

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Negocios y Administración Pública

MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y GESTIÓN DEL TURISMO

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

Las principales problemáticas del turismo estudiantil
en San Carlos de Bariloche

AUTOR: GABRIEL FERNANDO ROVER.

DIRECTOR: GONZALO ALCIBIADES CASANOVA FERRO.

AGOSTO - 2022

Agradecimientos

Muchas gracias a todas las personas que me estuvieron acompañando en este proceso de aprendizaje y que colaboraron con el desarrollo de este trabajo.

Resumen

Palabras clave: *Turismo – egresados – problemáticas.*

El presente trabajo consiste en conocer los principales problemas del Turismo Estudiantil en Argentina, principalmente sobre los viajes de egresados que se llevan a cabo en la ciudad de San Carlos de Bariloche, y proponer cursos de acción que tiendan a limitarlos o resolverlos.

La importancia del tema radica en las diferentes expectativas que tienen tanto los jóvenes y sus familias, las empresas de turismo, los comerciantes que brindan sus servicios en los destinos turísticos, la población local de los mismos y las distintas dependencias del Estado que intervienen en la actividad.

El valor de la investigación se basa en analizar un segmento turístico de importancia en el país debido a la cantidad de jóvenes que viajan anualmente, el impacto que tiene esta actividad en las economías regionales y el costo que les supone a las familias realizar el viaje. También, en contribuir a detectar algunas oportunidades de mejora para el beneficio de los actores involucrados.

Se realizarán entrevistas para conocer la actualidad de la actividad y el análisis de referentes que entienden en la materia. Se tendrá en cuenta el aporte de distintos autores acerca del tema investigando sobre la bibliografía existente.

Se buscará información en asociaciones vinculadas a este segmento, como ser la Asociación de Turismo Estudiantil de Bariloche, la Federación Argentina de Empresas de Viajes y Turismo, el Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entidad que estuvo recibiendo varias denuncias por incumplimiento del servicio.

Para complementar, se buscará conocer si existe una situación similar en el resto del continente para ver si se repite esta situación y saber de qué manera fue abordada, a través de una encuesta en redes sociales y las entrevistas con profesionales o referentes del sector que se puedan obtener de la misma.

Algunas limitaciones que surgieron durante la investigación fueron que, debido a la pandemia de Covid-19, las restricciones que se implementaron en el país complicaron el contacto directo con las distintas partes interesadas, motivo por el cual la obtención de la información no fue completa por la falta de respuesta de alguno de los actores antes mencionados.

Como sugerencia para futuras investigaciones se puede ampliar el alcance del estudio más allá de los viajes de egresados a San Carlos de Bariloche y sumar otros destinos que reciben estudiantes, como así también considerar los viajes de estudio que se realizan en otras instancias de la vida educativa.

Índice

Resumen	3
Índice	5
Introducción.....	7
Planteamiento del problema	8
Objetivos	10
Hipótesis.....	10
Marco teórico.....	11
Turismo estudiantil, definiciones y características	11
Algunas problemáticas y observaciones	13
Turismo estudiantil en el exterior.....	16
Metodología.....	17
Investigación propia en entes públicos y privados.....	18
Material bibliográfico y digital	18
Entrevistas	18
Desarrollo	19
Capítulo 1 – Análisis de la actividad, contexto local y regional.....	19
Paquete de turismo estudiantil	23
Situaciones que atraviesan las agencias de viajes de turismo estudiantil	26
Situación a nivel regional.....	27
Capítulo 2 – Marco legal.....	31
Introducción	31
<i>Antecedentes</i>	31
Ley 25599 – Ley de Turismo Estudiantil.....	34
Ley 26208 – Modificación de la ley 25599.....	35
Resolución 118/05.....	39
Resolución 498/2020.....	40

Decreto 235/2021 - Decreto de restricción de actividades.....	41
Capítulo 3 – Principales problemáticas y oportunidades de mejora	42
Formas y tiempos de comercialización.	42
Situación económica-financiera	43
Denuncias por reprogramaciones o cancelaciones.....	46
Problemáticas generadas durante la pandemia.....	48
Otras problemáticas.....	51
Capítulo 4 – Los sectores involucrados	54
Control y “supervisión” de la actividad	54
Las partes interesadas.....	56
Actores clave para la búsqueda de soluciones	58
Algunas situaciones que se deberán debatir.....	60
Conclusión.....	61
Referencias bibliográficas	62
Anexos	68
Gráficos no incluidos en el cuerpo principal	68

Introducción

El viaje de egresados o el viaje de estudio, en general, representa para el estudiante la iniciación a los viajes sin la compañía de los padres u otros familiares. También el fin de ciclo de los estudios secundarios. Para la familia significa un esfuerzo económico importante al tener que cubrir todas las necesidades del mismo, desde abonar el paquete turístico hasta la compra de ropa y accesorios. A esto se suma la preocupación por el bienestar de quien viaja.

Los distintos prestadores, que no son pocos, ven un beneficio económico importante que indirectamente va a mejorar las condiciones de vida de la comunidad local. Y, por último, para el Estado el interés es aprovechar todas las contribuciones que el turismo distribuye, la recaudación de impuestos, la generación de puestos de trabajo y la promoción de destinos, entre otros. Pero también conlleva la responsabilidad de controlar que todo suceda en condiciones seguras y confiables.

Sumado a todo esto hay una gran cantidad de alumnos que anualmente viajan a diferentes destinos para realizar esta modalidad de viaje. Y se vienen sucediendo una serie de irregularidades, como incumplimientos del servicio, falta de controles y quiebra de empresas de viajes que están complicando la actualidad del sector.

Es un tema que cobró mucha relevancia en los medios de comunicación debido a la cantidad de jóvenes que se veían perjudicados por la quiebra de las empresas que organizaban estos viajes, por ejemplo, el hecho que sucedió en el 2018 con la empresa “Snow Travel” y con el embargo de las cuentas bancarias de las agencias de viajes que vendían estos servicios.

Por lo que se pudo investigar, no se encontraron estudios previos vinculados al tema, sólo se mencionan algunos hechos que se fueron sucediendo a lo largo de aproximadamente 40 años que tiene esta actividad, sin considerar el contexto general de la situación. Por lo cual

se pretende dar un marco general de información de dicho segmento, compartiendo datos estadísticos sobre el principal destino que recibe estudiantes que realizan su viaje de egresados, sumado a detallar los servicios que se encuentran incluidos en el paquete turístico.

Se buscará identificar los principales problemas que conciernen a la actividad investigando sobre la bibliografía existente, contactando a las empresas más reconocidas que comercializan estos viajes, entrevistando a referentes del sector y a las asociaciones o entidades que tienen relación con el mismo.

Realizado esto, se pretende detectar las oportunidades de mejora sobre las cuales se pueda trabajar sugiriendo algún curso de acción que tienda a limitar dichos problemas o que ofrezca una posible solución de los mismos, considerando los beneficios para todas las partes interesadas.

Planteamiento del problema

¿Cómo se podrían resolver o limitar las irregularidades más relevantes del turismo estudiantil en San Carlos de Bariloche para garantizar que se cumplan adecuadamente las prestaciones ofrecidas?

La actualidad del turismo estudiantil se ve envuelta en una serie de irregularidades en las que se ven involucradas tanto las agencias de viajes como el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, afectando el normal desarrollo de los viajes de egresados y perjudicando a los estudiantes, a los prestadores de servicios de turismo en los destinos receptivos y a la comunidad local de los mismos.

En primer lugar, se pueden mencionar distintos acontecimientos que se fueron sucediendo a comienzos del nuevo milenio y pusieron en alerta al sector, como ser la quiebra de algunas empresas de viajes, motivo que produjo la suspensión de sus prestaciones afectando a miles de egresados. Esto hizo activar una serie de acciones por parte del Estado, creando un

instrumento que pueda dar respuesta a esta situación, como fue la “cuota cero”, que cubría una serie de servicios básicos para que el viaje se pueda realizar.

Años más tarde, se produjo otro hecho similar donde vuelve a quebrar otra gran empresa de turismo estudiantil, dejando nuevamente a varios estudiantes varados sin saber si su viaje se iba a realizar o no. Para este caso se activó el mecanismo antes nombrado (un fideicomiso creado a tal fin, la “cuota cero”), para dar respuesta al reclamo de los pasajeros y sus familias.

Relacionado a esto, un juzgado comercial presentó un embargo a varias agencias de viajes y turismo motivo de una demanda presentada por una asociación civil que reclama los fondos del fideicomiso en favor de los usuarios aportantes y no de las agencias.

Estas dos cuestiones ponen en relieve el rol que viene desempeñando el Estado en materia de regulación y control y el ejercicio comercial que vienen desarrollando los prestadores de turismo. También el de las asociaciones, como por ejemplo la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo, quien tomó parte en el asunto.

Es deber del Estado supervisar que las empresas de turismo estudiantil cumplan en tiempo y forma, en primer lugar, los contratos que realizan con los estudiantes, llevando a cabo las prestaciones que ahí se detallan de manera segura. En segundo lugar, que las agencias posean las habilitaciones correspondientes, realicen los pagos establecidos, cuenten con el personal idóneo y se adecúen a la normativa vigente.

También deben actuar los organismos privados, como las distintas asociaciones que nuclean a dichas agencias, asesorándolas y denunciando cualquier desvío que detecten.

A lo mencionado suma la difícil situación que atraviesa la actividad turística en general producto de la pandemia del Covid-19, durante la cual hubo un cierre de fronteras entre provincias y municipios, se suspendieron los servicios de transporte y los prestadores turísticos se vieron imposibilitados durante un tiempo de brindar sus servicios por las restricciones del gobierno nacional.

Objetivos

General:

- Analizar las principales problemáticas que afectan al turismo estudiantil en la ciudad de San Carlos de Bariloche y proponer cursos de acción que las reduzcan o limiten.

Específicos:

- Investigar sobre la relevancia del turismo estudiantil en San Carlos de Bariloche; conocer la situación que atraviesan las agencias de viaje que operan este segmento en el destino; mencionar las actividades y servicios que componen el paquete de turismo estudiantil y averiguar si esta experiencia se da en otros países de la región.
- Analizar el marco legal que regula la actividad y determinar el aporte de la Ley de Turismo Estudiantil a la situación.
- Especificar los principales problemas que afectan al turismo estudiantil en ese destino; señalar oportunidades de mejora y proponer alternativas de solución para limitar o resolver las problemáticas observadas.
- Identificar a los actores más importantes que intervienen; indicar las instituciones que pueden aportar soluciones o brindar asesoramiento en dicha situación, como así también los organismos responsables de controlarla.

Hipótesis

Como hipótesis del presente trabajo podemos establecer la siguiente:

Los principales problemas del turismo estudiantil en Bariloche corresponden a la situación económica y financiera de las agencias de viajes que comercializan dicho producto y a la falta de control de la actividad por parte del Estado.

Algunas posibles soluciones serían mejorar los mecanismos de supervisión y control de los organismos públicos; trabajar con las agencias para que regularicen la situación de los pagos y se comprometan a cumplir las prestaciones que establecen en sus contratos,

fomentar la participación de las instituciones privadas (asociaciones, ONG, etc.), y de los pasajeros y sus familias en la detección de desvíos y denuncias de irregularidades por parte de las empresas de turismo estudiantil.

Además, se puede trabajar con distintas herramientas vinculadas a la calidad como las que se encuentran en el Sistema Argentino de Calidad Turística, entre ellas el programa de directrices o las normas técnicas, que van a mejorar los procesos que se llevan a cabo en las agencias, poniendo el foco en el cumplimiento de los requisitos legales y otros de las partes interesadas.

Marco teórico

Turismo estudiantil, definiciones y características

Los autores Santiago Aramburu y Gonzalo Casanova Ferro (2007) tienen como objetivo analizar lo que se entiende por Turismo Estudiantil en el país, sus actores y cuál es su rol, atravesando los casos más problemáticos y sus posibles soluciones.

Comienzan dando la definición establecida por ley, la cual dice que se entiende por turismo estudiantil a:

”a) viajes de estudios: Actividades formativas integradas a la propuesta curricular de las escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento; b) Viajes de egresados: Actividades turísticas realizadas con el objeto de celebrar la finalización de un nivel educativo o carrera, que son organizadas con la participación de los padres o tutores de los alumnos, con propósito de recreación y esparcimiento, ajenos a la propuesta curricular de las escuelas y sin perjuicio del cumplimiento del mínimo de días de clase dispuesto en el calendario escolar de cada jurisdicción educativa” (Aramburu & Casanova Ferro, Por siempre estudiantes, 2007).

Continuando por la enumeración de los actores, entre los cuales están los colegios, los estudiantes, los prestadores, las agencias autorizadas a tal fin, la Secretaría de Turismo de la Nación y las autoridades de turismo locales.

Luego se realiza un análisis de los mismos, se mencionan casos ocurridos con distintas empresas de turismo estudiantil, como por ejemplo Río de la Plata S.A., Cinco Zonas y Zaiga Travel, y se observan algunos proyectos de diputados que le pueden aportar alguna solución.

Referido al concepto de turismo estudiantil, Gustavo Fernández (2008), agrega que “En los viajes de egresados el establecimiento educacional y sus directivos y cuerpo docente no tienen intervención ni tampoco responsabilidad alguna, ya que son los padres y las agencias autorizadas para operar turismo estudiantil las que celebran los respectivos contratos” (Fernández, 2008).

En cambio, en los viajes de estudios los colegios se comprometen junto a padres y agencias al desarrollo de los viajes programados. Se los considera como formativos y están incluidos dentro de la propuesta curricular.

En esta misma línea se suma el aporte de Karina Barreiro (2018), quien trata el tema de este segmento de turismo en su artículo sobre la insolvencia de las empresas de turismo estudiantil y cómo se desnaturalizó su sistema de garantías.

Primeramente, al igual que Gustavo Fernández (2008), menciona la diferencia entre el turismo estudiantil y los viajes de egresados. Seguidamente señala al marco normativo que regula la actividad, el cual está compuesto por la “Ley Nacional de Turismo Estudiantil Nro. 25.599 (modificada por ley 26.208). A su vez, esta ley es reglamentada actualmente por la Resolución 23/2014 del Ministerio de Turismo de la Nación (modificada por Res. 58/2017)” (Barreiro, 2018).

Luego se hace referencia al contrato de turismo estudiantil, que debe contener mínimamente las cláusulas establecidas en la Resolución Mintur 23/2014. Se realiza también un listado de los servicios esenciales que deben formar parte del contrato, como ser hospedaje, transporte, gastronomía, excursiones diurnas y seguros.

Otro tema que menciona Barreiro es el del sistema de garantías, por el cual las agencias deben acreditar garantías suficientes para solventar posibles incumplimientos.

En relación con esto último se creó el Fondo de Turismo Estudiantil, que se encuentra constituido por un aporte que equivale al 6% de cada contrato que se haya suscripto, con la excepción de los que no incluyen el pernocte. Es la llamada “cuota cero”, definida en el Anexo IV de la Res. 271/2009.

Algunas problemáticas y observaciones

Para Graciela Gioberchio (2019), el presente del turismo estudiantil está caracterizado por la crisis económica del país, la caída en las ventas de paquetes, familias con menos recursos y fantasmas de bancarrota de agencias de viajes. Se ofrecen como variantes “lugares alternativos, estadías de menos días, excursiones o noches de discotecas e, incluso, la posibilidad de cambiar de destino y paquete turístico en medio del plan de pagos”, entre otras opciones (Gioberchio, 2019).

Se mencionan los diferentes costos que tienen los destinos. Entre los más caros se ubican Porto Seguro, Cuba y Cancún, luego Bariloche y como opción más económica la ciudad de Carlos Paz, en Córdoba. Sumado a esto, hace referencia a los cambios que se quieren introducir a la Ley de Turismo Estudiantil, que fueron analizados en el congreso que realizó la FAEVYT en Mar del Plata en el 2019.

Dentro de este tema, la periodista Patricia Veltri (2014), señala algunos de los recaudos a tener en cuenta por parte de los padres y de los mismos estudiantes. La agencia de viajes a contratar debe contar con el Certificado Nacional para Agencias de Turismo Estudiantil, el

cual se puede verificar a través de la página del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

En cuanto al contrato a celebrar, se debe exigir que en el mismo se especifiquen todos los servicios incluidos, “no pueden faltar los servicios de hospedaje, transporte, gastronomía, excursiones diurnas, seguro médico y de asistencia al viajero” (Veltri, 2014).

Otro aporte a la cuestión en análisis es el realizado por Daniela Chueke Perles (2018), en el cual responde a varios interrogantes que fueron surgiendo referidos al turismo estudiantil y las particularidades que lo rodean.

En primer lugar, define al mismo según el artículo 2 de la Ley de Turismo Estudiantil, y lo diferencia del viaje de estudios, diciendo que son “las actividades formativas integradas a la propuesta curricular de las escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento” (Chueke Perles, 2018). Seguidamente señala a la ley 25599 y su posterior modificación en la ley 26208 como normas que regulan a la actividad.

La autora Julieta Roffo (2018), presenta en su artículo un embargo judicial que pesa sobre distintas empresas de turismo estudiantil. El mismo “se trabó tras una presentación judicial hecha por la asociación civil Usuarios y Consumidores Unidos (UCU)” (Roffo, 2018). Según la asociación, debería reintegrarse a los usuarios y no a las empresas, como sugiere la FAEVYT (Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo).

Al igual que Roffo, María Ayzaguer (2018) aborda la problemática que sufren las empresas de turismo estudiantil por un embargo a sus cuentas bancarias, el cual fue llevado a cabo por una medida judicial, que responde al reclamo de la asociación civil UCU. La autora menciona que las agencias “ya alertan que peligran los viajes contratados para las semanas próximas” (Ayzaguer, 2018).

En la nota redactada por Nuria Rebón (2019) se hace mención del trabajo que realizaba la entonces Secretaría de Turismo de la Nación, que “avanza con las agencias de viaje para implementar cambios a la norma, para evitar que las empresas que acumulen deudas sigan vendiendo viajes y luego incumplan con los servicios” (Rebón, 2019).

En otro artículo, se muestran algunos destinos alternativos para el turismo estudiantil, los cuales son organizados por cerca de 320 agencias de turismo habilitadas a tal fin, que “más allá de si el destino es la playa, las montañas, un valle o la nieve, es necesario que se tome real importancia sobre la trayectoria, la calidad de los servicios y la seguridad que brinda la empresa” (Brandstudio, 2019). Se encuentran dentro de estas opciones los destinos de Cuba y Porto Seguro o el alquiler de un barco.

Para los viajes de egresados de primaria, la ciudad de Tandil y la provincia de Córdoba suelen ser las más atractivas. En este sentido, como alternativa al destino por excelencia de los viajes de egresados que es la ciudad de Bariloche, Fernando Agüero (2017), comenta la otra opción que predomina en el turismo estudiantil, que es la ciudad de Carlos Paz. Refiere que “se calcula que unos 80 mil chicos de escuelas primarias y secundarias habrán pasado por esta ciudad” (Agüero, 2017).

Referido a una de las actividades más elegidas por los jóvenes, Norberto Rocha y Ricardo Surdo (2010) analizan el papel de la recreación organizada en las discotecas en el turismo estudiantil masivo en Bariloche. También se intenta analizar las interacciones entre el turismo estudiantil y el medio ambiente.

Se mencionan entre los impactos positivos del turismo un “derrame” económico en el destino, valorización de la cultura local, generación de conciencia conservacionista entre los visitantes y residentes, etc. Dentro de los impactos negativos están la congestión en sitios muy visitados, conflictos con los intereses, usos y costumbres locales, contaminación por desechos, la polución visual por construcciones y la degradación de áreas naturales e históricas.

Turismo estudiantil en el exterior

Dentro del ámbito internacional, para observar otro enfoque sobre el área de análisis, se encuentra el informe de la autora cubana Niurka Remedios. La misma, primeramente, menciona el concepto de turismo estudiantil, el cual es “viajes especialmente diseñados para intercambios estudiantiles y con organizaciones de este carácter, con componente académico vinculado a la extensión universitaria” (Remedios, s.f.)

Se trata del turismo que es realizado por un grupo de jóvenes, acompañado por docentes y organizado por técnicos de la materia, cuando realizan visitas a sitios históricos, museos, áreas naturales, etc. En este sentido el componente educativo es el principal motivo del viaje. Se lo practica a su vez de manera sostenible, se reconoce el valor único del destino y provee un entendimiento cultural que lo beneficia.

En el caso de Chile, se lo conoce con el nombre de “gira de estudios”. Así lo menciona la autora Daniela Salgado (2018), al decir que “Uno de los eventos más esperados por los escolares son los populares paseos y giras de estudios...” (Salgado, 2018).

En su artículo, señala alguna de las recomendaciones a tener en cuenta al momento de contratar servicios de transporte para las giras de estudios. Deben tener autorización del Ministerio de Transporte, el cual exige una serie de requisitos, como ser que exista un contrato escrito sobre quién será el responsable de la conducción y cuáles serán los protocolos de acción ante eventualidades, que sea un conductor profesional y que el vehículo cuente con su revisión técnica, permisos y seguros correspondientes, entre otros.

En este mismo tema, y para Chile, se suma el aporte de Mora (2017), también con algunas sugerencias, ya que “aumenta el calor de las discusiones en las comisiones de los cursos que se encuentran planificando sus giras de estudio” (Mora, 2017).

A través de la consulta con tres agencias de viajes, comenta que los destinos más ofrecidos son Bariloche, Camboriú en Brasil y algunos países del Caribe, como México, Cuba y República Dominicana. Las mismas señalan la importancia de contar con coberturas de

seguros y certificaciones, tanto de servicios de calidad como estar registrados en el Servicio Nacional de Turismo.

Otro ejemplo en Sudamérica es el “viaje de promoción”, en Perú. Así lo menciona el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018), al elaborar una lista de recomendaciones para el usuario o consumidor al momento de contratar con una agencia de viajes. Comienza diciendo que “se recomienda a las personas responsables de organizar los tradicionales ‘viajes de promoción’, planificarlos con la debida anticipación, informándose adecuadamente sobre las condiciones de los mismos antes de contratar guías, hospedajes, alimentación, transporte, entre otros” (INDECOPI, 2018).

El Ministerio de Educación (2015), del mismo país, a través de las normas para la aprobación de los viajes de estudio, visitas culturales, jornadas y paseos de integración, participación en eventos deportivos y culturales y otras actividades escolares, define el concepto de viaje de estudio como “...el viaje que realiza un grupo de estudiantes, generalmente de la misma aula o grado, con el propósito de conocer la realidad social, económica y geográfica del lugar visitado, así como la biodiversidad y la diversidad cultural de nuestro país y su gente...” (Ministerio de Educación, 2015).

Metodología

El presente es un trabajo de investigación-acción, donde lo que se pretende es identificar las principales problemáticas del turismo estudiantil en Argentina, enfocado en los viajes de egresados a San Carlos de Bariloche y, una vez eso, detectar oportunidades de mejora sugiriendo cursos de acción para contribuir al mejor desarrollo de la actividad.

Se llevará a cabo de la siguiente manera:

Investigación propia en entes públicos y privados

Buscar información y dialogar con miembros de diferentes instituciones públicas y privadas acerca del turismo estudiantil. Podemos mencionar al Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación, la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo, la Secretaría de Turismo de San Carlos de Bariloche, entre otras.

Para gestionar los contactos, se concurrirá personalmente a solicitar las entrevistas, comunicaciones por mail y teléfono y a través de compañeros de trabajo, docentes de la Maestría y colegas de la profesión que tengan alguna relación con dichas instituciones.

Material bibliográfico y digital

Existe información tanto en formato físico como digital relacionada al tema del turismo estudiantil que puede ser aprovechada, por ejemplo, para desarrollar diferentes temas, analizar datos estadísticos y comparaciones. La misma será obtenida a través de diferentes páginas de internet y de bibliotecas públicas y privadas.

Entrevistas

También se considera la participación de profesionales entendidos en la materia, como ser abogados que se desempeñan en el Derecho del Turismo, por ejemplo, el Dr. Aramburu y titulares o representantes de organismos públicos y privados (Adrián Manzotti – FAEVYT, Dra. Lorena Lavascsk- Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires).

Finalmente, se piensa realizar una entrevista con profesionales del turismo de países de Sudamérica, para conocer si se lleva a cabo una actividad semejante a los viajes de egresados que se realizan en Argentina en otros países del continente.

Capítulo 1 – Análisis de la actividad, contexto local y regional

Introducción

“Si se le pregunta a cualquier estudiante de 5º año del país a dónde quiere ir de viaje de egresados, la gran mayoría responderá “Bariloche” sin dudarlo” (Redacción, 2021). Esto se puede leer en un portal de Río Negro y refleja una de las tradiciones en materia de viajes en Argentina. Al finalizar el ciclo de los estudios secundarios, los jóvenes tienen como costumbre realizar un viaje que representa el cierre de una etapa en sus vidas.

Según se observa en un informe del área técnica y estadística de la Secretaría Municipal de Turismo de San Carlos de Bariloche, este hecho se viene dando en el país desde los años 50' y fue popularizado en los años 70', donde “un popular programa televisivo de competencias reunía a estudiantes que finalizaban la escuela secundaria y premiaba al grupo ganador con un viaje de egresados a Bariloche”, (Secretaría de Turismo San Carlos de Bariloche, 2020).

Es interesante también observar la evolución que se publica en el Plan Estratégico y de Competitividad Turística de San Carlos de Bariloche, donde el turismo estudiantil ocupa baches de temporada baja en los años 70', luego en los 80' se desarrolla para cubrir la crisis del turismo convencional y consigue recién a principios de los 90' uno de sus puntos más altos con aproximadamente 170000 estudiantes (Ross & Assoc, 1998).

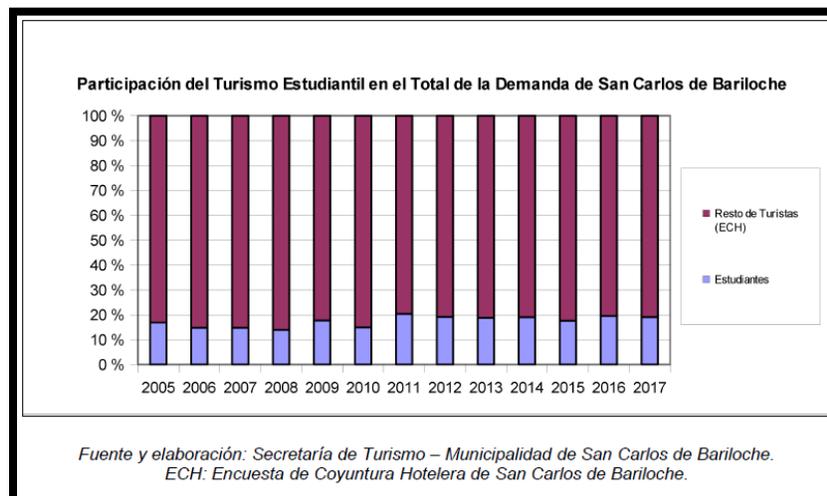
10. El turismo estudiantil

Origen y evolución

Años 70	Se inicia para cubrir los “baches de ocupación en temporada baja.
Años 80	Se desarrolla como producto para cubrir las crisis generales del turismo convencional
Principios de los 90	Alcanza su “climax”, alcanzando los 170.000 estudiantes. Se generan numerosos problemas y se deteriora la imagen.
1994- hoy	Estabilización y ligero retroceso. Regulación y mejora del producto. Aparición de nuevos competidores: Isla Margarita, Cancún, S.M. de los Andes, etc

FUENTE: Plan Estratégico y de Competitividad Turística de San Carlos de Bariloche – 1998.

Siguiendo el dato de la cantidad de arribos al destino por este segmento, se obtiene que según “la Encuesta de Coyuntura Hotelera, con la que el Municipio viene recabando datos estadísticos desde 2006, indica que en promedio casi el 20% de los turistas que Bariloche recibe por año son estudiantes en viaje de egresados” (Redacción, 2021). Relacionado a esta información, en un relevamiento realizado por la Universidad Nacional de Río Negro, sobre el total de casos válidos consultados, un 15,7% de los visitantes de la ciudad son estudiantes (Universidad Nacional de Río Negro, 2011).



Si se observan números más concretos, desde el 2005 al 2020, la ciudad viene recibiendo más de 100000 turistas por año sólo del segmento estudiantil¹, lo que significa una variable importante para tener en cuenta. Podemos observar también la cantidad estimada de arribos por viajes de egresados obtenida del plan estratégico antes mencionado, donde en el año 1996 se calculó en 150000 personas (Universidad Nacional de Río Negro, 2011).

Sumado a estos datos, se puede analizar también que la procedencia de los mismos se fue modificando a través del tiempo, sumando en los últimos años estudiantes de países limítrofes². Dentro de los turistas nacionales, teniendo en cuenta la temporada 2019/2020, se puede analizar que principalmente arriban a Bariloche desde el Área Metropolitana de Buenos Aires, Santa Fe y Entre Ríos, seguidos en menor medida por Tucumán y Chaco³.

Otra información que resulta de interés es la vinculada a la oferta de servicios de turismo estudiantil. Según el trabajo realizado por Lucas Blanco “473 agencias operan o están habilitadas para turismo estudiantil lo que representa un 7.91% del total de agencias” (Blanco L. , 2021). Esto también se puede sumar a lo publicado por Lucía González, donde analizó la cantidad de agencias de viajes por provincia autorizadas por el Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación.

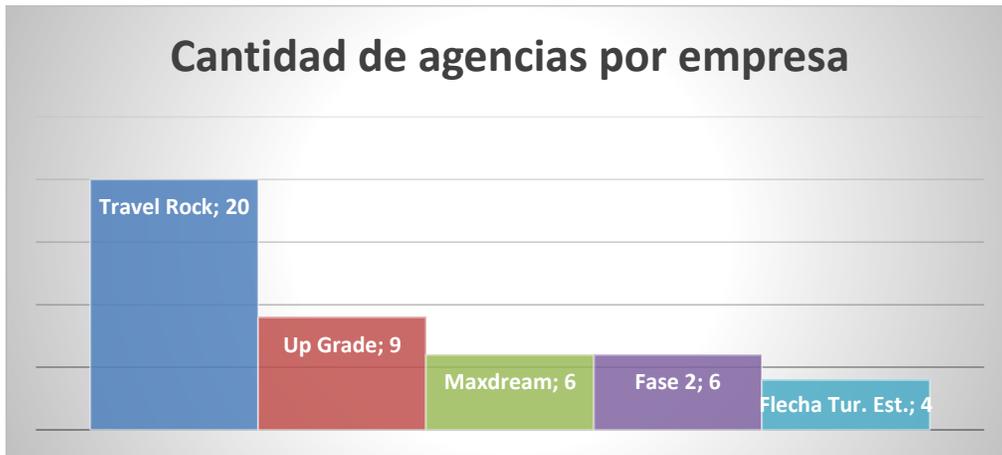
Dentro de las mismas, Buenos Aires lidera el ranking, con 36 agencias, seguida por Santa Fe con 32, CABA con 26, Córdoba con 24, Entre Ríos 12 y Río Negro con 11⁴. El resto de las provincias tienen menos de 10 agencias. Y se puede agregar a esto las empresas con más presencia en el país según la cantidad de agencias distribuidas en las diferentes provincias (González, 2021).

¹ Ver anexo 1 Arribo general de turismo estudiantil en San Carlos de Bariloche.

² Ver anexo 2, Procedencia de estudiantes por país, en porcentaje y por temporada.

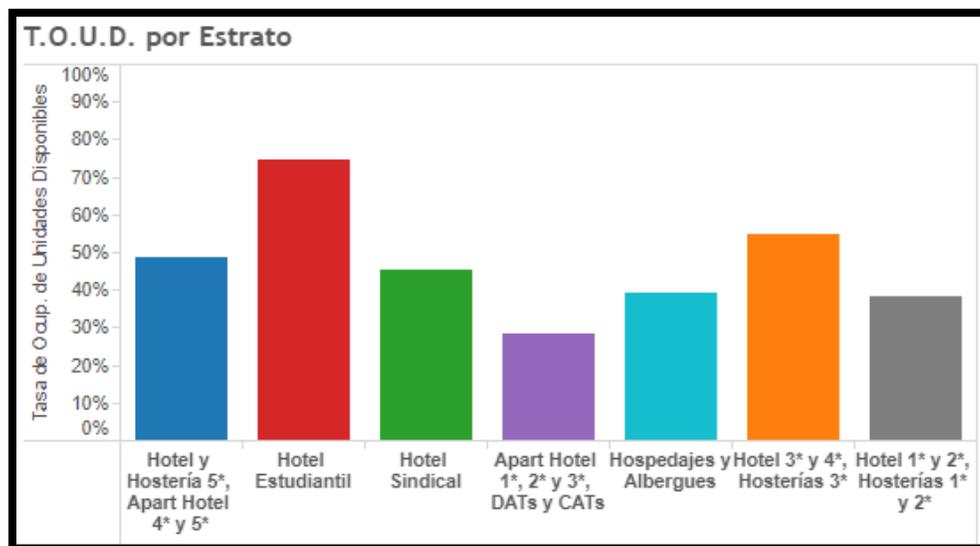
³ Ver anexo 3, Procedencia por provincia, estudiantes argentinos turismo estudiantil 2019/20.

⁴ Ver anexo 4, Cantidad de agencias por provincia.



Cuadro de elaboración propia

Todo esto trae como consecuencia la generación de fuentes de trabajo de manera directa para los habitantes del destino, como ser el personal que se desempeña en los alojamientos, restaurantes, agencias de excursiones, transporte y los boliches, entre muchos otros. Si se observa el rubro del alojamiento, por ejemplo, los hoteles que reciben turismo estudiantil “tienen en promedio la tasa de ocupación más alta a lo largo del año, con un 75%, seguido en un lejano segundo lugar por los alojamientos de 1 y 2 estrellas con un 55%” (Redacción, 2021).



Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Encuesta de Coyuntura Hotelera

Se puede ver también dentro de las estadísticas publicadas por el Municipio de Bariloche⁵, donde el segmento de alojamiento por viajes de egresados supera notoriamente al resto, y no sólo en temporada alta, sino que mantiene su promedio a lo largo del año. Por lo cual, el otro dato que se desprende de lo anterior es la cantidad de personal contratado para este servicio, “casi 600 personas por año, de las cuales una buena parte (casi el 60%) es personal asalariado permanente, y alrededor del 40% es temporario” (Redacción, 2021). Este último dato se puede observar también en el anexo⁶.

Pero este no es el único destino a la hora de realizar el viaje de egresados. En una publicación de Daniela Blanco (2019), se muestran otros que eligen los estudiantes en una muestra de aproximadamente 170 mil jóvenes⁷. En la misma, más de 100 mil escogen a San Carlos de Bariloche, seguido por Villa Carlos Paz, con más de 30 mil chicos. Luego, ya con destinos internacionales, se ubican con 12 mil Camboriú o Porto Seguro y finalmente Cancún, con 3 mil.

Siguiendo con Blanco, para el año 2020 el viaje a Bariloche rozaba los \$100 mil lo cual, dentro de la crisis económica del país, hizo que la cantidad de jóvenes que habitualmente viajaba fuera en descenso. La cifra que anualmente rondaba los 120 a 150 mil estudiantes, para el 2019 fue estimada en 89 mil (Blanco D. , 2019).

Paquete de turismo estudiantil

Dependiendo de las diferentes ofertas de las empresas, del medio de transporte y el origen desde donde se trasladen, el viaje tiene una duración de 11 días, 8 noches. Los principales servicios que se incluyen para los viajes de egresados son:

⁵ Ver anexo 5, Tasa de ocupación por unidades disponibles.

⁶ Ver anexo 6, Total de personal contratado por estrato hotelero.

⁷ Ver anexo 7, Destinos más elegidos por los adolescentes.

1. *Traslados:* Puede ser vía terrestre, con micros de larga distancia o vía aérea. Luego están los traslados en el destino al hotel y las diferentes salidas y excursiones que se realicen.
2. *Alojamiento:* Cada empresa tiene acuerdos y reservas con los hoteles del destino, que se dedican principalmente al turismo estudiantil. En general suelen ser 8 noches de alojamiento.
3. *Gastronomía:* Se incluyen las comidas del desayuno, almuerzo y cena, según los servicios contratados con cada compañía. Suelen ofrecerse cenas temáticas.
4. *Excursiones:* En este ítem es en donde puede haber más diferencias entre una empresa y otra, dependiendo también del presupuesto de los estudiantes. Entre las más destacadas se mencionan actividades de nieve y turismo aventura, visitas a distintos atractivos turísticos de la ciudad y alrededores, locales con venta de productos artesanales, boliches y fiestas temáticas.
5. *Seguros:* Este punto va a ser desarrollado con un poco más de detalle.

En cuanto a los seguros y garantías que ofrecen y deben cumplir las agencias que operen turismo estudiantil, se menciona a continuación lo que aparece en el subsitio de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Turismo Joven: “Seguros de responsabilidad civil, de vida, de accidentes personales y de cobertura médica total para cada uno de los estudiantes y el mismo deberá cubrir los riesgos desde el inicio hasta la finalización del viaje” (Defensoría del Pueblo, s.f.).

En este sentido, las agencias de viajes autorizadas para operar en turismo estudiantil están obligadas a contratar:

- Una garantía por el importe equivalente al 30% del precio total del viaje contratado por cada contingente, cuando se trate de contratos suscritos con una

antelación mayor a 60 días. El beneficiario de esta garantía será NACION FIDEICOMISOS S.A.

- Un seguro de responsabilidad civil comprensiva de toda su actividad, incluyendo todos los riesgos de las actividades a realizar por los turistas con una suma mínima de \$ 300.000 para servicios en el país, y de \$ 500.000 para servicios en el exterior.
- Un seguro de accidentes personales que cubra la vida y la incapacidad total o parcial de cada uno de los turistas- usuarios desde el inicio hasta la finalización del viaje. Las sumas mínimas deberán ser de \$ 150.000 para viajes en el país, y de \$250.000 para viajes al exterior.
- Efectuar los aportes correspondientes al “FONDO DE TURISMO ESTUDIANTIL”, consistente en el 6% del valor total de los servicios incluidos en cada contrato, entendiéndose por servicios incluidos a aquellos que resulten esenciales en la realización con la naturaleza de los viajes, es decir, el hospedaje, el transporte, la gastronomía, las excursiones diurnas—a excepción de las de turismo activo y/o de aventura— y los seguros obligatorios exigidos por la normativa (“Cuota Cero”).

Finalmente, cada pasajero deberá contar con el servicio de asistencia al viajero.

Como consecuencia de la quiebra y desaparición de algunas agencias de viajes, comenzaron a surgir nuevas ideas para ofrecer otras garantías para los estudiantes y sus familias. Ejemplo de esto fue la propuesta de la empresa Flecha Turismo Estudiantil, con “un sistema de garantías formales que incorpora seguro de caución y fideicomiso para cada uno de sus pasajeros” (Infobae, 2018).

Se había generado un clima de desconfianza por parte de los jóvenes frente a la incertidumbre de que se realizara el viaje, luego de que por largo tiempo se fueran abonando las cuotas del mismo. En ese contexto, surgió la necesidad de disminuir el riesgo y llevar mayor tranquilidad a los usuarios. Como se menciona en la nota de Infobae referida anteriormente, “nace el concepto de "viaje 100% protegido", un nuevo sistema que toma

como base la idea de Nación Fideicomisos SA y la cuota cero, ya que asegura el contrato de servicios básicos del viaje” (Infobae, 2018).

Lo que iba a realizar la empresa era depositar en un fideicomiso de administración privada lo recaudado del cobro de los paquetes estudiantiles, a fin de protegerlos de cualquier contingencia que pudiera ocurrir. También, “pone en ejecución inmediata una póliza de seguro de caución exclusiva para sus pasajeros” (Infobae, 2018).

Situaciones que atraviesan las agencias de viajes de turismo estudiantil

Al momento de llevar adelante este trabajo de investigación, los viajes de egresados se encontraban suspendidos por un Decreto de Necesidad y Urgencia⁸, motivo por el cual las agencias estaban sin operar por varios meses, lo que causó en el sector varios problemas.

Según comenta Daniel Marzal, “la apertura para reprogramar los viajes atrasados del año pasado se aprobó en diciembre y funcionó hasta poco antes de Semana Santa, lo que permitió traer unos 8.000 jóvenes a Bariloche, sobre un total de 80.000” (Marzal, 2021). Sobre esta situación, hay que considerar que de momento no se están vendiendo paquetes para los años siguientes, por la cantidad de reprogramaciones más las condiciones de incertidumbre sobre las decisiones del Estado para que los viajes de egresados nuevamente se lleven a cabo.

A esto se le suma el cierre de fronteras que hubo con países limítrofes producto de la pandemia COVID-19, que frenó el ingreso de estudiantes de países como Brasil, Chile y Uruguay, importantes mercados para el turismo estudiantil.

En una nota publicada en el Diario Río Negro, se plantea que “sin una fecha confirmada de reapertura, no se pueden programar los viajes pendientes del 2020, las ventas para el 2022 siguen en caída libre y la cadena de pagos se detiene por completo” (**Redacción, 2021**).

⁸ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/345000-349999/348582/norma.htm>

También se menciona la necesidad de contar con al menos 30 días para programar los turnos en los colegios, el cobro de las cuotas y toda coordinación con los prestadores de transporte, alojamiento, gastronomía, y excursiones, entre otros.

Para elaborar una nueva propuesta de reapertura, se reunieron el intendente, Gustavo Gennuso, junto con la ministra de Turismo y Deportes de Río Negro, Martha Vélez y su secretario de Gestión y Desarrollo, Daniel González, más el jefe de Gabinete municipal, Marcos Barberis y el secretario de Turismo, Gastón Burlón. Los mismos presentaron “una detallada propuesta con requisitos específicos y reforzados, para que pueda analizarse desde las autoridades sanitarias provinciales y también ser elevado a Nación” (ANB, 2021).

De esta manera se intentó reforzar el protocolo para poder reactivar un sector con mayor seguridad para todos los actores involucrados. Alguno de los puntos fueron: presentar un test con resultado negativo, realizado 48 horas antes de salir; un segundo test antes de salir de origen o al llegar al hotel; un aforo en la ciudad de 3000 chicos por semana; autorización previa para ingreso a la ciudad, que deberá ser gestionado por las agencias de viajes; aforo en los hoteles del 70% de las habitaciones, con un máximo de tres pasajeros por habitación; todos los acompañantes y coordinadores deben presentar certificado de vacunación y los coordinadores sólo pueden compartir alojamiento y actividades con su misma burbuja.

Consultado uno de los especialistas en el tema, el Dr. Santiago Aramburu (S. Aramburu, comunicación personal, 01 de junio de 2021), refiere que la gestión pública desconoce bien qué hacer, en algunos casos se guían por lo que el sector privado le dice y los agentes de viajes tienen intereses propios, por lo cual se pueden tomar decisiones tendenciosas para los empresarios.

Situación a nivel regional

Es difícil encontrar una situación similar a la de los viajes de egresados que se realizan en Argentina en otros países del continente. Pero es interesante ver si ocurre algo semejante para analizar si se repiten las problemáticas o se pueden considerar otras acciones que aporten alguna alternativa al panorama local.

Brasil

Para conocer si se lleva a cabo una actividad similar en Brasil, se realizó una entrevista con Nayana Vieira Nunez, Licenciada en Gestión del Turismo en Brasil.

Refiere que no existe algo parecido a lo que se desarrolla en Argentina, “la cultura de viaje de egresados en la secundaria no es común en Brasil, puesto que para entrar en la universidad pública es muy difícil y competitivo, lo que hace que las escuelas enfoquen el último año exageradamente en preparación para el Exame Nacional do Ensino Médio” (N. Vieira Nunez, comunicación personal, 29 de julio de 2021).

Comenta que sí son frecuentes los viajes para las adolescentes de 15 años, así como también los viajes de intercambio. En cuanto a los mismos, hay agencias especializadas en eso (Experimento Intercambio Cultural, especializada en viajes educativos, pero también están CI intercambios, Mundi, Egali, EF, etc.).

Agrega además que el problema es la cultura excluyente que tiene Brasil. Hacer un viaje como ese es demostrar poder financiero y pocos lo pueden realizar.

Chile

En el caso de Chile se puede observar que existe un programa llamado Gira de Estudio. El mismo “permite que alumnos y profesores acompañantes de establecimientos educacionales que reciben subsidio estatal realicen un viaje, en modalidad todo incluido, a varios destinos nacionales, según su región de origen” (Servicio Nacional de Turismo, 2021).

Los docentes y empleados reciben un subsidio del 100 %, tanto que los estudiantes pueden acceder a un importe cercano al 70 % del mismo. Dicho programa “es una iniciativa del Gobierno de Chile que, desde sus inicios en el año 2007 a la actualidad, ya ha favorecido a más de 250.000 alumnos/as y profesores/as o adultos acompañantes aproximadamente...” (Sernatur, s.f.).

El viaje está dirigido a estudiantes de enseñanza media, cuyos establecimientos reciben subsidio estatal. Además de los mismos, a partir del año 2015, se destaca que el programa sumó la participación de las escuelas especiales, tomando en cuenta la inclusión e integración de jóvenes con alguna discapacidad.

Dentro de los objetivos del programa se puede decir que fomenta la ocupación de los servicios turísticos fuera de la alta temporada, con preferencia en las pequeños y medianos empresas y facilita el acceso de los jóvenes al turismo.

Colombia

Gracias a una entrevista con Julieth Paola Gonzalez Alvarado, quien se desempeña en la docencia de la administración turística y hotelera en Colombia, se toma conocimiento de la actividad vinculada al turismo estudiantil (J. González Alvarado, comunicación personal, 14 de mayo de 2021). En dicho país se le llaman “excursiones estudiantiles”, y se realizan para grado once, que sería el curso previo a graduarse, con fines de esparcimiento.

Los viajes son organizados por las mismas instituciones, junto a un comité de padres que también acompañan en la salida. Pueden ser destinos nacionales o internacionales, según las condiciones económicas de los estudiantes. Dada una estratificación social desigual, los estudiantes de recursos más bajos suelen ir al mar, a la parte costera en Cartagena, Santa Marta o Barranquilla. Para los estratos más altos, los destinos suelen ser al exterior. Se incluyen en los mismos el paquete completo, con seguros y garantías.

Dentro de las problemáticas de dicha actividad, comenta que hay agencias de viajes que se ocupan de organizarlos, pero no de manera específica como se da en Argentina. Pero existe informalidad en su accionar, las personas caen en programas con falta de garantías. Esta situación fue mejorada con la pandemia, ya que últimamente deben presentar un certificado y se mejoró el control sobre las mismas.

En cuanto al marco legal, refiere que no existe una ley que regule al turismo estudiantil. Sí cuentan con distintas normas técnicas sectoriales, pero no para este segmento. Suma a lo

anterior que desde el Viceministerio de Turismo se impulsa mucho el tema de la cultura, el turismo de naturaleza y la gastronomía.

Ecuador

Para observar la situación que se da en este país, se realizó una entrevista con la Lic. Belén Páez Vitteri (B. Páez Vitteri, comunicación personal, 19 de julio de 2021). En la misma refiere que no existen los viajes de egresados como se dan en Argentina, pero que sí se realizan viajes en los colegios católicos, con salidas similares a un retiro espiritual, que incluyen actividades recreativas también. Se dan en el último año de cursada, con aproximadamente 15 días de extensión.

Dichas salidas son acompañadas por algunos padres de los estudiantes y personal religioso de la institución. Comenta que estos viajes son organizados con anticipación por el colegio. Se incluye el transporte, las comidas, excursiones y el pago al personal que los atiende en el alojamiento donde se hospedan. Sumado a lo anterior, se abona un seguro contra accidentes más la asistencia al viajero.

Los problemas que se suelen observar se relacionan con la parte económica por parte de los estudiantes a la hora de afrontar los gastos y, en caso de ser destinos internacionales, la obtención de la documentación pertinente.

Finalmente, frente a la consulta sobre el marco legal de estos viajes, responde que no tiene conocimiento de que exista alguna ley o reglamentación de los mismos ni alguna dependencia pública encargada del control de estas salidas grupales.

Perú

Para el caso peruano “se le conoce como Viaje de Promoción donde al igual que Argentina, se realiza en el último año de la escuela secundaria” (Wikipedia, 2021).

El período en el que generalmente se realizan estos viajes es en las vacaciones de mayo y los destinos elegidos pueden ser nacionales o internacionales. Se mencionan dentro de los primeros algunas playas como Máncora o Punta Sal. Para los segundos, suelen ser Punta Cana, Varadero, Isla de San Andrés y Cancún.

Capítulo 2 – Marco legal

Introducción

En este capítulo se desarrollarán los principales aspectos legales que se vinculan al turismo estudiantil, entre ellos la ley 25599 actualizada con la reforma de la ley 26208, correspondiente a la Ley de Turismo Estudiantil. La primera fue sancionada el 23 de mayo de 2002, en la cual se establecen los requisitos que deberán cumplir las agencias que brinden estos servicios, el concepto de turismo estudiantil, la presentación de Declaraciones Juradas, contratos de venta de servicios y finalmente el organismo designado como autoridad de aplicación.

La segunda fue promulgada el 15 de enero de 2007, en la que se consideran como aspectos importantes el deber de informar a la Autoridad de Control cualquier cambio a las Declaraciones Juradas anuales, se precisa la cantidad de seguros que la empresa deberá tener en cuenta, se agrega la acreditación de garantías suficientes con el objeto de solventar posibles incumplimientos de los contratos celebrados y fija a la entonces Secretaría de Turismo del Ministerio de Producción como Autoridad de Aplicación.

Pero no se debe dejar de mencionar el cambio que significó la Resolución ST N. 237/07, aprobatoria del Reglamento de Turismo Estudiantil, que va a centrar su atención tanto en la seguridad física de los estudiantes como en el cumplimiento de los contratos.

Antecedentes

Uno de los primeros pasos que se dieron previos a la sanción de la ley 25599 fue la Resolución S.T.N. 159/87, la cual imponía algunas obligaciones a las agencias que operaban turismo estudiantil. La misma había sido de carácter transitorio, pero a la vista de sus resultados, se implementó de forma permanente.

Por eso, poco tiempo después, se dictó la Resolución S.T.N. 159/89, que exigía, en caso de trabajar con turismo estudiantil, comunicarlo con anticipación a la SECTUR, presentar Declaraciones Juradas con cierta información, como ser el domicilio de actividades, los programas ofrecidos para ese año, una síntesis de los servicios a prestar, entre otras cosas.

Posteriormente, en el año 2002, se promulga la ley 25599 que define dos conceptos por separado:

- a. “Viajes de estudio: Actividades formativas integradas a la propuesta curricular de las escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento.
- b. Viaje de egresados: Actividades turísticas realizadas con el objeto de celebrar la finalización de un nivel educativo de carrera (...), ajenos a la propuesta curricular de las escuelas y sin perjuicio del cumplimiento del mínimo de días de clase...” (Ley N° 25599. Boletín Oficial de la República Argentina, CABA, Argentina, 14 de junio de 2002).

Con esta ley las exigencias para obtener la autorización en turismo estudiantil fueron mayores. Las agencias, sumado a tener que estar inscriptas en el Registro de Agentes de Viajes, también debían tener un Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil.

En cuanto a las Declaraciones Juradas que presentaban previamente, debían detallar la cantidad de servicios programados para el año en curso. Además, se agrega el tener que constituir cuatro seguros para cada integrante del contingente de estudiantes, los cuales eran de responsabilidad civil, de vida, de accidentes personales y de cobertura médica.

Sin embargo, aun contando con la normativa mencionada, se sucedieron algunos hechos de quiebra de empresas turísticas:

1. El caso Río de la Plata S.A., año 2002: En este año, en dos de los hoteles que poseía la compañía, ocurrió un paro gremial, que fue el primero de una serie de incumplimientos por parte de la empresa. Luego devino un cambio de directorio más el cierre de varias sucursales, lo que derivó en la apertura de un sumario

administrativo y ya se preveía la imposibilidad de cumplir con los servicios. Tiempo después, en 2005, se dictó la quiebra.

2. El caso LAPA Estudiantil S.A., año 2003: A comienzos de ese año había rumores sobre el complicado estado financiero de la empresa. Algunos meses después, los medios de comunicación anunciaban el cierre de la empresa y la desaparición de los directivos, con la posibilidad de dejar sin viaje a cerca de 1200 estudiantes. Esto llevó al reclamo de padres y asociaciones de consumidores, lo cual produjo la intervención de funcionarios públicos.
3. El caso Cinco Zonas S.R.L., año 2004: Sin previo aviso, sucedió que la casa central y sus sucursales quedaron vacías. Dejaron varados a cerca de 850 estudiantes en la ciudad de San Carlos de Bariloche, otros tantos próximos a viajar y también a los que ya habían comenzado a pagar su viaje. Por medio de distintas agencias de viajes y la intervención de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación, se dio solución a dicha situación.
4. El caso Zaiga Travel S.R.L., año 2006: Un día antes del anuncio oficial, la empresa se había comunicado con sus proveedores para notificarles de la imposibilidad de pago debido a problemas financieros. Frente a esto, la Secretaría de Turismo de la Nación, mediante reuniones con varias agencias de turismo, anunció que se ofrecerían nuevos programas de viajes para atender la situación.

Como resultado de todo lo expuesto, en el año 2007 se promulgó la ley 26208, que modifica a la ley 25599, resaltando como importante: el deber de informar a la Autoridad de Control cualquier cambio en las Declaraciones Juradas anuales, establecer la cantidad de seguros que las empresas deben contratar y agrega la acreditación de garantías suficientes con el objetivo de afrontar posibles incumplimientos de los contratos mediante fondos fiduciarios de garantías.

Pero otro de los cambios importantes fue el dictado de la Resolución ST N. 237/07, aprobatoria del Reglamento de Turismo Estudiantil, que va a hacer foco en la seguridad física de los estudiantes y también en la seguridad del cumplimiento de los contratos.

Además de las exigencias que ya estaban establecidas, se suman entre otras:

- a. La distinción entre organizador y comercializador, según si se contrata directamente las prestaciones o se actúe de intermediario.
- b. Se debe presentar una Declaración Jurada, con una serie de 8 formularios.
- c. Cumplir con dos grandes garantías. Una consiste en un aporte a un fideicomiso privado, denominado Fondo de Turismo Estudiantil; la otra con la contratación de un seguro de caución a favor de Nación Fideicomisos S.A. Y sumado a los seguros de responsabilidad civil y de accidentes personales, se debe contratar los servicios de asistencia al viajero.
- d. También se establecen más requisitos para desempeñarse como coordinador de turismo estudiantil.

Sobre el Fondo de Turismo Estudiantil:

“...fue creado mediante la Res. 237/2007. Este fondo, está constituido por el aporte equivalente al 6% de cada contrato de turismo estudiantil suscripto, con la única excepción de aquellos que no incluyen pernocte (...), La cuota cero fue instaurada por la resolución 237/2007 del Ministerio de Turismo de la Nación (derogada por Res. 23/2014), la misma que creó el Fondo de Turismo Estudiantil” (Barreiro, 2018).

Posteriormente, dicho reglamento sufrió tres nuevas modificaciones, entre los años 2008 y 2009.

Ley 25599 – Ley de Turismo Estudiantil

Dentro de la serie de artículos que la conforman, se mencionan a continuación algunos de ellos según su relevancia. Para comenzar, el artículo primero establece que las agencias

debidamente habilitadas para prestar servicios a contingentes estudiantiles deberán contar con un “Certificado nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil”.

El artículo segundo, hace mención a los conceptos de viajes de estudios y viajes de egresados, entendiendo como principales diferencias las personas que participan en su organización y la finalidad misma del viaje.

En el quinto, se determina la información que deberá contener la Declaración Jurada, a fin de obtener el correspondiente certificado de autorización, como ser:

- Personal de la empresa.
- Información personal de las personas a cargo de la atención, coordinación y cumplimiento de los compromisos en los lugares de destino del viaje.
- Programas ofrecidos.
- Listado de coordinadores de grupo.
- Listado de promotores.
- Fotocopia del modelo de contrato a utilizar.
- Cantidad de servicios programados.

En su séptimo artículo, se detalla la información que contendrán los contratos de venta de los servicios de turismo estudiantil. Y, por último, en el artículo número doce, en caso de fuerza mayor de no poder prestar algún servicio, se deberá brindar otro de igual o superior categoría al establecido.

Ley 26208 – Modificación de la ley 25599

Se afirma que “El proyecto de modificación de la ley 25.599 de Turismo Estudiantil que impulsara el Partido Justicialista y que ha sido sancionado el 20 de diciembre del 2006 por Ley N. 26.208 consta de apenas 9 artículos que conforman el presupuesto básico e imprescindible para poder acceder a una solución definitiva” (Aramburu & Casanova Ferro, Por siempre estudiantes, 2007).

Como cuestiones a señalar de la misma, se exige en su artículo primero que se detallen la cantidad de servicios programados, vendidos o reservados, no sólo del año en curso, sino también del anterior. Y que se especifique el precio total y por contingente.

Pasando al segundo artículo, se determina un plazo de 15 días hábiles para notificar de las modificaciones que deban realizar de sus Declaraciones Juradas. Referido al tercer artículo, se menciona la certificación fehaciente de la contratación de un seguro de responsabilidad civil, que cubra determinados servicios de asistencia al viajero, desde el inicio hasta la finalización del viaje.

En el cuarto, se incorpora que la agencia acredite la constitución de garantías suficientes, con el objeto de responder frente a posibles cumplimientos parciales y/o totales derivados del contrato, mediante la implementación de distintas herramientas, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación.

Dentro del quinto artículo, se afirma a la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación como Autoridad de Aplicación. Por otro lado, señala que en las relaciones de consumo que se generen, se aplicará la Ley de Defensa al Consumidor, número 24240, y sus normas complementarias.

Y en el sexto y último, ya que los últimos tres artículos son de forma, se contempla que la Autoridad de Aplicación podrá sancionar con la cancelación del Certificado Nacional de Autorización para las Agencias de Turismo Estudiantil, a las agencias que transgredan las prescripciones de la presente ley.

Situación reciente

En el mes de mayo de 2019 fue celebrado un Congreso de Agentes de Viajes, organizado por FAEVYT, en el cual fue tratado el tema de la regulación en turismo estudiantil, poniendo énfasis en el fideicomiso para dar más seguridad a los estudiantes.

Posteriormente a la quiebra de la empresa Snow Travel en agosto de 2018, surge:

“Turismo y FAEVYT comenzaron a estudiar cambios en la normativa para evitar que las empresas que acumulen deudas sigan vendiendo viajes y luego incumplan con los servicios. Recientemente se incorporó un requisito clave: desde ahora, para renovar su legajo de habilitación y vender los viajes, las agencias deben obtener un certificado de libre deuda de sus proveedores (hoteles, firmas de transportes, etc.) por los servicios contratados en años anteriores” (Gioberchio, 2019).

Contrato Estudiantil

El contrato de turismo estudiantil debe contener obligatoriamente los datos completos de la empresa de viajes turísticos que brindará el servicio e información detallada de:

- Autorización para operar con turismo estudiantil;
- Denominación de los establecimientos educativos: domicilio, nivel, curso y listado de los estudiantes y sus acompañantes;
- Nombre y domicilio de los distintos prestadores de servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios, especificando claramente tipos, categorías, calidades, duración, con aclaración de la cantidad de plazas contratadas con cada uno de ellos. Fecha de salida de los distintos contingentes, número de estudiantes que lo componen, hotel en el que serán alojados, restaurantes y modalidades de transporte a utilizar para los traslados en el lugar de estadía. No se aceptarán contratos con la leyenda “y/o similares o equivalentes”;
- Certificación fehaciente de la contratación de un seguro de responsabilidad civil comprensiva de la actividad de los agentes de viajes.
- Certificación fehaciente de la contratación para cada uno de los turistas que compongan el contingente estudiantil de seguros de accidentes personales que cubra el riesgo de muerte e incapacidad total o parcial, permanente o transitoria, de asistencia médica y farmacéutica y otros servicios de asistencia al viajero, y otros instrumentos que establezca la reglamentación. En todos los casos deberán cubrir los riesgos físicos desde el inicio hasta la finalización del viaje, con el

detalle de las empresas contratadas, acreditando fehacientemente la autorización expedida por el organismo de contralor según la materia en cuestión.

- Acreditación de la constitución de garantías suficientes, con el objeto de solventar posibles incumplimientos parciales y/o totales derivados de las relaciones contractuales, mediante el establecimiento de fondos fiduciarios de garantía y/o garantías de carácter patrimonial y/o bancarias y/o financieras y/o depósitos en garantía y/o seguros de caución, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación. La presente enumeración es de carácter enunciativo.

La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación es la autoridad de aplicación de esta ley y facilita los modelos de contrato de turismo estudiantil a las agencias turísticas y a toda persona interesada, con el fin de verificar que las agencias cumplan con todos los requisitos exigidos legalmente. Aquellas que no lo hagan o alteren los servicios previamente pactados en el contrato sin consentimiento expreso de la otra parte, deben abonar al damnificado el valor del precio del servicio pactado que se haya incumplido. Además, la autoridad de aplicación podrá cancelarles el Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil y aplicar las multas previstas en la ley 18.829 de Agentes de Viaje.

Ante incumplimiento del contrato debe realizarse la denuncia ante la Secretaría de Turismo de la Nación con todos los comprobantes de los pagos realizados hasta el momento del incumplimiento y el cupón de pago de la Cuota Cero.

Asimismo, en las relaciones de consumo que se generen, se aplicará la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240, y sus normas complementarias mediante sus respectivas Autoridades de Aplicación.

Qué se debe verificar:

- Elegir una agencia autorizada que tenga el Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil ya que integran un fideicomiso que te

asegura el viaje si hay incumplimiento de contrato (Cuota Cero) y además están habilitadas para firmar contratos garantizados.

- La Cuota Cero es el primer pago del viaje. Todos los pagos de la Cuota Cero van a un fideicomiso y si la agencia incumple el contrato antes de la realización del viaje, el fondo del fideicomiso te asegura el viaje. Esta Cuota sólo pueden emitirla las agencias autorizadas y una vez paga, entra en vigencia el contrato garantizado.
- El contrato debe ser el modelo aprobado por la Secretaría de Turismo de la Nación y tener un código de seguridad. Debe incluir hospedaje, transporte, gastronomía, excursiones diurnas, seguro médico y de asistencia al viajero.
- Debe viajar un coordinador cada 35 estudiantes. El coordinador debe ser mayor de 21 años, tener estudios secundarios completos, certificado de no poseer antecedentes penales y certificado de buena conducta.
- A las relaciones de consumo generadas por este tipo de contratación se aplica también la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Al momento de consultar la cantidad de agencias habilitadas, figuran 234 resultados. Lo que no se sabe exactamente es cuántas realmente continúan operando y cuántas dejaron de hacerlo ya que, con la crisis económica producto de la pandemia, varias dejaron de funcionar.

Resolución 118/05

Dentro de esta resolución dictada en el año 2005, caben señalar algunas cuestiones:

- En su primer artículo se observa que aquellas agencias de viajes que quieran trabajar con turismo estudiantil, deberán obtener el “Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil”, según fuera determinado por la Ley N.º 25.599, en el momento previo a comenzar las operaciones comerciales.

- En el octavo artículo se menciona la obligación por parte de las agencias a contratar:
 - a) Una póliza de Accidentes Personales;
 - b) Un servicio de Asistencia Médica (conforme lo determinado por el Art. 13° de la Ley N.º 25.599 y las especificaciones descriptas en el título II del anexo de la presente resolución).

El costo de ambas contrataciones debe ser incluido en la tarifa total del viaje.

A las recién mencionadas, se suma lo establecido en el noveno artículo, donde “Las agencias de viajes están obligadas a contratar por su cuenta y orden, una póliza de Responsabilidad Civil” (conforme lo determinado por el Art. 13° de la Ley N.º 25.599 y normas descriptas en el título I del anexo de la presente resolución).

Y, finalmente, podemos destacar lo que figura en el artículo dieciocho, donde figura que “Los Establecimientos Educativos de cualquier nivel, sean públicos o privados, sólo podrán ofrecer u organizar turismo estudiantil, en cualquiera de sus modalidades, a través de agencias de viajes habilitadas a tal fin”.

Resolución 498/2020

Esta resolución intenta dar una respuesta a la incertidumbre que tenían tanto los estudiantes como las agencias para los viajes de egresados que, con motivo de la pandemia, se encontraban suspendidos. Plantea básicamente dos opciones señaladas en su artículo cuatro: por un lado, la reprogramación dentro del año posterior al levantamiento de las medidas restrictivas de circulación; y por el otro solicitar el reintegro de lo que se haya abonado por los servicios que se habían contratado.

Dentro de la primera opción se menciona que las agencias deben ofrecer dentro de los 60 días corridos luego del levantamiento de las prohibiciones, dos fechas con itinerarios alternativos que respeten la estacionalidad, la calidad y valores convenidos dentro de lo pactado en el contrato original. Los estudiantes y sus padres tienen 30 días para dar una respuesta a la oferta recibida.

En cuanto al reintegro, se establece que las agencias podrán retener hasta un 25% del precio convenido y abonado por los estudiantes y que dicha devolución se hará en hasta dos cuotas, siendo la primera a los 30 días corridos de que se notificó la solicitud de reintegro. Esto no contempla intereses, por lo que hay que observar el valor del dinero con el paso del tiempo.

Sobre esta resolución se expresó Santiago Aramburu, diciendo que le parece “incompleta además de tardía”, y que “no contempla la posibilidad de emitir vouchers para viajes a futuro que reconozca la totalidad del dinero pagado, no contempla la devolución para los casos de los viajes al exterior que se abonaron en parte en moneda extranjera” (Aramburu, Viajes de egresados: reprogramación y cancelación, 2020).

Y, finalmente, hay cuestiones que no quedan claras respecto de qué pasa si se reprograma y luego se cancela, no hay una valoración sobre la diferencia de montos sobre los servicios que fueron abonados en el 2020 pero se llevarán a cabo entre 2021/22, ni tampoco la incorporación de nuevos costos como ser la asistencia al viajero en este nuevo contexto, entre otras cuestiones.

Decreto 235/2021 - Decreto de restricción de actividades

De acuerdo a la evolución de la pandemia y a la cantidad de casos positivos que registraba el Gobierno Nacional, se continuaron las restricciones sobre algunas actividades. En lo que respecta a los viajes de egresados, la situación no cambiaba y se notificaba del decreto 235/21, en el cual el apartado C del artículo 11 señala que: “Quedan suspendidas en todo el país las siguientes actividades: Viajes Grupales de Egresados y Egresadas, de Jubilados y Jubiladas, de Estudio, para Competencias deportivas no oficiales; de grupos turísticos y de grupos para la realización de actividades recreativas y sociales, lo que será debidamente reglamentado”.

Por lo cual se mantiene la incertidumbre sobre la reactivación del turismo estudiantil, donde las partes interesadas, tanto agencias como demás prestadores, siguen a la expectativa de

algún comunicado del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación, para poder comenzar a reprogramar los servicios, ya que es algo que lleva tiempo y no se puede gestionar de un momento a otro.

Capítulo 3 – Principales problemáticas y oportunidades de mejora

Como se observa en el objetivo general del trabajo, se van a mencionar en este capítulo las principales problemáticas relacionadas al turismo estudiantil, tomando como referencia el destino de San Carlos de Bariloche. Si bien se pueden identificar más cuestiones a resolver, se hará foco en aquellas de mayor relevancia o que se consideran prioritarias a la hora de comenzar a buscar soluciones.

A continuación de cada una, se van a plantear posibles soluciones y los encargados o responsables de llevarlas a cabo para mejorar el desarrollo de este segmento turístico, evitando que nuevamente surjan irregularidades en las prestaciones o que se repitan hechos desafortunadamente conocidos.

Formas y tiempos de comercialización.

Uno de los problemas que se observan es la comercialización de los paquetes de viajes. Según comenta Santiago Aramburu, se acostumbraba a que el promotor de la empresa de turismo estudiantil visite a los estudiantes en los colegios, empatice con ellos y así se produzca la venta (S. Aramburu, comunicación personal, 01 de junio de 2021). Esta situación también tenía repercusión en los cursos inferiores, que luego iban a contratar su propio viaje. Debido al contexto de aislamiento por la pandemia y el desarrollo de las clases virtuales, esto se perdió.

Esta situación deja en claro que las agencias deben reinventarse y adaptarse a una nueva forma de ofrecer sus servicios y captar la atención de una nueva generación de jóvenes, con nuevos gustos y preferencias a la hora de optar por la contratación de un viaje.

Otra cuestión a mencionar en este apartado es la anticipación que existe a la hora de abonar los servicios. Aproximadamente entre 12 y 18 meses antes de la realización del viaje se comienza con la cuota 0 y a partir de ahí se abona el resto del paquete. Esta situación la utilizan las agencias de viaje para refinanciarse y realizar otros pagos que, de haber algún inconveniente en los cobros como lo fue durante la pandemia, desencadena una serie de incumplimientos frente a otros prestadores.

Sobre las condiciones de comercialización

Es fundamental estar al tanto de las tendencias de consumo de los jóvenes, que se van modificando día a día. Saber de qué manera se informan, a través de qué canales de comercialización tener contacto con ellos y lograr una buena comunicación de los servicios.

Se mencionó que, años atrás, el promotor de turismo estudiantil se acercaba a la puerta de los colegios para tomar el primer contacto con los estudiantes y comenzar las relaciones que luego derivaban en la elección de la empresa para la realización del viaje. El nuevo panorama, COVID-19 mediante, marcó una serie de cambios a los cuales las empresas que quieran seguir captando este mercado, sin dudas se van a tener que adaptar.

Afortunadamente, se cuentan con varias herramientas del mundo digital para lograr este objetivo. Es innegable el impacto que tienen las redes sociales en esta nueva generación de jóvenes, las cuales las empresas de turismo estudiantil vienen desarrollando y adaptando a sus objetivos.

Situación económica-financiera

Otra de las situaciones que señala Aramburu es la falta de ventas de paquetes de turismo estudiantil (S. Aramburu, comunicación personal, 01 de junio de 2021). Esto se debe a las siguientes situaciones:

1. Incertidumbre de cuándo se va a superar la pandemia: En el país se vienen prolongando distintas medidas restrictivas sobre actividades vinculadas al turismo, entre otras, y no se sabe cuándo se van a reestablecer los servicios tal como se

brindaban previo a la misma. Esto hace que muchos estudiantes prefieran esperar a que se resuelva esta situación y postergan la compra del paquete.

2. Situación económica-financiera del país: Debido a las medidas establecidas por el Estado, se perdieron muchos puestos de trabajo, aumentó el porcentaje de pobreza y muchas empresas debieron cerrar sus puertas. Como resultado de lo anterior, las familias tienen que atender sus necesidades básicas, relegando otras como un viaje de egresados.

Para agregar a este último punto, Daniela Blanco cita las palabras de Adrián Manzotti, responsable de turismo estudiantil de la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo, “claramente hoy existe una retracción en la venta de viajes estudiantiles, ya sea para el país o al exterior, producto de la crisis económica” (Blanco D. , 2019).

Según comenta la autora, “Los números agregan contexto a lo golpeado que está el sector: este 2019, el movimiento de pasajeros en el marco de los viajes estudiantiles se estima en 89 mil estudiantes. Siendo que la cifra histórica de estudiantes ronda usualmente los 120 a 150 mil personas” (Blanco D. , 2019).

Frente a la situación económica-financiera / incertidumbre de la reactivación del sector

Sobre este tema se conversó también con el Dr. Aramburu, quien sostiene que una de las posibilidades que existe ante la complicada situación económica y financiera que atraviesan las agencias de viajes, es la utilización del fondo fiduciario (S. Aramburu, comunicación personal, 01 de junio de 2021). Al momento no se sabe exactamente de cuánto es el importe recaudado, pero se aproxima a los mil millones de pesos. Plantea también el interrogante de por qué se sigue abonando el mismo monto, ya que hay una caja acumulada bastante grande.

Por otra parte, refiere que se debería actualizar la normativa, ya que “es necesario decir algo respecto de los viajes de egresados con los viajes de estudios, merecen estar separados,

el área de control no está funcionando” (S. Aramburu, comunicación personal, 01 de junio de 2021).

Respecto a la opinión de Adrián Manzotti, comenta que se podrían ofrecer destinos alternativos y reducir los costos, para dar una alternativa más al alcance de los estudiantes y sus familias, que deben afrontar varios gastos (A. Manzotti, comunicación personal, 28 de junio de 2021).

Es interesante lo que señala Daniela Blanco sobre los jóvenes, diciendo que “entre los centennials que asisten al ciclo secundario los gustos e intereses se segmentaron al punto de promover "los viajes a la carta" (Blanco D. , 2019). Por lo cual las agencias deberán repensar qué servicios y actividades incluir para el turismo estudiantil, haciendo un sondeo más profundo de lo que quieren los estudiantes.

Se debe mencionar en este apartado la ayuda que ofrece el gobierno a las agencias y demás prestadores turísticos, en el contexto de la pandemia COVID-19. Es por esto que a través de la Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional⁹ se brindan una serie de herramientas, que en lo que respecta a turismo estudiantil figura en el capítulo IV Programa de financiación de los paquetes turísticos de viajes de turismo estudiantil (artículo 25):

“Establézcase un programa de financiación de los paquetes turísticos de viajes de turismo estudiantil comercializados conforme la ley 25.599 mediante una línea de crédito específica del Banco de la Nación Argentina cuyos tomadores serán las Agencias de Turismo Estudiantil que sean fiduciantes del Contrato de Fideicomiso de Administración del “Fondo de Turismo Estudiantil”.

En el artículo siguiente se establecen las condiciones del programa.

⁹ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/342368/norma.htm>

Por el lado de la reactivación del sector, se necesita cierta previsibilidad para planificar los diferentes servicios del paquete de viajes. En la nota publicada por Llobet (2021), las agencias “aclararon que no pueden planificar las salidas hasta que haya una notificación de Gobierno; mientras que recordaron que el segmento de turismo estudiantil adeuda viajes reprogramados de 2020” (Llobet, 2021). A eso hay que sumarle los viajes contemplados en el 2021, que aún no salieron y también deberán reprogramarse.

Es vital que desde el Estado se den señales claras para que las empresas empiecen a trabajar en esto, recuperar la confianza de los prestadores y los usuarios es imprescindible para que se puedan volver a comercializar estos servicios. Establecer una fecha de reapertura y los requisitos necesarios para desarrollar las actividades son los primeros pasos para poner en marcha la actividad.

Denuncias por reprogramaciones o cancelaciones

Se ha investigado sobre esta cuestión y en una entrevista con la Dra. Lavascsk, quien es abogada y cumple sus funciones en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comentó que se reciben muchas denuncias contra las agencias de turismo estudiantil.

Refiere que, anteriormente, las problemáticas de la actividad estaban vinculadas a la comercialización y al abuso de cláusulas contractuales (L. Lavascsk, comunicación personal, 08 de julio de 2021).

Y, en este último tiempo atravesado por la pandemia de COVID-19, manifiesta que:

- No hay respuesta de las agencias frente a los reclamos de los pasajeros: Debido a las restricciones impuestas por el gobierno nacional, las agencias dejaron de atender presencialmente en las oficinas, y las gestiones se realizan por teléfono u otros canales de comunicación. Lo que comentan los usuarios es que las mismas no responden consultas o reclamos o, si lo hacen, demoran demasiado.

- Frente a la resolución ministerial 498/20¹⁰, algunas empresas no estaban devolviendo a los usuarios el monto correspondiente por la cancelación del servicio.
- Vinculado al punto anterior, algunos padres de los estudiantes no aceptaban la retención del 25% (como monto máximo establecido en la resolución antes mencionada), por lo cual presentaban sus denuncias.
- Otra cuestión en el medio de las devoluciones y reprogramaciones es el de la moneda de pago que fue utilizada para abonar el servicio, ya que no es lo mismo el pago en pesos que en dólares.

Sobre este tema, se puede ver en la nota publicada en el mismo portal de la defensoría, que desde allí se reunieron con autoridades del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación para trabajar sobre los reclamos recibidos.

Se observa que “la mayoría de los casos están relacionados con la imposibilidad que afrontan las familias al pago de las cuotas frente a la situación económica que están viviendo”, y también que “muchas optaron por no realizar el viaje, reclamando la devolución del dinero” (Defensoría del Pueblo, 2020).

Continuando con el tema de las denuncias contra las agencias de turismo estudiantil, Marcos Llobet (2021) señaló que “El Ministerio de Turismo ratificó la denuncia contra Moon Travel y solicitó su suspensión” (Llobet, 2021). Según comenta el autor la agencia no contaba con el Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil, sumado a que los contratos no fueron cargados en el Sistema Aplicativo de Turismo Estudiantil ni tampoco se había abonado la cuota 0 correspondiente.

Siguiendo con este tema, se observaron más irregularidades con respecto a los testeos y controles que se debían realizar los pasajeros, producto de la pandemia COVID-19.

¹⁰ <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/236835/20201103>

En cuanto a las reprogramaciones, cancelaciones y devoluciones

Sobre este tema intentó poner algo de claridad la resolución 498/20. Sin embargo, habría algunas cuestiones a resolver. Para comenzar, en otra entrevista realizada al Dr. Aramburu, publicada en el podcast Derecho y Turismo, habla sobre la devolución de lo abonado que, salvo excepciones, las agencias retienen un 25% de lo abonado (Dángelo Martínez, 2020-presente, 7m). Es interesante revisar esta cuestión frente a posibles reclamos y denuncias de los usuarios que quieran recuperar el total del dinero.

Luego plantea que el ministerio regula a las agencias sobre los servicios básicos, no sobre el valor total de los servicios, entonces ¿hasta dónde es competente? Hay cuestiones que lo exceden (Dángelo Martínez, 2020-presente, 11m30s).

Finalmente, que el fondo fiduciario puede actuar como salvavidas, ya que se va a prestar un servicio en el 2021 cobrado en el 2020, por lo cual no son los mismos valores (Dángelo Martínez, 2020-presente, 15m15s). En esto sugiere como posibilidad modificar el objeto del fideicomiso y que pueda ser utilizado en este contexto de pandemia. El último dato sobre el monto de este fondo fue obtenido de las “Memorias y Balances” del BICE correspondiente al año 2018, establecido en \$474351.

Identificación del Fideicomiso	Tipo de Fideicomiso	Denominación del Fiduciante	Monto del patrimonio fideicomitado 31.12.2018
Fideicomiso de Administración "Fondo de Turismo Estudiantil"	Fideicomiso de Administración	Agencias de Turismo Estudiantil	474.351

Fuente: Memoria y Balance, BICE – 2018.

Son algunos de los grises que se mencionan en esta resolución que como se dijo al principio, intenta dar respuesta a varios interrogantes que se venían planteando una vez comenzada la pandemia que trajo varios problemas a los viajes de egresados y genera incertidumbre para las agencias y los estudiantes y sus familias.

Problemáticas generadas durante la pandemia

Cancelaciones y reprogramaciones

Desde el portal de La Agencia de Viajes, se señala que “desde FAEVYT sugieren que las reprogramaciones de los viajes de egresados del 2020 se realicen en mayo y las del 2021 sean en agosto” (LADEVI, 2021).

Sin dudas que esto representa muchos inconvenientes para las agencias y para los estudiantes, sumado a que hasta la resolución 498/20, no se tenía bien en claro cómo serían las mismas ni con qué condiciones.

La incertidumbre sobre la reactivación de un sector que justamente necesita programar con antelación una serie de servicios coordinados con distintos prestadores, hace que todo sea más complicado para las distintas partes, generando además que hasta que no se vea un horizonte más claro, no se contraten nuevos servicios, golpeando aún más a las agencias de viajes.

Denuncias por incumplimiento del decreto 435/21¹¹

Otra de las denuncias que se registraron contra una agencia de viajes de turismo estudiantil fue por la sospecha de que un grupo de jóvenes que realizaban actividades y excursiones en la ciudad de San Carlos de Bariloche, tenían las “características de un viaje de egresados”, siendo que por decreto estaba prohibido.

El autor Claudio López menciona que dicho grupo proveniente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), “coincidían en actividades y fechas de alojamiento”, motivo por el cual las autoridades de la ciudad realizaron la denuncia (López, 2021).

Otro autor que se expresa sobre el mismo tema es Pablo Tortosa Rivas, quien plantea que “estos hechos ponen sobre la mesa una serie de contradicciones y supuestos sobre el significado legal, la tipificación y el marco regulatorio de los “viajes de egresados”, dejando interrogantes como “¿cuál es la tipificación de esta clase de viajes? ¿Cómo se identifica a un grupo de egresados?” (Tortosa Rivas, 2021).

¹¹ <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/246473/20210703>

Frente a la situación de estos jóvenes, se procedió con la apertura de un sumario a la agencia junto a la interposición de una medida cautelar de quince días de suspensión hasta tanto se esclarezca lo sucedido.

Viajes de pasajeros con COVID-19

Más irregularidades fueron observadas durante la pandemia, en donde estudiantes que realizaron su viaje de egresados “falsificaron documentos sanitarios” (Llobet, 2020). Aparentemente, desde la ciudad de Paraná viajaron alumnos sabiendo que tenían covi-19.

Otra situación con pasajeros contagiados se dio “luego de que 44 de los 149 jóvenes que volvían de viaje de egresados desde México dieran positivo en la prueba de coronavirus” (INFOBAE, 2021). Esto llevó a que desde el Ministerio de Salud se desalentaran aún más los viajes al exterior.

Incertidumbre para la reactivación del segmento

Como fuera mencionado anteriormente, no tener un horizonte claro para volver a realizar los viajes de egresados sin dudas que representa algunos inconvenientes.

Si bien desde el municipio de San Carlos de Bariloche afirman estar en condiciones de recibir a los estudiantes y que vienen trabajando con los distintos protocolos, necesitan la confirmación por parte del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

En la nota publicada en el portal Mensajero, el secretario de Turismo de Bariloche, Gastón Burlón, señala que:

“Sería para fines de agosto o mediados de septiembre. La fecha que Nación considere, pero necesitamos que ya autorice y anuncie a partir de cuándo se podrá reactivar. Porque lleva un tiempo considerable programar los viajes, no es subirse a un auto e ir. Hay una cierta logística que lleva su tiempo determinado para poder armarlo” (**MENSAJERO WEB, 2021**).

Alternativas frente a las problemáticas del COVID-19

Una de las situaciones favorables que señaló Manzotti fue el avance de la vacunación en el país, que va a ayudar a la disminución de casos positivos de coronavirus (A. Manzotti, comunicación personal, 28 de junio de 2021).

Otro de los aspectos a tener en cuenta en este apartado es el de los protocolos turísticos elaborados entre el Ministerio de Turismo y Deportes en conjunto con el Instituto de Calidad Turística, la Cámara Argentina de Turismo y las provincias, por medio del Consejo Federal de Turismo, de los cuales el turismo estudiantil se puede servir, entre otros, de los siguientes: establecimientos gastronómicos, agencias de viajes y turismo, prestadores turísticos, centros de esquí, guías de turismo y turismo de aventura.

Para continuar, se debe tener especial cuidado en los lugares o centros que realizan los tests de PCR requeridos para poder viajar, y no caer en aquellos que no estén debidamente habilitados y autorizados a realizarlos.

Es necesario también que desde el Estado se establezca un panorama más claro sobre los decretos y disposiciones que fueron emitidos, permitiendo que en las relaciones entre los prestadores y los usuarios no queden dudas y se establezcan reglas más claras. También ayuda a la previsibilidad del sector, que es requerida para organizar mejor los servicios.

Otras problemáticas

“Debido a los reiterados incumplimientos de distintas agencias de viaje en la prestación de servicios de turismo estudiantil, te brindamos información útil para contratar y reclamar” (Vadillo, 2014). Algunas cuestiones más que se pueden señalar con respecto a las que se vienen desarrollando en los puntos anteriores son las que menciona Mario Vadillo (2014), como por ejemplo el aumento de la tarifa del servicio contratado o una reducción en los servicios ofrecidos, el mal estado de las unidades de transporte que se utilizan en los viajes y la cancelación de vuelos, la prestación de servicios deficientes en hoteles, excursiones, discotecas, compañías aseguradoras y cobertura médica, entre otros y, finalmente, las agencias de viajes que no cuentan con la licencia habilitante, sin el certificado nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil.

Quedarán para analizar en posteriores investigaciones las siguientes cuestiones:

1. Conocer si las empresas que comercializan el segmento se encuentran preparadas y condiciones de operar, ya que algunas surgieron de forma algo improvisada.
2. Observar en el mismo sentido la preparación del personal que se desempeña en el segmento, dado el contexto actual del turismo. También ver la situación de los vendedores y sus condiciones de ventas, las comisiones que perciben.
3. Saber cómo son las contrataciones con los dueños de los boliches en San Carlos de Bariloche, ya que en algunos casos se les imponen ciertas condiciones de venta a las empresas que comercializan turismo estudiantil, sin dar mucho margen a la negociación de los servicios.

¿Cómo mejorar la prestación de los servicios?

Es fundamental el asesoramiento que puedan brindar las diferentes cámaras y asociaciones. En este trabajo fueron mencionados, como figuras relevantes, el Ente Mixto de Promoción Turística de Bariloche (EMPROTUR), la Federación de Agencias y Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT), y la Asociación de Turismo Estudiantil de San Carlos de Bariloche (ATEBA). Las mismas se encargan de ayudar a sus miembros a prestar mejores servicios, a formarlos y capacitarlos en diferentes temáticas, a resolver las dificultades y dudas que tienen los prestadores para con sus servicios.

Desde la parte pública, se pueden mencionar las siguientes herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística para mejorar las diferentes prestaciones:

a) Directrices de competitividad para organizaciones turísticas¹²

El objetivo de las mismas es optimizar la calidad en la prestación de los servicios, beneficiando la gestión integral de la organización, permitiendo mantener y/o superar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

¹² <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-competitividad-para-organizaciones-turisticas>

b) Directrices de gestión turística para municipios¹³

Su propósito es aumentar la competitividad del destino. Se proporcionan a las áreas de turismo de los Municipios recomendaciones sobre la capacitación del personal, la identificación y fortalecimiento de las relaciones entre el ámbito público y privado y el aumento de la satisfacción de los turistas.

Al aplicarlas se colabora en optimizar la administración de los recursos, se instala una cultura de la calidad, un mejor posicionamiento del destino y se incrementa la llegada de turistas, garantizando el desarrollo sustentable del destino. Asegura, finalmente, la profesionalización de la cadena de valor turística y promueve el desarrollo local para brindar una mejor calidad de vida a los residentes.

c) Norma IRAM-SECTUR 42705 – Coordinador de Turismo Estudiantil¹⁴

En la misma se establecen los requisitos de competencia laboral del coordinador de turismo estudiantil para definir las responsabilidades y requisitos del coordinador, contar con un marco de referencia a fin de que se optimice la prestación de sus servicios, considerando los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

El coordinador debe cumplir con determinados criterios de desempeño (coordinar la ejecución del programa de viaje, liderazgo, promover el respeto por los atractivos turísticos y el ambiente), requisitos básicos y de conocimientos (edad, nivel educativo, conceptos de la actividad turística estudiantil), sumado a otros requisitos de formación (dinámica de grupos, prevención de accidentes, normativa, legislación y documentación requerida), demostrar atributos personales (respeto y práctica profesional), y, por último, reunir ciertas habilidades (manejo de documentación, identificación de necesidades de los clientes).

¹³<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-gestion-turistica-para-municipios>

¹⁴ <https://docplayer.es/19992881-Norma-argentina-iram-sectur-coordinador-de-turismo-estudiantil-requisitos-de-competencia-primer-edicion-2009-03-30.html>

Sin lugar a dudas, trabajar sobre el concepto de calidad va a resolver varias de las dificultades que se vienen presentando en el sector, permitiendo detectar oportunidades de mejora que aumenten la satisfacción de los usuarios y beneficien la situación de los prestadores turísticos en la optimización de sus recursos y la reducción de sus costos operativos.

Capítulo 4 – Los sectores involucrados

Control y “supervisión” de la actividad

Considerando el marco legal del turismo estudiantil, se mencionan a continuación algunos actores que, por su relevancia y vinculación, se destacan para el control de la actividad, tratando de evitar a futuro que se produzcan no conformidades en las prestaciones de los servicios establecidos.

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

Es el principal encargado del control sobre el turismo estudiantil. Es la autoridad de aplicación de la ley que rige la actividad, motivo por el cual es el máximo responsable.

También, es quien emite las autorizaciones para que las agencias de viaje puedan comercializar los paquetes de turismo estudiantil y debe supervisar que se cumplan todos los requisitos. Otra de sus funciones es recibir las denuncias efectuadas por estos viajeros frente a alguna irregularidad o incumplimiento.

Dentro de su página web, ofrece ayuda para quienes vayan a contratar con una agencia de viajes, corroborando que la misma se encuentra habilitada, observando los modelos de contrato de turismo estudiantil, información vinculada a la cuota cero, los protocolos sanitarios y finalmente dónde registrar una denuncia.

Secretaría de Turismo y Producción – San Carlos de Bariloche

Es el organismo público local en materia de turismo. Puede coordinar un trabajo en conjunto con las autoridades municipales para observar el correcto desarrollo de las actividades de los egresados y de los prestadores en el destino.

Conoce de manera directa la situación que se vive en la ciudad con los diferentes impactos que este segmento ocasiona en el ambiente y en la comunidad local, tanto los positivos como los negativos.

Es importante que lleve un registro estadístico de las distintas variables que influyen en la ciudad, como por ejemplo la cantidad de arribos de estudiantes, el gasto turístico que realizan y la capacidad de alojamiento de los hoteles, para lograr una mejor gestión y supervisión de la actividad.

Federación Argentina de Empresas de Viajes y Turismo

Previo a ser llamada así, la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo desarrolló sus funciones durante 63 años, representando a las principales agencias de viajes del país distribuidas por todo el territorio nacional, contando con más de 1800 operadores turísticos y agencias.

En su página web se puede señalar como uno de sus principales objetivos “Ejercer un severo control de las Agencias y operadores miembros, asegurando el mantenimiento de la ética profesional y comercial en la actividad turística” (FAEVYT, s.f.). Por lo cual es una institución fundamental para la supervisión en las prestaciones del turismo estudiantil.

En la entrevista con el referente en FAEVYT sobre los viajes de egresados, Adrián Manzotti, comenta que dentro de los roles de la federación están el brindar las herramientas necesarias para afrontar las problemáticas de sus miembros, ofrecer asesorías y mantener la comunicación con el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (A. Manzotti, comunicación personal, 28 de junio de 2021).

La Asociación de Turismo Estudiantil de San Carlos de Bariloche (ATEBA)

Esta asociación está conformada por empresarios de la ciudad de Bariloche que, desde hace más de 20 años, se han reunido para mejorar la prestación de servicios dirigidos al segmento del turismo joven. En los últimos años la ciudad recibía cerca de 150 mil jóvenes por año, no sólo de Argentina sino también de otros países, principalmente limítrofes.

Como figura en su portal, en dicha asociación podemos ver a prestadores vinculados al sector del alojamiento, empresas que brindan excursiones de las más variadas, como por ejemplo rafting o cabalgatas, discotecas y de asistencia al viajero, entre otras.

Por lo expuesto se podría decir que al estar agrupadas y llevar adelante un trabajo en conjunto, abarcando la mayoría de los servicios que se ofrecen en el paquete de turismo estudiantil, ATEBA puede contribuir al control de los servicios que se brindan en destino, para que las prestaciones de den según lo acordado, en condiciones seguras, pensando en los requisitos del cliente.

Ente Mixto de Promoción Turística de Bariloche

Dicha institución reúne desde hace más de 30 años a todos los actores tanto públicos como privados de Bariloche. “Todos los vecinos que tienen una habilitación comercial efectúan un aporte que es proporcional a su actividad, ubicación geográfica, cantidad de empleados y al tamaño de su negocio” (Redacción, 2021). Este aporte se utiliza exclusivamente para la promoción del destino turístico. Buscando llegar a los segmentos actuales y potenciales de la ciudad.

Actualmente, en el directorio figuran el intendente de Bariloche, Gustavo Gennuso, el secretario de Turismo Gastón Burlón y la vicepresidencia a cargo del sector privado, con Julieta Rimoldi en representación de la Cámara de Turismo. Dentro de sus integrantes podemos mencionar, entre otros, a la Municipalidad de Bariloche, la Cámara de Turismo, la Cámara de Comercio, la Asociación de Turismo Estudiantil de San Carlos de Bariloche, la Asociación Empresarial Hotelero Gastronómica, la Asociación de Hoteles de Turismo, la Asociación Agencias de Viajes y Turismo de Bariloche y la Asociación Empresas Transporte Automotor de Pasajeros Bariloche.

Las partes interesadas

Como señalaran los autores Aramburu y Casanova Ferro (2007), los principales actores que se ven involucrados en el turismo estudiantil son los siguientes:

- Las instituciones educativas: Si bien las autoridades no tienen responsabilidad sobre el viaje de egresados, lo que se venía desarrollando como modalidad de comercialización es la visita de coordinadores de turismo estudiantil a la salida de los colegios, obteniendo la atención de los estudiantes.

En algunos casos, existen escuelas primarias o secundarias que han organizado por su cuenta viajes de egresados para sus estudiantes, con participación de los docentes y padres o tutores de los alumnos, situación que debería ser revisada por los organismos de control pertinentes.

- Los estudiantes y sus familias: Sin lugar a dudas los principales protagonistas en esta cuestión. Importante considerar como fueron cambiando sus gustos y preferencias por estos viajes y el esfuerzo que representa hacer frente a todos los gastos que un viaje de egresados conlleva, sumado a la colaboración de sus familiares. Estos últimos no sólo van a estar colaborando desde lo económico, sino también con la firma del contrato y con la participación de algunos padres/madres en el desarrollo del viaje.
- Los prestadores turísticos: Es importante en materia económica lo que representa el turismo estudiantil para cada uno de ellos y la relevancia de algunos al momento de elaborar el presupuesto final del viaje, por tener distintas condiciones para negociar tarifas. Además, son muchos los actores intervinientes en el paquete turístico (alojamiento, transporte, excursiones, comidas, boliches, entre otros).
- Las agencias de viajes autorizadas: Como se vio en las distintas problemáticas, su correcto desempeño es fundamental para que se lleven a cabo de la mejor manera los viajes de egresados. No sólo con el cumplimiento de las distintas obligaciones que de por sí tienen con la ley de turismo estudiantil, sino también con la elección y contratación de los distintos prestadores turísticos mencionados en el apartado anterior.
- El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación: Tiene un rol fundamental como autoridad de aplicación de la ley de turismo estudiantil y encargado de supervisar el

correcto desempeño de las agencias habilitadas en tal segmento. Puede imponer sanciones a las agencias que no cumplan los requisitos correspondientes o cancelar la autorización para que funcionen como tal.

- Las autoridades locales en materia turística: Según el destino, puede haber una secretaría, una dirección o incluso, en algunos de ellos, un ministerio de turismo. Para el caso de la ciudad de San Carlos de Bariloche, existe una Secretaría de Turismo y Producción, quien será la encargada de llevar la supervisión y el control de los prestadores turísticos en la ciudad.

Actores clave para la búsqueda de soluciones

Los prestadores turísticos / Las agencias de viajes

Deben trabajar en conjunto y con las distintas asociaciones que los nuclean para establecer los principales problemas que enfrentan, sumado al contexto de la pandemia. Son muchos los que intervienen en las prestaciones que figuran en el paquete de viaje de turismo estudiantil, por lo cual un trabajo en conjunto tiene más peso que diferentes acciones individuales.

Organismos públicos de gobierno / El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

Hemos nombrado al MINTURDEP como autoridad de aplicación de la ley que rige al turismo estudiantil, por lo cual debería ser el protagonista en ofrecer herramientas para que los prestadores brinden los servicios en las condiciones ofrecidas y no se produzca desvíos.

Debe exigir que se cumplan los requisitos para poder comercializar, más allá de otorgar la autorización a las agencias de viajes para que lleven adelante sus operaciones. Tiene que seguir trabajando con los demás sectores públicos y privados, buscando alternativas que resuelvan la compleja situación de los estudiantes que quieren cumplir el anhelo del viaje de egresados.

Las autoridades locales

Deben conocer lo que ocurre en los destinos que albergan a los estudiantes, cuáles son las demandas insatisfechas o las oportunidades de mejora que tienen que trabajar. Son la instancia más próxima a todas estas situaciones y conviven con ellas todos los días. Por lo cual es importante la recopilación de información y el posterior análisis que hagan de la misma para una correcta toma de decisiones que beneficien al sector.

