

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA NORMA  
TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS OPC 001 PARA EL MEJORAMIENTO  
DE LA EMPRESA LOGITRES S.A.S.**

Presentado por:

Lisbeth Dayana Pérez Monterroza

Presentado a:

Mg. Lenyd Angélica Riaño Martínez

IIINSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE NEGOCIOS Y DESARROLLO INTERNACIONAL

ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y GASTRONÓMICA

BOGOTÁ D.C, MAYO 2024

## Contenido

<b><u>Estado del Arte</u></b> .....	9
Marco de Referencia .....	9
Marco Teórico.....	12
Marco Conceptual .....	14
Marco Metodológico .....	15
<b><u>Análisis de los primeros resultados</u></b> .....	17
<u>Realizamos una encuesta a los colaboradores de la empresa Logitres S.a.s. La encuesta la realizamos en un espacio de formación donde se recibieron 20 respuesta en total de los participantes. En los primeros hallazgos de esta fase de recolección se evidenciaron los siguientes resultados.</u> .....	17
<b><u>Hallazgo</u></b> .....	17
<u>La primera pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente. ¿Se encuentran</u> .....	17
<b><u>Hallazgo</u></b> .....	18
<u>La segunda pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente.</u> .....	18
<u>Gráfico 2: Obtención de la información sobre la norma</u> .....	19
<b><u>Hallazgo</u></b> .....	19
<u>La tercera pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente.</u> .....	19
<u>La cuarta pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente</u> .....	20
<u>La quinta pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente.</u> .....	21
<u>La sexta pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente.</u> .....	22

## **Análisis de los resultados finales.....24**

Se realizó la encuesta final a los colaboradores de la empresa Logitres S.A.S. La encuesta se realizó en un espacio de formación donde se recibieron 5 respuestas en total de los participantes. En los primeros hallazgos de esta fase de recolección se evidenciaron los siguientes resultados:.....24

### **Gráfico 1: Capacitación para entender los requisitos .....24**

En esta primera pregunta se puede evidenciar el impacto positivo que tuvo la capacitación, y la receptividad de esta. ....24

### **Gráfico 2: Aplicación de los conocimientos adquiridos .....25**

Con esta pregunta se puede ratificar que una vez el personal reciba la información sobre la norma, debido a las actividades que realizan diariamente, la implementan con facilidad y se familiarizan con ella. ....25

Este punto permite comprender que la capacitación no sólo aportó conocimientos e información a quienes desconocían el tema, sino que permitió refrescar conocimientos a las personas que habían recibido capacitación en otras ocasiones o que contaban con poca información obtenida por cuenta propia. ....25

### **Gráfico 3: .....26**

#### **Elaboración propia.....26**

Si bien la mayoría de las personas manifestó no tener ninguna sugerencia, en un buzón físico que se instaló en el espacio, recibimos comentarios alusivos a un nuevo espacio con más tiempo para la socialización de dudas y poder abordar otros aspectos. ....26

## **Conclusiones .....27**

En relación con lo expuesto durante el desarrollo del proyecto se evidenció una falta de claridad entre los colaboradores respecto a algunos procesos normativos, a pesar de su involucramiento diario en eventos. Sin embargo, la capacitación inicial resultó en una mejor comprensión de estos procesos, lo que indica un potencial para mejorar el cumplimiento normativo y las prácticas operativas a través del desarrollo del personal. El patrón más destacado fue la falta de conocimiento sobre muchos

procesos normativos, resaltando la necesidad urgente de una capacitación más sólida en cumplimiento normativo para garantizar la eficacia y conformidad en las operaciones de la empresa. ....27

**Referencias.....27**

### **Resumen**

En el presente trabajo de investigación se centra en analizar el impacto de la formación en la normativa colombiana NTS OPC 001 en la empresa Logitres S.A.S., que ha demostrado un rápido crecimiento en el mercado de la logística de eventos desde su fundación en agosto de 2022. A través de la aplicación de una encuesta y el diseño de un plan de socialización, se busca identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de la implementación de la normativa en la calidad y seguridad de los eventos realizados por la empresa. Este proyecto no solo beneficiará a Logitres S.A.S., sino que también sentará un precedente para el cumplimiento normativo en la industria de eventos en Colombia.

**Palabras claves:** Industria de eventos, normativa NTS OPC 001, calidad, seguridad, cumplimiento normativo, encuestas, plan de socialización, mejora.

### **Abstract**

This research work focuses on analyzing the impact of training in the Colombian regulation NTS OPC 001 in the company Logitres S.A.S., which has demonstrated rapid growth in the event logistics market since its founding in August 2022. Through the application of a survey and the design of a socialization plan, the aim is to identify areas for improvement and evaluate the impact of the implementation of the regulations on the quality and safety of the events held by the company. This project will not only benefit Logitres S.A.S. But will also set a precedent for regulatory compliance in the events industry in Colombia.

**Keywords:** Events industry, NTS OPC 001 regulations, quality, safety, regulatory compliance, surveys, socialization plan, improvement.

## **Introducción**

En el sector de la industria de eventos en Colombia, la calidad, seguridad y cumplimiento normativo son elementos esenciales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa que se desempeñe en dicho sector. Pese al crecimiento y la profesionalización del sector, muchas empresas aún carecen de la aplicación adecuada de la normativa colombiana vigente para eventos, lo que puede generar riesgos tanto para clientes como para empresas y restringir su potencial de crecimiento.

Tomando como base la norma NTS OPC 001 para eventos, se realiza una lista de chequeo sobre la cual se analizan los diferentes procesos que deben cumplir para determinar su estado actual de cumplimiento, identificando oportunidades de mejora y los nuevos retos que plantea la

normatividad recientemente entrada en vigor en el país.

De modo que, siendo que la empresa Logitres S.A.S. inició su operación en el mes de agosto del año 2022, gracias a la confianza brindada la empresa Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), que tenía a su cargo la promoción del lanzamiento de un nuevo producto tecnológico; evento que, por su excelente resultado, trajo consigo otros contratos. La compañía se ha destacado en este mundo de la logística de eventos, creciendo dentro de dicho mercado rápidamente desde su fundación; sin embargo, hoy en día carece de un enfoque sistemático y normativo en sus operaciones, lo que puede afectar su reputación y limitar su crecimiento.

A través de la aplicación de una encuesta sobre el estado actual de las prácticas operativas de la empresa Logitres S.A.S., con base en los criterios establecidos por la NTS OPC 001, se identificarán las áreas que requieran de mejora y con base en los resultados obtenidos se diseñará un plan de socialización que permita cumplir con los estándares establecidos por la norma mencionada. Este proyecto se desarrollará considerando las necesidades específicas y los recursos disponibles de la compañía, con el objetivo de garantizar su viabilidad y efectividad. Después, se evaluará el impacto de la implementación de la normativa colombiana vigente para eventos en la empresa, para medir la mejora en la calidad, seguridad y cumplimiento normativo de los eventos realizados por la empresa. Esto se llevará a cabo a través de la aplicación de encuestas que se realizarán en dos momentos específicos, una al inicio y la otra al final. Otro de los propósitos de este proyecto, es contribuir a otras compañías que presenten falencias similares y puedan, a través

de éste, fortalecerse en el sector logístico, promoviendo prácticas operativas que garanticen la excelencia y la satisfacción de los clientes.

**Pregunta Problema:**

¿Cuál fue el impacto de la formación en materia de la norma sectorial NTS OPC 001 a la empresa Logitres S.A.S en la calidad, seguridad y cumplimiento normativos de sus prácticas operativas?

**OBJETIVOS**

**Objetivo General:**

Analizar el impacto de la formación sobre la normativa colombiana NTS OPC 001 vigente para eventos en la operación de la empresa Logitres S.A.S.

**Objetivos Específicos:**

1. Realizar un diagnóstico sobre las prácticas reglamentadas por la norma para NTS OPC 001 para eventos que se están llevando a cabo en la empresa Logitres S.A.S.
2. Establecer un plan de mejora hacia el fortalecimiento de los procesos empresariales con base en resultados obtenidos en el diagnóstico.
3. Evaluar la socialización de la normativa colombiana vigente para eventos en cuanto a la calidad, seguridad y cumplimiento de eventos en la empresa Logitres S.A.S.

**Justificación**

La empresa de eventos Logitres S.A.S., desde sus inicios en agosto de 2022, ha demostrado su capacidad para destacarse en la logística de eventos, ganando reconocimiento gracias a su participación en diferentes actividades. Sin embargo, la falta de un enfoque normativo organizado desde su operación ha generado preocupación, ya que puede acarrear problemas con sus clientes y afectar parte de su reconocimiento. Adicionalmente, en la parte comercial, esto limita oportunidades de crecimiento y expansión.

Para el campo de la administración hotelera y gastronómica, asuntos como estos resultan relevantes por contribuir al desarrollo de la industria de eventos en el país, sentando un precedente teórico y práctico para el ejercicio más eficiente de la operación de las empresas en este nicho de mercado. Contribuir al fortalecimiento y adecuada implementación de la norma NTS OPC 001 en el sector de eventos en Colombia resulta siendo desde el caso de Logitress S.A.S., una experiencia valiosa para el fortalecimiento y adecuación de calidad en la prestación de los servicios que será ejemplar para el sector en general.

Por ello, el presente proyecto de grado se alinea con la necesidad urgente de abordar estas deficiencias y fortalecer la posición de Logitres en el mercado. Su objetivo principal es diseñar un plan de mejoramiento centrado en la implementación de la normativa colombiana vigente para eventos, la NTS OPC 001.

El desarrollo de un plan de implementación adaptado a las necesidades específicas y de recursos disponibles de Logitres S.A.S., es esencial para asegurar el éxito y la sostenibilidad de este proyecto. Más allá de los beneficios para la empresa, esta idea tiene el potencial de impactar positivamente en el sector de eventos en Colombia, proporcionando un modelo efectivo y



replicable para la implementación de normativa en la que se promuevan prácticas operativas que elevan los estándares de calidad, seguridad y cumplimiento normativo en la industria de eventos.

Este proyecto no solo responde a una necesidad dentro de Logitres S.A.S., sino que también, como se ha señalado anteriormente, contribuye al avance y la profesionalización del sector de eventos en Colombia. Su ejecución exitosa no solo beneficiará a la compañía, sino que también quedarán las bases para un mayor desarrollo y fortalecimiento de otras empresas que pertenezcan al sector de la industria en Colombia, o que estén en proceso de creación.

Además, al hacer buenas prácticas, como lo estipula la norma NTS OPC 001, se reducen las probabilidades de accidentes e incidentes, lo que permite vender al sector logístico de eventos en Colombia de forma más sólida, segura y de confianza.

## **Estado del Arte**

### **Marco de Referencia**

Para la elaboración del marco teórico se realizó una revisión de literatura en las bases de datos de la universidad, tales como JSTOR, utilizando palabras claves como *eventos*, *norma técnica sectorial e implementación de la norma para eventos*. Esta búsqueda no arrojó resultados significativos, pues si bien se han realizado estudios sobre el tema abordado, específicamente sobre la norma NTS OPC 001 en el sector de eventos en Colombia se encontraron 0 resultados. Ante esto, se recurre a la literatura gris.

Así pues, algunas investigaciones como en primer lugar la de (Jaramillo Hurtado & Simijaca Carreño, 2012), donde al igual que en el presente trabajo, se analizan y valoran los aportes e impacto de la aplicación de una norma técnica sectorial en la operación de una empresa para el

mejoramiento de sus procesos y servicios. Específicamente, en el caso de la empresa Hotel Factory Inn, en la que la aplicación de ciertas medidas contenidas en la norma haría posible el crecimiento de la empresa, haciendo que alcance un mayor estándar de calidad en el servicio que ofrece y acercándose a la posibilidad incluso de mejorar su reconocimiento dentro del sector y su posición en el mercado.

Otro estudio muy similar al anterior es el realizado por (Giraldo Bedoya, 2007), en el cual se revisa el caso de la operación del Hotel de Pereira y Centro de Convenciones y el alineamiento de su operación con la norma técnica sectorial hotelera 006, para establecer una hoja de ruta para el mejoramiento del proceso de prestación de sus servicios. Esto, porque el estudio identificó falencias puntuales en la prestación del servicio a sus clientes, con base en sus niveles de satisfacción, al mismo tiempo que se identificaron en la norma algunos elementos valiosos para la atención de estas dificultades. Para la superación de estas dificultades, se llevó a cabo un ejercicio de socialización y aprehensión de la norma por parte de los colaboradores de la empresa, a la vez que sus indicaciones fueron agregadas eficientemente a los protocolos de operación.

Adicionalmente, el estudio de (Estrada Portilla, 2021) planteó la necesidad de apropiación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002 de 2006 en la empresa Hotel Tierra Azul para la consolidación de un programa de gestión para la sostenibilidad en dicha empresa. Este esfuerzo da cuenta de la relevancia de la aplicación de las normas técnicas para la adaptación de las empresas a las necesidades y objetivos tanto del mercado como del contexto social en el que se ubican; puntualmente para este caso, en lo relacionado con la sostenibilidad que es un fenómeno en auge en todos los sectores de la economía y de la sociedad. Este trabajo revela la facilidad con la cual las normas técnicas le permiten a las empresas incorporar en poco tiempo mejoras altamente

eficientes en su gestión y operación. Especialmente, cuando se trata de empresas pertenecientes al sector hotelero, los resultados de la gestión son mucho mejores, aumentando sus ganancias y posicionándose mejor en el mercado.

Por otra parte, el último estudio revisado en esta materia, escrito por (Girón Chamorro, 2019), presenta el diseño del sistema integral de sostenibilidad para la empresa Chivas Tour Cali con base en la NTS-TS 005 y la norma ISO 9001:2015. Este estudio plantea que los elementos fundamentales para estos procesos de diseño de estrategias de fortalecimiento y desarrollo de programas de sostenibilidad o cualquier otro tipo de programas al interior de la empresa, requieren de un apropiamiento de las normas técnicas sectoriales, pues en ellas está contenida la base para orientar estos procesos, permitiéndole a la empresa no sólo cumplir debidamente con la normatividad vigente, sino también adaptarse de manera rápida, eficaz y segura a las necesidades y objetivos del mercado en el que se desenvuelven. Además, este trabajo brinda elementos ejemplares sobre cómo llevar a cabo una adecuada y sistemática apropiación de los elementos de la norma en la actividad de la empresa.

Los estudios presentados anteriormente permiten identificar la importancia de los ejercicios de revisión e incorporación del contenido de las normas técnicas sectoriales en las actividades y operaciones de las empresas, particularmente de empresas del sector hotelero y gastronómico. Además, ofrecen elementos metodológicos valiosos que sirven para orientar el presente trabajo, sobre los mecanismos que son más eficientes para el proceso de socialización e incorporación de los elementos de la norma a las actividades de las empresas, para que éstas mejoren sus servicios y garanticen una prestación de mayor calidad.

### **Marco Teórico.**

Para el marco teórico del presente trabajo, es fundamental definir puntualmente la Norma Técnica Sectorial NTS OPC 001, la cual sienta las bases del ejercicio a realizar; así como elementos regionales del mercado y el comportamiento de esta clase de normatividad en otros países para ubicar el ejercicio en un contexto más amplio y claro. Esto, con el fin de ilustrar que los procesos de adaptación normativa son importantes tanto a nivel local como nacional y mundial. Las normas que orientan los procesos de operación de las empresas de sectores específicos del mercado nutren su operación y posibilitan una competencia más justa, al mismo tiempo que garantizan un ejercicio comercial pertinente para las demandas del mercado y las necesidades de los clientes.

La normativa para eventos en Colombia, específicamente la Norma Técnica Sectorial NTS OPC 001, establece un conjunto de lineamientos y requisitos que deben seguir las empresas dedicadas a la planificación, organización y ejecución de eventos en el país. Esta normativa busca garantizar la calidad, seguridad y cumplimiento normativo en todos los aspectos de los eventos. Bogotá se ha demostrado que en los últimos años el crecimiento de consumo cultural entorno a las artes musicales ha crecido de manera significativa. Evidencia de esto, es el crecimiento de número de espectáculos realizados, que según el Ministerio de Cultura para el año 2014 fueron 453 eventos de mediana y gran distinción, mientras que en el 2015 la cifra aumentó a 532, esto significa un crecimiento del 17% de consumo cultural en el país. Sin embargo, de éstos, 179 se realizaron en la ciudad de Bogotá en el 2014 y 229 durante el 2015, es decir, el crecimiento en la capital significó el 27,9% (Patiño Rodríguez, 2017)

De la misma manera se debe tener en cuenta la norma NTS-OPC Norma técnica sectorial

001 por medio de la cual se establecen los requisitos de calidad que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones OPC. (Ministerio de Comercio, 2009).

**Tabla 1**

*Normas que rigen en los países de Argentina, Estados Unidos y Colombia*

<b>País</b>	<b>Normas para eventos</b>	<b>Áreas clave de regulación</b>
<b>Argentina</b>	Normas IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)	Seguridad, salud y bienestar.
	Ley Nacional de Espectáculos Públicos.	Gestión de riesgos y emergencias.
	Códigos de edificación locales.	Permisos, licencias y autorizaciones.
	Normas provinciales y municipales.	Accesibilidad.
<b>Estados Unidos</b>	NFPA (National Fire Protection Association)	Seguridad contra incendios
	OSHA (Occupational Safety and Health Administration)	Salud y seguridad en el trabajo
	ADA (Americans with Disabilities Act)	Códigos de construcción locales

	- Accesibilidad	Cumplimiento de permisos y licencias
<b>Colombia</b>	NTS OPC 001 (Norma Técnica Sectorial para eventos)	Seguridad, calidad y cumplimiento normativo
	Decretos municipales y departamentales -	Licencias y permisos.
	Normas ISO 9001 y ISO 20121.	Sostenibilidad y gestión ambiental.

**Fuente: Elaboración propia**

En la **tabla número 1** como se puede apreciar se realiza un cuadro comparativo de las normas de eventos en tres países diferentes del continente americano y las áreas claves de la regulación donde se pueden encontrar que para el caso de Colombia es un poco insuficiente la información comparando la normativa de Estados Unidos, la cual cuenta con la norma más avanzada ya que se destacan por una amplia gama de aspectos desde la seguridad y la protección del medio ambiente desde su incorporación y accesibilidad para personas con discapacidades.

### **Marco Conceptual**

Los dos elementos fundamentales de este marco conceptual tienen relación con las dos bases normativas que orientan el proceso de incorporación y socialización a las actividades de la empresa Logitress S.A.S., con el propósito de tener la claridad necesaria para adaptarlas de manera

funcional a los propósitos y operaciones de la empresa, garantizando así la mayor probabilidad posible de éxito del proceso.

La Norma Técnica Sectorial NTS OPC 001 establece los lineamientos y requisitos específicos para la gestión y ejecución de eventos en Colombia. En su enfoque integral, esta normativa aborda aspectos fundamentales como la seguridad de los asistentes, la calidad de los servicios ofrecidos durante los eventos y el cumplimiento de las regulaciones normativas vigentes. Dentro de sus disposiciones, se detallan los procedimientos y protocolos que deben seguirse en cada etapa del proceso de planificación, organización y ejecución de eventos, desde la obtención de permisos y licencias necesarias hasta la gestión de riesgos y la atención de emergencias.

La norma ISO 20121 define los requisitos del sistema de gestión de eventos sostenibles, donde se detallan los requisitos para planificar, implementar y evaluar eventos con el objetivo de reducir su impacto ambiental y social. Esta norma proporciona un marco integral para que las organizaciones puedan desarrollar prácticas más responsables y sostenibles en la realización de eventos.

### **Marco Metodológico**

Para la presente investigación se utilizará un enfoque metodológico mixto, ya que se requiere en este estudio obtener información detallada sobre las normas que actualmente rigen en el sector de la empresa de eventos Logitres SAS, al igual que una evaluación que permita obtener resultados efectivos al dar a conocer la normativa NTS OPC 001 en sus prácticas operativas. La combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos permite abordar diferentes puntos de vista del problema y proporcionar una visión integral.

