



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 464:2008

TURISMO. GERENTE DE OPERADORA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. OPERATOR AGENCY MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, gerente de operadora, requisitos
SV 06.05-407
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. GERENTE DE OPERADORA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 464:2008 2008-12
---	--	--

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el gerente de operadora.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como gerente en las empresas operadoras del sector turístico.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.3 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.4 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.5 *Mercadeo (marketing).* Conjunto dinámico de actividades necesarias para el aprovechamiento, creación y distribución de bienes, productos y servicios, por cualquier ente, con el fin de ponerlos a disposición del consumidor o usuario para satisfacer su demanda, cómo, cuándo y dónde lo precise.

3.1.6 *Marketing mix.* Combinación de los instrumentos del marketing turístico: producto, precio, distribución y promoción, para alcanzar los objetivos previstos.

3.1.7 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

3.1.8 *Operadora.* Agencia de viajes que elabora, organiza, opera y vende, ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

3.1.9 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.10 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El gerente de operadora se ocupa, principalmente, de gestionar las actividades económicas, administrativas, de personal y de recursos tecnológicos, actuando empresarialmente para la satisfacción del cliente, el crecimiento y la sustentabilidad del negocio.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, gerente de operadora, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El gerente de operadora debe:*

5.1.1.1 *Representar a la organización:*

- a) Representar a la empresa en eventos de la comunidad;
- b) establecer y mantener red de contactos con asociaciones de prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas y privadas;
- c) trabajar en conjunto con empresas del sector turístico;
- d) conducir reuniones y conferencias de la empresa.

5.1.1.2 *Definir estrategias de desarrollo:*

- a) Establecer objetivos y metas;
- b) definir necesidades y gestionar prioridades de movilización de recursos;
- c) planificar y desarrollar nuevos servicios y productos turísticos;
- d) establecer cronogramas, plazos y presupuestos;
- e) mantener información sobre nuevas tecnologías y cambios en el mercado.

5.1.1.3 *Administrar el negocio:*

- a) Alcanzar la mayor rentabilidad y beneficios;
- b) definir criterios para la administración del equipo;
- c) establecer políticas de remuneración e incentivos;
- d) optimizar resultados;
- e) controlar costos, presupuestos, estadísticas y rentas;
- f) ejecutar acuerdos y contratos;
- g) verificar en forma frecuente la calidad de los productos turísticos;
- h) desarrollar informes.

5.1.1.4 *Realizar actividades de mercadeo (marketing) y ventas:*

- a) Realizar investigaciones de mercado para determinar productos turísticos y servicios;
- b) desarrollar programas de comercialización;
- c) ejecutar campañas promocionales;
- d) establecer acuerdos y alianzas comerciales;
- e) identificar mercados objetivos;
- f) realizar el marketing mix.

5.1.1.5 *Supervisar la operación de sistemas y equipos:*

- a) Verificar la implementación y el uso de sistemas informáticos de turismo, computadora, fax, teléfonos, centrales telefónicas, fotocopidora, calculadoras, máquinas de tarjeta de crédito;
- b) asegurar el mantenimiento de los equipos y el entrenamiento adecuado del personal involucrado.

5.1.1.6 *Supervisar la presentación del personal:*

- a) Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene y apariencia personal.

5.1.1.7 *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Analizar los reportes de investigación de satisfacción de los clientes, sugerencias y reclamos de los servicios otorgados y aplicar las acciones correctivas necesarias;
- b) mantener contacto con el cliente;
- c) supervisar el servicio de atención al cliente;
- d) establecer políticas de seguridad y privacidad;

(Continúa)

- e) mejorar la eficacia de los servicios que eleven la calidad de los productos turísticos ofertados al cliente y la imagen de la empresa;
- f) orientar la atención personalizada en la selección del servicio turístico solicitado por el cliente;
- g) verificar el cumplimiento de contratos, servicios ofertados y el mantenimiento de la documentación necesaria.

5.1.1.8 Liderar el equipo:

- a) Organizar al equipo necesario para la realización del servicio turístico;
- b) supervisar y orientar el trabajo de todos los miembros del equipo;
- c) transmitir la información y entrenamiento necesario para el desarrollo de las actividades;
- d) incentivar la cooperación de sus empleados;
- e) desarrollar acciones motivadoras y crear estímulos laborales;
- f) promover un buen ambiente de trabajo;
- g) estimular el trabajo en equipo;
- h) conciliar intereses profesionales;
- i) definir funciones de cada empleado.

5.2 Competencia

5.2.1 El gerente de operadora, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Herramientas básicas de planificación, control y método de optimización de resultados;
- b) administración especializada en productos turísticos;
- c) técnicas básicas de definición de calidad, costos, precios de productos, servicios y políticas comerciales;
- d) procesos y procedimientos básicos administrativos, contables, comerciales, financieros y pólizas de seguros utilizadas en el turismo;
- e) técnicas básicas de negociación y administración de contratos;
- f) características y conocimiento de productos, servicios comerciales y de los destinos vendidos;
- g) vocabulario técnico del turismo;
- h) informática y sistemas específicos de agencias operadoras;
- i) aspectos legales básicos pertinentes a la administración de operadoras;
- j) Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas;
- k) aspectos laborales de empleados fijos y ocasionales de la empresa;
- l) técnicas básicas de liderazgo, ventas, negociación y gestión de personal;
- m) planificación de paquetes turísticos;
- n) comercialización turística por internet.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) planificación de corto, mediano y largo plazo;
- c) análisis y juzgamiento con base en datos;
- d) raciocinio numérico aplicado a negocios;
- e) toma de decisiones en situaciones críticas;
- f) raciocinio lógico y verbal;
- g) capacidad para solucionar conflictos;
- h) capacidad para evaluar ideas;
- i) relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;
- j) análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Previsor.* Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.

(Continúa)

- b) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Persuasivo*. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.
- d) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- e) *Razonador con datos*. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando.
- f) *Optimista* - Feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas.

(Continúa)

APÉNDICE Y (Informativo)

Y.1 Otros resultados

Y.1.1 Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de gerente de operadora. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Comunicarse en otro idioma:*

a) Poseer habilidad verbal en idioma inglés, necesario para atender al cliente.

Y.1.3 Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Ley de Turismo. Ley 2002-97, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 733, 27-XII-2002.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Decreto 3400, publicado en el Registro Oficial 726, 17-XII-2002.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.03-02:2003 - *Turismo - Gerente de Agência de Viagens. Competência* de pessoal. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 464 **TÍTULO:** TURISMO. GERENTE DE OPERADORA. **Código:** SV 06.05-407
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

ORIGINAL:

Fecha de iniciación del estudio:
2005-12-12

REVISIÓN:

Fecha de aprobación anterior del Directorio
Oficialización con el Carácter de
por Resolución No. de
publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE
RESTAURANTES DEL ECUADOR
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TURISMO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN PROFESIONAL
SERVICIO ECUATORIANO DE
CAPACITACIÓN
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES
TURÍSTICAS
SECTOR CONSUMIDORES
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria

Por Resolución No. 066-2008 de 2008-05-19

Registro Oficial No. 489 de 2008-12-16

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección General: [E-Mail:furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)
Área Técnica de Normalización: [E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Certificación: [E-Mail:certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Verificación: [E-Mail:verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: [E-Mail:inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)
Regional Guayas: [E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)
Regional Azuay: [E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)
Regional Chimborazo: [E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)
URL:www.inen.gov.ec