



Universidad Nacional de Salta

"2024 - 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

Salta, 22 MAY 2024

RESOLUCIÓN DECECO N°: 430 - 24

EXPEDIENTE N°: 6334/24

V I S T O: Los Contenidos Programáticos, 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 Extensión Áulica Cafayate, de esta Facultad, para el Período Lectivo 2024, presentada por la Lic. Rosa A. BARRIENTOS GINÉS, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y;

CONSIDERANDO:

Que la propuesta presentada cumple con las normativas vigentes de aplicación:

- Resolución N° 521/13 del Consejo Superior, que aprueba el Plan de Estudios 2013, de la carrera Tecnicatura Superior en Gestión de Turismo, que se dicta en la Extensión Áulica Cafayate de esta Unidad Académica.
- Resolución CD-ECO N° 387/23 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 a fs. 18 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 155/24 de la Comisión de Docencia, Investigación y Disciplina, donde aconseja la aprobación de los contenidos programáticos, de la asignatura "Agencias de Viajes I", de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en Extensión Áulica 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:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR los Contenidos Programáticos, que obra de fs. 2 a 9, 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 Extensión Áulica Cafayate, de esta Unidad Académica, para el Período Lectivo 2024 presentada por la Lic. Rosa A. BARRIENTOS GINÉS, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y que corren agregados como Anexo, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- HÁGASE SABER a la Profesora Rosa A. BARRIENTOS GINÉS, a la Extensión Áulica 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

Cra. María Rosa Panza de Miller
Secretaría de As. Académicos
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc.- UNSa



Dra. Angélica Elvira Astorga
VICE DECANO
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2024 - 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

ANEXO
CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

430 - 24

ASIGNATURA: 711. AGENCIAS DE VIAJES 1
DEPARTAMENTO DOCENTE/ÁREA: NO CORRESPONDE
CARRERA(S): TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO
SEDE: EXTENSIÓN ÁULICA CAFAYATE PERÍODO LECTIVO: 2024
PLAN DE ESTUDIOS: Resolución N° 521/13 AÑO DE LA CARRERA: Segundo (2)
CUATRIMESTRE: Primer CARGA HORARIA: TOTAL 60 HORAS
CARGA HORARIA SEMANAL: 4 HORAS

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	CATEGORÍA	DEDICACIÓN
Barrientos Ginés, Rosa Analía	Prof. Adjunto Temporario	Simple
Albarracín, Sandra Karina	Jefe de Trabajos Prácticos Temporario	Simple

INTEGRACIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS

INTRODUCCIÓN

La Carrera de Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, perteneciente a la facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta, se dicta en la Extensión Áulica de Cafayate, y 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° 521/13¹, prevé el cursado de la asignatura Agencias de Viajes I en el primer cuatrimestre del segundo año de la carrera, dentro del Área de Formación Específica.

En relación con el 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 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

¹ 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



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 aéreos 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.

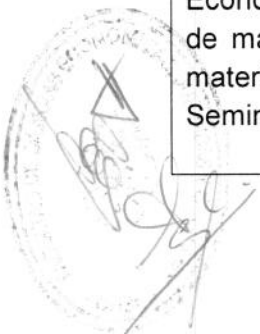
La Ley Nacional 18.829, junto a sus modificaciones, indica que las empresas que requieran el otorgamiento de la licencia para desempeñarse como Agencias de Viajes deberán acreditar en su estructura funcional a un idóneo en turismo. El idóneo debe ser un profesional en turismo, técnico o licenciado, que 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.

Sin embargo, actualmente, la mencionada Ley Nacional 18829 y su decreto reglamentario 2182/72 fueron derogados el pasado mes de enero en el Decreto de Necesidad y Urgencia 70/23 (DNU) presentado por el Presidente de la Nación, Lic. Javier Milei. Esta medida elimina el registro de idóneos; antes requisito indispensable para avalar el funcionamiento cabal de una agencia de viajes. También, elimina el seguro de caución, que protegía a los consumidores de estafas y quiebras empresariales. Tales eliminaciones habilitan a entidades o sujetos a ofrecer servicios turísticos sin respaldo legal ni experiencia en el sector. Es decir, la habilitación de agencias de viajes se limita a la apertura de un emprendimiento comercial como cualquier otro, aunque la venta sean experiencias, que no solo es una erogación importante de dinero sino de algo más valioso, nuestro tiempo de descanso. Junto con la Ley de Agencias se vieron alcanzadas: la ley de turismo estudiantil y la de tiempo compartido. Esta desregulación, pierde espacios ganados por los consumidores en materia de garantías, como así también los prestadores se enfrentan a un mercado abierto y despiadado. Resulta pertinente el estudio y la actualización permanente de las nuevas decisiones que tome el Gobierno Nacional respecto a la actividad turística.

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.

La mejora en el acceso a internet de los alumnos y de la región en general, han





colaborado para poder integrar al dictado de clases presenciales, el Aula Virtual, utilizándola como herramienta complementaria para el aprendizaje. También se plantea el uso de WhatsApp y correo electrónico como alternativas más rápidas de comunicación y para dar avisos generales a los alumnos.

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 regulatorio actual de las actividades turísticas y en especial a las agencias de viajes, en un entorno cambiante.
- * 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
- * Que el alumno asuma una actitud ética y eficiente para desempeñarse en sus tareas con 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 1: El origen de las Agencias de Viajes.

Concepto de Agencia de Viajes. Evolución histórica de las agencias de viajes. ¿Cómo se 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 Operator. Funciones básicas. Terminología aplicada.

Principales Tour Operadores y Agencias de Viajes. Agencias de Viajes tradicionales versus agencias de viajes online.

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. Situación legal actual a partir de la derogación de las leyes.

Organismos que intervienen y nuclean a las agencias de viajes. Relevamiento provincial de Agencias de Viajes. Agentes que regulan la actividad de las Agencias de Viajes. Controles fiscales, técnicos y normativos de una Agencia de Viajes.

UNIDAD 3: Organización Empresarial y servicios.

Estructura Interna de una Agencia de Viajes. Organigrama. Funciones de cada área o departamento. Perfil y dotación. Convenio Colectivo de Trabajo.

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.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y Año de Edición
Acerenza, Miguel Ángel	Agencias de Viajes. Organización y Operación	Editorial Trillas.	México, Argentina, España. Sexta Edición. 2009
Cano, Santiago	Manual Práctico del Agente de Viajes,	Colección Turismo Siglo XXI	Eduardo Wolfson Ediciones





Universidad Nacional de Salta

430-24



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2024 - 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

	recopilación y explicación de uso de formularios y planillas técnicas		
Grupo Noriega Editores	Manual de Administración de los Recursos Humanos para Agencias de Viajes	Editorial Limusa	México. Primera Edición. 1992
Gazzera, M.	Las empresas turísticas y su administración	Editorial Universidad Nacional de Comahue	Primera Edición. 2010
Petra, Nicolae.	Las Agencias de Viajes y Turismo	Editorial Diana	México. 1993
Wallingre, N y Toyos M	Diccionario de Turismo, Hotelería y Transporte	Universidad del Salvador	Segunda Edición. Buenos Aires. 2010
OTRAS PUBLICACIONES			
Chan, N. (1994)	Circuitos Turísticos, Programación y Cotización	Colección Temas sobre Turismo. Ediciones Turísticas, Argentina.	Cuarta Edición. Buenos Aires. 1994.
SITIOS WEB (Optativo)			
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			
Ley 18828 disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27128/norma.htm			
Ley Nacional de Turismo en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm			
Noticias de Turismo Mundial en: https://www.entornoturistico.com/			
Organización Mundial de Turismo (2015) http://www2.unwto.org/es			
Plan Nacional e Integral de Turismo (2012-2015). España. Disponible en: http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Paginas/PNIT.aspx			
Registro de Idóneos: http://www.registrodeidoneos.org.ar/pdf/Legislacion.pdf			
Sitio Web oficial de Argentina Turismo: https://www.argentina.gob.ar/interior/turismo			
Sitio Web oficial de Salta Turismo: https://visitsalta.ar/home#main			

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

Clases expositivas	X	Análisis de textos	X
Aula Taller	X	Problematización	
Trabajo Individual	X	Resolución de ejercicios	X





Universidad Nacional de Salta

430-24



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2024 - 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

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

REGLAMENTO DE CÁTEDRA

METODOLOGÍA PROPUESTA

De acuerdo con la Resolución 521/13, en la cual, en el apartado fundamentación se deja constancia de la opción semi-presencialidad para la carrera, se ha tomado la decisión (transitoria) de intercalar para el dictado de la materia Agencias de Viajes I, presencialidad y virtualidad. Esta opción se debe a motivos presupuestarios y a la difícil situación económica que atraviesa nuestro país.

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 en algunas clases, utilizando una metodología participativa. De esta manera, las unidades serán abordadas de forma teórica y práctica por ambos docentes.

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 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. Se incluyen:

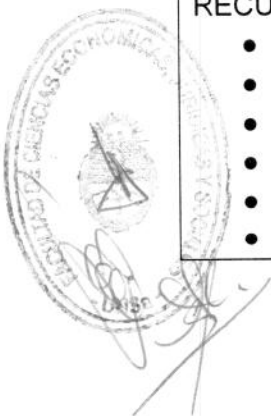
- Trabajos Prácticos de producción grupal y/o individual, conforme a guía de trabajos prácticos.
- Guías de lectura y estudios de casos.
- Examen de comprensión teórica
- Análisis de artículos específicos.
- Talle Integrador "Mi Agencia de Viajes"

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.

Se implementará un Grupo cerrado de WhatsApp, solo para información precisa y rápida. Además, se utilizará con mayor énfasis el aula de la plataforma Moodle.

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.





Universidad Nacional de Salta

430-24



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2024 - 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

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

- Aprobar con una nota mínima de 4 puntos -sobre 10- (en escala decimal) el Taller Integrador Final".

- 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:

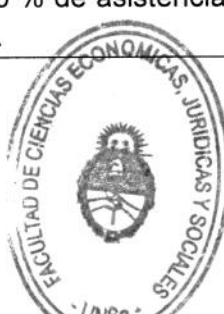
* Alumnos Regulares: deberán rendir un examen final escrito en las fechas indicadas según Calendario Académico de la Facultad. En este examen se evaluarán los contenidos teóricos del programa, el cual se aprueba con una nota mínima de 6 (seis) sobre 10 (diez) puntos, (en escala decimal).

* 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.



Cra. María Rosa Panza de Millar
Secretaría de As. Académicos
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Mg. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA
VICE DECANA
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa