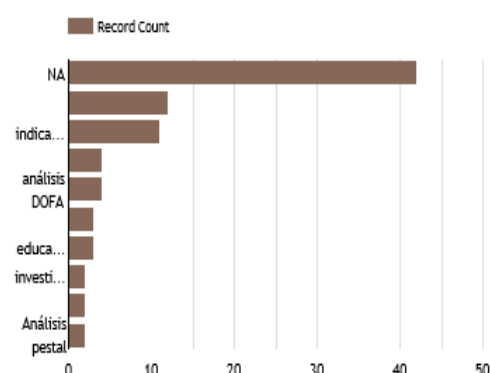
Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas de recolección de datos para la NTS 003 2018 resultaron ser: Encuestas, entrevistas y tabulación con gráficas.

REQUISITOS SEGURIDAD



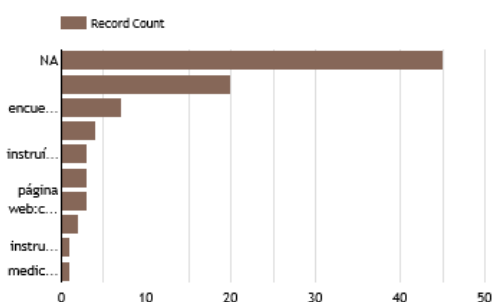
REQUISITOS AMBIENTALES



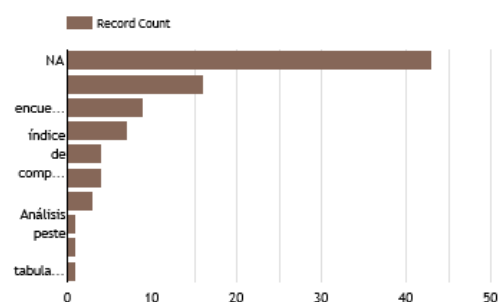
Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para requisitos de seguridad para la NTS 003 2018 resultaron ser: Análisis DOFA e indicadores de sostenibilidad.

REQUISITOS SOCIOCULTURALES

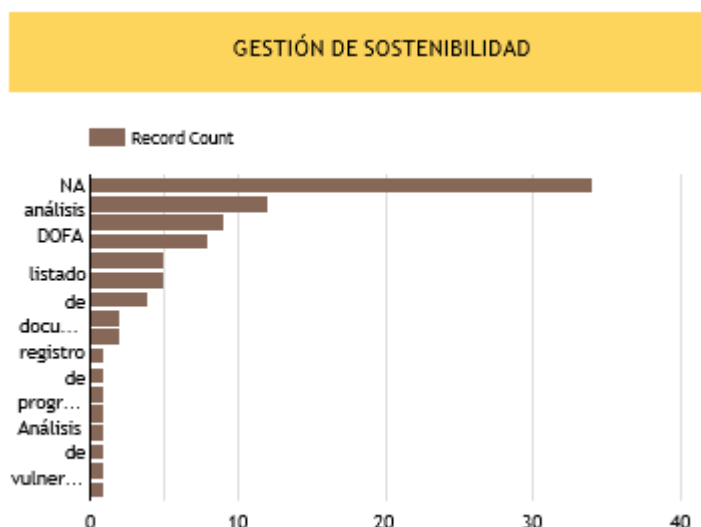


REQUISITOS ECONÓMICOS



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas para los requisitos socioculturales y económicos en la NTS 003 2018 resultaron ser: Las encuestas e indicadores.



Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022)

Las principales herramientas de gestión de sostenibilidad para la NTS 003 2018 resultaron ser: Certificado en calidad turística y el análisis DOFA.

Recapitulando para el segundo objetivo se realizó una matriz para extracción de datos con enfoque cualitativo, arrojando elementos comunes (técnicas, herramientas e instrumentos) en los 89 documentos analizados bajo el esquema de revisiones sistematizadas como se verifica en la tabla 23 siguiente.

