

 MINISTERIO DE TURISMO <small>www.ministerio.gub.ec</small>	MINISTERIO DE TURISMO COORDINACIÓN ZONAL 4	
	INFORME Gerente Operadora Turística	

Portoviejo, junio 22 del 2018.

ANTECEDENTES:

El Ministerio de Turismo, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico y la Dirección de Capacitación Técnica, ejecuta a nivel nacional, el Plan de Capacitación Turística en competencias laborales, dirigido a los actores de la actividad turística, cuyo objetivo se enmarca en el mejoramiento de las habilidades y conocimientos técnicos del talento humano así como el mejoramiento de la calidad de los servicios que se ofertan en los diferentes destinos turísticos.

La Dirección de Capacitación Técnica, implementa la capacitación virtual mediante la enseñanza electrónica (E-learning). Es un tipo de enseñanza a través de internet que permite la interacción entre uno o más usuarios mediante la utilización de diversas herramientas informáticas (con video, audio, etc.). El sistema e-learning es una oferta de capacitación virtual flexible y de amplia cobertura a nivel nacional, la misma que permite cubrir la demanda de capacitación en competencias laborales y contribuir al desarrollo turístico y económico del País.

JUSTIFICACIÓN:

Con la finalidad de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en los participantes que labora en los establecimientos turísticos en las diferentes áreas operativas, se ejecuta el curso de Hospitalidad en las Provincias de la Coordinación Zonal 4, mediante el uso de la plataforma virtual Moodle. La plataforma virtual es una estrategia que permite romper barreras de distancia y horarios para que más sectores se beneficien de estas capacitaciones.

DESARROLLO:

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- o El Gerente es la Imagen
- o Cualidades de un gerente de Operadora Turística

FORO 1	<p>El gerente de una operadora turística, tiene grandes responsabilidades como la toma de decisiones de la empresa que regenta. Una de las funciones que tiene es el trabajar de manera conjunta con empresas del sector turístico, es decir con los entes públicos y privados, con la finalidad de innovar los productos turísticos que comercializa, así como gestionar beneficios para su empresa.</p> <p>En este sentido, solicito a ustedes el día de hoy, aportar desde su criterio y experiencia:</p> <p>¿cómo manejan estrategias y vínculos con el sector público y privado, para innovar sus productos?</p> <p>¿Con qué empresas privadas llegan a acuerdos para ofertar productos turísticos de calidad?</p> <p>¿Cómo debería el sector privado apoyar al desarrollo de los productos turísticos que ustedes comercializan en su empresa?</p> <p>Espero contar con sus valiosos aportes</p>
TAREA 1	<p>A más de las funciones y características que debe tener un gerente de operadora de turismo y una agencia de viajes, existen tres que son claves y que son la Función Asesora, Mediadora y Productora. Desde el qué hacer diario de sus funciones, solicito se complete el siguiente organizador gráfico, con respecto a cómo ustedes realizan cada una de ellas en su empresa.</p> <p>Espero sus valiosos aportes</p>

CAPITULO 2: PLANEACIÓN ESTRATEGICA E INNOVACIÓN

- o Planeación Estratégica

	<p>Estimados participantes en este capítulo se ha abordado temas muy importantes referentes a la planeación estratégica e innovación.</p> <p>La planificación - planeación estratégica son aspectos</p>
--	---

FORO 2	<p>fundamentales para el futuro de la empresa, pues de él se desprende la visión, misión, objetivos, metas. Esta es una herramienta que traza el camino de la empresa y el posicionamiento en el mercado turístico.</p> <p>En este foro solicito a cada uno de ustedes, que en breves líneas nos den a conocer cuál es el plan estratégico de su empresa, teniendo en cuenta que:</p> <p>La visión es el futuro de la empresa es decir a donde llegaríamos hacia determinado año</p> <p>La misión es la razón de ser de la empresa</p> <p>Objetivos son las actividades y estrategias a desarrollar para sacar a flote a la empresa</p> <p>Metas, son los objetivos valorados en tiempo, cantidades, porcentajes.</p>
TAREA 2	<p>El análisis FODA es una de las herramientas de análisis estratégico más conocidas para el análisis de situación externa e interna de una empresa .Cuando éste es bien utilizado es un arma poderosa y contundente, que por sobre todas las cosas nos hace pensar, profundizar y reevaluar posturas estratégicas.</p> <p>Las variables del FODA se dividen inicialmente en aquellas que tienen que ver con la organización interna es decir las fortalezas y las debilidades, y con su estructura externa en las que se encuentran las amenazas y las oportunidades.</p> <p>En esta tarea nos corresponde analizar el siguiente caso práctico y luego aplicar la matriz FODA ó DAFO:</p>

CAPITULO 3: ADMINISTRACIÓN DE OPERADORA TURISTICA

- o Administrador de Operadora Turística
- o La Rentabilidad
- o Perfil del Gerente de Agencia de Viajes
- o Tareas del Gerente de Operadora Turística
- o Radiografía del Gerente de Agencia de Viajes

FORO 3	<p>Las labores de administración de una empresa turística, demanda que siempre estemos actualizando información, ya que al ser el turismo muy cambiante, al información, las necesidades, las tendencias, así como las exigencias son muy importantes.</p> <p>En este foro quiero plantear un tema importante para ustedes. Los estudios de mercado, que son la base para la construcción del producto turístico y la razón de ser de nuestro trabajo.</p> <p>En ese sentido planteo algunas inquietudes:</p> <p>Qué aspectos y variables debo tomar en cuenta a la hora de hacer un estudio de mercado?</p> <p>Con qué frecuencia debo hacer un estudio de mercado?</p> <p>Qué estadísticas tomo en cuenta para segmentar mercados?</p>
TAREA 3	<p>En esta tarea realizaremos el análisis de la matriz CAME. Una vez hemos realizado el análisis FODA, podemos desarrollar la matriz CAME que consiste en corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades. Para ello deberán tomar como insumo los resultados de la tarea 1.</p> <p>Este proceso lo podemos observar de manera esquemática en el siguiente diagrama, para ello hago la descripción del siguiente contenido para entender las estrategias que se deberán plantear, en función del análisis FODA que desarrollaron en la tarea 1.</p> <p>Estrategias Ofensivas (F+O) Consiste en tomar nuestras fortalezas y emplearlas en el aprovechamiento de oportunidades que van surgiendo en el entorno de la empresa.</p> <p>Estrategias de Supervivencia (A+D) Las estrategias de</p>

 MINISTERIO DE TURISMO <small>www.mturismo.gob.ec</small>	MINISTERIO DE TURISMO COORDINACIÓN ZONAL 4	
	INFORME Gerente Operadora Turística	

	<p>supervivencia suponen revelarse antes las amenazas que provienen del entorno, centrándonos en la mejora de nuestras debilidades para combatirlos.</p> <p>Estrategias Defensivas (A+F) Las estrategias defensivas aúnan fortalezas y amenazas.</p> <p>Estrategias de Reorientación (O+D) La estrategia de reorientación busca reorientar las debilidades de la compañía para de este modo aprovechar oportunidades del entorno</p>
--	--

CAPITULO 4: MARKETING DIRIGIDO A OPERADORA TURÍSTICA

- o Realizar Actividades de Mercadeo , Marketing y Ventas
- o Las 4 P del Marketing

FORO 4	<p>Estimados participantes</p> <p>Sabemos que el marketing es una herramienta fundamental, que aplicada técnicamente permite posicionar nuestros productos y servicios en el mercado. Y al ser el turismo una actividad transversal y constante cambio, los segmentos y nichos de mercado son cada vez más diversificados.</p> <p>En este sentido propongo el día de hoy en este foro que con su aportes nos den a conocer las actividades de mercadeo y ventas que ejecutan cada uno de ustedes para posicionar a su empresa en el mercado turístico?, y sobre todo cuan a menudo ustedes realizan estudios de mercado y en donde son aplicados? Quedo atenta a sus importantes comentarios</p>
TAREA 4	<p>Conocemos que para desarrollar un adecuado plan de marketing para una empresa turística, lo fundamental es el desarrollo de un estudio de mercado, sobre la que se definirá las 4p's del MARKETING TURÍSTICO y que son PRECIO, PLAZA, PROMOCIÓN Y PRODUCTO.</p> <p>En este sentido les dejo con el resumen del perfil del turista nacional y extranjero proveniente de un estudio de mercado desarrollado en Ingapirca en el año 2016, para que lo puedan analizar y en base a ello puedan darme a conocer cuál sería el PRECIO, PLAZA, PROMOCIÓN Y PRODUCTO que ustedes determinarían en cada una de sus empresas, si desarrollarían un producto turístico tomando en cuenta el perfil de turista nacional o extranjero, a que segmento de mercado se dirigirían, que actividades desarrollarían dentro de su producto, cual sería el precio aproximado de comercialización, que medios promocionales desarrollarían desde sus empresas y en donde los venderían.</p>

CAPITULO 5: SUPERVISIÓN DEL MANEJO DE SISTEMAS Y EQUIPOS

- o Supervisión del Manejo de Sistemas y Equipos

FORO 5	<p>Estimados participantes en este capítulo se ha abordado uno de los temas fundamentales para las operadoras de turismo y las agencias de viajes, como es el manejo y aplicación de tecnología en la actividad turística.</p> <p>Por ello el tema de este foro está orientado a conocer cómo ustedes aplican actualmente las TIC'S (Tecnologías de la Información y la comunicación) tomando en cuenta que son recursos, herramientas, programas que se usan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos. ¿Cómo aplican la tecnología en sus negocios y el mundo globalizado del internet a su favor?</p>
TAREA 5	<p>En base al documento subido a la plataforma referente a la GRAN FERIA TURÍSTICA DEL ECUADOR, solicito a ustedes analizar la información y presentar una descripción del producto turístico que ustedes impulsarían en cada una de sus empresas. (enviar</p>

 MINISTERIO DE TURISMO	MINISTERIO DE TURISMO COORDINACIÓN ZONAL 4	 ecuador ama la vida
	INFORME Gerente Operadora Turística	

documento en Word o pdf].
Espero sus valiosos aportes

CAPITULO 6: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- o Asegurar la Satisfacción del Cliente

FORO 6	Estimados amigos en este foro hablaremos sobre las técnicas de Fidelización al cliente que ustedes aplican en su empresa y que están encaminadas a satisfacer las necesidades del usuario, así como a orientadas a cautivar al cliente. Espero sus valiosos aportes.
TAREA 6	Es sabido que el cliente siempre es exigente, es por ello que a continuación se detallan los 10 mandamientos de la atención al cliente. Con la finalidad de que estos mandamientos sean bien aplicado en cada una de sus empresas y socializados con la totalidad de sus empleados. Requiero que en base de cada uno de los mandamientos, se acoplen gráficos o imágenes que solo con verlas se pueda entender cada mandamiento. Les dejo al final con un ejemplo. Ustedes en esta ocasión deben hacer al menos 5 mandamientos, dejo a libre albedrio el que ustedes deseen.

CAPITULO 7: VINCULACIÓN DE LA OPERADORA CON EL SECTOR TURISMO

- o Intermediación y Operación Turística

FORO 7	Estimados participantes, este es nuestro último foro del curso, quisiera que cada uno de ustedes aporten con sugerencias, opiniones, ideas con respecto a cómo el Ministerio de Turismo puede contribuir con ustedes los operadores de turismo, para que se inicie el verdadero proceso de empaquetamiento, comercialización y operación de destinos turísticos en la zona austral del país.
TAREA 7	Estimados participantes en esta última tarea, solicito a cada uno de ustedes completar la siguiente matriz, en la que se detalle todos los permisos, tasas e impuestos que ustedes deben cancelar anualmente al sector turístico para el funcionamiento de sus empresas. Les dejo con un ejemplo.

NOVEDADES IDENTIFICADAS:

A continuación, se detalla los estudiantes que fueron matriculados en el curso virtual Administrador de Alojamiento.

No.	NOMBRE	APELLIDO(S)
1	ADRIANA NATALIA	ALARCON ZAMBRANO
2	KATTY VANESSA	ALCIVAR ZAMBRANO
3	LUCY JACQUELINE	ARIAS MONTANERO
4	JOSE ANDRES	BAILON FRANCO
5	FREDDY ROLANDO	BAILÓN SANTOS
6	VERONICA CRISTINA	BAQUE GOMEZ
7	RITA ALEXANDRA	BETANCOURT GUZMÁN
8	MILTON FABIAN	BRAVO BERMELO
9	MIRIAN STEFANY	CEDEÑO VILLALTA
10	KATTY ELIZABETH	CEVALLOS QUIJIJE
11	LISSETTE GISSELA	CEVALLOS SALTOS
12	PATRICIO MANUEL	CHAMORRO ALCIVAR
13	CESAR XAVIER	CHUNGANDRO INTRIAGO



MINISTERIO
DE TURISMO

MINISTERIO DE TURISMO
COORDINACIÓN ZONAL 4

INFORME
Gerente Operadora Turística



14	MARÍA BELEM	DELGADO GÓMEZ
15	GRACIELA	GUADAMUD ZAMBRANO
16	DIEGO EMILIO	GUZMÁN VERA
17	ELIANA JULISA	INTRIAGO ZAMBRANO
18	JESSICA PAOLA	LOOR BRAVO
19	DIANA CAROLINA	LOOR MENDOZA
20	KERLLY JOHANNA	MENDOZA GARCIA
21	YANDRY	MENDOZA MUÑOZ
22	PEDRO ISIDORO	MONTALVAN ACOSTA
23	ESTEBAN DAVID	MORA ASTORGA
24	JAVIER OSWALDO	NEGRETE SALAS
25	VICTOR HUGO	OLIVO VEGA
26	MARIA	RODRIGUEZ
27	KAREN ELIANA	RODRIGUEZ GARCIA
28	BLANCA PATRICIA	ROSALES PICÓN
29	DENISSE PAOLA	SALTOS ARTEAGA
30	JOSE FERNANDO	SANCHEZ CHERRES
31	MARITZA MAGALY	SÁNCHEZ LOOR
32	JANDRY	TOMALA ROMERO
33	MONICA PAOLA	VELEZ GARCIA
34	MARIA PAOLA	VERA BRAVO
35	MAYRA LORENA	VERA HIDALGO
36	JUAN GABRIEL	VILLACIS CONRADO

SISTEMA DE EVALUACIÓN:

- El cumplimiento de tareas y participación en foros de todos los capítulos, corresponde al (50%) del promedio final.
- La Evaluación Final, corresponde al (50%) del promedio final.
- Los estudiantes que obtengan un promedio final igual o superior al 70% accederán al Certificado de Aprobación.

RESUMEN:

Número de matriculados: 36
Número de aprobados: 18
Número de reprobados: 14
Número de Participantes inactivos: 24

CONCLUSIONES: CONCLUSIONES:

De los 36 estudiantes matriculados, 26 estudiantes aprobaron el curso mediante la participación activa y rendición del examen final de conocimientos. Los estudiantes que obtuvieron un promedio igual o superior a 70% aprueban el curso.

No.	NOMBRE	APELLIDO(S)	TOTAL DEL CURSO
1	ADRIANA NATALIA	ALARCON ZAMBRANO	73.21
2	KATTY VANESSA	ALCIVAR ZAMBRANO	79.35
3	LUCY JACQUELINE	ARIAS MONTANERO	95.00
4	FREDDY ROLANDO	BAILÓN SANTOS	72.86



GOBIERNO
DE LA REPUBLICA
DEL ECUADOR

Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño Edificio "La Licuadora"
Código Postal: 170412
Teléfono: 593-2 399-9333
Quito - Ecuador



MINISTERIO
DE TURISMO

**MINISTERIO DE TURISMO
COORDINACIÓN ZONAL 4**
INFORME
Gerente Operadora Turística



5	VERONICA CRISTINA	BAQUE GOMEZ	83.12
6	RITA ALEXANDRA	BETANCOURT GUZMÁN	88.75
7	MILTON FABIAN	BRAVO BERMELLO	83.75
8	MIRIAN STEFANY	CEDEÑO VILLALTA	73.21
9	LISSETTE GISSELA	CEVALLOS SALTOS	70.36
10	PATRICIO MANUEL	CHAMORRO ALCIVAR	73.04
11	CESAR XAVIER	CHUNGANDRO INTRIAGO	84.37
12	MARÍA BELEM	DELGADO GÓMEZ	87.50
13	GRACIELA	GUADAMUD ZAMBRANO	90.62
14	ELIANA JULISA	INTRIAGO ZAMBRANO	85.00
15	JESSICA PAOLA	LOOR BRAVO	84.37
16	DIANA CAROLINA	LOOR MENDOZA	84.37
17	KERLLY JOHANNA	MENDOZA GARCIA	83.12
18	YANDRY	MENDOZA MUÑOZ	73.93
19	ESTEBAN DAVID	MORA ASTORGA	83.12
20	JAVIER OSWALDO	NEGRETE SALAS	73.75
21	VICTOR HUGO	OLIVO VEGA	81.25
22	DENISSE PAOLA	SALTOS ARTEAGA	85.00
23	MARITZA MAGALY	SÁNCHEZ LOOR	73.75
24	MONICA PAOLA	VELEZ GARCIA	83.12
25	MARIA PAOLA	VERA BRAVO	84.37
26	JUAN GABRIEL	VILLACIS CONRADO	75.10

De los 36 estudiantes matriculados, 10 reprobaron el curso por incumplimiento de tareas, foros y evaluación final. No alcanzan el promedio del 70% como mínimo para aprobar el curso.

No.	NOMBRES	APELLIDOS
1	JOSE ANDRES	BAILON FRANCO
2	KATTY ELIZABETH	CEVALLOS QUIIJE
3	DIEGO EMILIO	GUZMÁN VERA
4	PEDRO ISIDORO	MONTALVAN ACOSTA
5	MARIA	RODRIGUEZ
6	KAREN ELIANA	RODRIGUEZ GARCIA
7	BLANCA PATRICIA	ROSALES PICÓN
8	JOSE FERNANDO	SANCHEZ CHERRES
9	JANDRY	TOMALA ROMERO
10	MAYRA LORENA	VERA HIDALGO



GOBIERNO
DE LA REPUBLICA
DEL ECUADOR

Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño Edificio "La Licuadora"
Código Postal: 170412
Teléfono: 593-2 399-9333
Quito - Ecuador



MINISTERIO
DE TURISMO

MINISTERIO DE TURISMO
COORDINACIÓN ZONAL 4
INFORME
Gerente Operadora Turística



RECOMENDACIONES:

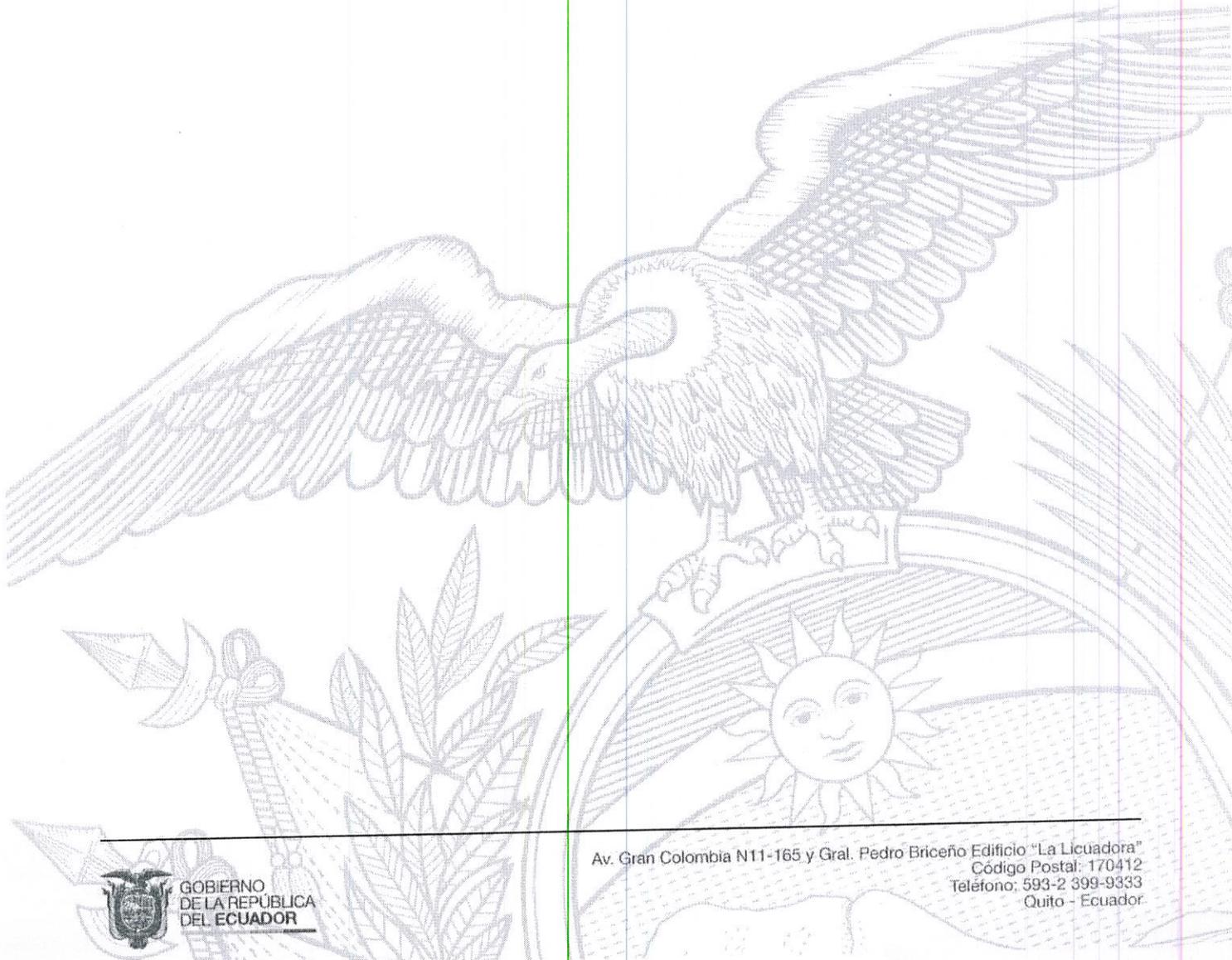
- o Se deja abierta la participación en los foros y el cumplimiento de las tareas de cada capítulo hasta el último día del curso, con la intención de dar oportunidad a todos los participantes para que cumplan con esta actividad.
- o Al Ministerio de Turismo, implementar las capacitaciones presenciales y seguir con las capacitaciones on line.

Elaborado por:

Ing. Debbie Cevallos Brito.
Facilitador Plataforma Virtual
CZ4 – MINTUR

Revisado por:

Ing. Elisa Mora Lozano.
Coordinadora Zonal 4
Ministerio de Turismo



GOBIERNO
DE LA REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño Edificio "La Licuadora"
Código Postal: 170412
Teléfono: 593-2 399-9333
Quito - Ecuador