El enfoque cualitativo nos permitirá explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones del personal de Logitres SAS respecto a las prácticas operativas actuales y la normativa NTS OPC 001. Esto nos brindará una visión interna valiosa sobre los desafíos y oportunidades percibidos, así como posibles barreras para la implementación efectiva de la normativa.

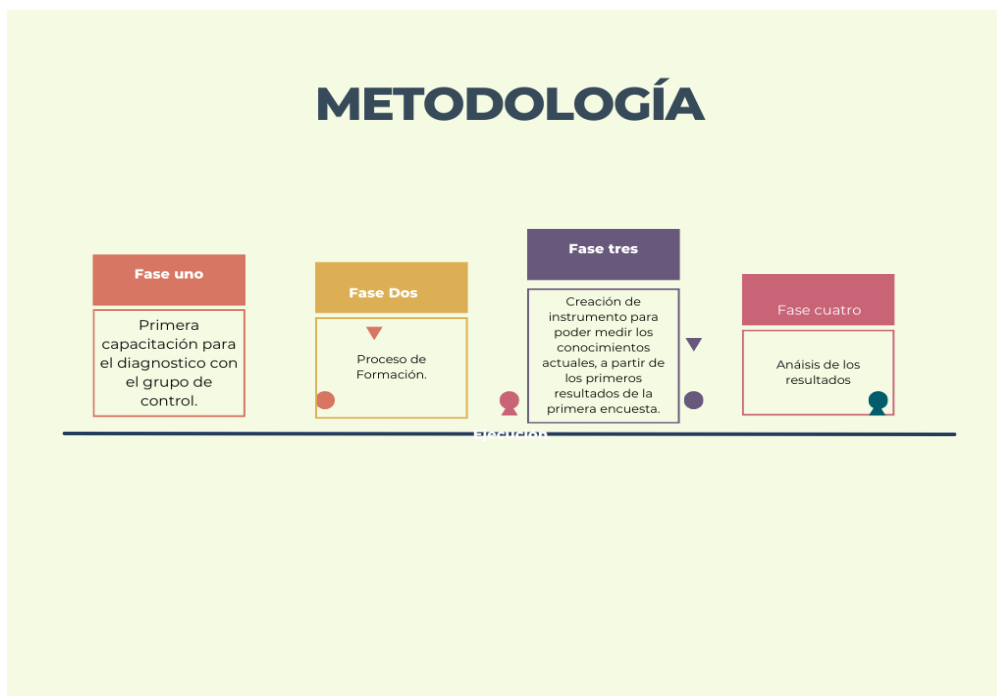
Por otro lado, el enfoque cuantitativo nos permitirá obtener datos numéricos y medibles sobre el conocimiento previo y posterior de la normativa, así como evaluar el cambio y prácticas operativas a lo largo del tiempo. Esto nos permitirá cuantificar el impacto de la implementación de la normativa en términos de calidad, seguridad y cumplimiento normativo.

Al combinar ambas aproximaciones, podremos complementar y validar los hallazgos obtenidos, fortaleciendo la validez y confiabilidad de los resultados del estudio. Además, la metodología mixta nos brindará una visión más completa de la situación, lo que nos permitirá tomar decisiones informadas y desarrollar recomendaciones prácticas y efectivas para mejorar las prácticas operativas de Logitres S.A.S.

Se plantea aplicar una encuesta a todos los colaboradores, que servirán como grupo control (N=20) de todas las áreas de Logitres S.A.S en dos momentos diferentes: la primera será diseñada para recopilar información sobre las prácticas operativas actuales y el nivel de conocimiento inicial sobre la normativa NTS OPC 001. En segundo momento se aplicará la encuesta posterior a un proceso formativo sobre la misma norma, de tal forma, que se pueda evaluar el nivel de conocimiento del personal sobre la implementación de la normativa y su impacto en la calidad, seguridad y cumplimiento normativo de los eventos, con base al proceso formativo brindado.

Ilustración 1: Metodología





**Fuente: Elaboración propia.**

### Análisis de los primeros resultados

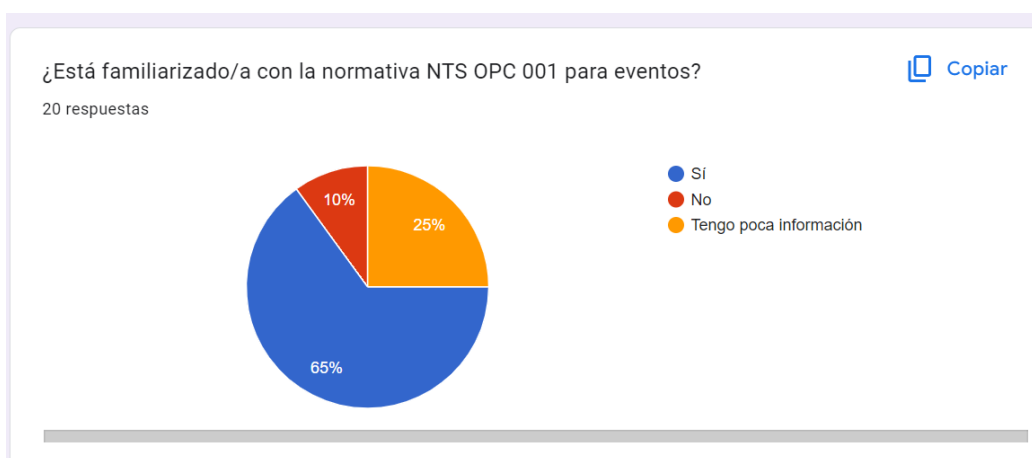
Realizamos una encuesta a los colaboradores de la empresa Logitres S.a.s. La encuesta la realizamos en un espacio de formación donde se recibieron 20 respuesta en total de los participantes. En los primeros hallazgos de esta fase de recolección se evidenciaron los siguientes resultados.

#### **Hallazgo**

La primera pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente. ¿Se encuentran familiarizado/a con la normativa NTS OPC 001 para eventos?, Como se puede apreciar en el grafico uno, la mayoría de las personas respondieron que si se encuentran familiarizados con

la norma NTS OPC 001 sin embargo encontramos un 25% % que cuenta con poca información y un 10% que no posee información sobre la normativa lo cual nos motiva a diseñar una capacitación enfocada en ese 35% sin dejar de lado las personas que afirmaron conocer la información.

Gráfico 1: Familiarización de la normativa para eventos.

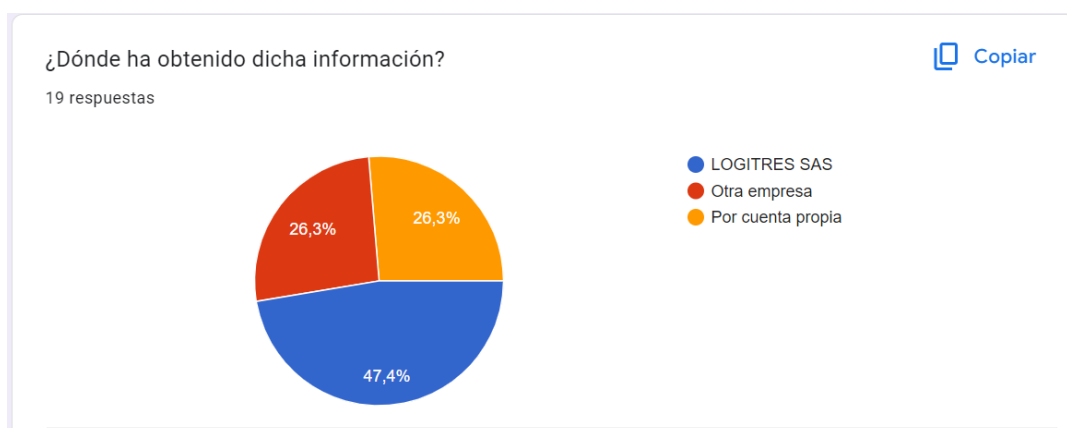


*Elaboración propia.*

## Hallazgo

La segunda pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente, ¿Dónde ha obtenido dicha información?, con un porcentaje del 47,4% la información se le ha suministrado la empresa Logitres S.A.S donde actualmente laboran. Por otro lado, nos encontramos con un porcentaje de 32,6% donde los colaboradores conocieron la norma por cuenta propia o en una empresa diferente, lo cual nos incentiva a darles información de primera mano para un buen conocimiento de esta.

Gráfico 2: Obtención de la información sobre la norma.



*Elaboración propia.*

## Hallazgo

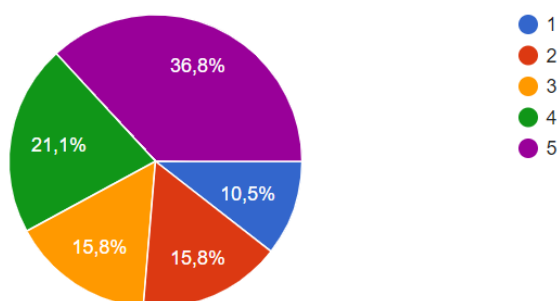
La tercera pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente, ¿Qué tanto conocimiento considera usted que tiene sobre la documentación que se requiere para demostrar el cumplimiento de la NTS OPC 001?, aunque en la primera parte de la encuesta encontramos un porcentaje superior al 50% que posee información de la norma en esta pregunta se puede evidenciar que solo un 36% afirma reconocer la documentación requerida, lo que nos lleva a concluir que ese mayoría requiere igualmente recibir la capacitación, ya que se puede ver que existen falencias.

Gráfico 3: Documentación requerida para el cumplimiento de la norma.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿Qué tanto conocimiento considera usted que tiene sobre la documentación que se requiere para demostrar el cumplimiento de la NTS OPC 001?



