

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS
AV08

2006-03-23

AGENCIAS DE VIAJES. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. DIRIGIR EL AREA FINANCIERA EN AGENCIAS DE VIAJES.



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

E: FINANCIAL MANAGEMENT FOR TRAVEL AGENCIES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: finanzas, agencia de viajes, análisis financiero,
riesgo, flujo de caja.

I.C.S.: 03.200.00

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 08 fue ratificada por el Consejo Directivo de la USNAV 2006-03-23.

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	GRAVITUR
AGENCIA DE VIAJES LOWRIE LTDA	INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
AVIATUR	TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC
COLOMBIAN TOURIST	SATENA
DIRECCIÓN DE TURISMO DEL MINISTERIO	TURISMO ABORDO
DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	UNITEC
GRUPO VITA	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
	VIAJES FIVA

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	CONEXIONES AGENCIA DE VIAJES Y
ACTOURS LTDA	TURISMO
AERORUTAS LTDA	GALERAS LTDA
AGENCIA CONTINENTAL DE VIAJES LTDA	AGENCITUR LTDA
AGENCIA DE VIAJES AVILA TOURS LTDA	AGUILATOURS LTDA
AGENCIA DE VIAJES CAFAM	AIRTUR LTDA
AGENCIA DE VIAJES COMFENALCO	ALADDIN TOUR S A
AGENCIA DE VIAJES EL RODADERO LTDA	ALL NIPPON MAYORISTA
AGENCIA DE VIAJES LOWRIE LTDA	ALL REPS LTDA
AGENCIA DE VIAJES MORALES Y CIA LTDA	ALOHA INTERNACIONAL LTDA

ÁLVARO VÉLEZ Y CIA LTDA
ANACONDA TOURS LTDA
ANDES TOURS LTDA
ANTILLANA DE TURISMO LTDA
ASEVIAJES LTDA
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
SUBATOURS 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
VIANORTE L'ALIANXA LTDA
VIAT LTDA
VIATURLA LTDA
VIATURLA LTDA SUC PRADO
VIESCO LTDA
VITRAMAR LTDA VIAJES INTEGRADOS
VOLEMOS LTDA

GREMIOS DEL SECTOR TURÍSTICO

ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, ANATO

OFICINAS DE TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUQUI	FONDO PRIVADO DE PROMOCIÓN
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE	TURÍSTICA DE SAN ANDRÉS ISLAS
PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL	MUNICIPIO DE BAHÍA SOLANO
MAGDALENA	MUNICIPIO DE BUENAVENTURA
COMITÉ MIXTO DE PROMOCIÓN DEL	MUNICIPIO DE COVEÑAS
ATLÁNTICO	MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE	MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
PLANEACIÓN	OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DEL
DEPARTAMENTO DE SAN ANDRÉS	CHOCÓ
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA	OFICINA DE TURISMO DE MEDELLÍN
ETURSA	OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL	DE SUCRE
VALLE DEL CAUCA	SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
FONDO MIXTO PARA LA PROMOCIÓN DE	COMPETITIVIDAD DE ANTIOQUIA
LA CULTURA Y LAS ARTES	

ENTIDADES EDUCATIVAS

ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE	ESCUELA INTERAMERICANA DE TURISMO
ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE	FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE	SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y
CARTAGENA - CITUCAR	PROFESIONALIZACIÓN
CENTRO DE TURISMO - CENTUR	FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE
CENTRO INCA	HOTELERÍA Y TURISMO, ECOTET
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR	FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	PROFESIONAL, INPAHÚ
COORUNIVERSITEC	FUNDACIÓN INSTITUTO SUPERIOR DE
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL	CARRERAS TÉCNICAS, INSUTEC
NORTE DEL TOLIMA	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN	COOPERATIVA DE SAN GIL
SUPERIOR, UNITEC	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS TÉCNICOS	ANDINA
DEL CAUCA	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL LITORAL	LIBERTADORES
CORPORACIÓN EDUCATIVA, IDEE	INSTITUTO COLOMBO IBERO AMERICANO
CORPORACIÓN REGIONAL DE	INSTITUTO CULTURAL COLOMBO
EDUCACIÓN SUPERIOR, CRES	EUROPEO
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE	INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS -
EDUCACIÓN SUPERIOR, CUN	INDECAP
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA	INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS
AUTÓNOMA DEL CAUCA	MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE - TIMDO
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL	INSTITUTO METROPOLITANO DE
META	EDUCACIÓN IME
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
RÉMINGTON	TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN
EMPRESA COOPERATIVA DE EDUCACIÓN	HOTELERA
PARA LA COSTA ATLÁNTICA -EDUCOSTA	INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA -ITA
LTDA.	POLITÉCNICO SURAMERICANO DE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y	ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO	

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

**NORMA DE COMPETENCIA LABORAL
AGENCIAS DE VIAJES
DIRIGIR EL ÁREA FINANCIERA EN AGENCIAS DE VIAJES**

1. OBJETO

Esta norma proporciona los requisitos que deben cumplirse para dirigir el área financiera de las agencias 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 dirigir el área financiera 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 5254:2004: Gestión de Riesgo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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 de la agencia de viajes a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos por la empresa.

5.2 ambiente interno

situaciones que se presentan dentro de la organización y que influyen positiva o negativamente el desempeño de la empresa.

5.3 análisis financiero

proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio.

5.4 competencia

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

5.5 Costos Basados en Actividades - A.B.C, (Activity Based Costing)

método que permite hacer la mejor asignación del costo de los recursos indirectos utilizados en la producción de bienes y servicios

5.6 criterios de desempeño

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

5.7 flujo de caja

herramienta financiera creada para registrar únicamente el ingreso y el egreso de efectivo durante un periodo determinado.

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**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.

5.11**partes interesadas**

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

5.12**proceso administrativo**

conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración de una empresa.

5.13**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.

5.14**rango de aplicación**

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

5.15**razones financieras**

relación numérica entre dos cuentas diferentes del balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias, que establecen indicadores para señalar los puntos fuertes y débiles de un negocio e indican probabilidades y tendencias. Permiten enfocar la atención del analista sobre determinadas relaciones que requieren posterior y más profunda investigación.

5.16**riesgo**

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

5.17**requisitos de conocimiento y comprensión**

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

5.18**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.

5.19**sistemas de información**

conjunto de elementos que interactúan entre sí suministrando datos y conocimientos, para apoyar las actividades de la agencia de viajes.

5.20**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 DIRIGIR EL ÁREA FINANCIERA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES****6.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona que desempeña la función de dirigir la actividad financiera 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 financieras.

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

6.1.1.3 Elabora planes de acción para alcanzar los objetivos de su área, coordinando la ejecución de los mismos.

6.1.1.4 Aplica en su área los procedimientos para la recopilación, organización, clasificación y archivo de datos.

6.1.1.5 Coordina los aspectos de su área que intervienen con los demás departamentos de la agencia de viajes.

6.1.1.6 Coordina al personal de su área según procedimientos establecidos.

6.1.1.7 Toma las decisiones respaldado en los sistemas de información del área y de la agencia de viajes.

6.1.1.8 Aplica los controles establecidos para garantizar el desarrollo de los programas de su área y de la agencia de viajes.

6.1.1.9 Aplica los procesos de gestión de riesgo financiero. (Véase NTC 5254. 2004. Gestión de Riesgo).

6.1.1.10 Aplica las razones financieras para determinar la situación económica y los resultados de operaciones de la agencia de viajes.

6.1.1.11 Controla los ingresos y gastos de su área y de la agencia de viajes.

6.1.1.12 Supervisa el manejo de cartera de la agencia de viajes.

6.1.1.13 Supervisa el pago a proveedores.

6.1.1.14 Maneja el flujo de caja de la agencia de viajes.

6.1.1.15 Elabora los estados financieros de la agencia de viajes.

6.1.1.16 Elabora los presupuestos de su área y de la agencia de viajes.

6.1.1.17 Aplica las normas tributarias y legales, relacionadas con la agencia de viajes.

6.1.1.18 Evalúa la viabilidad financiera de los proyectos de desarrollo de la agencia de viajes.

6.1.1.19 Asesora a la gerencia y demás áreas de la agencia de viajes, para tomar decisiones en materia financiera.

6.1.1.20 Realiza seguimiento a las actividades de su área.

6.1.2 Requisitos de conocimiento y comprensión

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

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requisitos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados		
Análisis financiero	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.7 6.1.1.8 6.1.1.9	6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16 6.1.1.18	6.1.1.19 6.1.1.20
Control y manejo de cartera	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Contabilidad general y de costos A.B.C - Activity Based Costing (Costos Basados en Actividades)	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Estadística	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20

Requisitos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados		
Formulación y evaluación de proyectos	6.1.1.1 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.7	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Políticas económicas	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Economía del turismo	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Gestión de riesgo	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Técnicas para elaboración de presupuestos y estados financieros	6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16 6.1.1.17	6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Administración financiera y análisis de inversión	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Proceso administrativo	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Mercados financieros y de capitales	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.5 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19

Requisitos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados		
Normatividad comercial, contable, tributaria, laboral y turística vigentes	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Técnicas de comunicación	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Aplicación de roles inherentes al cargo, según las políticas de servicio de la empresa	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Técnicas de negociación	6.1.1.1 6.1.1.3 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.16	6.1.1.19 6.1.1.20
Manejo y solución de conflictos	6.1.1.1 6.1.1.3 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.16	6.1.1.19 6.1.1.20
Servicio al cliente	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20
Manejo de sistemas informáticos	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3 6.1.1.4 6.1.1.5 6.1.1.6 6.1.1.7 6.1.1.8	6.1.1.9 6.1.1.10 6.1.1.11 6.1.1.12 6.1.1.13 6.1.1.14 6.1.1.15 6.1.1.16	6.1.1.17 6.1.1.18 6.1.1.19 6.1.1.20

Requisitos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados		
Vocabulario turístico	6.1.1.1	6.1.1.9	6.1.1.17
	6.1.1.2	6.1.1.10	6.1.1.18
	6.1.1.3	6.1.1.11	6.1.1.19
	6.1.1.4	6.1.1.12	6.1.1.20
	6.1.1.5	6.1.1.13	
	6.1.1.6	6.1.1.14	
	6.1.1.7	6.1.1.15	
	6.1.1.8	6.1.1.16	

NOTA Se recomienda el conocimiento de una lengua extranjera.

6.1.3 Rangos de aplicación

Sistemas de contabilidad:	Informáticos, electrónicos y manuales.
Formatos:	Manuales y electrónicos
Informes:	Verbales y escritos.
Personal u organizaciones destinatarias de los servicios:	Superiores jerárquicos, personal a su cargo, departamentos interrelacionados, proveedores, clientes e instituciones públicas y privadas.
Normatividad:	Comercial, contable, tributaria, laboral y turística,

6.1.4 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
Prueba teórica sobre análisis financiero y de inversión aplicado a las agencias de viajes	1
Caso práctico sobre preparación y evaluación de estados financieros de la agencia de viajes	2
Caso práctico sobre aspectos económicos, contables, tributarios y legales de las agencias de viajes.	2
Prueba teórica sobre conocimientos generales de administración	1
Prueba teórica sobre actualidad financiera y económica	1

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 1996. 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 506 de 1997. Decreto 2076 del 25 de julio de 2003.

ANEXO 2
(Informativo)

BERTIN, Jean. La Oferta y la Demanda en el Sector Turístico, OIT, Centro Internacional de Perfeccionamiento Profesional y Técnico Turín, 1972(mimeografiado).

BERTOLINO, Alberto. Saggi di Economía del Turismo, Centro di Studi Turistici, Firenze, 1976.

BOULLON, Roberto. Las Actividades Turísticas y Recreativas, Trillas, México D.F., 1983.

CORPORACIÓN NACIONAL DE TURISMO DE COLOMBIA. Sector Turismo: Bases de Política, Estrategia de Desarrollo. Boletín de Información, agosto-septiembre, Bogotá, 1972.

CORPORACIÓN NACIONAL DE TURISMO DE COLOMBIA. Elementos Conceptuales del Turismo, Biblioboletín No. 6, enero-febrero-marzo, Bogotá, 1977.

FIGUEROLA PALOMO, Manuel. Economía Turística: Elementos de una Teoría Económica del Turismo y Métodos para su Análisis Cuantitativo. Ed. Imasa. Madrid, 1979.

GOMEZ SARMIENTO, Albino. Importancia Socioeconómica del Turismo y recomendaciones para su Desarrollo en Colombia, Universidad La Gran Colombia, Tesis de Grado, Bogotá, 1969 (mecanografiado).

JIMÉNEZ GUZMÁN, Luis Fernando. Teoría turística. Universidad Externado de Colombia. Hotelería y Turismo – Serie Turismo. 2ª edición. Bogotá, 1990.

ORTÍZ ANAYA, Héctor. Análisis financiero aplicado con ajustes por inflación. Universidad Externado de Colombia. 12ª Edición. Bogotá, 2006..