

GUÍA DOCENTE

TUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES

GRADO EN TURISMO

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 02-07-2026



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

Los Turoperadores y las Agencias de viajes son empresas que esencialmente diseñan, organizan y comercializan y distribuyen servicios, viajes y productos turísticos.

El objetivo general que preside la asignatura es la mejora de la calidad en la gestión, producción, distribución y operativa de servicios y viajes. Y los objetivos específicos, se concretan en las competencias que se pretende que alcancen nuestros alumnos a través del programa teórico-práctico que se propone. Además, esta asignatura requiere, utiliza y aplica conocimientos y competencias de otras materias del Plan de Estudios tales como Itinerarios turísticos, Recursos territoriales, Patrimonio cultural, Organización de empresas, Marketing, Transportes, Alojamientos, Tecnologías de gestión y distribución como Amadeus, etc., entre otras. Dichas materias son elementos parciales y necesarios en la producción y distribución turística. Se recomienda a los estudiantes revisar especialmente dichos contenidos y aplicarlos en la teoría y práctica de esta asignatura.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG11. Creatividad
CG15. Motivación por la calidad
CE03. Utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones en los distintos ámbitos del turismo
CE18. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Bloque I. Fundamentos sobre gestión y organización de viajes.

Tema 1. Características generales de la turoperación y las agencias de viajes

Tema 2. Tipos y actividades de los TT.OO y AA.VV.

Bloque II. Oferta de servicios, viajes y productos turísticos

Tema 3. Características de la demanda y la oferta en las AA.VV. Servicios sueltos.

Tema 4. Procesos de producción y servicio en las AA.VV

Tema 5. Organización interna y distribución externa en las AA.VV.

Tema 6. Gestión de las agencias de viajes.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Resolución de ejercicios	Resolución de ejercicios y casos prácticos individuales y/o en grupo. Discusiones de casos, lecturas y participación en debates sobre temas de actualidad. Búsqueda y análisis de noticias y artículos relacionados con los contenidos de la asignatura. Cada profesor seleccionará las pruebas prácticas a realizar a lo largo del cuatrimestre, en base a su criterio y a las características de cada grupo (tamaño, conocimientos previos, etc.).
Lecturas	La metodología descrita en esta guía, prevé que los alumnos puedan realizar las consultas bibliográficas necesarias y sugeridas tanto en la bibliografía básica como en la complementaria.



V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas	40
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	15
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	5
Tutorías académicas	40
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	8
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	22
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	Trabajo del material teórico (esquemas de contenido, lecturas recomendadas, etc.) del temario (según el calendario especificado por cada profesor).
Prácticas	Semana 1 a Semana 14	Según el calendario especificado por cada profesor, se irán efectuando las Prácticas/Resolución de ejercicios cuya descripción viene recogida en el apartado "IV.B Actividades formativas" de esta guía docente.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 14	Se realizarán tutorías con el objetivo de guiar el desarrollo de la parte práctica y teórica (conocimientos aprendidos), según calendario fijado por cada profesor.



VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos. Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura. La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria). Los estudiantes que no consigan superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación reevaluables no superadas. La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

La evaluación consiste en:

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Reevaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha
SE2	Evaluación continua a través de actividad/es práctica/s individual/es o grupal/es, a realizar a lo largo del cuatrimestre, entregado/s a través de Aula Virtual o presentados en clase.	40%	NO reevaluable, acumulativa (se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)*	NO (Acumulativa)	Temas 1 a 6	Durante el periodo lectivo, fecha indicada por el docente.
SE1	Examen/es individual/es teórico-práctico/s presenciales tipo multiples respuestas y/o preguntas abiertas.	60%	SÍ reevaluable. De forma individual siguiendo el mismo formato que en ordinaria.	5 sobre 10	Temas 1 a 6	Fechas oficiales fijadas por la Universidad dentro del periodo de exámenes ordinario y extraordinario.
TOTAL		100%				

* La entrega de las actividades formativas prácticas evaluables se deberá realizar, obligatoriamente, a través de las herramientas de Aula Virtual o presentadas en clase, diseñadas a tal efecto y que serán especificadas por cada profesor, dentro de los plazos de entrega marcados por el profesorado. Esta evaluación considera la participación activa y el aprendizaje continuo, con aspectos que no pueden examinarse efectivamente en la reevaluación extraordinaria.



Cálculo de la nota final o global

- En el caso de que la media ponderada de las calificaciones de un estudiante supere el 5, pero SUSPENDA la asignatura por no obtener al menos un 5 sobre 10 en la evaluación teórica (examen/es individual/es), en el acta figurará la calificación de la parte teórica evaluada en la que no ha superado el 5.
- En caso de aprobar el examen, pero no obtener una media ponderada superior a 5, la asignatura estará SUSPENSA. Se podrá reevaluar de las pruebas reevaluables en la convocatoria extraordinaria, pero en ningún caso se podrán presentar pruebas no reevaluables en la convocatoria extraordinaria. Tampoco se aceptarán trabajos para subir nota.
- Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.

Convocatoria extraordinaria

Las actividades prácticas no reevaluables realizadas durante el curso tienen como objetivo evaluar el progreso del estudiante de forma regular. Esta evaluación fomenta la participación activa y el aprendizaje continuo, lo cual no se puede aplicar de manera efectiva en una reevaluación.

Convocatoria adelantada

Debido a las características de la asignatura y a la de la convocatoria adelantada, en la evaluación de la convocatoria adelantada se incluyen ajustes que garanticen la evaluación de los resultados de aprendizaje. Por lo tanto, aquellos alumnos que soliciten la convocatoria adelantada y se les conceda porque cumplen los requisitos establecidos en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC, el método de evaluación a aplicar será: **Prueba teórico-práctica presencial (mínimo 5 sobre 10).**

Otras observaciones o aclaraciones

Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante, en los Estatutos de la URJC y en su Normativa interna, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:

- **ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN.** La calificación de la evaluación teórica y práctica incluye aspectos como la ortografía y expresión universitaria. Cada profesor determinará los criterios de corrección.
- **TRABAJOS UNIVERSITARIOS.** Deben ser originales. Cuando se emplean fragmentos ajenos, estarán citados. Su uso no puede ser indiscriminado. El profesor podrá orientar al respecto y determinará los criterios de corrección.
- **REQUISITOS DE REEVALUACIÓN.** El alumno aprobado no puede reevaluar (subir nota). Una prueba no reevaluable sólo se evalúa durante el curso (nunca en reevaluación).
- **ALUMNOS CON DISPENSA Y ERASMUS (salientes):** Deberán ponerse en contacto con el profesor de la asignatura desde el inicio del curso.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Signatura con posibilidad de dispensa: Sí



VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Albert Piñole, I. (2015). Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Vogeler Ruiz, C., & Hernandez Armand, E. (2018). CAPÍTULO 7. La producción y la distribución: agencias de viajes y tour operadores en Introducción al Turismo: Análisis y Estructura. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Bibliografía complementaria

Aguiló, E., & Anton, S. (2015). 20 Retos para el Turismo en España. Madrid: Pirámide.

Bhatia, A. K. (2012). The Business of Travel Agency & Tour Operations Management. New Delhi: Sterling Publishers.

Bryant, T. (2021). The Business of Travel Agency and Tour Operations. Murphy & Moore Publishing.

Davidson, R. (1994). Business Travel. Addison Wesley: Longman Limited.

Gallego, M., & Manzano, N. (2020). Gestión de productos turísticos. Madrid: Editorial Paraninfo.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2023). Principles of Marketing, 19th ed. Harlow: Pearson Education.

Laudon, K. C., & Guercio Traver, C. (2024). E-commerce 2023-2024. Business. Technology. Society., 18th ed. Harlow: Pearson Education Limited.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). Management Information Systems. Managing the Digital Firm, 17th ed. Harlow: Pearson Education Limited.

Rogers, T., & Wynn-Moylan P. (2022). Conferences and Conventions: A Global Industry, 4th ed. London: Routledge.

Salesa Amarante, N. (2020). Venta de servicios turísticos. Madrid: Editorial Paraninfo.

Saleth Mary, A. (2021). The Principles of Travel Agency and Tour Operation Management. White Falcon Publishing.

Salomon, M. R., Bamossy, G. J., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2016). Consumer Behaviour. A European Perspective, 6th ed. Harlow: Pearson Education.

Sharma, L. (2010). Travel Agency and Tour Operation Concepts and Principles, 1st ed. New Delhi: Centrum Press.

Xun, J. (2026). Pensar con prompts. Una crítica de la razón generativa. Madrid: Rosamerón.

Yarcan, S. & Çetin, G. (2021). Tour Operating Business. Istanbul: Istanbul University Press.
<https://cdn.istanbul.edu.tr/file/JTA6CLJ8T5/CB29511244564A53BBF63AFDD2D4CAF2>

IV Congreso anual del Agente de Viajes - La IA como oportunidad para el Agente de Viajes

(<https://www.youtube.com/watch?v=8EgQokIJ3Vc>)

<https://www.unwto.org/innovation-digital-tranformation/ai-for-good-in-tourism>

https://www.hosteltur.com/167318_guias-turisticos-creados-por-ia-un-gran-paso-hacia-el-turismo-sostenible.html

<https://www.youtube.com/@traveltrendspodcast>

<https://amadeus.com/documents/resources/research-report/travel-trends-2026/amadeus-travel-trends-2026-report.pdf>

<https://www.uplora.es/blog/ia-para-agencias-viajes-turismo-herramientas-2026>

<https://conocimiento.tourspain.es/es/analisis-segmentos/>

<https://youtu.be/XOWvpRud5Ug?si=9ORYo24g1gXShkr3>

www.tourspain.es; www.unwto.org; www.spain.info; www.wttc.org; www.ictes.es; www.travelweekly.com; www.maec.es;

www.ifitt.org; www.nexotour.com; www.travelocity.com; www.viajar.com; www.thebrandusa.com; www.aena.es; www.ustravel.org;

www.iata.org; www.ine.es; ec.europa.eu/Eurostat; www.universia.es; www.guamundo.es; www.michelin.com;

www.geoplaneta.com; www.turimundo.com; www.barcelo.com; www.catai.es; www.turismoresponsable.es; www.edreams.com;

www.lastminute.com; www.rumbo.es; www.iberostar.com; www.halconviajes.com; www.viajeselcorteingles.es;

<https://www.thinktutur.org/>

Plataformas de la IA para la gestión de diferentes procesos en las Agencias de Viajes

<https://visitmadridgpt.esmadrid.com/chat>; <https://guidegeek.com/>; <https://navan.com/>; <https://wonderplan.ai/>; <https://iplan.ai/>;

<https://layla.ai/es>; <https://tripplanner.ai/>; <https://ai.google.dev/competition/projects/gemini-travel-planner?hl=es-419>;

<https://treno.com/es>; <https://mindtrip.ai/>; <https://curiosio.com/>; <https://www.mabelcajal.com/ia-en-turismo/>

Por otro lado, cada profesor establecerá a través del Aula Virtual, aquellos enlaces a documentos y bibliografía de actualidad adicionales que considere oportunos.



IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	ANA MARÍA VARGAS PÉREZ
Correo electrónico	ana.vargas@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Fuenlabrada
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	3
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	2
Nombre y apellidos	ARTA ANTONOVICA
Correo electrónico	arta.antonovica@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	2
Nº de Sexenios	2
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	4

