

2º. EDICIÓN
DIPLOMATURA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Gestión de Agencias de Viajes

FUNDAMENTACIÓN

En las últimas décadas, la actividad turística ha experimentado un crecimiento exponencial a nivel mundial, nacional y regional, consolidándose como un pilar fundamental para el desarrollo económico de diversas comunidades y un motor clave para la generación de empleo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo representa aproximadamente el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) global y es responsable de uno de cada diez empleos en el mundo. A nivel mundial, de acuerdo a los datos publicados por el Barómetro de la OMT los ingresos por turismo internacional han experimentado un crecimiento extraordinario tras un 2023 ya sólido, superando los niveles previos a la pandemia en la mayoría de los destinos.

Según datos de Statista, en 2023 la industria turística aportó aproximadamente 10 billones de dólares estadounidenses al Producto Interno Bruto (PIB) mundial. Esta cifra incluye el valor de bienes y servicios producidos por industrias relacionadas con la actividad turística, como alojamiento, agencias de viajes, aerolíneas, servicios de transporte de pasajeros, restauración y otros sectores de ocio. Además, el turismo generó alrededor de 350 millones de empleos a nivel mundial en el mismo año.

Esta realidad resalta la necesidad de alternativas de formación que puedan contribuir al crecimiento y sostenibilidad del sector. El turismo, en su complejidad como fenómeno social, económico y cultural, ha adquirido una relevancia creciente en el contexto contemporáneo. La actividad turística no sólo genera ingresos, sino que también promueve el intercambio cultural, la integración social y el desarrollo sostenible. En este sentido, la Facultad de Turismo reconoce la necesidad de ofrecer opciones de formación que comprendan la dinámica del sector, especialmente en un entorno caracterizado por la transformación digital y la diversificación de la oferta turística.

Las agencias de viajes, en su rol de intermediarias, son esenciales para la comercialización de servicios turísticos. Actúan como asesoras y mediadoras, conectando a los viajeros con experiencias que se ajusten a sus expectativas y necesidades (Kohen, 2005). En un contexto en el que la venta online y el mercado digital han revolucionado la industria, es crucial que estos profesionales

cuenten con una sólida preparación que les permita adaptarse a un mercado en constante cambio y ofrecer un servicio de calidad.

El principal valor agregado que pueden ofrecer los agentes de viajes radica en su conocimiento del mercado, sus habilidades de venta y su capacidad para generar confianza en los clientes. Sin embargo, este conocimiento debe ser dinámico y estar acompañado de una capacitación continua. Quienes estén al frente del negocio deben comprender que la formación es una inversión: contar con personal competente y altamente capacitado es una ventaja estratégica para el desarrollo y sostenibilidad de la empresa (Slemenzon Rojo, 2004).

En este contexto, resulta fundamental comprender el impacto de la tecnología en la actividad turística. Las innovaciones tecnológicas han integrado a todos los actores clave en los ecosistemas de servicios turísticos, permitiendo que las experiencias impulsadas por la tecnología ayuden cada vez más a los viajeros a co-crear valor en todas las etapas del viaje (Buhalis, 2020). La digitalización y el avance del comercio electrónico han transformado la intermediación en el sector, haciendo indispensable que los agentes de viajes incorporen herramientas digitales para mejorar la personalización del servicio y la fidelización de los clientes.

A nivel latinoamericano, el Foro Latinoamericano de Turismo (FOLATUR) reúne a asociaciones y federaciones de agencias de viajes de los países de la región, entre ellas la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT). Ambas instituciones, entre otros objetivos, promueven el estudio, desarrollo y profesionalización de la actividad turística; velan por el fortalecimiento del canal de distribución representado por las agencias de viajes y operadores turísticos; y fomentan la difusión de la importancia de estos actores en el mercado de la distribución de los viajes, transportes y turismo en general.

A nivel regional, la Asociación de Agentes de Viajes del Alto Valle de Río Negro y Neuquén ha trabajado como socio estratégico en la elaboración de esta Diplomatura, que tiene como objetivo proporcionar a los participantes las competencias necesarias para enfrentar los desafíos actuales del mercado turístico. A través de un enfoque práctico y centrado en la experiencia, se busca fomentar habilidades que permitan a los futuros agentes de viajes no solo insertarse en la industria, sino también contribuir al desarrollo de un turismo sostenible.

Esta formación es pertinente tanto para quienes buscan iniciar su carrera en el turismo como para aquellos que desean actualizar sus conocimientos y adaptarse a las nuevas demandas del sector. La relevancia de contar con un enfoque sólido en el ámbito de las agencias de viajes se evidencia en la necesidad de abordar temas actuales como la sostenibilidad, la experiencia del cliente y la personalización de servicios.

