

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

Equipo de cátedra Gestión Agencias de Viajes:

A cargo: Profesora Adjunta Exclusiva Mg. Gabriela Marenzana

Ayudante de cátedra: Mg. Patricia Hernández



2021



DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

1- PROGRAMA DE CÁTEDRA

a. FUNDAMENTACIÓN

¿Por qué esta materia?

En el Plan de Estudios de la carrera, se plantea como formación principal del Técnico/a en Empresas de Servicios Turísticos, el desarrollo de capacidades para organizar, dirigir, y llevar a cabo tareas inherentes a las diferentes áreas funcionales, de las empresas de servicios turísticos.

Esto significa que cuando te recibas, uno de los posibles campos de acción será el desempeñarte en una agencia de viajes (seas el propietario/a o la persona contratada para tal fin). Sin lugar a dudas, la función más importante y distintiva de este puesto es tomar decisiones estratégicas, tácticas y operativas que marcarán el rumbo de la misma, en relación a los diferentes aspectos funcionales, sean de diseño, operación y comercialización. Es decir, según el rol que desempeñes, deberás poseer una visión en cuanto a la conducción para el desarrollo de estrategias y operaciones que permitan la sustentabilidad de la organización en el tiempo y la producción de rentabilidad económica. Esto implica también tener en cuenta los cambios que se van suscitando en el entorno de las agencias de viajes, vislumbrando planes de contingencias que posibiliten su adaptación y/o la flexibilidad necesaria para aggiornarse y no quedar obsoletas.

El eje fundamental de esta asignatura girará en torno a los conocimientos que requerirás en el ámbito de la producción, intermediación y asesoramiento en las agencias de viajes, con el fin de que generes un marco integrador de los conceptos y prácticas fundamentales de la Administración, que trabajaste en el primer año de la tecnicatura. Es así, que te proponemos trabajar con herramientas y tecnologías, para llevar adelante la operación y gestión de una agencia de viajes, en miras a alcanzar eficacia y calidad en la prestación de los servicios.

En dicho contexto se impone la necesidad de un manejo extremadamente profesional de la gestión empresarial, de una manera sistémica y contingente, a fin de alcanzar el nivel de

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

competitividad necesario para que te desenvuelvas en un mundo globalizado, asegurando la supervivencia de las empresas en las que te desempeñes. Dicha supervivencia requerirá, no sólo un acabado conocimiento de los actuales servicios, sino también de una actitud de innovación permanente de tu parte, que tenga sus raíces en una profunda lectura de los cambios que ocurren en la sociedad.

En este sentido, y a raíz del contexto COVID-19, deberás incorporar el conocimiento del protocolo a implementar en las agencias de viajes, las nuevas normativas que han surgido y las garantías que se han impuesto tales como los sellos safe travellers, que garanticen su normal funcionamiento y seguridad en la prestación de los productos y servicios para el cliente (otro intermediario dentro de la cadena de comercialización o al pasajero/a final).

2- CONTENIDOS

¿A través de qué?
Unidades de la asignatura

UNIDAD 1: ORGANIZACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES

- Concepto de agencia de viajes.
- Funciones y objetivos de la agencia de viajes.
- Organización de las Agencias de Viajes: Organigrama; departamentalización.
- Clasificación de las Agencias de Viajes en la Argentina: marco legal – Ley 18829/70 y Decreto 2182/72. Proyecto de Ley de Agentes de Viajes. 1378-D-2018
- Agencias tradicionales y Agencias Virtuales (OTA's)
- Viajes estudiantiles: requisitos para poder operar; cuota cero; normativas vigentes.
- Canales de comercialización utilizados por las agencias de viajes: operador turístico, mayorista, minorista, consolidadores, brokers, entre otros

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos
ÁREA: Servicios Turísticos
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09
REGIMEN: Cuatrimestral
CICLO LECTIVO: 2021

intermediarios: roles y actividades. Otras denominaciones comunes: receptivo, emisor. Las agencias virtuales y las redes sociales.

- Equipamiento y tecnificación (TIC) de una Agencia de Viajes. Sistemas de gestión. GDS.
- Organismos nacionales e internacionales que nuclea y se relacionan con las agencias de viajes: F.A.E.V.Y.T. – C.A.T. – U.F.T.A. – I.A.T.A. – MINTUR, Registro de Idóneos, AAVYT, entre otros.
- Estrategias y Sellos de calidad en agencias: safe traveller. Ley de Defensa del Consumidor.
- Perfil del agente de viajes, importancia del Capital Intelectual en las agencias de viajes, [figura del idóneo](#).
- [Medidas frente a Covid-19](#): Protocolo Covid-19 en agencias de viajes; Programas de reactivación del turismo: ATP; PRE-VIAJE, FACT, APTur, entre otros.

UNIDAD 2: SERVICIOS QUE OFRECEN LAS AGENCIAS DE VIAJES. Parte I

Utilización e interpretación de cotizadores on line de diferentes prestadores turísticos, puesta en práctica de tecnologías de información, diseño e interpretación de vouchers, según corresponda, para los diferentes servicios ofrecidos por las agencias de viajes:

- **Transporte aéreo:** organismos y regulación del tráfico aéreo. Principales compañías aéreas, vuelos regulares y no regulares, servicios que ofrecen las compañías. Compañías Low cost. Tipos de escalas, viajes y pasajeros. Alfabeto aeronáutico mundial. Aeropuertos nacionales y principales internacionales, nomenclaturas y ubicación geográfica. Equipaje: tipos y artículos prohibidos. Fee de las agencias de viajes. BSP

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos
ÁREA: Servicios Turísticos
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09
REGIMEN: Cuatrimestral
CICLO LECTIVO: 2021

- **Transporte náutico:** servicios que se ofrecen, principales compañías marítimas y fluviales. tipos de cruceros, determinación del precio de un crucero, organismos que nuclean la actividad.
- **Trenes:** compañías y líneas ferroviarias, servicios que se ofrecen. Trenes turísticos Nacionales e Internacionales. Organismos que nuclean la actividad.

UNIDAD 3: SERVICIOS QUE OFRECEN LAS AGENCIAS DE VIAJES. Parte II

Utilización e interpretación de cotizadores de servicios complementarios, manejo de tecnologías de información, diseño e interpretación de vouchers, según corresponda:

- **Seguros de viajes:** Tipos de tarifas, tipos de coberturas, coberturas Shengen
- **Alquiler de vehículos:** modalidades de alquiler, requisitos y condiciones para rentar un vehículo (automóvil, motocicleta, casilla, otros), tipos de seguros, cálculo de tarifa.
- **Hotelería,** tipos de alojamientos, de habitaciones, de tarifas.
- **Excursiones** (en privado /grupales; medio día / día entero)
- Documentación necesaria para poder viajar dentro de la República Argentina y al exterior, así como los requisitos necesarios para obtener pasaporte y visa. [Requisitos sanitarios.](#)
- Atractores nacionales y mundiales. Nuevas Maravillas del Mundo Moderno.

UNIDAD 4: DISEÑO, COMUNICACIÓN Y VENTA DE PAQUETES TURÍSTICOS

- Productos de agencias de viajes asociados al Turismo experiencial.
- El viaje Programado o Paquete Turístico. Metodología para la elaboración, programación y cotización. Diseño del producto turístico. Investigación de mercado. Confección del producto. Cotización del producto. Aplicación de estrategias de fijación del precio. Formalización del viaje. Realización del viaje. Liquidación del viaje.

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. N° 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

- La venta como proceso clave. Técnicas de venta para los diversos servicios que ofrece la agencia de viajes. La pos venta.

3- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

¿Qué libros vamos a utilizar?
Bibliografía

La bibliografía relacionada con la Administración de empresas turísticas es muy amplia. Por ello seleccionamos una serie de títulos que, a nuestro entender, lograrían facilitarte la comprensión del tema central que nos ocupa en esta asignatura, que son particularmente las agencias de viajes.

- **Chan Nélica:** "Circuitos Turísticos – Programación y cotización". Ediciones Turísticas. 4° Edición. Argentina 2014.
- **Cristale, Marcelo y Ferrari, Fernando.** "Técnicas de venta para agentes de viajes" Colección Teoría y práctica del turismo. Fundación Proturismo. Argentina. 2010.
- **Freijo, Santiago.** "Técnicas para favorecer a las Agencias de Viajes Físicas". INSTITUTO SUPERIOR N° 4044 "SOL" – Santa Fe – Argentina. 2018
- **Gazzera M.A., Lombardo, L; Falquemberg, C; Abraham,C; Quadrini,F; Marenzana,G:** "Modelo "Ther" de Capital intelectual hotelero: una aproximación para su medición." 1era Ed. Editorial Publifadecs-Unco 2017
- **Gazzera, Lombardo, Vogel, Quadrini, Marenzana, Molina, Falkemberg** "Las Empresas Turísticas y su Administración" Editorial Educo UNCo. Neuquén. 2010.
- **González Herrera, Manuel.** Programación y Gestión de Viajes Combinados.: p. 177-314. Editorial Académica Española. Alemania. 2013



DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

- **Herrera Pérez, Ariana Paola.** “La comunicación como factor clave en la experiencia del consumidor para la fijación del precio” ADResearch ESIC Nº 21 Vol 21 · Primer semestre, enero-junio. 2020
- **Iglesias, Cristina.** Calidad de servicios y satisfacción al cliente. Ediciones del CCC. Bernal. Universidad Nacional de Quilmes. 2014.
- **Kohen Pablo:** “Tecnología y gestión de agencias de viajes”. Ediciones Macchi. Argentina. 2005
- **Marcilgilano, Alejo:** “Cielos baratos. Historia y presente de las low cost” Fundación Proturismo. Ladevi Ediciones. 2007
- **Marenzana, Gabriela.** Ficha de cátedra “Canales de comercialización utilizados por las agencias de viajes”. Ficha de cátedra. 2021
- **Marenzana, Gabriela; Hernández, Patricia.** Ficha de cátedra “Organización de las agencias de viajes: organigrama y departamentalización”. Ficha de cátedra. 2018
- **Nicolau, Juan Luis.** “La distribución de los productos turísticos”. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de Alicante. 2011
- **Rivera Mateos, Manuel.** “El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural”. Universidad de Córdoba. 2013
- **Toyos, Mónica,** “El ABC del Marketing de Servicios Turísticos”. Ediciones Turísticas. Argentina. 2005
- **Wallingre, Noemí:** “Transporte Aéreo en Turismo”. 1º Edición. Ediciones Turísticas. Argentina. 2013

Reglamentaciones:

- [Ley Nacional 18.829 / 70](#) y [decreto reglamentario 2182/72](#)
- [Ley de Defensa del Consumidor](#)
- [Reglamentaciones especiales para viajes estudiantiles](#)
- [Resolución AFIP 3819/15](#); [4815/20](#); [Impuesto P.A.I.S](#)
- [Protocolo Covid-19](#)



DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

Páginas web:

- <http://www.turismo.gov.ar/>
- <http://neuquentur.gob.ar/es/>
- <http://faevyt.org.ar/>
- <http://aavytnqnvrn.com.ar/>
- <https://www.turismoyderecho.com.ar/proyecto-de-ley-de-agentes-de-viajes-1378-d-2018/>
- www.turismo.gov.ar/instructivo-instalacion-agencias-viajes
- <http://www.registroidoneos.org.ar/>
- <https://es.scribd.com/doc/57470189/Requisitos-para-acreditacion-como-agencia-IATA>
- <https://estravelcarma.wordpress.com/2017/08/01/guia-del-agente-de-viajes-para-la-certificacion-iata-y-convertirse-en-una-agencia-iata/>

1- BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

Márquez, Marcelo. “Introducción al vendedor que piensa”. Educo. Neuquén. 2007

Cabo Nadal Mónica: “Asistencia y Guía de grupos”. Editorial Thomson Paraninfo. España. 2004

Saucedo, Raúl. “Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras”. Ediciones CCC. Universidad Nacional de Quilmes. 2013

Tamagni, Espinosa, Zanfardini. Introducción a la Gestión Marketing para empresas turísticas. Educo. Neuquén. 2010

Tomaello, Flavia Duer, Walter. “Turismo 2.0”. Ediciones Turísticas. Fundación Proturismo. Buenos Aires. 2014.

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

Zuccherino Santiago. “Social Media Marketing: La revolución de los negocios y la comunicación digital”. Grupo Editorial Temas. Buenos Aires. 2016.

Agrega aquí la bibliografía que hayas descubierto y te parezca interesante:



4- PROPUESTA METODOLÓGICA

¿Cómo lo haremos?

Se prevén estrategias didácticas a los efectos de que puedas adquirir las capacidades que se plantean en la asignatura, conjuntamente con propuestas de enseñanza y aprendizaje vinculadas a la resolución práctica de potenciales situaciones.