Tabla 23. Elementos más usados en un sistema integrado de gestión

Cláusulas	Herramientas	Elementos		
		Técnica	Herramienta	Instrumento
Contexto de la organización	Análisis DOFA		x	
	Análisis PEST		x	
	PHVA		x	
	procesos estratégicos			x
	elaboración de mapa de procesos			x
Liderazgo	Habilidades y cualidades de liderazgo		x	
	Evaluación de desempeño			x
	Análisis de datos		x	
	Enfoque al cliente		x	
	Acciones formativas		x	
	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	x		
	PHVA		x	

Cláusulas	Herramientas	Elementos		
		Técnica	Herramienta	Instrumento
Planificación	FODA		x	
	lista de verificación		x	
	Check lists			x
	Planificación de objetivos: estudio de mercado, acuerdos con socios locales, selección de personal destinado (6.2)		x	
Apoyo	5WH		x	
	registro de riesgos		x	
	lista de verificación		x	
	Gestión por competencias		x	
	Información documentada			x
	Información documentada		x	
	flujograma de la comunicación ambiental			x
	Información documentada		x	
Operación	manuales, procedimientos o instrucciones			x
	requisitos para los productos y servicios		x	
	acciones de contingencia			x
	verificación			x
	revisión			x
	actividades de control: revisiones, verificación y validación			x
	análisis DAFO		x	
	trazabilidad (información documental)		x	
	plan de calidad			x
	planes de control para la comprobación de especificaciones de productos /servicios		x	
	información del cliente	x		

Cláusulas	Herramientas	Elementos		
		Técnica	Herramienta	Instrumento
Evaluación de desempeño	check list			x
	diagrama de correlación			x
	el ciclo PCDA		x	
	Check list			x
	PHVA		x	
	informes ejecutivos para la verificación del grado de cumplimiento de los objetivos			x
	revisión por la dirección			x
Mejora	programa de acciones correctivas técnica: Diagrama de Pareto		x	x
	No conformidad y acción correctiva		x	
	PHVA		x	

Fuente: Matriz para extracción de datos cualitativos (2022).

En respuesta al 3 objetivo: establecer técnicas, herramientas e instrumentos para la estructuración de una guía metodológica para el desarrollo de un sistema integrado para la sostenibilidad turística para agencias de viajes y turismo de acuerdo con los referentes obtenidos en el objetivo anterior.

- Ver anexo xx. Guía metodológica (EXCEL)
- Ver anexo xx Validación por expertos Agencias de viajes (EXCEL)
- Ver anexo xx Diagrama de flujos. (EXCEL)

ANEXO A-1 Agencias de Viajes – Implementada norma técnica sectorial

NOMBRE DE LA AGENCIA /NTS- TS-003	Vigente 2018	Versión anterior/2007
Agencia de viajes ECOCAGUI		X
Agencia de viajes Chocolate Tours		X
Agencia de viajes Operadora Velero Phantom		X
Agencia de viajes y turismo Aero Pacífico tours		X
Agencia de viajes y turismo Naiyu J Y J		X
Agencia de viajes y turismo Amazon tour S.A.S		X
Agencias de viajes Emcooprotur		X
Albatros viajes y servicios		X
All places for you S. A. S	X	
Alta Guajira tours S. A. S		X
Alternative travel Cartagena S.A. S		X
Avia marketing S. A. S	X	
Azula logística y gestión S. A. S		X
Backpackers travel		X
Berlinastur S. A		X
Bogotá Trips	X	
Buffet turísticos Royal tours		X
Camino Tours		X
Caminos y horizontes S.A.S	X	
City Sightseeing Bosque		X
CJ tours S.A. S	X	
Colombia Bungee jumping San Gil	X	
Colonial times		X
Comanlmicros		X
Corpochingaza		X
Delfines tours S. A. S		X
Discovery Colombia S. A. S	X	
Diving planet		X
Ecoturs Boquilla		X
Eunicetravel - agencias de viajes	X	
Fiesta tours Ltda.		X

Gente mayorista de turismo	X	
Green travel DMC		X
Guadaira prestadora de servicios turísticos		X
Hotel producción prueba diciembre		X
Hub travel Colombia		X
Insider tours		X
Living trips S.A. S		X
Marasha tours	X	
Merci travel Solutions		X
Pauca paisaje cultura y café	X	
Paletur		X
Planetour S.A.S		X
Priority tour Montería		X
Quindío Aventurero		X
Representaciones turísticas AS S. A. S	X	
Rumbos		X
Salome		X
Santur L Alianza		X
Selva agencia de viajes y turismo		X
The Embassy to All travel SAS	X	
Transporte la bendición de Dios		X
Tranvía de Bogotá		X
Trip Offers		X
Universal de negocios & turismo		X
Vacation by Word S. A. S		X
Ventura travel	X	
Verde Senecio	X	
Viaja por el mundo WEB		X
Viajes Capital	X	
Visas y Viajes		X
Visitando Colombia Tour	X	
Volare Tours	X	

Fuente: elaboración propia datos de ANATO (2016)

