



Diplomatura Universitaria de Extensión en Gestión de Agencias de Viajes

Secretaría de Extensión – Facultad de Turismo – Universidad Nacional del Comahue.

CONTRAPARTE EXTERNA

- AAVyT Neuquén y Río Negro

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.

Por lo tanto, esta diplomatura se posiciona como un paso hacia la consolidación de un aprendizaje práctico en el ámbito de las agencias de viajes, a través de herramientas concretas para los profesionales del sector, impulsando el desarrollo de un turismo más accesible y responsable, beneficiando tanto a los agentes como a los turistas. De esta manera, se busca contribuir a la formación de expertos que estén preparados para enfrentar los desafíos que se presenten y potenciar el crecimiento de la industria turística en nuestra región.



Objetivo General

Brindar una propuesta de capacitación completa sobre herramientas operativas de la realidad actual de las Agencias de Viajes, desde el asesoramiento diseño, comercialización y venta de los paquetes turísticos, hasta sistemas de reservas y 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 de viajes.
- 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 dictarán en la modalidad virtual sincrónica por plataforma ZOOM un día a la semana y se complementará con actividades prácticas asincrónicas utilizando como soporte la plataforma PEDCO.

Los encuentros sincrónicos serán de 3 (tres) horas por clase.

En las clases online se considerarán como presentes los estudiantes que tengan su cámara encendida y respeten la puntualidad.



Antecedentes académicos y/o profesionales del plantel docente

(Universidad Nacional del Comahue y profesionales nucleados en la Asociación de Agentes de Viajes del Alto Valle de Río Negro y Neuquén.).

EQUIPO DOCENTE

Mg. Gabriela Marenzana

Formación Académica:

- Guía Universitaria de Turismo | UNCo
- Licenciada en Turismo | UNCo
- Magíster en Desarrollo y Gestión del Turismo | UNCo
- Doctorando en Ciencias de la Administración | Universidad Nacional del Sur.

Experiencia Laboral:

- Actualidad: Profesora Adjunta Regular con dedicación Exclusiva Área de Servicios Turísticos – Orientación Prestaciones Turísticas Departamento de Servicios Turísticos, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. A cargo de la Asignatura: Gestión de Agencias de Viajes.
- 2023: Docente de la asignatura *Diseño de Trabajo Final* en el marco de la Maestría en Gestión Empresaria, Facultad de Economía y Administración, Universidad Nacional del Comahue
- 2023: Docente de la asignatura *Marketing Interno. La gestión de Recursos Humanos* en la Maestría en Marketing de Servicios, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue
- 2022: Docente de la asignatura *El factor Humano en la Empresa* en la Maestría en Gestión Empresaria, Facultad de Economía y Administración, Universidad Nacional del Comahue
- 2021: Docente de la asignatura *Marketing Interno. La gestión de Recursos Humanos* en la Maestría en Marketing de Servicios, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue
- 2019: Docente de la asignatura *Marketing Interno. La gestión de Recursos Humanos* en la Maestría en Marketing de Servicios, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue

Lic. Cynthia Olartes

Experiencia Laboral:

- Mandira Viajes, Neuquén | Propietaria
- Universidad Nacional del Comahue, Neuquén | Movilidad Internacional

Formación Académica:

- Licenciatura en Turismo – UNCo
- Diplomatura en Gestión de la Internacionalización Universitaria Latinoamericana – UNCo
- Diplomatura en Coaching – UNCAUS



Lic. Mariana Machado

Más de 15 años de experiencia en el rubro agencia de viajes, tanto mayorista como minorista. Conocimiento amplio de productos y servicios, armado de paquetes, emisión, aéreos, seguros, cruceros nacionales e internacionales.

Experiencia Laboral:

- Mariana Machado Viajes | Propietaria y Representante de Buquebus Turismo
- Chasma Tours Operador Mayorista | Encargada (Agosto 2012 - Enero 2013)
- Delfos Operador Mayorista | Encargada (Junio 2009 - Agosto 2012)
- Sandra Pérez Representaciones | Vendedora (Junio 2007 - Junio 2009)
- Edenia Hotels & AMP - Nature Edenia SRL | Recepcionista (Septiembre 2006 - Abril 2007)

Formación Académica:

- Licenciatura en Turismo – UNCo

Lic. Yanina Plos

Experiencia en el ámbito privado y en el sector público en relación al Turismo. 14 años en función pública y asesoramiento a prestadores de servicios, e impulsando proyectos propios.

En forma complementaria, realizó actividades de investigadora académica y se especializó en marketing de servicios.

Experiencia Laboral:

- Explora Tu Mundo EVT | Propietaria (Febrero 2020 - Actualidad)
- Subsecretaría de Turismo Neuquén Capital | Jefa de la División Incentivo Turístico (Marzo 2021 - Febrero 2024)
- Ente Autárquico Intermunicipal (ENIM) para Cutral Có y Plaza Huincul | Coordinadora y Asesora Técnica en Programa de Turismo (2016 - 2018)
- Dirección de Turismo Cipolletti | Staff del Equipo Técnico (2013 - 2014)
- Dirección de Turismo General Roca | Staff del Equipo Técnico (2007 - 2012)

Formación Académica:

- Magíster en Marketing de Servicios | Finalización de cursado (adeuda tesis) | FATU, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén (2020)
- Especialista en Marketing de Servicios | FATU, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén (2019)
- Licenciatura en Turismo | UNCo
- Técnica Superior en Hotelería y Turismo | Instituto Superior de Hotelería, Gastronomía y Turismo Antonio C. Brea, La Plata, Bs. As. (2006)



Lic. Bárbara Ivone Blanc

Experiencia Laboral:

- Agencia de Viajes Neuquén Travel | Propietaria
- Sol Líneas Aéreas | Despachante de tráfico
- El Poder de Viajar, Empresa de Viajes y Turismo | Ejecutiva de ventas, encargada del departamento de turismo receptivo y educativo
- Aviasur | Representante General en Neuquén de LAPA S.A. (Líneas Aéreas Privadas Argentinas S.A.)

Formación Académica:

- Licenciada en Turismo – UNCo
- Guía Universitario de Turismo – UNCo

COORDINADORA

Mg. Estefanía Cornejo

- Magíster en Marketing de Servicios | Finalización de cursado (adeuda tesis) | FATU, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén (2020)
- Especialista en Marketing de Servicios | FATU, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén (2019)
- Licenciatura en Turismo | UNCo

Experiencia Laboral

- Ayudante de Primera Área de Servicios Turísticos – Orientación Prestaciones Turísticas Departamento de Servicios Turísticos, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. A cargo de la Asignatura: Gestión de Agencias de Viajes.
- Ayudante de Primera. Curso de ingreso Facultad de Ingeniería Universidad Nacional del Comahue
- Propietaria DUOPRO Agencia de Marketing Digital, Neuquén
- GEUBI Agencia de Marketing Digital | Responsable Operativa.
- Danubio viajes y turismo, Cipolletti, Rio Negro | Ejecutiva de ventas
- Hotel Sol del Añelo, Neuquén | Recepcionista y Responsable de Eventos



Destinatarios y condiciones de admisión.

La diplomatura en agencia de viajes está dirigida a personas mayores de 18 años y que cuenten con un título secundario completo que quieran comenzar su carrera en el mundo del turismo, utilizando como puerta de entrada una agencia de viajes, adquiriendo los conocimientos necesarios de la gestión del trabajo diario.

- Personas que busquen actualizar sus conocimientos y habilidades en un entorno en constante cambio.
- Agentes de viajes que desean mejorar su desempeño y ofrecer un servicio más personalizado y competitivo.
- Emprendedores de Turismo interesados en iniciar o potenciar su propio negocio en la industria turística.
- Colaboradores en relación de dependencia que realizan labores asociadas a la actividad turística, que buscan diversificar sus competencias y avanzar en su carrera profesional.
- Se contempla un cupo para estudiantes avanzados de Turismo de TEST, Licenciatura en TMO o GUT que deseen complementar su formación teórica con herramientas prácticas del sector.