A partir de la primera cohorte, se identificaron necesidades y oportunidades que fortalecen aún más

la justificación de esta propuesta formativa. La experiencia con los primeros estudiantes demostró una alta demanda de capacitación práctica y aplicada, lo que permitió optimizar los módulos y consolidar una secuencia pedagógica más clara y efectiva. Además, se constató el impacto positivo en la empleabilidad y profesionalización de los participantes, así como el interés del sector privado en recibir profesionales formados bajo este enfoque integral.

Asimismo, la primera cohorte evidenció la importancia de continuar profundizando en la articulación con agencias de viajes regionales, consolidar la integración de herramientas digitales y fortalecer el acompañamiento docente, aspectos que enriquecen la calidad académica y justifican la continuidad y mejora del programa para esta segunda cohorte.

La continuidad de la propuesta formativa se encuentra sólidamente respaldada por los resultados cuantitativos obtenidos en la primera cohorte. A lo largo del cursado se sostuvo el número inicial de inscriptos y el 72,7 % de los participantes logró completar satisfactoriamente la totalidad de los módulos, alcanzando la instancia final.

Este elevado nivel de permanencia evidencia no sólo un interés sostenido por la temática abordada, sino también la pertinencia del enfoque pedagógico, la claridad de los contenidos desarrollados y la calidad del acompañamiento docente. Estos aspectos refuerzan la necesidad de dar continuidad al programa mediante la apertura de una segunda cohorte.

Resulta relevante destacar el perfil de los participantes de la primera cohorte: el 81 % estuvo conformado por mujeres y el 19 % por hombres. En cuanto al nivel educativo alcanzado, se observa una base formativa sólida, con un 43,9 % de participantes con títulos universitarios, un 45,6 % con titulación terciaria y solo un 10,5 % con título secundario, requisito mínimo para la participación. Asimismo, el 51,6 % de los asistentes se desempeña profesionalmente en el sector turístico o forma parte del mercado laboral del turismo; un 37,1 % desarrolla su actividad en áreas administrativas o comerciales, mientras que sólo un 11,3 % no se encuentra vinculado directamente a la actividad turística.

En este sentido, la diplomatura se posiciona como un aporte significativo para la consolidación de un aprendizaje práctico en el ámbito de las agencias de viajes, brindando herramientas concretas orientadas a los profesionales del sector. La propuesta promueve el desarrollo de un turismo más accesible y responsable, beneficiando tanto a los agentes como a los turistas, y contribuyendo a la formación de profesionales capacitados para afrontar los desafíos actuales y potenciar el crecimiento de la industria turística en la región.

OBJETIVO GENERAL

Brindar una propuesta integral de capacitación orientada a actualizar las herramientas operativas necesarias para la gestión actual de las agencias de viajes, abarcando desde el asesoramiento, diseño, comercialización y venta de paquetes turísticos, hasta el uso de sistemas de reservas y la atención al cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar herramientas y conocimientos que se requieren en el ámbito de la gestión, intermediación y asesoramiento en las agencias de viajes.
- Ofrecer una visión general sobre la oferta de destinos turísticos más solicitados por la demanda.
- Obtener nociones generales de sistemas de reservas, herramientas de cotización on-line y demás sistemas de gestión que se utilizan en la actualidad.
- Conocer la demanda, estacionalidad y los principales canales de comercialización.
- Comprender el proceso completo de cotización y venta de paquetes turístico.
- Incorporar las herramientas necesarias para brindar al pasajero, una atención de calidad, al momento de ofrecer y vender los servicios.

MODALIDAD Y DÍAS DE CLASE

Las clases se desarrollarán bajo la modalidad virtual sincrónica, a través de la plataforma Zoom, con una frecuencia semanal, y se complementarán con actividades prácticas de carácter asincrónico, que se realizarán mediante la plataforma PLENA como entorno de apoyo pedagógico.

Los encuentros sincrónicos tendrán una duración de tres (3) horas por clase. A los efectos de la acreditación de asistencia, se considerará como presentes a los y las estudiantes que participen de los encuentros con la cámara encendida y respeten los horarios establecidos.

ENCUENTROS SINCRÓNICOS: MIÉRCOLES DE 18 A 21 HS

PLANTEL DOCENTE

Al igual que en la cohorte anterior, el plantel docente estará integrado por docentes de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue, con trayectoria académica y experiencia en las áreas vinculadas a la propuesta formativa, y por profesionales del sector turístico pertenecientes a la Asociación de Agentes de Viajes del Alto Valle de Río Negro y Neuquén. Asimismo, algunos módulos serán reforzados con la participación adicional de docentes de la Facultad, a fin de profundizar contenidos específicos y fortalecer el abordaje académico de la Diplomatura.

DESTINATARIOS Y CONDICIONES DE ADMISIÓN

La diplomatura en agencia de viajes está destinada a personas mayores de 18 años que cuenten con título secundario completo y que deseen iniciar su trayectoria profesional en el sector turístico, tomando a la agencia de viajes como ámbito de inserción laboral y adquiriendo los conocimientos y competencias necesarios para la gestión operativa y administrativa del trabajo cotidiano.

