

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS
AV06

2004-12-15

AGENCIAS DE VIAJES. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. ADMINISTRAR EL ÁREA COMERCIAL EN AGENCIAS DE VIAJES



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

E: MANAGEMENT IN MARKETING FOR TRAVEL AGENCIES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES:

I.C.S.:

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

La Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Agencias de Viajes - USNAV es una 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, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) o Guía Técnica Colombiana (GTC).

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por el comité técnico de competencias laborales, el cual es un conjunto interdisciplinario de profesionales, integrado por representantes de los agentes de viajes del país, consumidores e interesados en general, que mediante consenso establecen parámetros fundamentales que rigen la normalización de productos, procedimientos o servicios en el subsector de las agencias de viajes.

El período de consulta pública, caracterizado por la participación de todos los interesados.

La NTSAV 06 fue ratificada por el Consejo Directivo de la USNAV 2004-12-15.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las entidades que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de Competencias Laborales:

AGENCIA DE VIAJES CAFAM	H.M. MAYORISTA
AGENCIA DE VIAJES LOWRIE LTDA	INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
AVIATUR	TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC
BTI TRAVEL CLUB	SATENA
COLOMBIAN TOURIST	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO DEL	SENA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA	TURISMO ABORDO
Y TURISMO	VIAJES FIVA
GRAVITUR	

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso en consideración de las siguientes agencias de viajes y entidades:

AGENCIAS DE VIAJES

ABAVIA LTDA	AGENCIA DE VIAJES MORALES Y CIA LTDA
ACTOURS LTDA	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
AERORUTAS LTDA	AVIATUR S.A.
AGENCIA CONTINENTAL DE VIAJES LTDA	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
AGENCIA DE VIAJES AVILA TOURS LTDA	CONEXIONES
AGENCIA DE VIAJES CAFAM	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
AGENCIA DE VIAJES COMFENALCO	GALERAS LTDA
AGENCIA DE VIAJES EL RODADERO LTDA	AGENCITUR LTDA
AGENCIA DE VIAJES LOWRIE LTDA	AGUILATOURS LTDA

AIRTUR LTDA
ALADDIN TOUR S A
ALL NIPPON MAYORISTA
ALL REPS LTDA
ALOHA INTERNACIONAL LTDA
ÁLVARO VÉLEZ Y CIA LTDA
ANACONDA TOURS LTDA
ANDES TOURS LTDA
ANTILLANA DE TURISMO LTDA
ASEVIAJES LTDA
ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS
DE VIAJES Y TURISMO, ANATO
ASTRO VIAJES CALI LTDA
AVES TOURS LTDA
BESTRAVEL SERVICES LTDA
BLANCO TRAVEL SERVICE LTDA
BOYACÁ TOURS LTDA
C BARBOSA A & CIA LTDA
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
CAFAM
CALAMARI TOURS LTDA
CALITOUR LTDA
CALYPSO TOURS L'ALIANXA LTDA
CARAVELLE TOURS LTDA
CARLSON WAGONLIT TRAVEL S.A.
CARPER LTDA
CARREÑO TOURS LTDA
CASA DE COLOMBIA LTDA
CASA DE COLOMBIA LTDA SUC
POBLADO
CASA DE VIAJES LTDA
CASA DEL TURISMO BOGOTA
CASANARE TOUR LTDA
CENTRALTUR LTDA
CIELOS ABIERTOS
CIRCUITOS TURÍSTICOS LTDA
CIRCULAR DE VIAJES S.A.
COFVIATUR LTDA
COLOMBIAN TOURIST L'ALIANXA LTDA
COMFENALCO ANTIOQUIA
CONTACTOS L'ALIANXA
CORALES LTDA
CORPORATE TRAVEL OFFICE S.A.
CUJAR TURISMO LTDA
DAGER TOURS LTDA
DE POLO A POLO LTDA
DOLAR TOURS LTDA
E.F. TRAVEL
ECOVIAJES LTDA
EDUCAMOS VIAJANDO LTDA
EJECUTIVOS TOURS LTDA

EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.
EL CLAN VIAJES
EL MUNDO MAYORISTA DE VIAJES
ENTERPRISE TRAVEL AGENCY LTDA
EUROVIP'S LTDA
EXPRESO VIAJES Y TURISMO LTDA
FAJARDO TOURS LTDA
GALVIS TOURS LTDA
GAMMA Z.G. MERCADEO LTDA
GERMAN PERDOMO PERDOMO LTDA
GIRASOL TOURS LTDA
GIRATUR LTDA
GÓMEZ TOURS LTDA
GRANCOLOMBIANA DE VIAJES Y
TURISMO
GRAVITUR LTDA
GUAJIRA TOURS LTDA
H.M. MAYORISTA
HELENA VARGAS TURISMO LTDA
HORBE TURISMO LTDA
HOTURIS LTDA
IDEAL TOURS LTDA
INTER AMERICAN TOURS LTDA
INTERANDINA DE VIAJES LTDA
INTERNACIONAL DE VIAJES Y TURISMO
LTDA
INVERSAM LTDA
INVERSIONES UNIVIAJES LTDA
J B MILLÓN LTDA
J.E. TOURS
J.S. REPRESENTACIONES TURÍSTICAS
JAVETURISMO VIAJES S.A.
JETOURS CIA LTDA
JONNY'S TOUR LTDA
L'ALIANXA
LA TIENDA DE TURISMO
LANSEMAR LTDA
LANTA L'ALIANXA LTDA
LATINOAMERICANA DE V Y T LTDA
LIDER TOURS LTDA
LÍNEAS JORGE PARRA LTDA
LOS NÓMADAS L'ALIANXA LTDA
MANIZALES TOURS
MAYATUR S A
MERCATOR VIAJES LTDA
MILLENIUM TRAVEL LTDA
MONTERÍA TOURS LTDA
MORA TOUR LTDA
MULTIVIAJES LTDA
MUNDIAL DE VIAJES S.A.
NASATUR LTDA

NOVATOURS LTDA
OPTIMA S A
ORIENTUR LTDA
OVER A FONDO VIAJES Y TURISMO
LTDA
PALOMARES TOURS S. A.
PANAMERICANA DE VIAJES L´ALIANXA
LTDA
PANAMERICANA DE VIAJES L´ALIANXA
SUC
PANTURISMO BOG LTDA
PASAPORTE AL MUNDO VIAJES LTDA
PASSAROLA TOURS LTDA
PERTOURS VIAJES Y TURISMO
PETRABAX LTDA
PLAZA NORTE LTDA
PROMOTORA DE TMO SANTIAGO DE
CALI LTDA
PROTURNA
QUALITAS
RAD MAYORISTA DE TURISMO LTDA
RAMARBE LTDA
RAMARBE SUC
RECIO TURISMO LTDA.
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS MAR
Y MAR LTDA
RESTUR AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO
REYES TOURS LTDA
RIVERTUR LTDA
ROKATUR LTDA
RUMAT LTDA
RUMBOS LTDA
RUTAS VIAJES Y TURISMO LTDA
SANTANDEREANA DE VIAJES LTDA
SANTUR L´ALIANXA LTDA
SATENA
SERNICH VIAJES Y TURISMO L´ALIANXA
LTDA
SERPROTUR S A
SERTEL
SOL CHARTER LTDA
SOLARIS LTDA
SUBATOOURS LTDA
SURATUR LTDA
SWISS ANDINA TURISMO S.A.
SWISSTUR AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO
T & CINCO ESTRELLAS LTDA
TASAJERO TOURS LTDA
TECNIVIAJES L´ALIANXA LTDA

TESORO TOURS LTDA
TIQUETUR LTDA
TMR LTDA
TOLITUR LTDA
TOP TRAVEL LTDA
TOUREXITO LTDA
TOUREXITO LTDA SUC CENTRO
TOUREXITO LTDA SUC SAN ANDRESITO
TRAFALGAR TOURS
TRAVESIAS LTDA
TRES CONTINENTES LTDA
TROTAMUNDOS S.A.
TURABA L´ALIANXA CENTRO LTDA
TURABA L´ALIANXA LTDA SUC
POBLADO
TURINSA LTDA
TURINTER LTDA
TURISMAN LTDA
TURISMO ABORDO
TURISMO AL VUELO
TURISMO COOMEVA
TURISMO DE OCCIDENTE LTDA
TURISMO EL GLOBO S. A.
TURISMO JALLER RAAD LTDA
TURISMO JOTACE LTDA
TURISMO LTDA
TURISMO MAYA LONDOÑO LTDA
TURISMO SUÁREZ OSORIO
TURISMUNDO LTDA
TURISPEREIRA LTDA
VALLE TOURS LTDA.
VALTUR LTDA
VÉLEZ TOURS LTDA
VIAJAR POR COLOMBIA LTDA
VIAJES AERODINÁMICOS LTDA
VIAJES ANTARES & CIA LTDA
VIAJES ARGENTOUS LTDA
VIAJES ARGOS LTDA
VIAJES ATLAS LTDA
VIAJES BOCAGRANDE LTDA
VIAJES BOLÍVAR LTDA
VIAJES CALITOUR LTDA
VIAJES CARAVANA LTDA
VIAJES CASA BLANCA LTDA
VIAJES CELTOUR
VIAJES PALMITUR LTDA
VIAJES PALOMARES S. A.
VIAJES PLATINO LTDA
VIAJES POPAYÁN LTDA
VIAJES PORTOFINO LTDA
VIAJES ROCITUR LTDA

VIAJES SAN DIEGO LTDA
VIAJES SELECTOS LTDA
VIAJES SINISTERRA LTDA
VIAJES SOLTUR LTDA
VIAJES SOLTUR SUC VUP
VIAJES SPORTUR LTDA
VIAJES Y TURISMO BASAN LTDA
VIAJES Y TURISMO SENDEROS LTDA

OFICINAS DE TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUQUI
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE
PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL
MAGDALENA
COMITÉ MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
ATLÁNTICO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN
DEPARTAMENTO DE SAN ANDRÉS
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL
CAUCA
ETURSA
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
VALLE DEL CAUCA
FONDO MIXTO PARA LA PROMOCIÓN
DE LA CULTURA Y LAS ARTES

ENTIDADES EDUCATIVAS

ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE
ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE
CARTAGENA - CITUCAR
CENTRO DE TURISMO - CENTUR
CENTRO INCA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
COORUNIVERSITEC
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL
NORTE DEL TOLIMA
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, UNITEC
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS
TÉCNICOS DEL CAUCA
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL
CORPORACIÓN EDUCATIVA, IDEE
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR, CRES

VIANORTE L'ALIANXA LTDA
VIAT LTDA
VIATURLA LTDA
VIATURLA LTDA SUC PRADO
VIESCO LTDA
VITRAMAR LTDA VIAJES INTEGRADOS
VOLEMOS LTDA

FONDO PRIVADO DE PROMOCIÓN
TURÍSTICA DE SAN ANDRÉS ISLAS
MUNICIPIO DE BAHÍA SOLANO
MUNICIPIO DE BUENAVENTURA
MUNICIPIO DE COVEÑAS
MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DEL
CHOCÓ
OFICINA DE TURISMO DE MEDELLÍN
OFICINA DEPARTAMENTAL DE
TURISMO DE SUCRE
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE ANTIOQUIA

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CUN
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
AUTÓNOMA DEL CAUCA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
META
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
RÉMINGTON
EMPRESA COOPERATIVA DE
EDUCACIÓN PARA LA COSTA
ATLÁNTICA -EDUCOSTA LTDA.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO
ESCUELA INTERAMERICANA DE
TURISMO
FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y
PROFESIONALIZACIÓN

FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE
HOTELERÍA Y TURISMO, ECOTET
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL, INPAHÚ
FUNDACIÓN INSTITUTO SUPERIOR DE
CARRERAS TÉCNICAS, INSUTEC
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
COOPERATIVA DE SAN GIL
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA
ANDINA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES
INSTITUTO COLOMBO IBERO
AMERICANO
INSTITUTO CULTURAL COLOMBO
EUROPEO
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS -
INDECAP
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS
MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE - TIMDO
INSTITUTO METROPOLITANO DE
EDUCACIÓN IME
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN
HOTELERA

INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA –ITA
POLITÉCNICO SURAMERICANO DE
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,
SENA
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
MANIZALES
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

AGENCIAS DE VIAJES.

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. ADMINISTRAR EL ÁREA COMERCIAL EN AGENCIAS DE VIAJES

1. OBJETO

Esta norma proporciona los requisitos que deben cumplirse para administrar el área comercial de la agencia de viajes, aplicando las políticas de la organización, contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa y satisfaciendo las necesidades del cliente, conforme a procedimientos establecidos.

2. ALCANCE

Esta norma va dirigida al personal que desempeña la función de administrar el área comercial en las agencias de viajes.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado. (incluida cualquier corrección).

NTC ISO9000: Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario. 2000-12-15

NTSAV01: Reservas en agencias de viajes. 2002 – 02 - 05

NTSAV02: Atención al cliente en agencias de viajes. 2002 – 02 – 05

NTSAV03: Infraestructura en agencias de viajes. 2002 - 10 - 29

NTSAV04: Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes. 2002 - 04 - 30

NTC 5254 Gestión de Riesgo 2004-05-31

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Promocionar productos y servicios cumpliendo políticas de venta. Bogotá, SENA 2002. 5 p.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997.

5. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

5.1 administración

es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, organización, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

5.2 canal de distribución

conjunto de compañías o individuos que adquieren derechos, o ayuda a transferirlos, respecto de un bien o servicio en su paso del productor al consumidor o usuario industrial.

5.3 comercialización

acciones para poner a disposición de los consumidores objetivo un producto en el mercado.

5.4 competencia

aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

5.5 criterios de desempeño

requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.

5.6 documentación

conjunto de documentos inherentes al viaje.

5.7 documento

información y su medio de soporte.

5.8 gestión de calidad

filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

5.9 gestión de riesgo

cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

5.10**mercadeo**

proceso social y empresarial en virtud del cual tantos individuos como grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la producción y el intercambio de productos y valores en su interacción con otros.

5.11**nichos de mercado**

grupo de consumidores objetivo, seleccionados según la segmentación de mercados.

5.12**norma de competencia**

conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

5.13**partes interesadas**

personas y organizaciones que pueden afectar, verse afectadas, o percibirse ellas mismas como afectadas por una decisión o actividad.

5.14**proceso de gestión del riesgo**

aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.

5.15**producto turístico**

combinación de un atractivo con unas facilidades, entendidas éstas como aeropuertos, vías, servicios públicos, hoteles, guías de transporte, etc., ubicadas en un destino turístico, donde predomina claramente un tipo de oferta y su correspondiente tipo de clientes.

5.16**plan de comunicación**

programa formado por la mezcla específica de acciones de publicidad, promoción de ventas y relaciones públicas, que utiliza la organización para alcanzar los objetivos del mercado.

5.17**plan de mercadeo**

análisis, planeación, ejecución y control destinados a crear, elaborar y mantener relaciones de mercado con consumidores objetivo, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

5.18**portafolio de servicios**

conjunto de negocios, productos y servicios que ofrece la agencia de viajes.

5.19**posicionamiento**

medidas que se toman para que un producto ocupe en las mentes de los consumidores objetivo, un sitio definido, singular y deseable con respecto a los productos de la competencia.

5.20**proceso de gestión de riesgo**

aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.

5.21**promoción**

es una acción dentro de la mezcla de comunicaciones del proceso de mercadeo, que pretende motivar la decisión de compra del mercado objetivo, en conjunto con acciones de publicidad y relaciones públicas.

5.22**promoción turística**

estrategias y acciones para promover un producto o servicio turístico.

5.23**publicidad**

cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado..

5.24**rango de aplicación**

entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma.

5.25**relaciones públicas**

informaciones planeadas para el público sobre sí mismo, con el objetivo de obtener confianza y para conservar o cambiar en modo positivo la imagen de la empresa.

5.26**requerimiento de conocimiento y comprensión**

conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

5.27**requerimientos de evidencia**

pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma.

5.28**riesgo**

posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.

5.29**segmentación de mercados**

proceso de clasificación de clientes en grupos con distintas necesidades, características o comportamientos.

5.30

servicios complementarios

realizaciones, hechos y actividades que acompañan al paquete turístico para diferenciarlo, generar valor agregado y mejorar la satisfacción del turista.

5.31

servicios turísticos

resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por la industria turística, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades y darle un valor económico a los atractivos o recursos turísticos. El servicio turístico incluye su producción, distribución, comercialización, venta y prestación.

5.32

sistema global de distribución (GDS)

Sistema de información y reservas, proveedor de la industria turística a nivel mundial, encargado de administrar, distribuir y vender servicios de viaje.

5.33

técnicas de comunicación

conocimiento sobre la manera como el hablante se desempeña tanto en la oralidad como en la lectura y escritura, promoviendo diversas formas de interacción comunicativa en relación con los contextos de uso.

6. REQUISITOS

6.1 REQUISITOS PARA ADMINISTRAR EL ÁREA COMERCIAL DE LA AGENCIA DE VIAJES

.1.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona que desempeña la función de administrar el área comercial de la agencia de viajes competente, cuando:

6.1.1.1 Analiza la visión, misión y políticas organizacionales de la empresa, proyectándolas en función de los objetivos de las actividades comerciales.

6.1.1.2 Analiza el ambiente interno de la agencia de viajes para el desarrollo de los objetivos de las actividades comerciales, en función de los proveedores, intermediarios, clientes, competidores y partes interesadas.

6.1.1.3 Recopila la información que sea útil para la definición del plan de mercadeo de la agencia de viajes.

6.1.1.4 Analiza la oferta de la empresa.

6.1.1.5 Realiza el proceso de segmentación de mercados e identificación de nichos de mercado de la agencia de viajes

6.1.1.6 Define la estrategia de posicionamiento de la agencia de viajes en el mercado.

6.1.1.7 Diseña productos con características y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente.

6.1.1.8 Define los precios de los productos teniendo en cuenta los costos, el mercado y las políticas de la agencia de viajes.

6.1.1.9 Identifica los canales de distribución que le permitan poner a disposición de los clientes los productos de la agencia de viajes.

6.1.1.10 Diseña acciones comerciales de publicidad, promoción, relaciones públicas y ventas, para ejecutar el programa de comunicación de la agencia de viajes, según los segmentos del mercado.

6.1.1.11 Estructura el portafolio de servicios de la agencia de viajes según las estrategias del plan de mercadeo.

6.1.1.12 Coordina las actividades de su área que intervienen con los demás departamentos de la agencia de viajes.

6.1.1.13 Presenta los presupuestos financieros de su área y de ventas de la agencia de viajes.

6.1.1.14 Coordina al personal de su área según procedimientos establecidos.

6.1.1.15 Realiza seguimiento a las actividades de su área.

6.1.1.16 Aplica en el área o departamento de su responsabilidad la política de calidad definida.

6.1.1.17 Aplica las políticas de gestión de riesgo de su área.

6.1.1.18 Aplica las políticas de comercialización conforme con los procedimientos establecidos por la agencia de viajes.

6.1.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que la persona que desempeña la función de administrar el área comercial de la agencia de viajes debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados		
Mercadeo	6.1.1.1	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.14
	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.5	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.6	6.1.1.12	6.1.1.18
Promoción turística	6.1.1.3	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.4	6.1.1.9	6.1.1.17
	6.1.1.5	6.1.1.10	6.1.1.18
	6.1.1.6	6.1.1.11	
Análisis de costos	6.1.1.3	6.1.1.8	6.1.1.13
	6.1.1.4	6.1.1.9	6.1.1.14
	6.1.1.5	6.1.1.10	
	6.1.1.6	6.1.1.11	
	6.1.1.7	6.1.1.12	

Continúa...

Tabla 1. (Final)

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados		
Normatividad comercial y turística vigente	6.1.1.1	6.1.1.6	6.1.1.10
	6.1.1.2	6.1.1.7	6.1.1.18
	6.1.1.3	6.1.1.8	
	6.1.1.4	6.1.1.9	
Manejo y lectura de tarifarios	6.1.1.3	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.4	6.1.1.8	
Técnicas de negociación	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.13
	6.1.1.6	6.1.1.10	6.1.1.14
	6.1.1.7	6.1.1.12	6.1.1.17
Técnicas de comunicación	6.1.1.1	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.14
	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.5	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.6	6.1.1.12	6.1.1.18
Aplicación de roles inherentes al cargo, según las políticas de servicio de la empresa.	6.1.1.1	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.14
	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.5	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.6	6.1.1.12	6.1.1.18
Manejo y solución de problemas	6.1.1.1	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.14
	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.5	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.6	6.1.1.12	6.1.1.18
Servicio al cliente	6.1.1.2	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.6	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.7	6.1.1.12	6.1.1.18
	6.1.1.8	6.1.1.14	
Geografía turística	6.1.1.5	6.1.1.7	6.1.1.10
Normatividad sobre documentación	6.1.1.7	6.1.1.16	
	6.1.1.12	6.1.1.17	
Manejo de sistemas informáticos	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.13
	6.1.1.7	6.1.1.10	6.1.1.15
	6.1.1.8	6.1.1.12	6.1.1.17
Sistemas de distribución global (GDS)	6.1.1.3	6.1.1.8	
	6.1.1.7		
Organización empresarial	6.1.1.1	6.1.1.12	6.1.1.15
	6.1.1.2	6.1.1.13	6.1.1.16
	6.1.1.4	6.1.1.14	6.1.1.17
Gestión de la calidad	6.1.1.1	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.14
	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.5	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.6	6.1.1.12	6.1.1.18
Gestión de riesgo	6.1.1.1	6.1.1.7	6.1.1.13
	6.1.1.2	6.1.1.8	6.1.1.14
	6.1.1.3	6.1.1.9	6.1.1.15
	6.1.1.4	6.1.1.10	6.1.1.16
	6.1.1.5	6.1.1.11	6.1.1.17
	6.1.1.6	6.1.1.12	6.1.1.18
NOTA	se recomienda el conocimiento de una lengua extranjera.		

6.1.3 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de evidencia	Frecuencia de aplicación
Caso sobre negociación con proveedores	2
Caso sobre elaboración de plan de mercadeo	1
Prueba teórico-práctica sobre mercadeo	1
Presentación de un portafolio de servicios.	2
Organización de un evento de promoción	1

6.1.4 Rangos de aplicación

Medios de producción o de tratamiento de la información:

Equipos informáticos, equipos audiovisuales.

Formatos: Manuales, electrónicos, material de oficina y de informática, impresos.

Informes: Verbales y escritos.

Personal u organizaciones destinatarias de los servicios:

Superiores jerárquicos, personal a su cargo, departamentos interrelacionados, proveedores, clientes actuales y potenciales.

Normatividad: Comercial, turística

ANEXO 1
(Informativo)

La siguiente es la lista de normas legales que tienen relación con el presente documento.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. Ley 32 de 1990 – Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión del Agente de Viajes

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. Decreto No 1095 del 30 de mayo de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No 502 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996..

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No 505 del 28 de febrero de 1997. Por el cual se por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 300 de 1996.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto No 53 del 18 de enero de 2002. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de las Agencias de Viajes y se dictan otras disposiciones

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997. Decreto 2074 del 25 de julio de 2003.

ANEXO 2
(Informativo)

HÖCHSMANN FRANK. Manual de Marketing Turístico., Bogotá, 1995.

KOTLER PHILIP, ARMSTRONG GARY. Fundamentos de Mercadotecnia. Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. 1991

SIERRA VILLAMIL, GLORIA MARIA – VANEGAS TORRES, NORMA SUYÍA. Construcción del discurso – hacia la formación de un lenguaje competente en el uso del lenguaje. EAN, 2001

EJEMPLAR DE CORTESÍA