En este sentido te proponemos combinar:

- Metodología de taller para el desarrollo de contenidos conceptuales y para que aprendas técnicas y procedimientos.
- Técnica de juego de roles para que recreemos posibles situaciones de la realidad.

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

- Exposiciones teóricas multimediáticas.
- Producciones grupales y/o individuales mediadas por la tecnología.
- Invitación a expertos.
- Estudios de Casos/ Resolución de problemas en el campo de la agencia de viajes.
- Exposición de temas de manera virtual.

Es importante también el acompañamiento de tu parte, en la lectura previa del material bibliográfico, a los efectos de generar clases más dinámicas y con tu participación.

Se pretende que el **proceso de evaluación** sea continuo, a lo largo de tu aprendizaje.

5- CONDICIONES DE ACREDITACIÓN

¿Cómo acreditar?

Llegamos a la evaluación. Aquí nos interesa que la veas desde otro punto, no meramente como la aprobación en sí, sino como el resultado de tu proceso de aprendizaje, a través de tus actuaciones y desempeño durante el cursado. Esto nos permite a las docentes, contrastar en qué medida se han cumplido los objetivos propuestos en la materia, a fin que dicho proceso sea perfeccionado.

Es por esto que se considerarán los siguientes aspectos: tratamiento de la información (búsqueda, sistematización, análisis y síntesis, utilidad de la misma); coherencia y solidez de los argumentos con los que se sustenta un punto de vista; pertinencia en el uso de las herramientas y conceptos de la administración. Junto con lo antes señalado, evaluaremos la actitud frente a las actividades que involucra el cursado de la asignatura (compromiso, respeto a los integrantes del grupo de clase, responsabilidad en el cumplimiento de las tareas pactadas) y la presentación formal de los trabajos (prolijidad, orden, creatividad, sentido de autonomía, coherencia, reflexión crítica, esfuerzo de síntesis, etc.). Asimismo, será considerado especialmente, el proceso de evolución que vayas teniendo, frente al desarrollo de las actividades planteadas por la materia, tanto en el desarrollo de tu facultad autónoma para resolver las mismas, como de tu capacidad de autocrítica.

Te presentamos tres alternativas para acreditar la materia:

DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

- A. Estudiante regular:** aprobación de 2 (dos) exámenes parciales o su respectivo recuperatorio con nota igual o superior a 6 (seis); y aprobación del 80 % de las actividades prácticas y test de lecturas. Cada práctico también tendrá su instancia de recuperación.
- B. Estudiante promocional:** aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con nota igual o superior a 8 (ocho), lo mismo para los test de lectura. Los exámenes parciales tienen recuperatorio pero su nota no es válida para promocionar. Los recuperatorios deberán ser aprobados con nota igual o mayor a 6 (seis) para quedar en condición de regular. También debes aprobar el 100 % de las actividades prácticas, si optas por el cursado por promoción.
- c. Estudiante libre:** Los estudiantes que no hayan superado los exámenes parciales o sus recuperatorios o no hayan cumplido con alguno de los puntos señalados precedentemente, quedaran como estudiantes libres. Deberán rendir un examen escrito y uno oral. El escrito es eliminatorio y su aprobación será con 4(cuatro) como mínimo. De ser aprobado se tomará una instancia oral que también deberá ser aprobada con 4(cuatro) como mínimo.

Nota: Los trabajos prácticos, tanto en caso de estudiante regular como promocional, tienen solo **una instancia** de recuperación, cada uno en fecha y forma a determinar para cada caso por la cátedra.

6- CRONOGRAMA TENTATIVO

a. FECHAS TENTATIVAS DE EVALUACIONES PREVISTAS

- 1° PARCIAL: 14/05
- 2° PARCIAL: 25/06
- RECUPERATORIO INTEGRADOR: 06/07



DEPARTAMENTO: Servicios Turísticos	
ÁREA: Servicios Turísticos	
ASIGNATURA: Gestión de Agencias de Viajes	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 182	
CARRERA: Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2021

7- DISTRIBUCIÓN HORARIA

Clases:

Martes: 14:00 a 16:00 hs

Viernes: 14:00 a 17:00 hs

FIRMA ENCARGADO/A DE CATEDRA:	FIRMA DIRECTOR/A DE DEPARTAMENTO: