



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de  
Medicina Dr. César Milstein"

RESOLUCIÓN DECECO N°: 485-21

Salta, 30 JUN 2021

EXPEDIENTE N°: 6856/17

**V I S T O:** Los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2020, de la asignatura **AGENCIAS DE VIAJES I**, del primer cuatrimestre de segundo año, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la localidad Cafayate, presentados por la Lic. Rosa Analía BARRIENTOS GINÉS, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y;

**CONSIDERANDO:**

**Que** por Resolución CD-ECO N° 295/18 se establece la modalidad de presentación y aprobación de los contenidos programáticos y de las planificaciones de las diferentes cátedras que componen los planes de estudios dependientes de esta Unidad Académica.

**Que** la propuesta presentada cumple con las normativas vigentes de aplicación – Resolución CS N° 521/13.

**Que** a fs. 72 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 10/21 de la Comisión de Docencia, de fecha 19/02/21, donde aconseja la aprobación de los contenidos programáticos de la asignatura **AGENCIAS DE VIAJES I**, Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, localidad de Cafayate.

**Que** el Art. 113, inc. 8 de la Resolución A. U. N° 01/96 –Estatuto de la Universidad Nacional de Salta establece como una atribución del Consejo Directivo la de aprobar programas analíticos y la reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción.

**Que** mediante las Resoluciones N° 420/00 y 718/02, el Consejo Directivo de esta Unidad Académica, delega al Señor Decano las atribuciones antes mencionadas.

**POR ELLO:** en uso de las atribuciones que le son propias,

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES**

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1°.- TENER POR APROBADOS** los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2020, que obran de fs. 63 a 66, del Expediente de referencia, de la asignatura **AGENCIAS DE VIAJES I**, del primer cuatrimestre de segundo año, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la localidad de Cafayate, de esta Universidad, presentados por la Lic. Rosa Analía BARRIENTOS GINÉS, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y que obran como Anexo I, de la presente Resolución.





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de  
Medicina Dr. César Milstein"

485-21

**ARTICULO 2º.- HÁGASE SABER** a la Lic. Rosa Analía BARRIENTOS GINÉS, a la localidad de Cafayate, a las Direcciones General Académica, de Alumnos y de Informática y al C.E.U.C.E., para su toma de razón y demás efectos.

ahl/lc  
*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

Chc. María Rosa Parra de Miller  
Secretaria de As. Académicos  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.



*[Handwritten signature]*  
Esp. ANGÉLICA ELVIRA ASTORCA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



ANEXO I – RESOLUCIÓN N° 485-21  
CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

ASIGNATURA: 711. AGENCIAS DE VIAJES 1  
 DEPARTAMENTO DOCENTE/ÁREA: NO CORRESPONDE  
 CARRERA(S): TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO  
 SEDE: EXTENSIÓN REGIONAL CAFAYATE  
 AÑO DE LA CARRERA: Segundo (2) CUATRIMESTRE: Primero  
 PLAN DE ESTUDIOS: 2013 PERÍODO LECTIVO: 2020  
 CARGA HORARIA TOTAL: 60 HORAS SEMANAL: 4 HORA

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	GRADO ACADÉMICO MÁXIMO	CATEGORÍA	DEDICACIÓN
Barrientos Ginés, Rosa Analía	Licenciada en Hotelería y Turismo	Prof. Adjunto Temporal	Simple
Aguilera, Marta Anabel	Licenciada en Turismo	Jefe de Trabajos Prácticos Temporal	Simple

INTEGRACIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS  
711. AGENCIAS DE VIAJES 1

INTRODUCCIÓN

La Carrera de Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, dictada en la Extensión Regional Cafayate de la Universidad Nacional de Salta, tiene como propósito formar técnicos graduados que alcancen logros cognoscitivos, actitudinales y desarrollen habilidades y competencias necesarias para su futuro desempeño laboral. La formación les permitirá contar con conocimientos, técnicas y herramientas adecuadas y modernas, para la administración y gestión de todo lo referente al sector de turismo y hotelería.

LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIO

El Plan de estudios 2013 de la Carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, con tres años de duración, aprobado por Resolución CS N° 521/13<sup>1</sup>, prevé el cursado de la asignatura Agencias de Viajes I en el primer cuatrimestre del segundo año de la carrera, dentro del Área Formación Específica.

En relación al régimen de correlatividades, no se exigen materias para poder cursar o rendir el examen final de esta asignatura. Es necesario tener regularizada la asignatura Agencias de Viajes I para poder cursar Agencias de Viajes II y para poder rendir el examen final de Seminario de Práctica Profesional. Es necesario tener aprobado el examen final de Agencias de Viajes I para poder rendir los exámenes finales de las siguientes materias: Agencias de Viajes II, Planificación y Proyectos de Inversión, Relaciones Públicas y



<sup>1</sup> Resolución del Consejo Superior de la Universidad Nacional de Salta N° 521/13, Expediente N° 6.337/13, modificada por Resolución del Consejo Superior de la Universidad Nacional de Salta N° 435/14



Protocolo, Ética y Legislación y Trabajo Final.-

Sus contenidos mínimos según Res. CS N°: 2013/521 del Consejo Superior de la Universidad Nacional de Salta son: *"Organización de la agencia minorista y mayorista, áreas de operación, formularios, organigramas y responsabilidades. Departamentalización. Comercialización de servicios individuales, grupales; uso de tarifarios de distintos operadores (manuales – online), sobre información real. Relación con compañías aéreas. El margen comercial de un intermediario. Estacionalidades. Prestadores de Servicios. Canales de comercialización. Relaciones con clientes, operadores, prestadores e intermediarios en general. Sistemas de determinación de costos en diferentes empresas turísticas. El costo de transporte terrestre especial. Costo de transporte aéreo especial – chárter-. Costeo de grupos especiales – aéreo y terrestre"*.

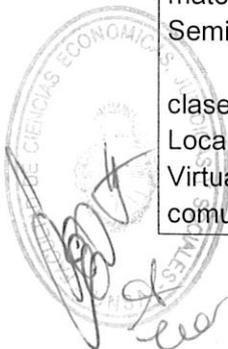
El propósito de esta asignatura es comprender la importancia del rol del agente de viajes en la actividad turística actual; poder apropiarse de las herramientas técnicas necesarias para su desempeño profesional y adquirir una conciencia ética que le permita el ejercicio de su profesión dentro del marco de las normas vigentes y de la búsqueda de la calidad del servicio.

La Ley Nacional 18.829, junto a sus modificaciones, indica que las empresas que requieran el otorgamiento de la licencia para desempeñarse como Agencias de Viajes deberán acreditar en su estructura funcional a un idóneo en turismo. El idóneo debe ser un profesional en turismo, técnico o licenciado, que avalará el funcionamiento de la agencia. Es por ello que una de las incumbencias profesionales directas del técnico en turismo es la de ejercer como idóneo de una agencia de viajes.

De esta manera, la cátedra Agencias de Viajes I, juega un papel de relevancia fundamental en la formación del técnico en gestión de turismo, ya que aportará al futuro profesional las herramientas necesarias para comprender, analizar y además adquirir los conocimientos y procedimientos de la operatoria de una agencia de viajes, desde su apertura, organización, departamentalización y asesoramiento a la empresa en cuestión.

La cátedra Agencias de Viajes I, recupera conceptos y contenidos de materias previas como ser Sistema de Información contable de Empresas Turísticas y Elementos de Economía. Se considera de vital importancia articular con la cátedra Agencias de Viajes II, de manera tal que sean un complemento una de la otra. Además, se vincula con otras materias a saber: Comercialización, Diseño de Circuitos Turísticos, Ética y Legislación y Seminario de Práctica Profesional.

Las limitaciones técnicas del acceso a internet en el predio destinado al dictado de clases (Escuela de Educación Técnica N° 3.142 "Monseñor Diego Gutiérrez Pedraza – Localidad de Cafayate, Salta), y en la región en general, dificultan la integración de un Aula Virtual como herramienta complementaria para el aprendizaje, optando ocasionalmente la comunicación con los alumnos a través de la aplicación WhatsApp y por correo electrónico.