19 respuestas



*Elaboración propia.*

### Hallazgo

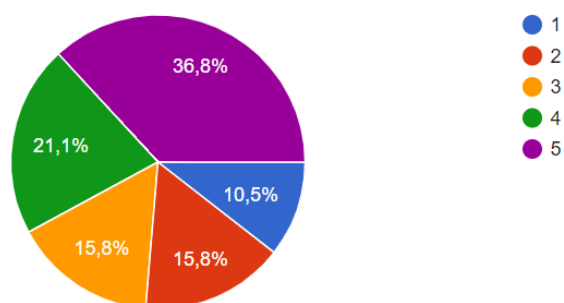
La cuarta pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente, ¿Qué tanto conocimiento considera usted que tiene de cuáles son los tipos de eventos cubiertos por esta norma?, si bien el porcentaje de personas que conocen el tipo de eventos cobijados por la norma no es el más bajo, sigue llamando la atención y genera preocupación que para un 25% del personal sea nula esta información, teniendo en cuenta que los eventos son su actividad principal.

Gráfico 4: Conocimiento de los tipos de eventos cubiertos por la norma.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿Qué tanto conocimiento considera usted que tiene de cuáles son los tipos de eventos cubiertos por esta norma?

 Copiar

19 respuestas



*Elaboración propia.*

## Hallazgo

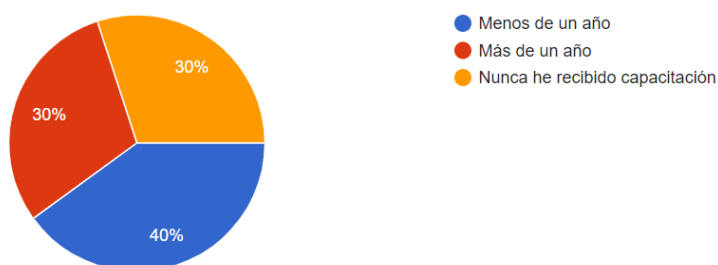
La quinta pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente, ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación sobre la normativa NTS OPC 001 para eventos?, aunque el porcentaje de personas que han recibido capacitación no es el más bajo, genera una alerta el hecho de que el 60% del personal tenga información desactualizado o más sorprendente aun nunca que nunca haya recibido información del tema.

Gráfico 5: Capacitación sobre la normativa

¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación sobre la normativa NTS OPC 001 para eventos?

 Copiar

20 respuestas



*Elaboración propia.*

## Hallazgo

La sexta pregunta que se realizó a los colaboradores fue la siguiente, ¿Conoce el procedimiento a seguir en caso de una emergencia o evacuación durante un evento?, describa algunos de los procesos. La siguiente pregunta no se realizó con opción múltiple sin embargo se dejó abierta para que los colaboradores puedan responder a esta. Se obtuvieron diferentes comentarios, pero en lo que más acertaron fue, “Al momento de realizar un evento deben tener conocimiento cuales son las rutas de evacuación, tener muy presente cual es el plan de emergencia que se debe tener para algún imprevisto del evento y por ultimo y más importante coordinar con servicios de emergencia y asistencia a primeros auxilios”. Gran parte de los colaboradores tienen esta información clara ya que hace parte de su cotidianidad y lo manejan con dominio.

### **Capacitación sobre la Norma Técnica NTS OPC 001**

Esta capacitación se realizó con el objetivo de abordar los vacíos identificados en la encuesta inicial y fortalecer la comprensión de los colaboradores sobre los requisitos y las prácticas recomendadas establecidas por la norma, ya que se pudo evidenciar la importancia de garantizar que los colaboradores estén bien informados y capacitados para cumplir con los estándares establecidos por la norma en la planificación y ejecución de eventos.

La sesión de formación que se llevó a cabo de manera presencial fue recibida por 5 colaboradores, esto debido a un evento que se llevó a cabo de forma extraordinaria. La capacitación tuvo una duración aproximada de una hora, y durante el desarrollo se fomentó la participación a través de preguntas que generaron controversias y discusiones, lo que permitió a los colaboradores compartir experiencias y aclarar dudas sobre la aplicación de la norma en sus respectivas áreas de trabajo.

A lo largo de la formación se mencionaron distintos puntos de la normativa donde los colaboradores consideraban que tenían vacíos, se cubrieron los conceptos claves de la norma NTS OPC 001, incluidos los objetivos, los tipos de eventos que cubren la norma, la documentación que se requiere para demostrar el cumplimiento, los requisitos y las responsabilidades de los organizadores de eventos durante el evento. Otro de los puntos abordados fue los tipos de eventos cubiertos por esta norma, los procedimientos a seguir en caso de una emergencia o evacuación durante un evento y algunas preguntas que tenían los colaboradores con respecto a la norma NTS OPC 001.

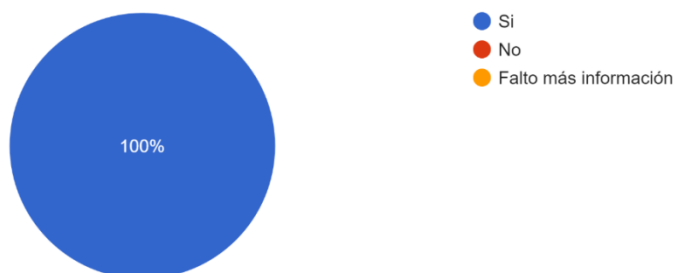
### Análisis de los resultados finales

Se realizó la encuesta final a los colaboradores de la empresa Logitres S.A.S. La encuesta se realizó en un espacio de formación donde se recibieron 5 respuestas en total de los participantes. En los primeros hallazgos de esta fase de recolección se evidenciaron los siguientes resultados:

#### Gráfico 1: Capacitación para entender los requisitos

¿Considera que la capacitación te ayudó a entender mejor los requisitos y las prácticas recomendadas establecidas por la norma NTS OPC 001?

