

RESOLUCIÓN N° 358/22  
RESISTENCIA, 15 DIC 2022

**VISTO:**

El expediente N° 80-2022-01060, por el cual se eleva el programa de la asignatura "Gestión de agencias"; y

**CONSIDERANDO:**

Que la asignatura "Gestión de agencias", es una asignatura del segundo cuatrimestre, del segundo año de la Licenciatura en Turismo;

Que es necesario aprobar el programa presentado por el TT. Félix Hope, Profesor Titular a cargo de la asignatura;

Que el programa propuesto cuenta con informe favorable del Gabinete de Asesoría Pedagógica de la Facultad;

Que el Régimen Pedagógico de la Facultad, establece en su Artículo 14, que los programas tendrán una vigencia de tres años, a partir de la fecha de su aprobación;

Que la Comisión de Enseñanza, Investigación, Posgrado y Designaciones aconseja aprobar dicho programa;

Que dicho despacho fue aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del día 15 de diciembre de 2022;

Que la presente medida se toma en virtud de las atribuciones conferidas al Consejo Directivo por el Art. 32° del Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA  
FACULTAD DE ARTES, DISEÑO Y CIENCIAS DE LA CULTURA  
RESUELVE:**

**Art. 1°- APROBAR** el Programa de la asignatura "Gestión de agencias", correspondiente al segundo cuatrimestre, del segundo año de la Licenciatura en Turismo, cuyo texto ordenado figura como ANEXO de la presente Resolución, tal lo tramitado por expediente N° 80-2022-01060, el que tendrá vigencia a partir de la fecha y por el término de tres años, período que establece el Régimen Pedagógico de la Facultad.

**Art. 2°- REGISTRAR**, comunicar y cumplido, archivar.-

Confeccionó
mac
Supervisó
Fiscalizó
Registró

  
MGTER. PATRICIA MÓNICA NUÑEZ  
SECRETARIA ACADÉMICA

  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DEL NORDESTE  
FACULTAD DE  
ARTES, DISEÑO  
Y CIENCIAS DE  
LA CULTURA  
  
MGTER. FEDERICO ALFREDO VEIRAVE  
DECANO

Soporte Magnético 0326

**ES COPIA**



(2)

RESOLUCIÓN N° 3.581/22  
RESISTENCIA, 15 DIC 2022

## ANEXO

### PROGRAMA DE LA ASIGNATURA: GESTION DE AGENCIA DE VIAJES

<b>Área:</b>	Ciencias de la Cultura
<b>Carrera:</b>	Licenciatura en Turismo
<b>Asignatura:</b>	Gestión de Agencias de Viajes
<b>Año</b>	2022
<b>Equipo de Docentes:</b>	
Prof. Titular:	TT Hope Félix Ramón
Auxiliar de Ira.:	Lic. Fabricius Beatriz
Auxiliar de Ira:	Lic. Pereyra Coutinho Marianela
Auxiliar de Ira:	TT Vallejos Velasco, Javier
<b>Carga Horaria:</b>	96 hs.
<b>Cuatrimestre:</b>	2°

### FUNDAMENTACIÓN

Una de las incumbencias del Licenciado en turismo, es el de ejercer como Idóneo en Turismo en Agencias de Viajes, además del desempeño en la empresa realizando diversas funciones en las distintas áreas o departamentos que lo conforman y su relación con el mercado turístico.

Esta materia integra el área de formación técnico profesional y adquiere una importancia fundamental en la capacitación de esta profesión, iniciándose la formación en la especificidad del mismo, en el contexto actual, atendiendo las exigencias del mercado turístico, la demanda y las corrientes turísticas.

La cátedra está organizada de manera que el alumno pueda ir adquiriendo conocimientos tanto teóricos como técnicos y relacionándolos con otras cátedras específicas y técnicas del plan de estudio. Para ello los contenidos se organizarán en 4 grandes bloques como ser: Aspectos históricos y fundamentos de las agencias de viajes, los aspectos administrativos contables y de recursos humanos, los servicios ofrecidos y sistemas computarizados técnicos.

Actualmente, los servicios turísticos, entre las que destacan las agencias de viajes, enfrentan serios retos que requieren de una continua actualización y adaptación profesional a un contexto cambiante y dinámico, contexto en el que uno de los pilares para la gestión de las agencias de viajes, es el enfoque de gestión de la calidad, la competitividad y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) aplicada a las empresas turísticas, neo paradigmas que marcan la evolución y cambio en el turismo.

La Gestión Agencia de Viajes, es una materia en continua evolución que demanda de una constante actualización, así como de una formación y reciclajes continuos. Implica, por tanto, partir de una visión global desde la perspectiva del agente de viajes, detallando a la vez cada una de las partes o aspectos que conforman la empresa, los conocimientos teóricos y los fundamentos esenciales de los procedimientos de gestión, de modo que estos se constituyan como base de los temas prácticos del estudiante. Es por ello que la asignatura incluye contenidos teóricos completada con el desarrollo práctico del mismo, el cual adquiere una, aún mayor relevancia como base, comenzando con conceptos generales de la agencia de viajes, los servicios y productos que ofrecen, las normas que regulan la actividad, la labor de intermediación que prestan como una de sus principales funciones, finalizando con la gestión organizativa y la incorporación de nuevos sistemas informáticos que introducen permanentemente innovaciones en la producción, canales de distribución y comercialización.

Las empresas de servicios turísticos, y en particular la agencia de viajes afronta continuos desafíos que exige una mayor especialización con un alto nivel de formación de recursos humanos, enmarcada en la era de las comunicaciones, (Internet y redes comunicacionales), consideraba a la vez como una de las causales de los múltiples cambios en este sector de la actividad turística. La agencia de viajes, en el presente, tiende a la calidad en la prestación del servicio y el valor añadido del asesoramiento al cliente. En este marco, la empresa-agencia de viajes, debe y tiene la responsabilidad de coadyuvar al desarrollo sostenible como parte de la sociedad (RSE- Responsabilidad Social Empresaria) en la cual se halla inserta, a la vez, que procura su propia sostenibilidad adaptándose a continuos y permanentes cambios.

ES COPIA

"Donar órganos es donar esperanza"

(3)

RESOLUCIÓN N° **358 / 22**  
RESISTENCIA, **15 DIC 2022**

La modalidad establecida en el plan de estudios es Teórico-Práctica o Similar. Para ello se dictarán clases teóricas y prácticas y también talleres en el que estudiante pondrá en juego los saberes y destrezas adquiridos particularmente en la realización y puesta en escena de la actividad práctica final de la cátedra denominada WORKSHOP.

Las clases serán presenciales, con la participación de los alumnos, estableciendo además una interrelación directa a través del Aula Virtual de la Facultad, medio por el cual se adelantarán los temas, bibliografía, notas actuales relacionadas y trabajos a realizar previo a las clases, como así también las clases de apoyo que se requieran.

### **OBJETIVOS**

Brindar los conocimientos teórico-prácticos de la organización, operatividad, infraestructura y funcionamiento del Servicio Turístico.

#### **Que el Alumno logre:**

- Incorporar conocimientos teórico-prácticos de la organización, operatividad, infraestructura y funcionamiento del Servicio Turístico.
- las particularidades del mercado turístico a nivel global, de la oferta y la demanda Indagar.
- Diseñar circuitos creativos e innovadores que respondan a las demandas de la sociedad actual, a partir de los conocimientos adquiridos en la materia.

### **CONTENIDOS:**

#### **UNIDAD I.-Las Agencias de Viajes**

El Origen de las Agencias de Turismo

- Aspectos históricos.
- Definiciones.
- Funciones básicas.
- Diferentes tipos de clasificaciones.
- Terminologías aplicadas.

#### **UNIDAD II.-Aspectos legales**

- Normas Regulatorias
- Ley Nacional N° 18.829
- Decreto Reglamentario N° 2182
- Ley de Turismo Estudiantil 25599
- RESOLUCIÓN 23/2014
- Resoluciones y disposiciones vigentes.
- Trámites de habilitación de una Agencia de Viajes y Turismo
- Relevamiento provincial y regional de Agencias de Viajes.

#### **UNIDAD III.- organización empresarial**

- Diferentes tipos de organización.
- Estructura interna de una Agencia de Viajes.
- La Empresa Orientada Al Cliente
- La Gestión De Calidad De las Agencias de Turismo
- Perfil del Agente de Viajes
- Importancia De La Capacitación y Conocimientos De Quienes Conducen Las Empresas De Viajes
- Terminologías aplicadas.

#### **UNIDAD IV.- La Producción de Servicios**

- El programa turístico.
- Distintos Tipos
- El paquete turístico. Clasificación
- Asistencia al viajero. Acuerdo Schengen.
- Tarifas /Tipos
- Procesos de programación de diferentes tipos de paquetes. Operatoria.





(4)

RESOLUCIÓN N° 358 / 22 CD-  
RESISTENCIA, 15 DIC 2022

- Armado y organización de circuitos
- Formas de presentación
- Confección de presupuesto.
- Turismo de Reuniones – Congresos y Convenciones
- Turismo Accesible

#### **UNIDAD V.-Fuentes de Información**

- Nuevas tendencias tecnológicas en la gestión de las Agencias de Viajes. (OTAS). Terminologías aplicadas
- Información Técnica para la Agencia de Viajes
- Información Turística aplicada al sector
- Internet como fuente inagotable de información
- Recursos tecnológicos de Servicios
- Programas de Gestión administrativa, contable y operativa para Agencias de Viajes
- GDS (sistema de distribución global)

#### **UNIDAD VI. -La Comercialización y venta en las Agencias de Viajes**

- Marketing aplicado en las agencias de viajes
- Mercado Turístico En General Y Sus Componentes
- Definición Del Mercado Propio De Las Agencias De Viajes.
- La venta de Servicios
- Conocimiento del producto
- Conocimiento del cliente
- El Proceso de Venta
- Plan de Negocio para Agencias de Viajes.

#### **METODOLOGIA DE ENSEÑANZA:**

Esta Asignatura tiene la modalidad teórico-práctico. Los contenidos y el desarrollo de habilidades se trabajarán por medio de:

- Clases magistrales con participación de los alumnos.
- Trabajos prácticos elaborados por los alumnos a partir de consignas y guías específicas.
- Talleres para la resolución de la actividad final “Workshop”.
- A lo largo del curso se realizan **charlas y Conferencias con empresarios del medio y/o del País.** A través del aula virtual se atienden consultas y se informa en la sección ANUNCIOS cualquier novedad de la cátedra.
- También se organizará según las posibilidades otros espacios virtuales y redes sociales para consulta o entrega de materiales.
- Los alumnos, además de los ejercicios propios para superar cada unidad didáctica, realizan **multitud de Casos prácticos** que reflejan la problemática y realidad de toda la **actividad de una Agencia de Viajes, particularmente** a partir del conocimiento de las Agencias de Viajes en la provincia de Corrientes, a través del relevamiento.

#### **RECURSOS DIDACTICOS**

Las clases magistrales se desarrollarán con apoyatura de material audio - visual (Data show, diapositivas, videos, cartografía, folletos, revistas).

Los trabajos prácticos elaborados por los alumnos se desarrollarán a partir de guías y consignas específicas, en concordancia con los temas desarrollados oportunamente.

El taller se organizará empleando diversas fuentes, bibliográficas, webs gráficas, virtuales, con apoyatura de clases magistrales y guía de estudio, que permitan el análisis, integración de los contenidos e interrelación de los componentes y actores intervinientes en las Agencias de Viajes, evaluando producto/servicio, el destino y los programas característicos.

Asimismo, se implementará el uso del Aula Virtual de comunicación, facilitando la interacción docentes-alumnos y la facilitación de Documentos, guías de estudio, consignas, orientaciones e informaciones útiles.



(3)

RESOLUCIÓN N° 358 / 22  
RESISTENCIA, 15 DIC 2022

La modalidad establecida en el plan de estudios es Teórico-Práctica o Similar. Para ello se dictarán clases teóricas y prácticas y también talleres en el que estudiante pondrá en juego los saberes y destrezas adquiridos particularmente en la realización y puesta en escena de la actividad práctica final de la cátedra denominada WORKSHOP.

Las clases serán presenciales, con la participación de los alumnos, estableciendo además una interrelación directa a través del Aula Virtual de la Facultad, medio por el cual se adelantarán los temas, bibliografía, notas actuales relacionadas y trabajos a realizar previo a las clases, como así también las clases de apoyo que se requieran.

### **OBJETIVOS**

Brindar los conocimientos teórico-prácticos de la organización, operatividad, infraestructura y funcionamiento del Servicio Turístico.

#### **Que el Alumno logre:**

- Incorporar conocimientos teórico-prácticos de la organización, operatividad, infraestructura y funcionamiento del Servicio Turístico.
- las particularidades del mercado turístico a nivel global, de la oferta y la demanda Indagar.
- Diseñar circuitos creativos e innovadores que respondan a las demandas de la sociedad actual, a partir de los conocimientos adquiridos en la materia.

### **CONTENIDOS:**

#### **UNIDAD I.-Las Agencias de Viajes**

El Origen de las Agencias de Turismo

- Aspectos históricos.
- Definiciones.
- Funciones básicas.
- Diferentes tipos de clasificaciones.
- Terminologías aplicadas.

#### **UNIDAD II.-Aspectos legales**

- Normas Regulatorias
- Ley Nacional N° 18.829
- Decreto Reglamentario N° 2182
- Ley de Turismo Estudiantil 25599
- RESOLUCIÓN 23/2014
- Resoluciones y disposiciones vigentes.
- Trámites de habilitación de una Agencia de Viajes y Turismo
- Relevamiento provincial y regional de Agencias de Viajes.

#### **UNIDAD III.- organización empresarial**

- Diferentes tipos de organización.
- Estructura interna de una Agencia de Viajes.
- La Empresa Orientada Al Cliente
- La Gestión De Calidad De las Agencias de Turismo
- Perfil del Agente de Viajes
- Importancia De La Capacitación y Conocimientos De Quienes Conducen Las Empresas De Viajes
- Terminologías aplicadas.

#### **UNIDAD IV.- La Producción de Servicios**

- El programa turístico.
- Distintos Tipos
- El paquete turístico. Clasificación
- Asistencia al viajero. Acuerdo Schengen.
- Tarifas /Tipos
- Procesos de programación de diferentes tipos de paquetes. Operatoria.

(5)

RESOLUCIÓN N° **358/22** CD-  
RESISTENCIA, 15 DIC 2022

### EVALUACION

La ASIGNATURA podrá promocionarse por 2 Regímenes vigentes en la FADyCC:

Promoción por evaluaciones parciales con examen final (regular)

Promoción por examen final (libre)

- Promoción por evaluaciones parciales con examen final (regular)

Estarán comprendidas 5 evaluaciones: 3 parciales escritos individuales con 1 recuperatorio, 1 nota por entrega de trabajos en forma grupal y 1 nota por taller de trabajo final grupal.

Los regulares serán aquellos estudiantes **que aprueben los 3 parciales individuales**, y hayan aprobado además los trabajos prácticos y el taller con un mínimo de 60% de asistencia a clase

### BIBLIOGRAFIA:

Básica:

- ✓ Ley Nacional N° 18.829
- ✓ Decreto Reglamentario N° 2182
- ✓ Ramirez Blanco, Manuel. (1990) "Teoría General del Turismo", Ed. Diana,
- ✓ Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, 1992, "Manual de Administración de Agencias de Viajes", Ed. Limusa
- ✓ Acerenza Miguel Angel, (1990), "Agencias de Viajes: Organización y Operación", Ed. Trillas
- ✓ Nicolae Petra, (1993), "Las Agencias de Viajes y Turismo", Ed. Diana,
- ✓ De la Torre, Francisco. (1985) "Agencias de Viaje y Transportación", 2ª ed., Ed. Trillas.
- ✓ Lundberg Donal, 1977, "El Negocio del Turismo", Ed. Diana.
- ✓ Chan Nelida, 1994, "Circuitos Turísticos: Programación y Cotización", Ed. Librería Turística.
- ✓ Acerenza Miguel Ángel (1990), "Agencias de Viajes Organización y Operación", México, Ed. Trillas.
- ✓ Secretaria de Turismo de México. (1992), "Manual de Administración de los Recursos Humanos para las Agencias de Viajes", Ed. Limusa.
- ✓ Cano Santiago. (1994) "Manual Práctico de agentes de viajes". Eduardo Wolfson Ediciones.
- ✓ Cristale Marcelo/Ferrari Fernando. (2010) "Técnicas de Ventas para Agencias de Viajes", Ed. Fundación ProTurismo.

Complementaria:

- ✓ Secretaría de Turismo de México, "Manual de la administración de Agencias"
- ✓ Ley Nacional N° 25643
- ✓ Gobierno de la Nación. (s.f.). Programas de Calidad. Directrices de Accesibilidad: <https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-accesibilidad>
- ✓ Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- ✓ Disposiciones vigentes para la apertura de Agencias.
- ✓ Página Web Ministerio del Turismo y Deportes de la Nación.
- ✓ Revista la Agencia de Viajes.

ES COPIA