485-21

### OBJETIVOS

- \* Comprender el origen y evolución de las agencias de viajes y reconocer su rol en el contexto de la actividad turística
- \* Interpretar el marco legal que regula las actividades turísticas y en especial a las agencias de viajes.
- \* Identificar los procedimientos operativos de las agencias de viajes y resolver situaciones mediante su empleo práctico
- \* Identificar todas las variables que influyen en el costo operativo de una agencia de viajes.
- \* Adquirir los conocimientos y técnicas para poder realizar en una Agencia de Viajes tareas operativas, organizativas y gerenciales.
- \* Desarrollar en el estudiante capacidades para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.  
Desarrollar habilidades para organizar, dirigir y llevar a cabo tareas inherentes a las diferentes áreas de las agencias de viajes sean de producción, comercialización y/o financiación
- \* Utilizar y analizar las técnicas de la información y las comunicaciones en los distintos ámbitos del sector turístico
- \* Qué el alumno asuma una actitud ética y eficiente para desempeñarse en sus tareas en relación a los turistas en forma responsable.
- \* Brindar a los alumnos los conocimientos necesarios para que desarrollen un lenguaje científico-técnico, indispensable para comunicarse con claridad y precisión sobre problemas que pueda observar o analizar en su futura vida profesional.
- \* Apoyar al alumno para que satisfaga su inquietud de resolver problemas y adquiera confianza en sus capacidades y habilidades.
- \* Plantear situaciones problemáticas que requerirán del conocimiento que el alumno posea del tema junto con el análisis, la postulación de hipótesis de trabajo y una permanente búsqueda de información.
- \* Mediante lo anterior promover la valoración de esa información para constituirse en protagonistas reflexivos y críticos y no en meros receptores pasivos de memoria acumulativa.
- \* Ejercitar en el alumno la expresión escrita y gráfica de lo observado, sobre todo en los trabajos de campo y también en los trabajos prácticos.
- \* Ejercitar en el alumno la expresión oral y crítica mediante el análisis de artículos específicos.
- \* Motivarlos a la búsqueda bibliográfica en bibliotecas y sitios de internet, sin impulsar el uso de material no autorizado.

### PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)

#### CONTENIDOS

#### UNIDAD I: El origen de las Agencias de Viajes.

Concepto de Agencia de Viajes. Evolución histórica de las agencias de viajes. ¿Cómo se



485-21

inició la actividad del agente de viajes? Agentes pioneros. Tipología. Funciones del agente de viajes. Características de la profesión del agente de viajes. Clasificación de las Agencias de Viajes: Minorista, Mayorista y Tour Operador. Funciones básicas. Terminología aplicada.

#### **UNIDAD 2: Aspectos Legales.**

Normativa en Argentina: Ley Nacional 18829/70, su reglamentación y decretos modificatorios (2182/72). Requisitos para el ejercicio de la actividad. Pasos a seguir para la habilitación de una agencia de viajes.

Organismos que intervienen y nuclean a las agencias de viajes. Relevamiento provincial de Agencias de Viajes.

#### **UNIDAD 3: Organización Empresarial y servicios.**

Estructura Interna de una Agencia de Viajes. Organigrama. Funciones de cada área o departamento.

El producto/servicio en la Agencia de Viajes. Intermediación en la venta de servicios turísticos. Venta de servicios sueltos. Venta de otros servicios complementarios. Seguros de viaje, venta y cambio de divisas, cheques de viajero, entradas a espectáculos, museos, monumentos y otras actividades de las agencias de viajes. Relaciones con clientes, operadores, prestadores e intermediarios en general.

Introducción a la cotización de servicios. Diferencias entre tarifas Rack, netas y comisionables.

#### **UNIDAD 4: Fuentes de Información**

¿Cómo vende una agencia de viajes? Atención al cliente en función de las necesidades y los motivos de compra. Cierre y postventa. Facturación y cobro. Emisión de documentación respaldatoria.

Incidencia de la tecnología en las agencias de viajes. Tendencias actuales. Recursos tecnológicos. Sistemas de Distribución mundial. Internet como fuente inagotable de información.