Contenidos Mínimos por módulo

MÓDULO	CONTENIDOS MÍNIMOS
Módulo I Introducción a Agencias de Viajes.	<i>Historia y evolución. Estructura y funcionamiento. Actualidad normativa. Clasificaciones. Requisitos para habilitar una EVyT</i>
Módulo II Servicios Terrestres y Documentación de viaje	<i>Destinos turísticos (Playa, Europa, Destinos Exóticos, Nacionales, Estados Unidos, etc). Alojamiento, transfers, excursiones, requisitos de ingreso. Documentación según destino: pasaportes y visados, documentación sanitaria, etc.</i>
Módulo III Transporte y Cruceros	<i>Tipos: aéreos, tren, bus. Cotizaciones WEB, tarifas, Operadores Mayoristas.</i>
Módulo IV Gestión de ventas y servicios adicionales	<i>Cotizaciones WEB, tarifas, impuestos, Operadores Mayoristas, Asistencia al viajero</i>
Módulo V Administración y facturación	<i>Administración de agt, sistemas administrativos, regulación de la AAVyT; trámites, impuestos y leyes.</i>
Módulo VI	Trabajo integrador final



Carga horaria por módulos

MÓDULOS	DOCENTES	HORAS (min. 120- max 250)
Módulo I Introducción a Agencias de Viajes.	Docente FaTu Mg. Gabriela Marenzana	20
Módulo II Servicios Terrestres y Documentación de viaje	Lic. Machado Mariana (Graduada FaTu)	40
Módulo III Transporte y Cruceros	Lic. Yanina Plos (Graduada FaTu)	30
Módulo IV Gestión de ventas y servicios adicionales	Lic. Cynthia Olartes (Graduada FaTu)	20
Módulo V Administración y facturación	Docente FaTu y AAVyT (a definir)	20
Módulo VI Trabajo integrador final	Docente FaTu Mg. Estefanía Cornejo	10
Total horas		140

Formas de evaluación en cada módulo

Cada módulo tendrá su modalidad de aprobación de entre las siguientes: evaluación escrita de contenidos a través de trabajos prácticos; resolución y/o análisis de casos; presentación de un artículo, informe escrito y/o monográfico. La modalidad será definida por los docentes de cada módulo.

Aprobación de la Diplomatura

Cada módulo tendrá una evaluación final propuesta por el responsable del curso.

La aprobación final consistirá en la aprobación de todos los módulos y en la realización y aprobación de un trabajo final Integrador que será evaluado por la coordinadora de la diplomatura.



Duración total Diplomatura



Bibliografía mínima

Buhalis, D. (2020), "Technology in tourism-from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article", *Tourism Review*, Vol. 75 No. 1, pp. 267-272. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258>

Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT). (s.f.). La Federación. Recuperado de <https://www.faevyt.org.ar/la-federacion.html>

Foro Latinoamericano de Turismo (FOLATUR). (s.f.). FOLATUR. Recuperado de <https://folatur.com/folatur-2/>

Kohen, P. (2005). *Tecnología y gestión de agencias de viajes*. Ediciones Macchi. Argentina.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2024). Barómetro del Turismo Mundial de la OMT. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/barometro-del-turismo-mundial-de-onu-turismo>

Slemenzon Rojo, C. (2004). *El rol del profesional en turismo en las agencias de viajes*. (Monografía de Graduación), Universidad Nacional de Mar del Plata.

Statista. (2023). Aportación del turismo al empleo en el mundo 2013-2023. Recuperado de <https://es.statista.com/estadisticas/640174/aportacion-del-sector-del-turismo-al-empleo-en-el-mundo/>

Modalidad de financiamiento

La Diplomatura será arancelada, se autofinanciará a partir de las cuotas abonadas por los inscriptos. No obstante, se buscará sumar algún apoyo externo para garantizar el dictado de la diplomatura.

Posibles socios:

FAEVYT, Operadores mayoristas, Empresas de asistencia al viajero.

Cupo mínimo para inicio del dictado: 30 personas

Inscripción: \$ 30.000.-

Cuota: \$ 65.000.- por mes