ANEXO B. MATRIZ PARA LA EXTRACCIÓN DE DATOS: REVISIONES BIBLIOGRAFICAS SISTEMATIZADAS CON ENFOQUE CUALITATIVO (ARCHIVO EXCEL)

ANEXO B - MATRIZ LA EXTRACCION DATOS CUALITATIVOS 2022.xlsx

ANEXO B-1. Matriz para la extracción de datos revisiones bibliográficas sistematizada con enfoque cualitativo – listas de subcategorías “datos”

FASES	CATEGORIAS	CLAUSULAS ALTO NIVEL	REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	CRITERIOS
1. FASE DE BÚSQUEDA	Guía metodológica			
	Sistema integrado de gestión			
	Agencias de viajes			Palabras claves
	Sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015.	Contexto de la organización - Liderazgo y compromiso Planificación. -Apoyo. - Operación -Evaluación de desempeño. -Mejora		
	Sistema de gestión de calidad NTC- ISO 9001:2015.			
	NTS- TS 003:2018			
	Requisitos de sostenibilidad		Gestión para la sostenibilidad	
			Requisitos ambientales	
			Requisitos socioculturales	
Requisitos económicos				
Seguridad				
2. FASE DE EVALUACIÓN:				Criterios Generales

CRITERIOS DE CALIDAD				Criterios IMR y D (introducción, método, resultados y discusión).
				Literatura gris.
				Fecha de publicación.
3. FASE ESQUEMA DE ANALISIS: FASE DE DOCUMENTOS				ID
				Fase de búsqueda en base de datos.
				Fuente/publicación
				Título
				Autor (s)
				Afiliación
				País
				Idioma
				Enfoque de investigación
				Tipo de publicación.
				Resumen
4. FASE DE SINTESIS NARRATIVA				Referencias bibliográficas APA
				Consolidación revisión bibliográfica como producto para el inicio de un diseño de una guía metodológica

Fuente: elaboración propia (2022)

ANEXO B-2. FLUJOGRAMA – PROCESOS METODOLÓGICOS (ARCHIVO EXCEL)

[Anexo B-2 .FLUJOGRAMAS - PROCESO METODOLOGICO AGENCIAS DE VIAJES \(1\).xlsx](#)

ANEXO C. Contenidos del modelo IMR y D

ESTRUCTURA	CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENIDOS
Introducción	Presentación del propósito y objetivos del trabajo, el objeto de estudio y el encuadre del problema de investigación. Incluye implicaciones teóricas o prácticas. Revisión de antecedentes académicos (investigaciones anteriores). Presentación de hipótesis o de preguntas de investigación según el caso. Aclaraciones terminológicas si es el caso.
Métodos	Explicación global del diseño y de la naturaleza de la investigación. Aspectos cuantitativos o cualitativos (o ambos) del objeto de estudio. Explicación de los métodos utilizados para la obtención y para el análisis de los datos o de las informaciones, documentos, etc., que constituyen la base de la evidencia. Explicación de procedimiento de muestreo cuando corresponda (métodos cuantitativos o cualitativos), o de la selección y construcción del caso y de su significación cuando corresponda (métodos cualitativos). Detalles de los instrumentos de análisis (cuando corresponda). Detalles del diseño experimental en su caso: condiciones, instrumentos utilizados, etc. Cualquier aspecto adicional sobre los materiales y los métodos según el tipo de investigación cualitativa, cuantitativa o mixta que sea requerido para garantizar la generalización o la transferibilidad de los resultados.
Resultados	Presentación de los resultados obtenidos en diversos formatos: tabular, estadístico, gráfico, narrativo, diagramas, etc., primando siempre formas de síntesis. Descripción de la naturaleza de los diferentes outputs obtenidos. Aplicación de análisis estadísticos cuando corresponda. Aplicación de análisis cualitativos cuando corresponda. Los datos completos o data sets, se pueden hacer disponibles a los evaluadores, y una vez publicado el artículo debe incluirse su forma de acceso desde el artículo.
Discusión	Razonamiento de la aportación central del trabajo y su significación para el avance de la disciplina. Descripción de las diferentes contribuciones conseguidas por los resultados. Identificación de similitudes y diferencias con otros estudios, si es el caso. Revisión del soporte a las hipótesis, si es el caso. Revisión de las respuestas a las preguntas de investigación, en su caso. Razonamiento sobre su generalización (métodos cuantitativos) o de su transferibilidad (métodos cualitativos). Alcance estratégico de los resultados. Limitaciones del estudio. Posibles investigaciones futuras.
Conclusiones	Cabe aclarar que este apartado no es normativo, ni en el modelo IMR y D ni en la APA. No obstante, la mayor parte de las revistas (y evaluadores) lo esperan, por lo que es recomendable considerarlo. Algunas revistas además lo consideran uno de los criterios determinante de la calidad de un trabajo. Puede consistir en una revisión de los objetivos y de las preguntas de investigación con una síntesis concreta de cada resultado. También puede consistir en un tipo de resumen ejecutivo, con un registro asertivo donde se destaca la significación principal aportada por la investigación. En ocasiones, se solicita que se presente de forma estructurada, mediante listas numeradas o apartados concretos de ítems bien diferenciados.

Fuente: Codina (2021).

ANEXO D. Correspondencia ISO-9001:2015, ISO 14001:2015 Y NTS-TS 003:2018

MATRIZ DE CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS ISO-9001: 2015, ISO 14001:2015 Y NTS-TS 003:2018					
NTC ISO-9001: 2015		NTC ISO/14001:2015		NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 003:2018	
NUMERAL	REQUISITO	NUMERAL	REQUISITO	NUMERAL	REQUISITO
0	INTRODUCCIÓN	0	INTRODUCCIÓN		
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1	OBJETO Y ALCANCE
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	2	REFERENCIAS NORMATIVAS		
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2	DEFINICIONES
PLANEAR					
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	4.1	Comprensión de la organización y su contexto		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión ambiental		
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental		
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	4.4	Sistema de gestión ambiental	3	GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD
5	LIDERAZGO	5	LIDERAZGO		
5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso		
5.1.1	Generalidades				
5.1.2	Enfoque al cliente				
5.2	Política de calidad	5.2	Política ambiental	3.3	Política de sostenibilidad
5.3	Roles y responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	Roles y responsabilidades y autoridades en la organización	3.1	Autoridad y responsabilidad
6	PLANIFICACIÓN	6	PLANIFICACIÓN		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	7	REQUISITOS DE SEGURIDAD
		6.1.1	Generalidades		
		6.1.2	Aspectos ambientales	4	REQUISITOS AMBIENTALES
		6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	3.2	Requisitos legales

		6.1.4	Planificación de acciones		
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos		
6.2.1	Establecer objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes	6.2.1	Objetivos ambientales		
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad	6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad
HACER					
7	APOYO	7	APOYO		
7.1	Recursos	7.1	Recursos	6	REQUISITOS ECONÓMICOS
7.1.1	Generalidades				
7.1.2	Personas			4.2	Uso eficiente del agua
7.1.3	Infraestructura			4.3	Uso eficiente de la energía
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos			4.4	Gestión de residuos
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			4.5	Uso de papel
7.1.6	Conocimiento organizacional			6.1 a-b	Contratación y generación de empleo
7.2.	Competencia	7.2	Competencia	5.3.a	Prevención de la discriminación y de la exclusión de las comunidades
7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia	5.1a-b-c	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural
7.4.	Comunicación	7.4	Comunicación	3.6	Información y sensibilización
				5.2	Manejo y prevención de riesgos sociales
		7.4.1	Generalidades		
		7.4.2	Comunicación interna		
		7.4.3	Comunicación externa	5	REQUISITOS SOCIOCULTURALES
				4.1 a 5.2	Informar a los proveedores, colaboradores y clientes Acerca de la legislación vigente aplicables
7.5.	Información documentada.	7.5	Información documentada.	3.7	Documentación y registros
7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades		
7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización		
7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada		
8	OPERACIÓN	8	OPERACIÓN		
8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional		
8.2	Requisitos para los productos y servicios	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias		
8.2.1	Comunicación con el cliente			6.2	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades. Programa de sensibilización e información
8.2.2	Determinación de los requisitos para			3.6	Sensibilización e información

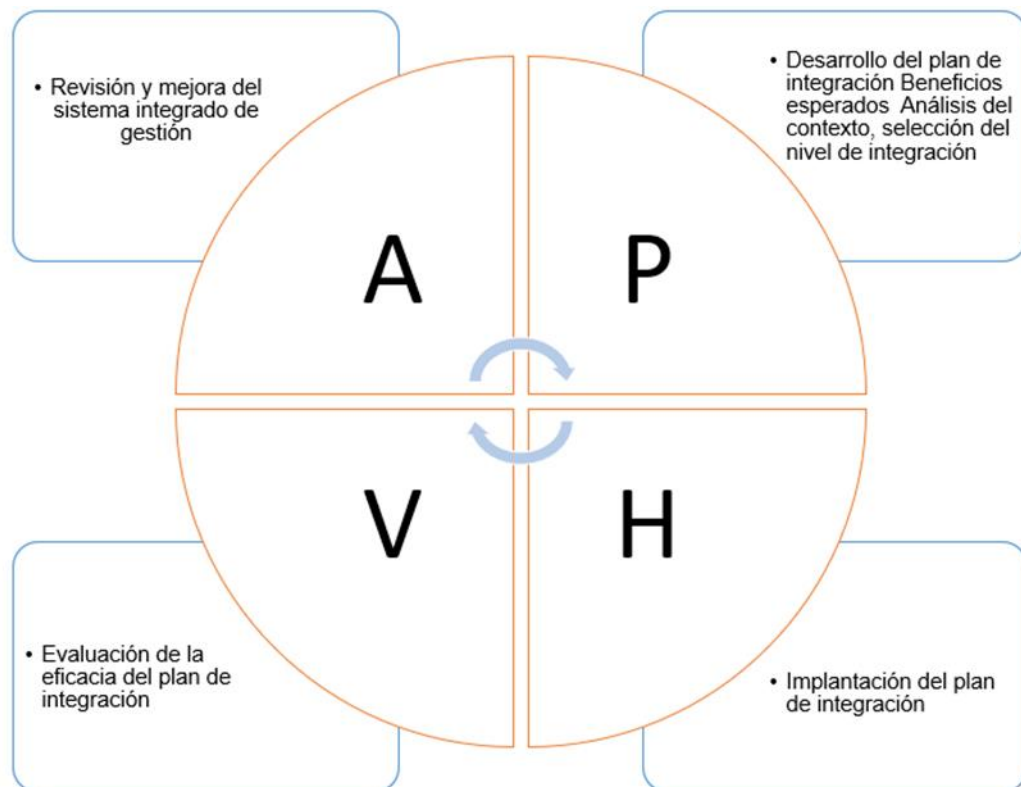
	productos y servicios.				
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.				
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios.				
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
8.4.1	Generalidades				
8.4.2	Tipo y alcance de control				
8.4.3	Información para los proveedores externos			7.1.c	Gestión de proveedores: exigir a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio
8.5	Producción y provisión del servicio				
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.				
8.5.2	Identificación y trazabilidad.				
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos				
8.5.4	Preservación				
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				
8.5.6	Control de cambios.				
8.6	Liberación de los productos y servicios				
8.7	Control de las salidas no conformes.				
VERIFICAR					
9	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	9	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	3.8. b	Monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad
9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades		
9.1.2	Satisfacción del Cliente	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	3.6	Información y sensibilización
9.1.3	Análisis y evaluación				
9.2.	Auditoría Interna	9.2	Auditoría Interna		
9.2.1	Generalidades	9.2.1	Generalidades		
9.2.2	Programa de auditoría interna	9.2.2	Programa de auditoría interna		
9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección	3.1	La dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad
ACTUAR					
10.	MEJORA	10.	MEJORA	3.8	Mejora continua- PHVA
10.1	Generalidades	10.1	Generalidades		
10.2	No conformidad y acción correctiva	10.2	No conformidad y acción correctiva		
10.3	Mejora continua	10.3	Mejora continua		

Fuente: elaboración propia (2022)

ANEXO E. GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, DISEÑADO SOBRE EL MODELO DE LA GUÍA AUTODIAGNÓSTICO ISO 9001: 2015 (ARCHIVO EXCEL)

[.ANEXO E GUÍA METODOLÓGICA FINAL.xlsm](#)

ANEXO F. UNE 66177:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN. GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



Fuente: Norma UNE 66177:2005

SELECCIÓN DEL MÉTODO DE INTEGRACIÓN UNE 661778:2005

MÉTODO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES	POSIBLES PROCESOS ABORDADOS
BASICO /BAJO	Este método no requiere experiencia en la gestión por procesos, es abordable por todo tipo de organización.	Integrar las políticas de cada sistema de gestión en una política única de sistema integrado de gestión.	Identificación y acceso a los requisitos legales, elaboración y gestión de los documentos y registros, gestión de no conformidades y oportunidades de mejora, auditoria y evaluación interna
		integrar en un único manual de gestión, la documentación de los sistemas de gestión que se aplican	
		Definir responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la gestión de la calidad, gestión ambiental, sostenibilidad del servicio o producto.	
		Integrar la gestión de algunos procesos organizativos comunes a los tres sistemas teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema. E integrar la documentación de estos procesos.	
AVANZADO/MEDIO	Para explicar este método se necesita un nivel de madurez en la gestión por procesos suficiente, que supone alcanzar o superar el nivel de madurez del método anterior. Su rentabilidad se consigue a medio plazo, requiere cierta experiencia para implantar eficazmente la gestión por procesos.	Desarrollo de un mapa de procesos que integra para los diferentes sistemas de gestión, los procesos de gestión, estratégicos, operativos, soporte y sus interrelaciones.	revisión por la dirección, comunicación, información y participación; procesos productivos y procesos críticos para la calidad, gestión ambiental y sostenibilidad turística
		revisión y mejora sistemática de los procesos teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema.	
		Definición y gestión de los procesos: descripción de la organización estratégicamente, objetivos, indicadores, mapa de procesos, instrucciones que aplican a requisitos de varios sistemas, formación,	

		planificación, procesos relacionados con el cliente, compras, producción y prestación del servicio, mantenimiento, equipos de seguimiento y medición, etc.	
EXPERTO /ALTO	Se requiere una gran experiencia en la gestión por procesos para aplicar este método. Método muy rentable, supone extender la integración a corto plazo del sistema de gestión por procesos existente a otras áreas u otros aspectos no contemplados. Se pueden conseguir grandes resultados si se ALINEAN los procesos con las estrategias de la organización.	Establecer objetivos y metas e indicadores integrados	Énfasis en la mejora continua: mejora de los procesos por revisión sistemática, gestión sistematizada incluyen actividades administrativas y económicas, cuenta con el propietario y personal vinculado, indicadores y objetivos de los procesos y subprocesos, involucración de proveedores, alianzas con proveedores para la mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos, revisión periódica desempeño de los procesos, creación del valor para todas las partes interesadas.
		Incluir la voz del cliente, a los proveedores y otras partes interesadas en el diseño de todos los procesos.	
		Extender la gestión por procesos a las actividades administrativas y económicas.	
		Involucrar a los proveedores en la mejora de los procesos.	

Fuente: Norma UNE 66177:2005

ANEXO G VALIDACIÓN DE EXPERTOS (ARCHIVO EXCEL)

[Validación por expertos Agencia de viajes..xlsx](#)

ANEXO H ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
MINCIT	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
ANATO	Asociación Colombiana de Agencias de viajes y turismo
CITUR	Centro de información turística de Colombia
SITUR META	Sistema de indicadores turística META
RNT	Registro nacional de turismo
FONTUR	Fondo nacional de Turismo
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
CO Colombia	Marca País
OMT	Organización Mundial del Turismo
PND	Plan nacional de desarrollo
WTTC	World travel & Tourism Council
CCV	Cámara de Comercio de Villavicencio
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

ANEXO I REVISIÓN DOCUMENTAL

REVISIÓN DOCUMENTAL	
Tipo de investigación	
Revista científica o journal	Es un medio de difusión de investigaciones originales y de relevancia para presentar nuevos conocimientos sobre aspectos teóricos y prácticos de las metodologías utilizadas en las disciplinas mencionadas.
Revisión	Es un método de búsqueda y análisis exhaustivo de la investigación disponible para responder a una pregunta de investigación.
Reseña	Es un escrito breve y conciso en el cual se realiza un examen o crítica de una obra o acontecimiento reciente para darlo a conocer al público.
Estudio de caso	es un estudio detallado de un tema específico. Los estudios de casos se utilizan habitualmente en la investigación social, educativa, clínica y empresarial.
Metodología o método	métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido.
Idioma	
Español	Lengua común en países Europeos y América.
Inglés	Segunda lengua.
Enfoques de investigación	
Cualitativa	Está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad o un estado.
Cuantitativa	Relacionado con la parte numérica de datos, métodos, investigaciones y / o resultados.
Mixta	Una investigación de enfoque mixto recopilará tanto variables cuantitativas como cualitativas, como por ejemplo el salario de un grupo de personas (cuantitativo) con respecto al grado de estrés que le genera el trabajo (cualitativo).
Tipo de publicación	
Revistas	Tipo de publicación periódica, sobre uno o varios temas, que se caracteriza por la riqueza de textos e imágenes.
Monografías	Trabajo escrito, metódico y completo que trata sobre la descripción especial de una determinada ciencia o asunto en particular.
Libros	Instrumento por excelencia para preservar y transmitir conocimientos, creencias y cultura, tanto a través del tiempo como del espacio.
Literatura gris	
Informes	Documento que no se difunde por los canales ordinarios de publicación comercial, y que por tanto plantea problemas de acceso.
Tesis	Documento de producción limitada, tesis de postgrados y pregrado.
Actas de congreso	Contenidos dirigidos a lectores específicos.
Normas	Contenidos dirigidos a lectores específicos.
Palabras claves	
Agencias de viajes	Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos.

Turismo	Conjunto de actividades que realizan las personas –turistas– durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios.
Competitividad	La capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores.
Sostenibilidad	Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.
Calidad	Resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios.
Partes interesadas	Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.
Confianza	Cliente decide adquirir los servicios o productos que ofrecemos.
Inclusión	Atiende con calidad, pertinencia y equidad a las necesidades comunes y específicos.
Desarrollo sostenible	El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. La determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio. El desarrollo sostenible se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía. (Ley 1558 de 2012)
Normas sectoriales	Resultado de los sistemas de gestión generales, consecuencia de la necesidad de cubrir los requisitos específicos de su sector empresarial con normativas más concretas y mayor exigencia del mercado.
COVID - 19	Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2.
Guías metodológicas	Documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados con los sistemas de información.
Ambiente	Es todo lo que nos rodea.
Cultura	Conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas.
Gestión	Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.
Innovación	Todas aquellas acciones que introducen una novedad a nuestro negocio.
Agencias de viajes inteligentes	Agencias de viajes con soluciones innovadoras y sustenta sus servicios en una infraestructura tecnológica moderna y sólida, enfocada en la competitividad y el desarrollo basados en principios de sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad.
Sitios turísticos	Es todo lugar, objeto o acontecimiento que podría interesar a los turistas.
NTS 003:2018	Agencias de viajes, requisitos de sostenibilidad.
Impacto social	Es la obtención de información cuantitativa y cualitativa sobre los cambios generados en las personas, grupos o comunidades, sobre cómo se han producido esas transformaciones, y de manera comparativa y robusta.
Impacto económico	Medición de los efectos que tiene el proyecto, obra y otros, sobre la economía en su conjunto.

Impacto ambiental	Modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.
Turismo responsable	Compromiso con el entorno.
Reinventarse	Proceso al que se somete a cambios algo existente.
Destinos turísticos	Zona o área geográfica que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado.
Viajeros	Toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración.
Ecoturismo	Modalidad del turismo, que se caracteriza por el interés de visitar destinos donde las bellezas naturales son el atractivo más fuerte.
Prestadores de servicios turísticos	Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo. (Ley 300 de 1996)
Beneficio	Mejora que experimenta una persona o una cosa gracias a algo que se le hace o se le da.
Demanda turística	Cantidad de servicios adquiridos o con intención de adquirir por turistas.
Prácticas amigables con el medio ambiente	Acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades.
Mejoramiento de la calidad	Estrategia para el mejoramiento continuo que abarca todos los niveles de responsabilidad.
Exigencias del entorno	Aquellas fuerzas externas de la empresa.
Otras normas sectoriales para Agencias de Viajes	Son normas técnicas sectoriales que establecen requisitos que deben cumplir las agencias de viajes.
Agente intermediario	Son los encargados de manejar las inversiones, los valores monetarios y la economía circundante.
Turismo sostenible	Es la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”
Objetivos de desarrollo sostenible	Plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos.
Nuevas tecnológicas	Aplicación de tecnologías digitales y los sistemas de telecomunicación, entre otros.
Calidad turística	Distintivo que consiguen aquellos establecimientos que cumplen unos requisitos y estándares que garantizan a los clientes la excelencia en el servicio.
Formación	Acción de capacitar o formar al personal.
Calidad del servicio	Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.
Confianza	Es una variable implícita, de enorme valor.

Disponibilidad	La capacidad que tiene un elemento de ser continuo, y su proceso sea de carácter riguroso y controlado.
Tecnológicas	Transformar el medio y mejorar los conocimientos y técnicas.
Seguridad	Controles y mecanismos para alcanzar los niveles de protección en una empresa.
Desempeño	Grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.
Desarrollo Incluyente	Se basa en la comprensión de la discapacidad desde el punto de vista de los derechos humanos, y coloca en primer plano los aspectos de la igualdad de oportunidades y de la participación equitativa de las personas con discapacidades.
Destinos inteligentes	Destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos.
Tecnología	Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector.
Agencias de viajes on line	Son agencias que no disponen de presencia física, sino que la venta se produce a través de su correspondiente página web/portal.
Gestión sostenible	Herramientas y principios que aseguran el bienestar humano, social, y económico; buscando el fortalecimiento del medio ambiente.
Nuevas tecnologías	Corrientes tecnológicas que están marcando un cambio en el modelo industrial y social en la economía global.
Posicionamiento	Colocar una cosa o un servicio en una mejor categoría.
Destinos inteligentes	Destino principal de un viaje turístico se define como el lugar visitado que es fundamental para la decisión de realizar el viaje.
Nuevas tecnologías	Conjunto de tecnologías de temprana creación o desarrollo que forman parte de la denominada 'revolución digital'.
Credibilidad	Acción de construir la confianza, la cual se desarrolló entorno a las relaciones laborales, educativas entre otras
Responsabilidad social	Compromiso que tienen los individuos o como miembros de un grupo u organización en beneficio de la sociedad.
Bioseguridad	Principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental, y sin embargo definen "protección biológica" (o "bioprotección") como aquellas medidas de protección de la institución y del personal destinadas a reducir el riesgo de pérdida, robo, uso incorrecto, desviaciones o liberación intencional de patógenos o toxinas.
Sustentable	Proceso que busca encontrar el equilibrio entre el medio ambiente y el uso de los recursos naturales
Agencias de viajes inteligentes	Un destino turístico inteligente es un espacio turístico innovador basado en una infraestructura tecnológica de vanguardia que responde al desarrollo sostenible del territorio turístico.
Economía	Estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas.
Seguridad y salud en el trabajo	Prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.
Sistema integrado de gestión	Es una herramienta en la que se plasma el protocolo a seguir a diario en una actividad de producción.

Riesgos	Probabilidad de que ocurra un evento.
Oportunidad	Los beneficios o las posibilidades que se presentan como consecuencia de la ocurrencia de un determinado evento.
Calidad de la Oferta turística	Todos los servicios que se cubren, enmarcan las instalaciones, organizaciones entre otros.
Medio ambiente	Se refiere a la integración de todos los seres vivos y no vivos y a la interacción que naturalmente tienen entre ellos.
Referencias bibliográficas APA	
Si	Es un conjunto de datos que identifican una idea o frase.
No	No reconoce los datos e identifica la idea.
Criterios generales	
Insuficiente	No cumple con todas las exigencias del indicador.
Suficiente	Cumple en forma básica e incipiente con las exigencias del indicador, se reconocen algunos elementos importantes sin embargo falta algunos muy graves.
Muy bueno	Cumple en forma aceptable con las exigencias del indicador, presentando información adecuada pertinente.
Excelente	Cumple con todas las exigencias del indicador y se destaca por los criterios de calidad e inclusión en conformidad a lo solicitado.
Fecha de publicación	
Menor de 5 años	Publicaciones recientes.
Entre 5 y 10 años	Publicaciones de gran interés acerca del tema.
Mapas de empatía	Formato que busca describir el cliente de la empresa basado en 6 aspectos: (oye-piensa y siente-ve-dice y hace- esfuerzate- resultados)
Encuestas de clientes	Determinan la satisfacción de los clientes con respecto a productos, servicios e impresiones generales.
Entrevistas	Conversación concertada entre dos o más personas en un asunto en particular.
Página web	Documento accesible desde cualquier navegador que tenga acceso a internet.
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
Descripciones de puestos, organigramas , manuales	Es la representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, en cuanto a manuales y puesto son temas relacionados ya que en los manuales se vislumbra toda la información.
Inclusión en procedimientos o fichas de procesos	Documento donde se muestran las características de las actividades que se recabaron en el diagrama
Acciones formativas	Herramienta usada para el cumplimiento de conocimientos, valoración y evaluación del potencial de los trabajadores.
Periodos de prueba supervisados, en los que se	Tiempo que es establecido por la empresa y el contratado, en donde el contratado mostrara sus competencias.

realizan las actividades	
Charlas informativas	Herramienta usada para reconocimiento de la empresa, concisa, precisa, efectiva y dinámica enfocada en los puntos claros y claves de la empresa.
Reuniones, manual de bienvenida.	Información elaborada por la empresa, que le permite a propios y visitantes conocer de cerca la empresa en la que laboran.