485-21

### BIBLIOGRAFÍA

**Bibliografía Básica**

Acerenza, Miguel Ángel (2009) "Agencias de Viajes. Organización y Operación", 193 p.; Editorial Trillas. México, Argentina, España. Sexta Edición.

Cano, Santiago (1994) "Manual Práctico del Agente de Viajes, recopilación y explicación de uso de formularios y planillas técnicas", 96p.; Colección Turismo Siglo XXI. Eduardo Wolfson Ediciones.

Grupo Noriega Editores (1992) "Manual de Administración de los Recursos Humanos para Agencias de Viajes", 81 p.; Editorial Limusa, México. Primera Edición.

Gazzera, M. [et.al] (2010) "Las empresas turísticas y su administración", 385 p.; Editorial Universidad Nacional de Comahue. Primera Edición.

IATA (2013) "Manual del Agente de Viajes", 146p.; Montreal Canadá, Edición Resolución 818g. Disponible en: <http://www.fetave.es/common/contenido/documentos/TAH818G-Spanish2013.pdf>

Petra, Nicolae. (1993) "Las Agencias de Viajes y Turismo". Editorial Diana, 333 p. México.

Sampieri, Roberto et al.; "Metodología de la Investigación"; Mc Graw Hill. México. 1997.

Wallingre, N y Toyos M (2010). "Diccionario de Turismo, Hotelería y Transporte", 325 p. Ediciones Universidad del Salvador, Segunda Edición. Buenos Aires.

**Bibliografía Complementaria**

Blasco, Albert "Turismo y Transporte", 222 p.; Editorial Síntesis. España.

Boullon, Roberto (2000) "Ecoturismo y Sistemas Naturales Urbanos", 229 p.; Colección Temas de Turismo. Buenos Aires, Argentina.

Chan, N. (1994) "Circuitos Turísticos, Programación y Cotización", 158 p.; Colección Temas sobre Turismo. Cuarta Edición. Ediciones Turísticas, Argentina.

Wallingre, N. (2011) "El desarrollo de un nuevo destino turístico". Anuario Turismo y Sociedad. Dialnet. Argentina.

**Páginas Web:**

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27128/norma.htm>

<http://www.registrodeidoneos.org.ar/pdf/Legislacion.pdf>

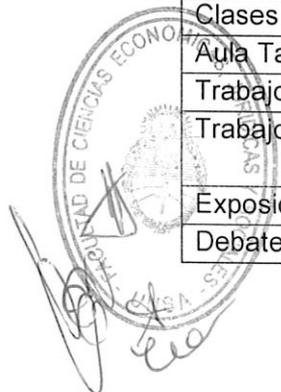
[www.biblioeco.unsa.edu.ar/webbibeco/](http://www.biblioeco.unsa.edu.ar/webbibeco/)

[www.sectur.gov.ar](http://www.sectur.gov.ar)

[www.turismosalta.gov.ar](http://www.turismosalta.gov.ar)

### ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE ENSEÑANZA (Marcar con una x las utilizadas)

Clases expositivas		Análisis de textos	X
Aula Taller		Problematización	
Trabajo Individual	X	Resolución de ejercicios	X
Trabajo en grupos de pares	X	Resolución de situaciones problemáticas	X
Exposición oral de alumnos	X	Estudio de casos	X
Debates	X	Análisis de incidentes críticos	





485-21

Diseño y ejecución de proyectos		Ejercicios de simulación	
Seminarios-Monografías		Prácticas en Instituciones	
Clases virtuales	X	Visitas guiadas	

### REGLAMENTO DE CÁTEDRA

#### METODOLOGÍA PROPUESTA

Se planifica el desarrollo de la asignatura Agencias de Viajes I en dos clases semanales, una teórica y otra práctica; sin embargo, la modalidad de dictado será teórico – práctico, utilizando una metodología participativa.

La materia se organizará con un dictado teórico que antecede a las clases prácticas. El dictado teórico se desarrollará en una única clase de dos horas, en la que se expone los conceptos básicos del tema correspondiente y posterior aplicación. Las clases prácticas se realizarán en dos horas una vez a la semana. El abordaje de los temas será lineal y consecutivo en ambas instancias donde cada tema aporta las bases para entender y realizar el siguiente. Cada clase teórica comenzará con el desarrollo de la unidad teórica mediante uso de herramientas digitales, proyecciones, pizarra y lectura de artículos específicos. Durante las clases prácticas se realizará una pequeña introducción del tema correspondiente y explicación de la actividad práctica.

- Trabajos Prácticos de producción grupal y/o individual, conforme a guía de trabajos prácticos.
- Guías de lectura y estudios de casos.
- Examen de comprensión teórica
- Análisis de artículos específicos.
- Talle Integrador “Mi Agencia de Viajes”

Las guías de los trabajos prácticos se entregarán una semana antes de la clase correspondiente, a fin de que tengan previamente la información a utilizar, y la clase se centre en los aspectos que presenten mayor número de dudas. De este modo las clases se desarrollan de manera interactiva con los estudiantes, discutiendo con ellos los aspectos que resultan más dificultosos o especialmente interesantes de cada tema.

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

- Aula para el dictado de clases y sala para brindar clases de consulta.
- PC. Cañón.
- Pizarrón. Tizas. Marcadores. Borrador.
- Guía de Trabajos Prácticos.
- Bibliografía Específica. Enciclopedias.
- Fotografías. Folletos. Revistas y publicaciones turísticas. Mapas.

### PROCESOS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN:

#### EVALUACIÓN

La materia tendrá evaluación continua, la cual consta de la observación de cada alumno en función de su compromiso con la materia, participación en clase, expresión oral y escrita, habilidad en el manejo de la información adquirida y desarrollo del trabajo.





Al final de cada práctico el alumno deberá presentar un informe para evaluar:

- El nivel de conocimiento adquirido y la correcta utilización de materiales y conceptos proporcionados en el transcurso de las clases teórico y prácticas, y su posterior interpretación. La presentación podrá ser en papel. Una vez aprobado el práctico, se deberá archivar en carpeta para su presentación final.

Durante el cursado se realizarán dos parciales integradores que son de carácter obligatorio. Durante la realización de los mismos, el alumno podrá tener material seleccionado por el docente que le permitirá desarrollar determinados temas. Como acreditación final, para regularizar la materia, deberá realizar un Taller Integrador, donde presentará una exposición sobre la apertura de su propia Agencia de Viajes.

El alumno para regularizar la asignatura Agencias de Viajes I deberá:

- Aprobar con una nota mínima de 4 puntos -sobre 10- (en escala decimal) los dos parciales integradores, o la correspondiente recuperación a los 6 (seis) días como mínimo de haberse publicado las notas del parcial. Solo hay un recuperatorio para dos parciales
- Tener el 80 % de asistencia a los prácticos y 90 % de trabajos prácticos aprobados (Calificación no menor a 6 -seis- en escala decimal)
- La lectura del material bibliográfico de consulta
- Descripción, clasificación e interpretación correctas del material proporcionado por la cátedra.
- Manejo de la escritura y metodología relacionada a la actividad turística.

#### CONDICIONES PARA FINALIZAR

Para finalizar la asignatura se consideran las siguientes instancias:

- \* **Alumnos Regulares:** deberán rendir un examen final escrito en las fechas indicadas según Calendario Académico de la Facultad. En este examen se evaluarán los contenidos teóricos del programa, el cual se aprueba con una nota mínima de 6 (seis) sobre 10 (diez) puntos, (en escala decimal).
- \* **Alumnos Libres:** deberán rendir un examen final que comprende dos partes: una parte escrita en la que se evaluarán los contenidos prácticos y un examen oral con los mismos contenidos que para el alumno regular. Para aprobar debe obtener una nota mínima de 4 (cuatro) sobre 10 (diez) puntos, (en escala decimal) para cada uno de ellos.
- \* La asignatura prevé una instancia **promocional**, para la cual el alumno deberá: Aprobar con una nota mínima de 8 puntos -sobre 10- (en escala decimal) los dos parciales integradores y el taller final. Tener el 90 % de asistencia a las teorías y a las prácticas y 100 % de trabajos prácticos aprobados.

  
Dra. María Rosa Parra de Miller  
Secretaría de As. Académicos  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.  
Esp. ANGÉLICA ELVIRA ASTORCA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa