



AÑO: 2020

1- Datos de la asignatura

Nombre "AGENCIAS DE VIAJES Y TRANSPORTES"

Código 481

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Nivel (Marque con una X)

Grado	X
Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece Turismo

Departamento Área de Turismo

Carrera/s Licenciatura en Turismo

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s Profesional, 4º año, 1º cuatrimestre.

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	Horas 64
Semanal	Horas 4

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
Horas 2	Horas 2	-

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
55	1	1			1



2- Composición del equipo docente (Ver instructivo):

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Lic. Llull, Sabrina	Lic. en Turismo
2.	Lic. Romanik, Sonia	Lic. en Turismo
3.	Lic. Mazzuchi, Máximo	Lic. en Turismo

Nº	Cargo								Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)				
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
															Frente a alumnos	Totales			
1.			X								X			X	4	10			
2.					X						X	X			4	10			
3.					X						X			X	4	10			

Se deja constancia que las horas dedicadas a investigación son referentes a investigar para actualizar información de servicios, normativa y otros temas de la cátedra, que por la característica de los servicios varían en forma permanente.

Plan de trabajo del equipo docente

1. Objetivos de la asignatura.

- 1.- Familiarizarse con la terminología básica, documentación y formas de operar de las empresas prestadoras de servicios de transporte, intermediación turística, información y servicios complementarios (alquiler de automóviles, servicios de guías e intérpretes, bancos, seguros, etc.).
- 2.- Analizar los servicios que se prestan desde la óptica de la organización, y desde la de la demanda, con el criterio de generación de servicios aptos para la satisfacción de necesidades.
- 3.- Comprender la problemática de las empresas y de los servicios que producen, y lograr capacidad para generar propuestas creativas e innovadoras.
- 4.- Conocer e interpretar la legislación vigente nacional e internacional.
- 5.- Incorporar y familiarizarse con los diversos soportes técnicos de reservas de servicios turísticos, con el objetivo de brindar herramientas necesarias para una mejor inserción laboral a futuro.



2. Contenidos mínimos:

Servicios de transporte terrestre, aéreo y acuático: tipos que se ofrecen y características de cada uno.

Pasajes y reservas, plazos para su obtención y devolución. Servicios de intermediación. Características de los servicios que ofrecen las agencias de viajes, las organizaciones sin fines de lucro y las empresas de transporte.

Servicios de información. Tipos de organizaciones: públicas, mixtas y privadas. Tipos de información que genera cada una. Guías y directorios. Servicios complementarios. Tipos de servicios que se ofrecen y tipos que pudieran generarse.

Nuevas modalidades de transporte.

Legislación vigente. Instituciones intermedias. Organismos nacionales e internacionales vinculados con las organizaciones turísticas II.

3. Bibliografía (básica y complementaria).

Programa Sintético:

MODULO I

SISTEMA DE TRANSPORTE

MODULO II

AGENCIAS DE VIAJES- ORGANIZACIÓN

MODULO III

LA FUNCION DE PRODUCCION EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

MODULO IV

EMPRESAS DE TRANSPORTE AEREO

MODULO V

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

MODULO VI

EMPRESAS DE TRANSPORTE ACUATICO

MODULO VII

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



MODULO VIII
SERVICIOS DE INFORMACION

MODULO IX
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Programa Analítico:

MÓDULO I
SISTEMA DE TRANSPORTE

- 1 .Sistema de transporte: Definiciones conceptuales: modos, medios, sector, actividad, infraestructura, equipos y vías de comunicación.
- 2 .Tendencias actuales del sector a nivel nacional e internacional. Características y alcances del Sector. Relación entre los transportes y los agentes de viajes.
3. El Transporte en la Economía. Oferta. Demanda. Tendencias globales de la demanda.
4. El transporte y ordenación territorial. Políticas generales y modales. El Sistema de Transporte y su impacto en el turismo: Plan Federal de Turismo: Diagnóstico de Oferta y Demanda del transporte.
5. Políticas Públicas del Sector. Intervención Gubernamental y financiación.
6. Evolución del Transporte en la Argentina. Los desafíos que enfrenta el país.
7. Principios de economía en el Transporte.
7. Transporte y cambio climático.
8. Movilidad Urbana. Planificación sustentable de las ciudades. Tendencias y desafíos locales.

MÓDULO II
AGENCIAS DE VIAJES- ORGANIZACIÓN

9. Concepto y funciones. Antecedentes de la agencia de viajes.
10. Tipos de agencias: mayorista, minorista, receptiva, especializada.
11. Servicios que ofrecen.
12. Situación actual y futura. Normas de Calidad.
13. Organizaciones turísticas nacionales e internacionales.
14. Legislación vigente. Ley de Agentes de Viajes y su decreto complementario. Turismo Estudiantil. Proyecto nuevo Ley de Agentes de Viajes. Contrato de Viaje.
15. Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública.
16. Resolución General 4659 de AFIP.

MÓDULO III



LA FUNCIÓN DE PRODUCCIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES.

15. Organización interna.
16. Funciones y procedimientos. Personal.
17. Voucher, concepto, características.
18. Tarifario confidencial: definición confección tipos de precios.
19. La informática, las redes sociales y la agencia de viajes.
20. Paquetes. Tipos
21. Las agencias de viajes y su relación con otros prestatarios de servicios.
22. Sistemas de reservas de los diversos servicios turísticos. Soporte técnico para cada una.

MÓDULO IV

EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO

23. Evolución del Transporte Aéreo.
24. Equipos de transporte: características y diseño operativo.
25. Infraestructura: aeropuertos, localización, operatoria y usos.
26. Empresas. Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos.
27. Organismos internacionales y nacionales que rigen la actividad. Legislación vigente,
28. Tendencias y desafíos del Mercado Aerocomercial. Compañías de Bajo Costo.
29. Tarifas: normales, especiales, internas e internacionales. Vuelos Chárter.
30. Tipos de reservas. Franquicias. Equipajes.
31. Normas de calidad en empresas de transporte aéreo.

MÓDULO V

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

32. Infraestructura: terminales ferroviarias y de automotor: localización, operatoria y usos.
33. Equipos: chasis, carrocerías, usos.
34. Empresas de transporte automotor: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
35. El programa turístico en empresas de transporte: diagramación de circuitos, ruta turística, Programas.
36. Seguridad Vial. Nuevos enfoques de la problemática. Estadísticas. Nivel de motorización.
37. Legislación vigente: Transporte regular y transporte turístico. Legislación laboral. Códigos de Tránsito.
38. Organismos Públicos que rigen la actividad del transporte terrestre: CNRT. y otros.
39. Empresa de transporte ferroviario: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
40. Elementos del Sistema Ferroviario. Material Rodante. Tecnología y Objetivos Comerciales.
41. Red Ferroviaria Nacional. Evolución y Contexto actual.
42. Medios de elevación y arrastre. Equipos: Definiciones, características. Implementación en centros turísticos.



- 43. Normas de calidad en empresas de transporte terrestre.
- 44. Transporte Multimodal. Nuevas modalidades de transporte terrestre de uso turístico.

MÓDULO VI

EMPRESAS DE TRANSPORTE ACUÁTICO

- 45. Infraestructura: Puertos de pasajeros y deportivos. Clasificación y usos.
- 46. Equipos de transporte. Tipos y usos. Ventajas y desventajas.
- 47. Empresas de transporte acuático: Marítimas, lacustres y fluviales. Organización, servicios que prestan. Costos y tarifas.
- 48. Cruceros: definición. Demanda: aspectos cualitativos y cuantitativos. Interacción del crucero con su entorno
- 49. Cruceros: oferta: principales asociaciones navieras.
- 50. Los paquetes de cruceros: formación del itinerario. Principales zonas de operación y destinos.
- 51. Legislación nacional e internacional.
- 52. Normas de calidad en empresas de transporte acuático.
- 53. Nuevas modalidades de transporte acuático y formas de comercialización.
- 54. Plataformas on line para reservas de cruceros.

MÓDULO VII

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- 55. Alquiler de automóviles: Principales empresas que operan en el mercado y servicios que prestan.
- 56. Seguro del viajero. Empresas que operan en el mercado. Requisitos y condiciones generales. Estudio de Casos.
- 57. Pólizas de seguro de equipaje y pólizas para seguro de pasajeros. Riesgos. Tarifas. Condiciones generales.
- 58. Documentación del viajero. Pasaportes y visas. Documentación sanitaria. Restricciones y/o regulaciones vigentes para viajes al exterior.
- 59. Operaciones monetarias .Cheque del viajero y nuevas formas de pago. Divisas. Restricciones vigentes para compra de divisas.
- 60. Aduanas. Otros servicios.

MÓDULO VIII

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- 61. Oficinas de información: públicas, privadas y mixtas.
- 62. Organización y funcionamiento: servicios de información en origen y servicios de información en el destino turístico.
- 63. Tipos de información que genera cada una.
- 64. Fuentes de información para elaborar una base de datos. Medios de elaboración y soporte.
- 65. Desarrollo del servicio de asistencia e información. Clasificación de los documentos de información turística.
- 66. Atención al usuario. Normas de calidad.

MÓDULO IX



ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

67. Empresas del Tercer Sector Distintas modalidades de brindar servicios turísticos: Cooperativas y Mutuales de Turismo. Redes: nacionales e internacionales.
68. Colegios de Profesionales en Turismo en la República Argentina y Colegio Profesionales de Turismo en la Provincia de Buenos Aires: Ley n° 14.799/15.
69. FACAPTUR: objetivos y funciones. AEVYT: objetivos y funciones.
70. Cámaras empresariales de Turismo y de Transporte sus relaciones con el sector.
71. Otras organizaciones sin fines de lucro y su vinculación con la actividad turística: clubes, asociaciones de fomento y asociaciones profesionales.
72. El rol del Licenciado en Turismo en las Organizaciones intermedias.

BIBLIOGRAFÍA.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA GENERAL BÁSICA.

TEXTOS

1. Unión Industrial Argentina. Sistema de Transporte. Documento Base. Argentina 2013.
2. Roccatagliata, Juan A. "Los ferrocarriles en Argentina". Una reflexión estratégica en el marco de la experiencia internacional. Agüero 2260. Buenos Aires, octubre 2010.
3. Nélide Chan. "Circuitos Turísticos Programación y Cotización". Librerías Turísticas. Bs.As. 1994.
4. Plan Federal de Turismo: Plan Integral de Gestión. Ministerio de Turismo 2016-2019.
5. Cabo Nadal, Mónica: "Información Turística en Destino". Paraninfo. Madrid. 2002.
6. AMADEUS: "La fiebre del Oro 2020". Tendencias pioneras de crecimiento y rentabilidad en el sector de los viajes Elaborado por Oxford Economics en colaboración con Amadeus. 2013.
7. "El viaje en tren hacia 2020". Amadeus. 2013.
8. "La actividad de los cruceros turísticos en el mundo". OMT. Madrid. 2004. Editorial OMT.
9. Asensio, Marta Mónica y otros: "Turismo y Cooperativas". Universidad Nacional de Mar del Plata. Año 2012.
10. Enlaces páginas web: http://www.iata.org/Sites/FMC/Files/tah818g_sp_2015.pdf: Manual del Agente de Viajes. IATA. 2015
www.cnrt.gov.ar- Comisión Nacional de Regulación del Transporte. Argentina.
www.mininterior.gov.ar – Ministerio del Interior y Transporte. Argentina.
www.registrodeidoneos.gov.ar- Registro de Idóneos. Argentina.
www.faevyt.org.ar – Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo.
www.turismo.gov.ar Ministerio de Turismo de la Nación. Argentina.



www.derechodelturismo.net Derecho del Turismo. Argentina
www.iram.org.ar. IRAM. Argentina.
www.aaeta.org.ar Asociación Argentina de Transporte Automotor.
www.aerolineas.com.ar Aerolíneas Argentina.
www.emiratos.com.ar Emiratos Árabes Líneas Aéreas.
http://www.uia.org.ar/adt/downloads/Consolidar_E_Development_De_Un_Plan_Integral_De_Transporte.pdfUIA.2013.
www.puertobuenosaires.gov.ar Puerto de Buenos Aires.