5 respuestas



*Elaboración propia.*

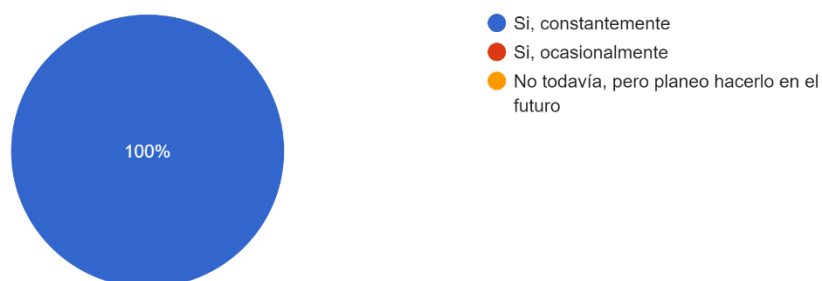
En esta primera pregunta se puede evidenciar el impacto positivo que tuvo la capacitación, y la receptividad de esta.



## Gráfico 2: Aplicación de los conocimientos adquiridos

¿Has aplicado los conocimientos adquiridos durante la capacitación en tu trabajo o en la planificación de eventos desde entonces?

5 respuestas



*Elaboración propia.*

Con esta pregunta se puede ratificar que una vez el personal reciba la información sobre la norma, debido a las actividades que realizan diariamente, la implementan con facilidad y se familiarizan con ella.

Este punto permite comprender que la capacitación no sólo aportó conocimientos e información a quiénes desconocían el tema, sino que permitió refrescar conocimientos a las personas que habían recibido capacitación en otras ocasiones o que contaban con poca información obtenida por cuenta propia.

### Gráfico 3:

¿Qué aspectos de la norma técnica NTS OPC 001 considera que comprendes mejor después de la capacitación?

5 respuestas

Cuales son los eventos que son cubiertos por la normativa

Con respecto a la documentación que se requiere para demostrar el cumplimiento y otros aspectos donde sentía que tenía vacíos .

Las medidas que se deben tomar en caso de emergencia en un evento

los tipos de eventos que son cubiertos por la normativa

Los procesos que se deben llevar a cabo durante una emergencia en algún evento, existía vacíos

*Elaboración propia*

Si bien la mayoría de las personas manifestó no tener ninguna sugerencia, en un buzón físico que se instaló en el espacio, recibimos comentarios alusivos a un nuevo espacio con más tiempo para la socialización de dudas y poder abordar otros aspectos.

## Conclusiones

En relación con lo expuesto durante el desarrollo del proyecto se evidenció una falta de claridad entre los colaboradores respecto a algunos procesos normativos, a pesar de su involucramiento diario en eventos. Sin embargo, la capacitación inicial resultó en una mejor comprensión de estos procesos, lo que indica un potencial para mejorar el cumplimiento normativo y las prácticas operativas a través del desarrollo del personal. El patrón más destacado fue la falta de conocimiento sobre muchos procesos normativos, resaltando la necesidad urgente de una capacitación más sólida en cumplimiento normativo para garantizar la eficacia y conformidad en las operaciones de la empresa.

## Referencias

En el sector de la industria de eventos en Colombia, l. c. (26 de 8 de 2009). *NORMA TÉCNICA NTS-OPC*. Obtenido de *NORMA TÉCNICA NTS-OPC*:  
<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=1002cc7f-dbbc-45a2-849d-e9e3172f35a4>

Estrada Portilla, N. Y. (2021). *Programa de gestión para la sostenibilidad del Hotel Tierra Azul a la luz de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 de 2006*. Bogotá: Universidad EAN.

Giraldo Bedoya, J. (2007). *Documentación norma técnica sectorial colombiana NTSH 006 en el Hotel de Pereira & Centro de Convenciones*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.

Girón Chamorro, J. J. (2019). *Diseño de un sistema integral de sostenibilidad turística en transporte y gestión de calidad basados en la norma técnica sectorial NTS-TS 005 y la norma ISO 9001: 2015 para la empresa Chivas Tour Cali, en la ciudad de Cali*. Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

Jaramillo Hurtado, C., & Simijaca Carreño, J. J. (2012). *Estudio para la aplicación de la norma técnica sectorial ntsh 006 en el hotel Factory inn localizado en Cota Cundinamarca*. Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores. Sede Bogotá.

Ministerio de Comercio, y. T. (26 de 8 de 2009). *NORMA TÉCNICA NTS-OPC*. Obtenido de NORMA TÉCNICA NTS-OPC:  
<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=1002cc7f-dbbc-45a2-849d-e9e3172f35a4>

Patiño Rodríguez, J. C. (2017). *La economía cultural como modelo de negocio en la industria*. Obtenido de La economía cultural como modelo de negocio en la industria:

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=negocios\\_relaciones](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=negocios_relaciones)