



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** DIOMAR SAIR **APELLIDOS:** CARRASCAL FARFÁN

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS BÁSICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JAVIER ORLANDO **APELLIDOS:** ZAMBRANO MALAGON

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ORIENTADO BAJO LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES AV01 Y AV02 EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS

### RESUMEN:

Se identificó mediante un diagnóstico, la aplicabilidad de las normas técnicas sectoriales NTS AV01 y NTS AV02, documentando el proceso de gestión comercial de la Agencia Operadora de Turismo INVERTOURS. Igualmente, se propuso un mecanismo de seguimiento y medición para las actividades de ventas y/o reservas y servicio al cliente. Por último, se establecieron recomendaciones para el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad el cual perdieron su posterior implementación.

Palabras clave: sistema de gestión de calidad, normas técnicas sectoriales, INVERTOURS.

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 66

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ORIENTADO BAJO LAS  
NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES AV01 Y AV02 EN LA AGENCIA  
OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS

DIOMAR SAIR CARRASCAL FARFÁN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2014

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ORIENTADO BAJO LAS  
NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES AV01 Y AV02 EN LA AGENCIA  
OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS

DIOMAR SAIR CARRASCAL FARFÁN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director  
JAVIER ORLANDO ZAMBRANO MALAGON  
Profesional de Calidad - ICONTEC

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2014



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EN  
CONVENIO INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS ICONTEC  
ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
VII COHORTE



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: NOVIEMBRE 29 HORA: 8:30 PM  
LUGAR: SALA 301 DE EDIFICIO DE POSTGRADOS  
FACULTAD: CIENCIAS BÁSICAS - DEPARTAMENTO DE QUÍMICA

TÍTULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD,  
ORIENTADO BAJO LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES AV01 Y AV02  
EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS.


JURADO: SERGIO IVÁN QUINTERO AYALA  
ANA MILENA GÓMEZ

DIRECTOR: JAVIER ORLANDO ZAMBRANO MALAGON

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>CARRASCAL FARFAN DIOMAR SAIR</u>	<u>20164</u>	<u>4.0</u>

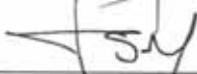
APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

  
ANA MILENA GOMEZ

  
PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

Vo. Bo.   
JORGE SÁNCHEZ MOLINA  
Coordinador Comité Curricular

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 JUSTIFICACIÓN	13
1.4 OBJETIVOS	15
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	16
2. REFERENTES TEÓRICOS	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.2 MARCO CONCEPTUAL	19
2.2.1 Sistema de gestión de calidad	19
2.2.2 Normas técnicas sectoriales	21
2.2.3 Agencia operadora de turismo	26
2.3 MARCO TEÓRICO	27
2.3.1 NTS AV01. Reserva en agencias de viajes	29
2.3.2 NTS AV02: atención al cliente en agencias de viajes	32
2.4 MARCO CONTEXTUAL	34
2.4.1 Reseña histórica Invertours	34
2.4.2 Misión	34
2.4.3 Visión	34

2.4.4 Valores	34
2.4.5 Portafolio de productos	35
2.5 MARCO LEGAL	35
3. METODOLOGIA	38
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	39
3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
4. ASPECTOS ÉTICOS	41
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
5.1 IDENTIFICAR MEDIANTE UN DIAGNÓSTICO, LA APLICABILIDAD DE LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES NTS AV01 Y NTS AV02, EN EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL DE LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS	42
5.1.1 Informe descriptivo del diagnóstico	46
6. DOCUMENTAR EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL, BASADO EN LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES NTS AV01 Y NTS AV02 DE LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS	50
7. PROPONER UN MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PARA LAS ACTIVIDADES DE VENTAS Y/O RESERVAS Y SERVICIO AL CLIENTE, EN EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	52
7.1 INDICADORES PROPUESTOS A INVERTOURS	53

8. ESTABLECER RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO INVERTOURS QUE PERMITA SU POSTERIOR IMPLEMENTACIÓN	56
9. CONCLUSIONES	60
10. RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62