LEYES

1. Ley nacional de turismo n°25.997. Sector. 2005
2. Decreto 1297/06. reglamenta la ley nacional de turismo.
3. Ley 18.829/70. ley de agentes de viajes.
4. Decreto n° 2182/72.
5. Res. 156/2003.
6. Ley de turismo estudiantil n°25.599/02.
7. Ley 19.918 convenio de Bruselas. Contrato de pasaje.
8. Ley 17.285/72 código aeronáutico.
9. Ley 20.094 /80 .ley de la navegación.
10. Decreto 958/92 transporte automotor.
11. Ley 25.643/02. Turismo accesible.
12. Ley 24.240/93. Defensa del consumidor.
13. Decreto 1798/94.
14. Decreto 276/98.
15. Ley 26.208/ 15.01.2007. Agencias de viajes turísticos- turismo estudiantil.mod. Ley 25.599.
16. Res.sgt.43/ 2016. Viajes de menores.
17. Res.cnrt. 1025/2016. Pasajeros menores.
18. Proyecto de ley agente de viajes.
19. Ley provincial n° 14.977/15 colegio profesionales de turismo pcia. Buenos Aires.
20. Convenio colectivo de trabajo de la actividad turística.2008.
21. Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública.
22. Resolución General 4659 de AFIP.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

TEXTOS

1. Wallingre, Noemí: "Historia del Turismo en Argentina". Buenos Aires. Ediciones Turísticas.2008.
2. Wallingre, Noemí: "Transporte Aéreo en Turismo". Buenos Aires .Ediciones Turísticas.2003.



3. Zavaglia: "Código Aeronáutico". Editorial Zavaglia. Bs.As. 1.979.
4. Wallingre, Noemí: "Transporte carretero argentino". 2da. Edición. Librerías Turísticas. 1999.
5. El Transporte: Conceptos Fundamentales. Apuntes de Estudio. José A. Barbero. UNSAM. Marzo 2013.
6. Evaluación Económica de Proyectos de Transporte. Manual. Gines de Rus. 2010. CEDEX Ministerio de Fomento. España.
7. Un Transporte para la Equidad y el Crecimiento. Aportes para una Estrategia Nacional de Movilidad y Logística para la Argentina del Bicentenario. CIPPEC. 2011.
8. Problemática General del Sector Transporte en la Argentina. Ensayo. Ing. Roberto Agosta. UBA. Buenos Aires. 2011.
9. La Infraestructura en el Desarrollo Integral de América Latina. Transporte. Corporación Andina de Fomento (CAF). 2012.
10. Dossier Plan Maestro de Transporte y Tránsito. Municipalidad de Gral. Pueyrredón. 2015.
11. Dossier Encuesta Origen – Destino. Municipalidad de Gral. Pueyrredón. 2015.

MONOGRAFÍAS DE GRADUACIÓN

1. "Calidad en Servicios en Transporte Turístico de Larga Distancia" Eugenia Figini. Universidad Nacional de Mar del Plata, 2013.
2. "Líneas Aéreas de Bajo Costo". Eugenia Ríos. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2007.
3. "Medios de Elevación y Arrastre". Alberto Di Pietro. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2010.
4. "Estrategias de Marketing Digital y en Redes Sociales". Gabriel Esteban Miguens. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2016.

ENSAYOS:

1. "Empresas de Transporte Automotor de Pasajeros". Asensio, Marta Mónica. Mar del Plata 2012.
2. "Empresas de Transporte Ferroviario". Asensio, Marta Mónica. Mar del Plata .2013.
3. "Medios de Elevación y arrastre". Asensio, Marta Mónica. Mar del Plata. 2011.

PUBLICACIONES

1. AAETA. Asociación Argentina de empresas de Transporte Automotor". Revista Andate. 2018.

DISPOSICIONES LEGALES

1. Ley 20.337/73. Cooperativas.
2. Ley 20.321/73. Mutuales.
3. Ley 11.460/95. Código de tránsito en la provincia de Bs. As.
4. Ley N°24.449/95 .Ley Nacional de Tránsito y decreto reglamentario.
5. DECRETO 1470/97.
6. Resolución 43 e/2016. Viajes de Menores.

BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA POR MÓDULO



MÓDULO I

TEXTOS:

1. Plan Federal de Turismo: Plan Integral de Gestión. Ministerio de Turismo 2016-2019.
2. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Actualización 2014.
3. AMADEUS: "La fiebre del Oro 2020". Tendencias pioneras de crecimiento y rentabilidad en el sector de los viajes Elaborado por Oxford Económicas en colaboración con Amadeus. 2013.

Páginas Web:

www.cnrt.gov.ar
[www.argentina.gov.ar / transporte](http://www.argentina.gov.ar/transporte)
www.iran.org
www.turismo.gov.ar

MÓDULO II

TEXTOS

1. Chan Néida": Programación de circuitos turísticos". Colección Temas de Turismo. BS.AS. 1994.
 2. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.
- DISPOSICIONES LEGALES**
3. Ley 18.829/70 y decreto reglamentario. Proyecto de ley agente de viajes.
 4. Ley 26.208/ 15.01.2007. AGENCIAS DE VIAJES TURISTICOS- TURISMO ESTUDIANTEL .MOD. LEY 25.599.
 5. Convenio colectivo de trabajo de la actividad turística. 2008.
 6. Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública.
 7. Resolución General 4659 de AFIP.

MÓDULO III

TEXTOS

1. Chan Néida": Programación de circuitos turísticos". Colección Temas de Turismo. BS.AS. 1994.
2. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.

PUBLICACIONES:

3. Manual del Agente de Viajes 2018.

DISPOSICIONES LEGALES

4. LEY 25.643/02. TURISMO ACCESIBLE.
5. LEY 24.240/93. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
6. DECRETO 1798/94.



MÓDULO IV

TEXTOS

- 1 Código Aeronáutico. ANAC. Ley 17285.
2. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.

MÓDULO V

TEXTOS

- 1"Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.
2. Chan Nélide": Programación de circuitos turísticos". Colección Temas de Turismo. BS.AS.1994.
3. Wallingre, Noemí: "Transporte carretero argentino". 2da. Edición. Librerías Turísticas. 1999.
- 4."El viaje en tren hacia 2020".Amadeus.2013.

ENSAYOS:

1. "Empresas de Transporte Automotor de Pasajeros". Asensio, Marta Mónica. Mar del Plata 2012.
2. "Empresas de Transporte Ferroviario". Asensio, Marta Mónica. Mar del Plata .2013.

MONOGRAFIA DE GRADUACIÓN:

3. "Medios de Elevación y arrastre". Alberto Di Pietro. Universidad Nacional de Mar del Plata.2010.

DISPOSICIONES LEGALES

4. Decreto 958/92. Desregulación del transporte automotor de pasajeros.
5. LEY.11.460/94. Código de Transito de la Pica. De Bs.As.
6. Ley Nacional de tránsito 24.449.Decreto de promulgación NC`179/95.
7. Res.cnrt. 1025/2016. Pasajeros menores.

MÓDULO VI

TEXTOS

1. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.
2. "La actividad de los cruceros turísticos en el mundo". OMT. Madrid. 2004.

DISPOSICIONES LEGALES

3. Ley de Navegación 20.094/83.

MÓDULO VII

TEXTOS

1. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.
- 2." Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de viajes". Fernández Carmen Blanco.2010.



DISPOSICIONES LEGALES

1. Código Aduanero de la República Argentina. Editorial Asquén en los Aires 1.995.
2. Manual del Agente de Viajes 2018.

MÓDULO VIII

TEXTOS

1. Cabo Nadal, Mónica: "Información Turística en Destino". Paraninfo. Madrid. 2002.
2. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.

MÓDULO IX

TEXTOS

1. Asensio, Marta Mónica y otros: "Turismo y Cooperativas". Universidad Nacional de Mar del Plata. Año 2012.

DISPOSICIONES LEGALES

2. Ley 20.337/73. Cooperativas.
3. Ley 20.321/73. Mutuales.
4. Ley provincial n° 14.799/15 Colegio Profesionales de Turismo Provincia. Buenos Aires.

4. Descripción de Actividades de aprendizaje.

Las clases serán teóricas y prácticas. Los docentes desarrollarán los contenidos programáticos más relevantes para su comprensión, siendo facilitadores del conocimiento que sumado a los saberes y habilidades de los alumnos harán la construcción del desarrollo de contenidos.

Deseamos un alumno participante, activo, crítico y comprometido con el proceso enseñanza aprendizaje.

Por lo expuesto se proponen las siguientes tareas que realizarán los alumnos:

1. La integración de temas y su transferencia.
2. Análisis de casos y aprendizaje basado en problemas.
3. Tareas de investigación.
4. Resolución de trabajos basados en casos reales y cotidianos de la actividad, acompañados por soporte técnico y material, supervisado y dirigido por los docentes.
5. Elaborar síntesis y efectuar análisis críticos fundamentados a partir del conocimiento de resultados obtenidos sobre investigaciones de un mismo problema.
6. Análisis e interpretación de la legislación vigente de cada sector, a través de la lectura en grupos de las mismas y puesta en debate para lograr una mejor asimilación.
7. Incorporación, análisis y familiarización con los soportes técnicos de reservas de servicios turísticos.
8. Teatralizaciones.



5. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.

MES DE MARZO

DÍA LUNES 16:

CLASE DE PRESENTACION CON:

- Contenidos mínimos de la asignatura
- Requisitos de aprobación
- Presentación de las Actividades Pedagógicas con detalles y requisitos de cada una.
- Fechas de exámenes publicadas.
- Cronograma de cursada, con clases específicas y visitas programadas durante el cuatrimestre.

DÍA JUEVES 19:

1. Sistema de transporte: Definiciones conceptuales: modos, medios, sector, actividad, infraestructura, equipos y vías de comunicación.
2. Tendencias actuales del sector a nivel nacional e internacional. Características y alcances del Sector. Relación entre los transportes y los agentes de viajes.
3. El Transporte en la Economía. Oferta. Demanda. Tendencias globales de la demanda.
4. El transporte y ordenación territorial. Políticas generales y modales. El Sistema de Transporte y su impacto en el turismo: Plan Federal de Turismo: Diagnóstico de Oferta y Demanda del transporte.
5. Políticas Públicas del Sector. Intervención Gubernamental y financiación.
6. Evolución del Transporte en la Argentina. Los desafíos que enfrenta el país.
7. Transporte y cambio climático.
8. Movilidad Urbana. Planificación sustentable de las ciudades. Tendencias y desafíos locales.

DÍA LUNES 23: Feriado Puente Turístico.

DÍA JUEVES 26

9. Concepto y funciones. Antecedentes de la agencia de viajes.
10. Tipos de agencias: mayorista, minorista, receptiva, especializada.
11. Servicios que ofrecen.
12. Situación actual y futura.
13. Organizaciones turísticas nacionales e internacionales.
14. Legislación vigente. Ley de Agentes de Viajes. Turismo Estudiantil.
15. Organización interna.
16. El programa turístico en empresas de transporte: diagramación de circuitos, ruta turística.



17. Método para elaborar programas. Etapas. Costos.

DÍA LUNES 30:

- 18. Infraestructura: terminales ferroviarias y de automotor: localización, operatoria y usos.
- 19. Equipos: chasis, carrocerías, usos.
- 20. Empresas de transporte automotor: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
- 21. El programa turístico en empresas de transporte: diagramación de circuitos, ruta turística, Programas.
- 22. Seguridad Vial. Nuevos enfoques de la problemática. Estadísticas. Nivel de motorización.
- 23. Legislación vigente: Transporte regular y transporte turístico. Legislación laboral. Códigos de Tránsito.
- 24. Organismos Públicos que rigen la actividad del transporte terrestre: CNRT. y otros.
- 23. Empresa de transporte ferroviario: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
- 25. Elementos del Sistema Ferroviario. Material Rodante. Tecnología y Objetivos Comerciales.
- 26. Red Ferroviaria Nacional. Evolución y Contexto actual.

MES DE ABRIL

DÍA JUEVES 2: FERIADO NACIONAL. Día del Veterano y de los Caídos en la Guerra de Malvinas.

DÍA LUNES 6:

- 27. Empresa de transporte ferroviario: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
- 28. Equipos ferroviarios. Fuerza motriz. Ventajas y desventajas.
- 29. Legislación Vigente. Legislación laboral.
- 30. Medios de elevación y arrastre. Equipos: Definiciones, características. Implementación en centros turísticos.
- 31. Normas de calidad en empresas de transporte terrestre.
- 32. Nuevas modalidades de transporte terrestre de uso turístico.

DÍA JUEVES 9: SEMANA SANTA.

DÍA LUNES 13:

- 33. La informática y la agencia de viajes. Normas de Calidad en Agencias de Viajes.
- 34. Las agencias de viajes y su relación con otros prestatarios de servicios.
- 35. Paquetes. Salidas Grupales. Salidas acompañadas.



DÍA JUEVES 16:

- 36. Paquetes. Tipos.
- 37. Cotización de servicios terrestres. Sistemas on line y off line de reservas.
- 38. Tipos de reservas. Franquicias. Equipajes.

DÍA LUNES 20:

VISITA A LA TERMINAL DE MAR DEL PLATA.

DÍA JUEVES 23:

- 39. Documentación del viajero. Pasaportes y visas. Documentación sanitaria.
- 40. Aduanas. Otros servicios
- 41. Operaciones monetarias .Cheque del viajero. Divisas.
- 42. Vouchers

DÍA LUNES 27: REPASO PRIMER PARCIAL.-

DÍA JUEVES 30: PRIMER PARCIAL.

MES DE MAYO

DÍA LUNES 4:

- 43. Seguro del viajero. Empresas que operan en el mercado.
- 44. Pólizas de seguro de equipaje y pólizas para seguro de pasajeros. Riesgos. Tarifas.
- 45. Cotización de seguros y comparación entre los distintos productos.

DÍA MARTES 5: PUBLICACIÓN EN EL CAMPUS DE LAS NOTAS PRIMER PARCIAL A PARTIR DE 20 HS.

DÍA JUEVES 7:

- 46. Sistema de transporte aéreo. Características, formas de comercialización.
- 47. Servicios que se ofrecen y tendencias.
- 48. Tarifas Aéreas. Sistema de reservas. Cotizaciones a través de SABRE.

ENTREGA PRIMER PARCIAL de 17:30 a 20:00 HS, EN HORARIO DE CLASE.

DÍA LUNES 11:

- 49. Introducción al Marketing en Aviación Comercial.



50. Compañías de Bajo Costo. Historia de las compañías de Bajo Costo. Estructura organizacional de las Compañías Aéreas de Bajo Costo

DÍA JUEVES 14:

50. Infraestructura: aeropuertos, localización, operatoria y usos.

51. Equipos de transporte: características y uso.

52. Empresas. Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos.

53. Organismos internacionales y nacionales que rigen la actividad .IATA, OACI, JURCA, FA., otros.

54. Legislación internacional y nacional: Varsovia, La Haya, Código Aeronáutico, Legislación laboral.

DIA LUNES 18: RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL.

DÍA MIÉRCOLES 20: PUBLICACIÓN EN EL CAMPUS DE LAS NOTAS PRIMER PARCIAL A PARTIR DE 20 HS.

DÍA JUEVES 21:

55. Cruceros: definición. Demanda: aspectos cualitativos y cuantitativos .Interacción del crucero con su entorno

56. Cruceros: oferta: principales asociaciones navieras.

57. Los paquetes de cruceros: formación del itinerario. Principales zonas de operación y destinos.

58. Legislación nacional e internacional. Conferencias de Pool, CLIA. Legislación laboral.

59. Normas de calidad en empresas de transporte acuático.

60. Nuevas modalidades de transporte acuático.

61. Sistema de reservas de cruceros, tarifas.

ENTREGA RECUPERATORIO DE PRIMER PARCIAL de 17:30 a 20:00 HS, EN HORARIO DE CLASE.

DÍA LUNES 25: FERIADO NACIONAL. DÍA DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO.

DÍA JUEVES 28:

CLASE DE EXTENSIÓN: Panel de expositores con temas vinculados con los contenidos mínimos de la materia.

62. Oficinas de información: públicas, privadas y mixtas.

63. Organización y funcionamiento: servicios de información en origen y servicios de información en el destino turístico

64. Tipos de información que genera cada una.

65. Fuentes de información para elaborar una base de datos. Medios de elaboración y soporte.

66. Desarrollo del servicio de asistencia e información. Clasificación de los documentos de información turística.

67. Atención al usuario. Normas de Calidad Informante Turístico.

68. Alquiler de automóviles: Principales empresas que operan en el mercado.



69. Visita Representante del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Buenos aires. Proyecto de Ley de Agencias de Viajes, actividades y funciones del Colegio.

MES DE JUNIO

DÍA LUNES 1:

70. Tarifas Aéreas. Trabajos Prácticos. Restricciones de las tarifas.

DÍA JUEVES 4:

71. Infraestructura: Puertos de pasajeros y deportivos. Clasificación y usos.

72. Equipos de transporte. Tipos y usos. Ventajas y desventajas.

73. Empresas de transporte acuático: Marítimas, lacustres y fluviales. Organización, servicios que prestan. Costos y tarifas.

Cotización de cruceros y comparación entre navieras.

DÍA LUNES 8: REPASO SEGUNDO PARCIAL.

DÍA JUEVES 11. SEGUNDO PARCIAL

DÍA LUNES 15: FERIADO TRASLADABLE. PASO DE LA INMORTALIDAD DEL GRAL. GUEMES.

DÍA JUEVES 18.

CLASE DE EXTENSIÓN ABIERTA A LA COMUNIDAD, sobre la importancia de la contratación de asistencia al viajero.

DÍA LUNES 22

VISITA AL AEROPUERTO DE MAR DEL PLATA.

DÍA MARTES 23: PUBLICACIÓN EN EL CAMPUS DE LAS NOTAS PRIMER PARCIAL A PARTIR DE 20 HS.

DÍA JUEVES 25:

PRESENTACIÓN ORAL CON SOPORTE TÉCNICO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS N°01 (Circuito Turístico)

ENTREGA DE SEGUNDO PARCIAL DE de 17:30 a 20:00 HS, EN HORARIO DE CLASE.

LUNES 29: RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL.

MES DE JULIO



DÍA JUEVES 2

CONTINUACIÓN PRESENTACIÓN ORAL CON SOPORTE TÉCNICO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS N°01 (Circuito Turístico)

Coloquio y debate sobre Actividad Pedagógica “Entrevista a las agencias de y la implementación de la Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública y su respectiva Resolución General 4659 de AFIP, con ponencia y debate abierto entre los grupos.

ENTREGA DE RECUPERATORIO DE SEGUNDO PARCIAL DE de 17:30 a 20:00 HS, EN HORARIO DE CLASE.

DÍA LUNES 6:

CONTINUACIÓN PRESENTACIÓN ORAL CON SOPORTE TÉCNICO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS N°01 (Circuito Turístico)

Coloquios pendientes de evaluación.

PRESENTACIÓN ORAL CON SOPORTE TÉCNICO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS N°02 (Organizaciones Intermedias y la actividad turística)

JUEVES 9. DÍA NO LABORABLE CON FINES TURÍSTICO, FERIADO PUENTE.

LUNES 13 Y JUEVES 16:

SE DEJAN PENDIENTES PARA ENTREGAS DE TRABAJOS FINALES Y EXPOSICIONES FALTANTES, POR CONTAR EN EL AÑO LECTIVO 2020 CON MÁS ESTUDIANTES POR LA INCORPORACIÓN DEL ALUMNADO DE LA TECNICA RUTA.

ENTREGA DE PARCIALES PENDIENTES DE ENTREGA.

CIERRE DE CÁTEDRA CON EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA.

6. Procesos de intervención pedagógica.

1. Taller- Grupo operativo: (grupos de como máximo 5 estudiantes y un mínimo de 3) encuentros organizados de aprendizaje y de resolución de problemas para que los alumnos en la conjunción teoría- práctica aborden su solución: Caso elaboración de circuitos turísticos con tarifas de transporte reales incluidas y servicios complementarios.

2. Trabajo de investigación: Indagación bibliográfica e informática por equipos referentes a “Organizaciones Intermedias y la actividad turística”. El docente será tutor.

3.- Sesiones de discusión (pequeños grupos 6 a 8 estudiantes): realización de una encuesta a agencias de viajes, previamente asignadas por el docente acerca de la implementación de la 21. Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública con su respectiva Resolución General 4659 de AFIP. El objetivo es facilitar el intercambio de puntos de vista y para facilitar una mejor comprensión del contenido y alcance de ciertas problemáticas claves; las nuevas necesidades de los consumidores de servicios turísticos, problemática de las agencias en la actualidad y plantear acciones a implementar por parte de las agencias de viajes.



6. Evaluación

a. Requisitos de aprobación:

La asignatura pertenece al Grupo II, del Ciclo Profesional.

Para su aprobación se aplicará el Régimen Académico vigente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de aplicación obligatoria para todas las asignaturas de grado pertenecientes al Plan de Estudio "E", SEGÚN OCA.N° 1560/11.

Promocionará la asignatura el alumno que cumplimente los siguientes requisitos:

- a. Haber aprobado la totalidad de las evaluaciones parciales, o sus recuperatorios, logrando una nota promedio de seis (6) o más.
- b. Haber aprobado el 50% de las actividades pedagógicas evaluativas a los efectos del cursado y promoción, instrumentadas. Para el caso, se implementarán tres (3) actividades pedagógicas, de las cuales, deberán aprobarse dos (2) de ellas.

b. Criterios de evaluación:

Criterios de evaluación en todas las instancias:

1. Aplicación de lectura bibliográfica obligatoria.
2. Exposición de tema: presentación, desarrollo, conclusión.
3. Integración de conocimientos bibliográficos y temas de clase.
4. Acotación, adecuación y exactitud a la pregunta solicitada.
5. Fundamentación criteriosa de las respuestas – en las preguntas solicitadas.
6. Aplicación del vocabulario técnico.
7. Manejo de las situaciones prácticas aplicando las estrategias correspondientes para su solución.
8. Actitud de diálogo, responsabilidad y reflexión ante el estudio.
9. Colaboración y originalidad en la edificación del conocimiento y propuestas.
10. Compromiso con la participación en la cátedra.

c. Descripción de las situaciones de pruebas a utilizar para la evaluación continua y final.

La situación de prueba comprende resolución de situaciones problemáticas reales y cuestionarios con temas conceptuales, de desarrollo y de opinión fundamentada.

Evaluación Habilitante:

El objetivo de esta evaluación es habilitar al alumno para rendir el examen final de la asignatura. Tendrá derecho a rendirla:

- a) el alumno que haya aprobado una evaluación parcial teórico-práctica, y aprobado las actividades pedagógicas;
- b) los alumnos que no hayan aprobado las actividades pedagógicas y haya aprobado uno de los dos parciales teórico – práctico o sus recuperatorios.

El examen habilitante será escrito y deberá abarcar solo los temas a ser evaluados en el parcial desaprobado. Para tal fin la cátedra instrumenta seguimiento pedagógico continuo.

Plan de trabajo especial previo al examen habilitante para alumnos que no aprobaron las Actividades Pedagógicas, según ART 12. OCA.N°1560/11.



Su presentación Tendrá lugar en la primera fecha de examen final posterior a la finalización de la cursada.

1. Reunión con la cátedra para hacer un diagnóstico pedagógico académico y situación de vida.
2. Se le brinda la opción de seleccionar dos actividades pedagógicas para hacer y aprobar en plazos a convenir antes de la primera fecha de Examen Final posterior a la finalización de la cursada.
3. La presentación será escrita y oral ante el docente adjunto de la cátedra y compañeros que estén en la misma situación.
4. El docente hará seguimiento continuo y orientará en la búsqueda bibliográfica.

PLAN DE TRABAJO PARA LOS ALUMNOS RECURSANTES:

1. *Reunión diagnóstica sobre su historia personal y académico con la cátedra.*
2. *A partir del punto 1 se concertarán días de reunión con profesor adjunto con el fin de consulta.*
3. *Se le confeccionará una carpeta con actividades prácticas, que tendrá que presentar al final del cuatrimestre, tanto de la teoría como de la práctica.*
4. *Rendirá los dos parciales y/ o sus recuperatorios.*

REQUISITOS PARA ACCEDER A ESTE PLAN:

1. *Estar inscripto en la materia.*
2. *Ser recusante, no importa año de cohorte.*
3. *Haber aprobado un parcial o su recuperatorio.*

Se aplicará el Régimen Académico vigente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de aplicación obligatoria para todas las asignaturas de grado pertenecientes a los Planes de Estudio "E", SEGÚN OCA 1560-11, art. 16.

B. Las actividades pedagógicas para aprobar:

1. Análisis de Casos: Planteo y dilucidación de situaciones hipotéticas de temas vinculados a circuitos turísticos. Trabajo en equipo.

Presentación oral y escrita.-*Seguimiento permanente y continuo del docente- Entregarán avances todos los últimos lunes de cada mes, a partir del mes de abril, del primer cuatrimestre por correo electrónico. La presentación será oral, acompañada de soporte técnico. En papel será el folleto, video ilustrativo o spot.*

2. Trabajo de investigación: Posibilitar el aprendizaje autónomo, el estudio independiente. Evidenciar el trabajo de los estudiantes. Incentivar la participación autónoma del estudiante en la selección de los trabajos que desea incluir como muestra de sus procesos y sus progresos. Desarrollar los procesos de reflexión del estudiante sobre sus aprendizajes y el desarrollo de conciencia intencional acerca de los propios procesos de pensamiento y aprendizaje. Identificar lo que el estudiante conoce y sabe, planear sus estrategias de procesamiento de información, tener conciencia de sus fortalezas y debilidades como aprendiz, reflexionar acerca del propio rendimiento, y evaluar su productividad y su propio funcionamiento intelectual.

Tema: Organizaciones Intermedias y la actividad turística. Será un trabajo grupal donde deban investigar sobre alguna organización intermedia y las actividades que llevan a cabo en relación a la actividad turística. Presentación Oral y escrita. *Seguimiento permanente y continuo, se entregarán los avances todos los últimos lunes de cada mes, a partir de abril, Exposición oral acompañada de soporte técnico.*

3.- Sesiones de discusión (grupos 6-8): realización de una encuesta a agencias de viajes, previamente asignadas por el docente, para profundizar la problemática ante la implementación de la Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública y su respectiva Resolución General 4659 de AFIP. El objetivo es facilitar el intercambio de puntos de vista y facilitar una



mejor comprensión de ciertas problemáticas claves y plantear acciones a implementar. El trabajo será presentado de manera digital por correo electrónico el primer jueves del mes de julio con su debate pertinente como cierre del trabajo y abrirá a un debate sobre el tema.

8. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente:

Profesora Adjunta: Dictado de clases Teóricas- Registro de calificaciones- Seguimiento Pedagógico de los alumnos. Herramientas tecnológicas. Dictado de clases prácticas. Elaboración y ejecución de trabajos prácticos en conjunto con el equipo docente de la cátedra.

Ayudante de Primera: Lic. Sonia Romanik: Dictado de Clases Prácticas- Seguimiento Pedagógico de los alumnos.

Ayudante de Primera a término: Lic. Máximo Mazzuchi: Dictado de Clases Teórico - Prácticas- Seguimiento Pedagógico de los alumnos.

9. JUSTIFICACIÓN:

El presente Plan de trabajo Docente, es elaborado teniendo en cuenta el mantenimiento del cuerpo docente conformado en el año 2018 y 2019, donde se incorporó un Profesor Adjunto a término y un Ayudante Graduado a término. Por lo cual la propuesta contempla que el Profesor Adjunto llevará a cabo su función conjuntamente con los ayudantes de primera para desempeñar en equipo las funciones del Jefe de Trabajos Prácticos.

A partir de este año, contaremos con la incorporación de los estudiantes de la Tecnicatura Universitaria en Turismo. Si bien el Plan de Trabajo Docente será el mismo para ambas carreras y el dictado de clases será en conjunto, en la Actividad Pedagógica n° 1 (Circuito Turístico), sólo para los técnicos, trabajaremos en conjunto y de manera transversal con la Cátedra de “Comercialización Aplicada”

En el ciclo lectivo 2020 se implementará, como en años anteriores y en caso de ser necesario, en las clases teóricas, unos minutos de actualidad y análisis de las novedades referentes a los contenidos mínimos de la cátedra. El aporte lo harán los alumnos y el docente será facilitador para encausar los aportes con los temas de clases y lograr que el alumno vincule la teoría con la realidad.

El sistema de reservas aéreas SABRE se ha venido incorporando en la práctica, al igual que en año 2017, 2018 y 2019, para facilitar el entendimiento de los temas a abordar y poder darle continuidad en el 2do cuatrimestre con el TALLER DE USO PROGRAMAS DE COMPUTACION, requisito curricular del Plan de Estudios.

Se incorpora como se realizaba en años anteriores, y habiendo retomado en el año 2018 y sostenido en el año 2019, la visita al Aeropuerto, cuya asistencia será fundamental, siendo siempre en horario de clase para poder fortalecer los conocimientos del alumnado y realizando un trabajo posterior para asimilación de los temas teóricos que le dan soporte.

Durante el año 2019 se incorporó la Visita a la Terminal de Mar del Plata, contando con excelente convocatoria y de resultados muy benéficos, por lo cual se programó repetir la experiencia para el año 2020.

Se intentará realizar durante el año 2020 la visita al Emtur, para profundizar contenidos acerca de los sistemas de información turística y funciones que llevan a cabo en el ente.

Siempre en concordancia de la aceptación y conveniencia de los estudiantes. La coordinación siempre se efectúa con consenso de todos los involucrados para que los resultados sean productivos.

Desde el 2018, disponemos del Laboratorio, que se ha utilizado en acotadas situaciones, a pesar de que la intención de esta Cátedra es poder ensanchar el dictado de clase con sistemas de reservas de servicios turísticos on line, ya que no acceder a internet en las aulas



tradicionales limitaba la exposición y comprensión de los temas dados. Al ser en la actualidad todo on line, resultará de gran interés y facilidad para la cátedra y principalmente para los estudiantes.

El presente Plan de Trabajo incorporó nueva bibliografía digital, actualización de normativa vigente y nuevos ensayos, principalmente relacionados con transporte y la implementación a partir del 23 de Diciembre de 2019 de la Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública y su respectiva Resolución General 4659 de AFIP; para comprender transversalmente como afecta el impuesto a los medios de transporte y contratación de servicios turísticos en general.

La presentación de las actividades pedagógicas será en soporte técnico solamente. De esta forma sencilla se contribuye con el cuidado del medioambiente.

Este año, como en años anteriores, se continuará con el uso del Campus Virtual de la Asignatura y se formarán grupos cerrados de Facebook y de Whatsapp, para una comunicación fluida con los estudiantes, fomentando el contacto e incentivación permanente.

Las correcciones de los parciales y recuperatorios, serán de acuerdo a la OCA.N° 2102

Es norma de la Cátedra dar en clase todos los temas que se evalúan en los parciales.

Considerando que el segundo parcial es el 29 de junio y restando 5 clases para finalizar el cursado de la asignatura, se distribuyeron en esas fechas visitas, clase de extensión y presentación de Actividades Pedagógicas con el fin de lograr un mejor uso del tiempo y lograr de esta manera, la participación e interés hasta final del cuatrimestre por parte de los estudiantes.

En el año 2019 el perfil del alumnado se caracterizó por ser responsable y participativo, con hábitos de trabajo en equipo y muy buenos hábitos en la presentación de trabajos individuales. Se observó gran voluntad, participación y entusiasmo al momento de hacer las visitas y el panel de expositores. Esto se vio reflejado además, en el excelente resultado tanto en exámenes como en las actividades pedagógicas. Así mismo, se denotó falta de lectura de material bibliográfico, por lo que durante el 2020 proponemos trabajo en clase con material y lectura de ciertos temas para debatir en clase, y así, fomentar la importancia de la lectura de los contenidos propuestos por la cátedra.

En el cuatrimestre pasivo la cátedra participó de las siguientes actividades:

- Capacitaciones constantes de Agencias de Viajes por parte de la Lic. Romanik, Sonia y Lic. Llull, Sabrina.
- Durante el cuatrimestre pasivo de 2019, la cátedra en su totalidad propuso el dictado de una Asignatura Optativa "Transporte Terrestre", habiéndose dictado en años anteriores. La misma fue aprobada y no se dictó finalmente por falta de inscripciones, coincidiendo horario con otras asignaturas troncales.
- Se asignó tiempo para la actualización de bibliografía en materia de transporte y actualización de nuevas normativas o restricciones con respecto a equipaje y servicios adicionales en transporte aéreo.
- Propondremos abrirla nuevamente para el 2020. Se realiza una actualización de la misma para su aprobación. Se adjunta proyecto de la misma como parte de este Plan de Trabajo Docente.

Considerando que la Cátedra estará compuesta, por dos ayudantes graduados de primera, cuyas funciones según Estatuto son: participación en la elaboración de los trabajos teórico-prácticos y en su ejecución y evaluación, bajo la supervisión de un Jefe de Trabajos Prácticos o un Profesor, en equipo llevaremos los mismos a cabo y se darán en clase.

Además, se procederá a invitar a profesionales y docentes, calificados en determinados ámbitos, que puedan brindar clases y/o charlas de interés para asociarlos a contenidos de la asignatura.



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA

Se propone desde la cátedra hacer una clase abierta a la comunidad, sobre “La importancia de la contratación de asistencia al viajero” en cualquier viaje a realizar.