La propuesta se orienta a los siguientes perfiles:

- Personas interesadas en actualizar y fortalecer sus conocimientos y habilidades en un contexto turístico dinámico y en permanente transformación.
- Agentes de viajes que buscan optimizar su desempeño profesional y brindar servicios de mayor calidad, personalización y competitividad.
- Emprendedores y emprendedoras del sector turístico interesados en iniciar o potenciar proyectos propios dentro de la industria.
- Colaboradores y colaboradoras en relación de dependencia que desarrollan tareas vinculadas a la actividad turística y que desean diversificar sus competencias y proyectar su crecimiento profesional.

Además, se contempla un cupo específico para estudiantes avanzados de las carreras de Técnico en Servicios Turísticos (TEST), Licenciatura en Turismo Modalidad Operativa (TMO) o Guía Universitario de Turismo (GUT), que busquen complementar su formación teórica con herramientas prácticas propias del ámbito de las agencias de viajes.

CONTENIDOS MÍNIMOS POR MÓDULO

	MÓDULO	CONTENIDOS MÍNIMOS
I	Introducción a Agencias de Viajes.	<i>Historia y evolución. Estructura y funcionamiento. Actualidad normativa. Clasificaciones. Requisitos para habilitar una EVyT</i>
II	Servicios Terrestres	<i>Destinos turísticos emisivos Destinos turísticos receptivos.</i>
III	Gestión de ventas y servicios adicionales	<i>Cotizaciones WEB, tarifas, impuestos, Operadores Mayoristas, Asistencia al viajero</i>
IV	Transporte y Cruceros. Documentación de viaje	<i>Tipos: aéreos, tren, bus. Cotizaciones WEB, tarifas, Operadores Mayoristas. Documentación de viaje. Documentación según destino: pasaportes y visados, documentación sanitaria, etc.</i>
V	Accesibilidad	<i>Turismo accesible; tipos de discapacidad; accesibilidad en espacios, transporte y servicios; seguridad y trato adecuado; comunicación inclusiva y armado de viajes adaptados.</i>
VI	Administración y facturación	<i>Administración de agt, sistemas administrativos, regulación de la AAVyT; trámites, impuestos y leyes.</i>
VII		Trabajo integrador final

CRONOGRAMA

Módulo	Nombre	Docente	Clases
I	<i>Introducción a Agencias de Viajes</i>	Yanina Plos	22 y 29 de abril; 6, 20 de mayo.
II	<i>Servicios Terrestres Emisivos</i>	Machado Mariana	27 de mayo; 3, 10, 17 de junio
	<i>Servicios Terrestres Receptivos</i>	Barbara Blanc	24 de junio; 1 de Julio
III	<i>Gestión de ventas y servicios adicionales</i>	Cyntia Olartes	8, 22 y 29 de julio; 5 de agosto
IV	<i>Transporte y Cruceros. Documentación de viaje</i>	Yanina Plos Barbara Blanc	2, 19 y 26 de agosto; 2, 9 y 16 de septiembre
V	<i>Accesibilidad</i>	Claudio A. Lafonte	23 y 30 de septiembre
VI	<i>Administración y facturación</i>	Candela Sanchez Leandro Vera	7, 14, 21 y 28 de octubre
VII	<i>Trabajo integrador final</i>	Estefanía Cornejo	4 y 11 de noviembre

FORMAS DE EVALUACIÓN EN CADA MÓDULO

Cada módulo contará con una instancia de evaluación específica, orientada a verificar la apropiación de los contenidos y el logro de los objetivos formativos propuestos. Las modalidades de evaluación podrán incluir, según corresponda, evaluaciones escritas mediante trabajos prácticos, resolución y/o análisis de casos, así como la elaboración y presentación de artículos, informes escritos y/o trabajos monográficos. La modalidad de evaluación aplicable en cada caso será definida por el equipo docente responsable del módulo.

APROBACIÓN DE LA DIPLOMATURA

La aprobación final de la Diplomatura estará sujeta al cumplimiento de dos requisitos obligatorios: por un lado, la aprobación de la totalidad de los módulos que integran el plan de estudios y, por otro, la elaboración, presentación y aprobación de un Trabajo Final Integrador. Dicho trabajo tendrá como objetivo articular y aplicar los contenidos desarrollados a lo largo de la cursada y será evaluado por la Coordinación de la Diplomatura, conforme a los criterios académicos establecidos.

Importante 75% de asistencia, con cámaras prendidas en clase.

CUPO MÍNIMO PARA INICIO DEL DICTADO

25 personas

ARANCELES

Inscripción: \$ 80.000.-

+ 8 cuotas consecutivas de: \$ 80.000.- abonadas mensualmente.