



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

SÍLABO/PLAN DE APRENDIZAJE

AGENCIA DE VIAJES

A. SILABO

1) Información General:

1.1 Denominación de la asignatura	AGENCIA DE VIAJES
1.2 Código de la asignatura	201184
1.3 Tipo de estudio	3.0 – Especialidad (Es)
1.4 Naturaleza de la asignatura	Obligatoria - Teórico
1.5 Nivel de Estudios	Pregrado
1.6 Ciclo académico	VIII
1.7 Créditos	2
1.8 Semestre académico	2017 – II
1.9 Horas semanales	02 HT/P– 04 H. Trabajo autónomo
1.10 Total Horas	32 HT/P- 64 H. Trabajo autónomo
1.11 Pre requisitos	3.1.201156 Fundamentos del Turismo
1.12 Docente Titular (D)	Lic. Narda Karina Chávez Príncipe nchavezp@uladech.edu.pe
1.13 Docentes Tutores (DT)	Ver anexo 03

2) Rasgo del perfil del egresado relacionado con la asignatura

3. Implementa proyectos para la generación de empresas con innovación y desarrollo para contribuir a la sostenibilidad de la sociedad.

2. Utiliza adecuadamente y con pertinencia las tecnologías de la información en el contexto de su profesión

3) Sumilla

La asignatura de Agencia de Viajes corresponde al tipo de estudio de Especialidad (Es), es obligatoria y de naturaleza teórica. Conduce al desarrollo de capacidades y habilidades para la aplicación de métodos y técnicas de gestión de las agencias de viajes, que permitan la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras y sostenibles que brinden un

servicio turístico de calidad en el contexto de su profesión utilizando las tecnologías de la información, demostrando compromiso con la calidad, trabajo autónomo y en equipo, creatividad y asertividad. Demostrando aptitud investigadora y responsabilidad social.

4) Competencia

3.5. Aplica métodos y técnicas de gestión de las agencias de viajes, que permitan la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras y sostenibles que brinden un servicio turístico de calidad en el contexto de su profesión utilizando las tecnologías de la información, demostrando compromiso con la calidad, trabajo autónomo y en equipo, creatividad y asertividad. Demostrando aptitud investigadora y responsabilidad social.

5) Capacidades

3.5.1. Comprende la evolución, definición, clasificación, funciones, normatividad y organización de las agencias de viajes en el contexto de su profesión.

3.5.2. Diseña un proyecto de agencia de viajes aplicando métodos y técnicas para una gestión eficiente que asegure un buen servicio turístico.

6) Unidades de aprendizaje

Competencia	Unidad de Aprendizaje	Capacidades	Indicadores
3.5	I UNIDAD Aspectos Generales de las Agencias de Viajes	3.5.1	3.5.1.1. Describe la importancia de los viajes para el turismo, la clasificación y funciones de las agencias de viajes a través de organizadores gráficos, demostrando trabajo autónomo y en equipo. 3.5.1.2. Interpreta las normas peruanas vinculadas con las agencias de viajes, demostrando compromiso con la calidad, a través de un organizador gráfico. 3.5.1.3. Explica el rol de los organismos vinculados con las agencias de viajes tanto a nivel nacional como internacional, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.
	II UNIDAD Gestión de Agencia de Viajes	3.5.2	3.5.2.1. Explica el proceso de constitución de una agencia de viajes en el país, a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y asertividad. 3.5.2.2. Describe el perfil y las funciones del personal que labora en una agencia de viajes, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad. 3.5.2.3. Diseña un paquete turístico, permitiendo mejorar la oferta turística local, a través de un

			<p>taller, demostrando creatividad.</p> <p>3.5.2.4. Gestiona las reservas de servicios turísticos a través de un taller colaborativo, utilizando las Tic, demostrando asertividad.</p> <p>3.5.2.5. Diseña un proyecto de agencia de viajes para su localidad, identificando opciones de emprendimiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y creatividad.</p>
--	--	--	---

7) Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje:

La metodología del curso responderá al régimen de estudios en Blended - Learning (BL) y utiliza el enfoque pedagógico socio cognitivo bajo la dinámica de aprendizaje coherente con el Modelo Didáctico ULADECH Católica, dando énfasis al uso de las tecnologías en el marco de la autonomía universitaria; respetando el principio de libertad de cátedra, espíritu crítico y de investigación, entre otros, considerando el carácter e identidad católica. Asimismo, utiliza el campus virtual de la ULADECH Católica EVA (Entorno Virtual Angelino), como un ambiente de aprendizaje que permite la interconexión de los actores directos en la gestión del aprendizaje, se utilizará las siguientes estrategias:

- Estrategias para indagar sobre los conocimientos previos: Lluvias de ideas.
- Estrategias que promueven la comprensión y aplicación del aprendizaje en contexto: Informes académicos, resumen, cuadros sinópticos, mapa conceptual.
- Estrategias grupales: Talleres, exposiciones, trabajo en equipo.
- Metodologías activas para contribuir al desarrollo del pensamiento complejo son: Trabajo de campo, aprendizaje basado en proyectos.

El desarrollo de la asignatura incluye actividades de investigación formativa (IF) en cada unidad de aprendizaje por ser ejes transversales en el plan de estudios de la carrera. Las actividades de investigación formativa (IF) están relacionadas con la elaboración de productos que refuercen el pensamiento y aptitud investigador teniendo en cuenta la norma APA y los requisitos establecidos en el reglamento de propiedad intelectual aprobados por la Universidad.

Los estudiantes que requieran apoyo para hacer efectiva su formación integral puede acudir al docente de tutoría de la carrera profesional.

8) Recursos pedagógicos

Para el desarrollo de la asignatura se requiere los siguientes recursos: aula moderna, Entorno virtual Angelino (EVA), equipo multimedia, internet, videos, diapositivas, textos digitales, biblioteca física y virtual (base a datos E-libro y Esbco). Las actividades de campo se realizan a partir de salidas en equipos de trabajo para identificar los elementos en considerar en el diseño de paquetes turísticos y de la propuesta de agencia de viajes. Los estudiantes serán los protagonistas en la construcción de su aprendizaje, siendo el docente un mediador educativo

9) Evaluación del Aprendizaje

La evaluación de la asignatura es integral y holística, integrada a cada unidad de aprendizaje. La nota promedio por unidad de aprendizaje se obtiene como sigue:

Actividades Formativas de la Carrera	60%
- Participaciones en aula	30%
- Síntesis temáticas	20%
- Actividad de responsabilidad social	10%
Actividades de Investigación Formativa	20%
Examen Sumativo	20%

Los estudiantes que no cumplan con la presentación de actividades tendrán nota cero (00). Asimismo, los estudiantes o grupos de estudiantes que presenten contenidos como copia que no puedan sustentarlas ante el docente tutor, serán asumidas como plagio teniendo como nota cero.

Es responsabilidad del estudiante asistir a la hora programada para la realización de las actividades lectivas presencial y entregar los reportes de actividades en la plataforma dentro de los plazos señalados.

La nota mínima aprobatoria de la asignatura es trece (13) para pregrado. No se utiliza el redondeo.

Tendrán derecho a examen de aplazados los estudiantes de pregrado que alcancen como mínimo una nota promocional de diez (10). La nota del examen de aplazado no será mayor de trece (13) y sustituirá a la nota desaprobatoria en el acta que será llenada por el DT. (Reglamento Académico V12, Artículo 62)

10) Referencias

Blasco, A. (2001). *Turismo y transporte*. Madrid, España: Síntesis S.A.

Chan, N. (1994). *Circuitos Turísticos. Programación y Cotización (2da Ed.)*. Buenos Aires, Argentina. Librerías Turísticas.

De la Torre, F. (2013). *Agencia de viajes: estructura y operación*. México D.F, México: Trillas.

Pérez, A. (1995). *El libro del mundo de los agentes de viajes*. Barcelona, España: Laertes.

Foster, D. (1994). *Introducción a los viajes y al Turismo*. México: Mac Graw Hill. Recuperado de:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10485752&p00=viajes%20turismo>

González M. (2013). *Manual turismo para agentes emprendedores de negocios en PYMES*.

España: Editorial CEP, S.L. Recuperado

de:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10820378&p00=paquetes%20turisticos>

Martínez, E. (2012). *Información y atención al visitante: promoción turística local e información al visitante*. España: IC Editorial. Recuperado

de:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10721570&p00=atenci%C3%B3n%20cliente%20turismo>

Vela, C.M. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio de la agencia de viajes "Kemir Tours" de Trujillo, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014*.

Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000032716>

11) Anexos

ANEXO 1: PLAN DE APRENDIZAJE

I Unidad de aprendizaje: Aspectos Generales de las Agencias de Viajes			
Capacidad:			
3.5.1. Comprende la evolución, definición, clasificación, funciones, normatividad y organización de las agencias de viajes en el contexto de su profesión.			
Tiempo	Actividades de aprendizaje	Indicadores	Instrumento de evaluación
Semana 01	<p>-El estudiante participa en las actividades de inducción en el uso del Módulo de Matrícula según el cronograma establecido en la escuela profesional.</p> <p>-El estudiante registra su matrícula según las orientaciones recibidas en su escuela profesional</p>	Registra su matrícula con el apoyo de las Tic, en el módulo del ERP University	Registro de matriculados
Semana 02	<p>-Se socializa el SPA de la asignatura sobre la organización y el desempeño a lograr, los estudiantes expresan su opinión en el Foro de Socialización del SPA en el aula BL.</p> <p>-Opinan sobre los criterios de evaluación de las actividades de aprendizaje de la primera unidad.</p> <p>-Opinan sobre las imágenes vinculadas a las agencias de viajes, manifestando sus ideas sobre la importancia de los viajes</p> <p>-En equipos de trabajo describen la importancia de los viajes http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladec/hsp/docDetail.action?docID=10485752&p00=viajes%20turismo, (p. 1-8), seleccionando las ideas principales a través de un mapa mental, el docente brinda orientación.</p> <p>-Exponen las principales ideas y reciben la retroalimentación del docente.</p>	3.5.1.1. Describe la importancia de los viajes para el turismo, la clasificación y funciones de las agencias de viajes a través de organizadores gráficos, demostrando trabajo autónomo y en equipo.	Escala para evaluar organizador gráfico
Semana 03	<p>- Observan imágenes vinculadas con los tipos de agencias de viajes.</p> <p>-Describen de manera autónoma la clasificación de las agencias de viajes en Perú y otros países; elaborando un cuadro sinóptico con la orientación del docente.</p> <p>-Presentan el trabajo y el docente retroalimenta.</p>		

Semana 04	<p>-Observan imágenes y participan en una lluvia de ideas sobre las funciones de las agencias de viajes.</p> <p>-En equipos de trabajo describen las funciones de las agencias de viajes, elaboran un cuadro sinóptico con la orientación del docente.</p> <p>-Exponen y el docente retroalimenta.</p>		
Semana 05	<p>-Revisan una lectura breve sobre la realidad de las agencias de viajes en el Perú y manifiestan su opinión.</p> <p>Actividad de Investigación Formativa</p> <p>-En equipos de trabajo interpretan las normas vinculadas con las agencias de viajes: con la orientación del docente elaboran un cuadro sinóptico, referencian según la Norma APA, demuestran compromiso con la calidad.</p> <p>-Suben el trabajo a la plataforma y el docente retroalimenta.</p>	3.5.1.2. Interpreta las normas peruanas vinculadas con las agencias de viajes, demostrando compromiso con la calidad, a través de un organizador gráfico.	Escala para evaluar organizador gráfico
Semana 06	<p>-Participan en un debate sobre la importancia de los organismos vinculados con las agencias de viajes a nivel nacional e internacional.</p> <p>Trabajo colaborativo</p> <p>-Explican el rol de los organismos vinculados con las agencias de viajes a nivel nacional e internacional. De la Torre, F. (2013). Agencia de viajes: estructura y operación (pp. 101-116). Elaborando en equipos de trabajo un mapa conceptual. Suben el trabajo a la plataforma.</p> <p>-Exponen demostrando asertividad y el docente retroalimenta.</p> <p>Actividad de responsabilidad social</p> <p>-Llevan a cabo las actividades de aprendizaje demostrando trabajo en equipo y asertividad.</p> <p>-Rinden el examen de unidad.</p>	3.5.1.3. Explica el rol de los organismos vinculados con las agencias de viajes tanto a nivel nacional como internacional, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.	Escala para evaluar organizador gráfico y exposición

II Unidad de aprendizaje: Gestión de las Agencias de Viajes			
Capacidad: 3.5.2. Diseña un proyecto de agencia de viajes aplicando métodos y técnicas para una gestión eficiente que asegure un buen servicio turístico.			
Tiempo	Actividades de aprendizaje	Indicadores	Instrumento de evaluación
Semana 07	<ul style="list-style-type: none"> - Opinan sobre los criterios de evaluación de las actividades de aprendizaje de la segunda unidad. -Conocen casos de empresarios que han constituido agencias de viajes exitosas. -Explican el proceso de constitución de una agencia de viajes en nuestro país, en equipos de trabajo y con la orientación del docente elaboran un diagrama de flujo, demostrando asertividad. -Presentan el trabajo y reciben la retroalimentación del docente. 	3.5.2.1. Explica el proceso de constitución de una agencia de viajes en el país, a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y asertividad.	Escala para evaluar informe
Semana 08	<ul style="list-style-type: none"> -Observan imágenes sobre el personal que labora en una agencia de viajes y opinan sobre las características personales que deben poseer. <p>Actividad de Investigación Formativa</p> <ul style="list-style-type: none"> -Describe el perfil y las funciones del personal que labora en una agencia de viajes, a través de un cuadro sinóptico. Emplean la norma APA y suben el trabajo a la plataforma. -Exponen demostrando asertividad y el docente retroalimenta. 	3.5.2.2. Describe el perfil y las funciones del personal que labora en una agencia de viajes, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.	Escala para evaluar organizador gráfico
Semana 09	<ul style="list-style-type: none"> -Opinan sobre los paquetes turísticos de diferentes agencias de viajes. -En equipos de trabajo revisan la información proveída por el docente sobre el diseño de paquetes turísticos, con la orientación del docente elaboran un cuadro sinóptico. -Presentan el trabajo y el docente retroalimenta. -Llevan a cabo un trabajo de campo para diseñar un paquete turístico, emplean una guía proveída por el docente. 	3.5.2.3. Diseña un paquete turístico, permitiendo mejorar la oferta turística local, a través de un taller, demostrando creatividad.	Escala para evaluar taller
Semana 10	<ul style="list-style-type: none"> -Observan paquetes turísticos de diferentes agencias de viajes. -En equipos de trabajo diseña un paquete turístico, con la orientación del docente, demuestran creatividad. -Exponen y el docente retroalimenta. 		

Semana 11	<p>-Observan cotizaciones de paquetes turísticos.</p> <p>-En equipos de trabajo diseñan un paquete turístico (cotización), con la orientación del docente.</p> <p>-Presentan el trabajo y el docente retroalimenta.</p> <p>-Revisa la tesis de la carrera profesional http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000032716 y elabora un resumen del capítulo de resultados sobre la oferta de la agencia de viajes.</p>		
Semana 12	<p>-Revisan un manual de servicios de una agencia de viajes y participan en una lluvia de ideas.</p> <p>-Gestiona las reservas de servicios turísticos en un taller colaborativo a partir de una investigación utilizando las TIC, sobre las tarifas, condiciones de servicio y otras características de: tarifas de las empresas de alojamiento tanto a nivel nacional como en su localidad, las tarifas de líneas aéreas y otras empresas de transporte; demuestran asertividad.</p> <p>-El docente retroalimenta.</p>	3.5.2.4. Gestiona las reservas de servicios turísticos a través de un taller colaborativo, utilizando las Tic, demostrando asertividad.	Escala para evaluar talleres
Semana 13	<p>-Revisan el alfabeto fonético y hacen una breve práctica.</p> <p>-Gestionan las reservas de servicios turísticos en un taller colaborativo sobre los GDS empleados por las agencias de viajes. El docente retroalimenta.</p>		
Semana 14	<p>-Revisan un ejemplo de reserva de un servicio turístico.</p> <p>-Participan en un taller colaborativo sobre la gestión de reservas de servicios turísticos en una agencia de viajes demostrando asertividad.</p> <p>-El docente retroalimenta.</p>		
Semana 15	<p>-Observan ideas innovadoras de agencias de viajes.</p> <p>Trabajo colaborativo -Diseñan un proyecto de agencia de viajes para su localidad, demostrando trabajo en equipo y creatividad.</p> <p>-Suben a la plataforma sus proyectos de agencias de viajes y el docente retroalimenta.</p> <p>Actividad de responsabilidad social -Llevan a cabo las actividades de aprendizaje demostrando trabajo en equipo, asertividad y creatividad.</p>	3.5.2.5. Diseña un proyecto de agencia de viajes para su localidad, identificando opciones de emprendimiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y creatividad.	Escala para evaluar proyecto de agencia de viajes
Semana 16	Examen final		

Semana 17	Examen de aplazados
--------------	---------------------

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

ESCALA PARA EVALUAR ORGANIZADORES GRÁFICOS

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCALA PARA EVALUAR ORGANIZADORES GRÁFICOS				Calificación
		Indicador: 3.5.1.1. Describe la importancia de los viajes para el turismo, la clasificación y funciones de las agencias de viajes a través de organizadores gráficos, demostrando trabajo autónomo y en equipo.				
		Criterios				
		Las ideas de presentan en orden	Demuestra capacidad de síntesis	Se han destacado las ideas principales	Se ha referenciado según la Norma APA	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ESCALA PARA EVALUAR INFORMES

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCALA PARA EVALUAR INFORMES					Calificación
		Indicador: 3.5.2.1. Explica el proceso de constitución de una agencia de viajes en el país, a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y asertividad.					
		Criterios					
		Sigue las indicaciones	Cita y referenciamos a la información	Existe orden y coherencia en el documento	Cumple la actividad en el tiempo previsto	La información presentada es suficiente	
1-4	1-4	1-4	1-4	1-4			
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							

ESCALA PARA EVALUAR TALLERES

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCALA PARA EVALUAR TALLERES				Calificación
		Indicador: 3.5.2.3. Diseña un paquete turístico, permitiendo mejorar la oferta turística local, a través de un taller, demostrando creatividad.				
		Criterios				
		El equipo está bien organizado	Se siguen las instrucciones	Se cumplen con los objetivos	Todos los integrantes aportan	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ESCALA PARA EVALUAR PROYECTO DE AGENCIA DE VIAJES

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCALA PARA EVALUAR PROYECTO DE AGENCIA DE VIAJES				Calificación
		Indicador: Diseña un proyecto de agencia de viajes para su localidad, identificando opciones de emprendimiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y creatividad.				
		Criterios				
		La propuesta es novedosa	Atiende a las necesidades de la demanda	Todas las partes de la propuesta son coherentes	Se han incluido aspectos técnicos (Normas)	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EXPOSICIONES

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EXPOSICIONES								
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CRITERIOS						Calificación
		Emplean material apropiado	Demuestran organización	Demuestran dominio del tema	Emplean un vocabulario o adecuado	Responde con claridad a las preguntas	Buen manejo del tiempo	
		1-3	1-3	1-4	1-3	1-4	1-3	
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								

ESCALA PARA EVALUAR TRABAJO AUTÓNOMO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTITUD: TRABAJO AUTÓNOMO				Nivel de logro
		Indicador: 3.5.1.1. Describe la importancia de los viajes para el turismo, la clasificación y funciones de las agencias de viajes a través de organizadores gráficos, demostrando trabajo autónomo y en equipo.				
		Criterios				
		Atiende las instrucciones	Analiza y argumenta	Es organizado	Cumple con los objetivos propuestos	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ESCALA PARA EVALUAR TRABAJO EN EQUIPO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTITUD: TRABAJO EN EQUIPO				Nivel de logro
		Indicador: 3.5.1.1. Describe la importancia de los viajes para el turismo, la clasificación y funciones de las agencias de viajes a través de organizadores gráficos, demostrando trabajo autónomo y en equipo.				
		Criterios				
		Participa activamente en el equipo	Realiza propuestas para hacer el trabajo	Demuestra compromiso para el logro de los objetivos	Mantiene un trato cordial con sus compañeros	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ESCALA PARA EVALUAR ASERTIVIDAD

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTITUD: ASERTIVIDAD				Nivel de logro
		Indicador: 3.5.1.3. Explica el rol de los organismos vinculados con las agencias de viajes tanto a nivel nacional como internacional, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.				
		Criterios				
		Reflexiona antes de contestar	Se expresa con voz firme y clara	Evita entrar en discusiones	Respeto la opinión de los demás	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ESCALA PARA EVALUAR CREATIVIDAD

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTITUD: CREATIVIDAD				Nivel de logro
		Indicador: 3.5.2.5. Diseña un proyecto de agencia de viajes para su localidad, identificando opciones de emprendimiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras a través de un informe, demostrando trabajo en equipo y creatividad.				
		Criterios				
		Aporta ideas innovadoras	Demuestra curiosidad	Responde a los desafíos	Posee una alta motivación	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

ANEXO 3: LISTADO DE LOS DOCENTES TUTORES

Narda Karina Chávez Príncipe nchavezp@uladech.edu.pe

ANEXO 4: REFERENCIAS CATEGORIZADAS (Sólo para fines de actualización de acervo bibliográfico)

1. Texto base/Digital

Foster, D. (1994). *Introducción a los viajes y al Turismo*. México: Mac Graw Hill. Recuperado de:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10485752&p00=viajes%20turismo>

2. Texto digital

González, M. (2013). *Manual de turismo para agentes emprendedores de negocios en PYMES*. España: Editorial CEP, S.L. Recuperado de:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10820378&p00=paquetes%20turisticos>

Martínez, E. (2012). *Información y atención al visitante: promoción turística local e información al visitante*. España: IC Editorial. Recuperado

de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10721570&p00=atenci%C3%B3n%20cliente%20turismo>

3. Texto compilado

EN PROCESO

4. Tesis

Vela, C.M. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio de la agencia de viajes "Kemir Tours" de Trujillo, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014*. Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000032716>

5. Textos Complementarios

Blasco, A. (2001). *Turismo y transporte*. Madrid, España: Síntesis S.A.

Chan, N. (1994). *Circuitos Turísticos. Programación y Cotización* (2da Ed.). Buenos Aires, Argentina. Librerías Turísticas.

De la Torre, F. (2013). *Agencia de viajes: estructura y operación*. México D.F,

México: Trillas.

Pérez, A. (1995). *El libro del mundo de los agentes de viajes*. Barcelona, España: Laertes.