

Índice

1. Resumen ejecutivo	4
2. Introducción	5
2.1 Situación actual	5
3. Fundamentación	7
4. Objetivos de la investigación.....	8
4.1 Objetivo general	8
4.2 Objetivos específicos.....	8
5. Marco teórico	10
5.1 Agencias de viajes en el sistema turístico	10
5.2 Abordaje sistémico del turismo.....	10
5.2.1 Sistema turístico	10
5.2.3 Estructura del sistema turístico	11
5.3 Oferta turística.....	12
5.3.1 Producto turístico	12
5.3.2 Características del producto turístico	13
5.3.3 Comercialización en turismo	13
5.3.4 Canales de distribución en turismo	14
5.4 Agencias de viaje	15
5.4.1 Definición	15
5.4.2 Origen.....	15
5.4.3 Clasificación.....	16
5.4.4 Funciones	17
5.4.5 Principales características operacionales	17
5.4.6 Requisitos de capital	18
5.4.7 Costos operacionales	18
5.4.8 Naturaleza de los ingresos.....	18
5.4.9 Tipos de productos comercializados por una agencia de viajes	19
5.4.10 Servicios no remunerados	20
5.4.11 Agente de viajes	20
5.4.12 Regulación de agencias de viajes en Argentina.....	20
5.4.13 Requisitos para obtener la licencia habilitante	21
5.5 Modelo de negocios	22
5.5.1 Concepto de modelo	22

5.5.2 Origen y evolución del concepto de modelo de negocios.....	23
5.5.3 Definición de Modelo de negocios según diversos autores	24
5.6 Business Model Canvas o Modelo Canvas.....	25
5.6.1 Justificación de la utilización de la metodología Canvas	25
5.6.2 Origen y descripción del Canvas	26
5.6.3 Origen.....	26
5.6.4 Descripción	28
6. Metodología de la investigación	35
6.1 Tipo de investigación.....	35
6.2 Encuesta	35
6.3 Población y muestra.....	35
6.4 Técnica y recolección de datos	36
6.5 Técnica de análisis	36
7. Resultados obtenidos	38
7.1 Agencias encuestadas	38
7.2 Descripción general.....	39
7.2.1 Categoría.....	39
7.2.2 Clasificación según su actividad	39
7.2.3 Origen de los productos turísticos.....	40
7.2.4 Forma jurídica.....	41
7.2.5 Tamaño según criterio de cantidad de personal.....	42
7.2.6 Encuadre impositivo.....	43
7.2.7 Antigüedad en el mercado	44
7.2.8 Local u oficina comercial.....	44
7.2.9 Evolución de la dotación de recursos humanos	45
7.2.10 Capacidad operativa	46
8. Aplicación del modelo Canvas	48
8.1 Características de los modelos.....	49
8.2 Análisis complementario.....	50
8.2.1 Utilidad y facilidad de análisis a partir del lienzo Canvas	51
9. Conclusiones y respuestas a los objetivos de la tesis	53
10. Reflexión de la tesista	54
11. Bibliografía.....	56
12. Anexos.....	58
12.1 Encuesta (Modelo)	58
12.2 Datos completos de encuestas.....	65