Tienen dentro de su alcance distintas herramientas para ayudar a los prestadores a brindar un mejor servicio, garantizando el disfrute de los egresados y la tranquilidad para sus familias.

Asociaciones e instituciones privadas o mixtas

Es de interés mencionar las recomendaciones que brinda el portal Derecho en Zapatillas (2017), a la hora de contratar los servicios de una agencia de viajes de turismo estudiantil, mencionando que “es importante considerar algunos consejos prácticos sobre la regulación, los deberes y derechos que se tienen al contratar una agencia de turismo estudiantil” (Derecho en zapatillas, 2017). En primer lugar, la misma tiene que estar dentro del listado de agencias registradas en el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. El usuario puede pedir para este caso el Certificado de Autorización para Agencias de Turismo Estudiantil.

Sobre el contrato a celebrar debe seguir alguno de los modelos aprobados por el MINTURDEP que figuran en su página web, además de tener un código de seguridad. Sumado a esto, se deben especificar los servicios gastronómicos, seguro médico y asistencia al viajero y las excursiones “recreativas”.

Se recalca la importancia de tener paga la cuota cero, la cual es una garantía en caso de que se incumpla en alguna prestación. Es lo primero que se paga, representa el 6% del valor del viaje y tiene diferentes medios de pago.

En cuanto a los coordinadores que acompañan al grupo de estudiantes, los mismos tienen que tener al menos 21 años de edad, haber completado los estudios secundarios, no tener antecedentes penales, deben estar inscriptos en el Registro de Coordinadores y la cantidad se establece en un coordinador cada 35 pasajeros.

Dentro de las asociaciones vinculadas al turismo estudiantil, podemos señalar que FAEVYT menciona dentro de sus objetivos el “estudiar los problemas que afectan la actividad turística, colaborando en la búsqueda de soluciones adecuadas para las diferentes problemáticas, representando y defendiendo los intereses de sus asociados” (FAEVYT, s.f.).

Algunas situaciones que se deberán debatir

Son interesantes algunos interrogantes que señala Pablo Tortosa Rivas (2021) de cara al futuro del turismo estudiantil:

- Mayoría de edad por parte de los pasajeros y la no necesidad de inclusión de los padres/tutores
- ¿Qué pasa si en vez de alumnos ya son exalumnos?
- ¿Cuál sería la diferencia entre un viaje contratado por graduados y otro por compañeros de un equipo deportivo?
- Para la organización de una salida grupal, ¿es necesaria la presencia de un guía o coordinador?
- En cuanto la contratación de un paquete de turismo estudiantil es “a efectos de poder realizar preventas y obtener el sello de “garantía” y la “seguridad” del fideicomiso, pero ¿son necesarias si las ventas se hacen en cuotas, de contado o el cliente confía en el operador?” (Tortosa Rivas, 2021).

Son varios los interrogantes que circulan alrededor del turismo estudiantil, por lo cual sería necesario que las autoridades que regulan la actividad se reúnan con las partes involucradas y empiecen a buscar respuestas para mejorar la situación de los estudiantes frente a un viaje de fin de curso y adaptarse a los cambios que la actualidad requiere.

Conclusión

Por lo que se pudo investigar en el trabajo, el turismo estudiantil es un segmento muy importante tanto para los jóvenes que quieren realizar su viaje de fin de curso como así también para los prestadores turísticos y la comunidad local, que se ven beneficiados por el gasto turístico que los estudiantes realizan en el destino.

Pero este sector viene muy golpeado por diferentes problemáticas, como ser la quiebra de empresas, la situación económica de la sociedad y de los empresarios, las denuncias sobre las agencias por cancelaciones y devoluciones y, sobre todo, la pandemia de COVID-19 que le puso un freno bastante extendido en el tiempo a la actividad.

Esta crisis sanitaria produjo también algunas limitaciones a la investigación, debido a las restricciones sobre las diferentes actividades que generaron una distancia en cuanto a la comunicación, ya que no fue posible tener información directa de las agencias de viajes que se encontraban tratando de resolver sus problemas y no hubo respuesta por los diferentes canales que ofrecían (mail, teléfono, redes sociales).

Considero que la actividad turística es fundamental para generar un gran desarrollo en una ciudad, distribuyendo beneficios para la comunidad local de manera directa e indirecta, como ser la generación de empleo, obras de infraestructura, conservación del ambiente, entre otras. Por lo cual, recuperar y mejorar el sector del turismo estudiantil es una cuestión relevante para los destinos que reciben a los estudiantes y para otros que en un futuro quieran hacerlo.

Todo esto sin olvidar que se debe trabajar en una gestión sostenible y responsable de los recursos, teniendo en cuenta ocasionar el menor impacto negativo para la comunidad y el ambiente y potenciando los efectos positivos que el turismo es capaz de generar.

Para próximas investigaciones se puede conocer en profundidad la situación que atraviesan las agencias de viajes, sus principales problemas y desafíos, los nuevos gustos y tendencias de los estudiantes que quieran realizar su viaje de egresados y las capacidades y limitaciones que tiene el organismo de control, en este caso, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

Referencias bibliográficas

Agüero, F. (15 de noviembre de 2017). *El turismo estudiantil ya lleva a Carlos Paz unos 80 mil chicos por año*. Obtenido de Sitio web de La Voz: <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/el-turismo-estudiantil-ya-lleva-carlos-paz-unos-80-mil-chicos-por-ano/>

ANB. (03 de agosto de 2021). *Para el Municipio, el turismo estudiantil será "el mas cuidado del mundo"*. Obtenido de Sitio web Agencia de Noticias Bariloche: <https://www.anbariloche.com.ar/noticias/2021/08/03/81360-para-el-municipio-el-turismo-estudiantil-sera-el-mas-cuidado-del-mundo>

Aramburu, S. (11 de noviembre de 2020). *Viajes de egresados: reprogramación y cancelación*. Obtenido de Sitio web de Derecho en Zapatillas: <https://www.derechoenzapatillas.com/2020/viajes-de-egresados-reprogramacion-y-cancelacion/>

Aramburu, S., & Casanova Ferro, G. (2007). *Por siempre estudiantes*. Obtenido de Sitio web A todo turismo: atodoturismo.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=270&Itemid=0

Ayzaguer, M. (03 de septiembre de 2018). *Embargadas, las agencias de turismo estudiantil denuncian que peligran los viajes de egresados*. Obtenido de Sitio web de La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/embargadas-agencias-turismo-estudiantil-denuncian-peligran-viajes-nid2168465/>

- Barreiro, K. (16 de agosto de 2018). *La Insolvencia de las empresas de turismo estudiantil y la desnaturalización del sistema de garantía del Fondo de Turismo Estudiantil*. Obtenido de Sitio web Derecho del turismo: <http://derechodelturismo.net/ver/585/la-insolvencia-de-las-empresas-de-turismo-estudiantil-y-la-desnaturalizacion-del-sistema-de-garantia-del-fondo-de-turismo-estudiantil>
- Blanco, D. (22 de julio de 2019). *Viajes de egresados 2020: el turismo estudiantil golpeado por la crisis se recrea entre nuevos destinos y formatos*. Obtenido de Sitio web de Infobae: <https://www.infobae.com/tendencias/2019/07/22/viajes-de-egresados-2020-el-turismo-estudiantil-golpeado-por-la-crisis-se-recrea-entre-nuevos-destinos-y-formatos/>
- Blanco, L. (4 de Abril de 2021). *Universidad Nacional de San Martín*. Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1502/1/TFPP%20EEYN%202021%20BLL.pdf>
- Brandstudio. (18 de marzo de 2019). *Egresados 2020: qué viajes ofrecen las empresas de turismo estudiantil*. Obtenido de Sitio web de Clarín: https://www.clarin.com/brandstudio/egresados-2020-viajes-ofrecen-empresas-turismo-estudiantil_0_6avX84thY.html
- Chueke Perles, D. (11 de junio de 2018). *Viajes de egresados: empresas y todo lo que los padres deben considerar*. Obtenido de Sitio web La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/politica/viajes-de-egresados-empresas-y-todo-lo-que-los-padres-deben-considerar-nid2140771/>
- Dángelo Martínez, F. (2020-presente). *Derecho y Turismo*. Spotify. https://open.spotify.com/episode/3lkkGbr9PJSj5UsjGIpyNf?si=zhP6RBMdTFKpvOvMGXpa9w&utm_source=copy-link
- Defensoría del Pueblo. (07 de septiembre de 2020). *REUNIÓN CON EL MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN PARA EVALUAR EL PRESENTE Y EL FUTURO DEL TURISMO ESTUDIANTIL*. Obtenido de Sitio web de la Defensoría del Pueblo Ciudad Autónoma de Buenos Aires: <http://www.defensoria.org.ar/noticias/reunion-con-el-ministerio-de-turismo-de-la-nacion-para-evaluar-el-presente-y-el-futuro-del-turismo-estudiantil/>

Defensoría del Pueblo. (s.f.). *Contratación*. Obtenido de Sitio web Turismo joven: <https://turismojoven.defensoria.org.ar/contratacion/>

Derecho en zapatillas. (21 de noviembre de 2017). *Viajes de egresados – temas legales*. Obtenido de Sitio web Derecho en zapatillas: <https://www.derechoenzapatillas.com/2017/viajes-de-egresados-temas-legales/>

FAEVYT. (s.f.). *La Federación*. Obtenido de Sitio web de la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo: <http://www.faevyt.org.ar/la-federacion.html>

Fernández, G. (25 de octubre de 2008). *Turismo estudiantil*. Obtenido de Sitio web Turismo y derecho: <https://www.turismoyderecho.com.ar/turismo-estudiantil/>

Gioberchio, G. (01 de mayo de 2019). *Viajes de egresados: ahora el fin del secundario se celebra en modo "low cost"*. Obtenido de Sitio web de Infobae: <https://www.infobae.com/turismo/2019/05/01/viajes-de-egresados-ahora-el-fin-del-secundario-se-celebra-en-modo-low-cost/>

González, L. (19 de Diciembre de 2021). Obtenido de Osom: <https://www.osomviajes.com/listado-empresas-turismo-autorizadas-venta-viajes-egresados/>

INDECOPI. (2018). *Agencias de viaje deben cumplir con todo lo ofrecido en sus paquetes turísticos*. Obtenido de Sitio web del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual : https://www.indecopi.gob.pe/indecopi&p_p_mode=view&p_p_state=normal&p_p_id=101_INSTANCE_ZxXrtRdgbv1r&p_p_lifecycle=0&_101_INSTANCE_ZxXrtRdgbv1r_urlTitle=agencias-de-viaje-deben-cumplir-con-todo-lo-ofrecido-en-sus-paquetes-turisticos&_101_INSTANCE_ZxXrtRdg

Infobae. (27 de septiembre de 2018). *Viajes de egresados: proponen un sistema de garantías para proteger a los estudiantes ante la quiebra de las empresas*. Obtenido de Sitio web de Infobae: <https://www.infobae.com/sociedad/2018/09/27/viajes-de-egresados-proponen-un-sistema-de-garantias-para-proteger-a-los-estudiantes-ante-la-quiebra-de-las-empresas/>

INFOBAE. (13 de marzo de 2021). *Alerta por 44 jóvenes que regresaron de un viaje de egresados desde México con COVID-19*. Obtenido de Sitio web de Infobae:

<https://www.infobae.com/sociedad/2021/03/13/alerta-por-44-jovenes-que-regresaron-de-un-viaje-de-egresados-desde-mexico-con-covid-19/>

LADIVI. (08 de abril de 2021). *Viajes de egresados: reprogramaciones a partir de mayo*. Obtenido de Sitio web de la Agencia de Viajes: <https://argentina.ladivi.info/viajes-egresados/reprogramaciones-partir-mayo-n29819>

Llobet, M. (28 de diciembre de 2020). *¿Qué pasará con los viajes de egresados en Bariloche?* Obtenido de Sitio web de La Agencia de Viajes: <https://argentina.ladivi.info/viajes-egresados/que-pasara-los-bariloche-n27767>

Llobet, M. (05 de julio de 2021). *Turismo estudiantil: Bariloche presiona para su regreso*. Obtenido de Sitio web La Agencia de Viajes: <https://argentina.ladivi.info/turismo-estudiantil/turismo-estudiantil-bariloche-presiona-su-regreso-n32050>

Llobet, M. (30 de marzo de 2021). *Viaje de egresados: Pedido de inhabilitación para Moon Travel*. Obtenido de Sitio web de la Agencia de Viajes: <https://argentina.ladivi.info/viajes-egresados/viajes-egresados-pedido-inhabilitacion-moon-travel-n29683>

Llobet, M. (30 de marzo de 2021). *Viajes de egresados: Pedido de inhabilitación para Moon Travel*. Obtenido de Sitio web de la Agencia de Viajes: <https://argentina.ladivi.info/viajes-egresados/pedido-inhabilitacion-moon-travel-n29683>

López, C. (29 de julio de 2021). *Egresados en Bariloche: denuncian a un grupo de 35 jóvenes*. Obtenido de Sitio web de la Agencia de Viajes: <https://argentina.ladivi.info/bariloche/egresados-bariloche-denuncian-un-grupo-35-jovenes-n32659>

Marzal, D. (31 de mayo de 2021). *El turismo estudiantil, ante el peor de los escenarios*. Obtenido de Sitio web Diario Río Negro: <https://www.rionegro.com.ar/el-turismo-estudiantil-ante-el-peor-de-los-escenarios-1837310/>

MENSAJERO WEB. (30 de julio de 2021). *Tiempo de descuento para los viajes de egresados*. Obtenido de Sitio web de Mensajero Turístico: <https://mensajero.com.ar/2021/07/30/tiempo-de-descuento-para-los-viajes-de-egresados/>

- Ministerio de Educación. (09 de diciembre de 2015). *Resolución Viceministerial N° 086-2015-MINEDU*. Obtenido de Sitio web del Ministerio de Educación Perú: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/171330-086-2015-minedu>
- Mora, E. (21 de mayo de 2017). *Giras de estudio: sepa de los destinos, valores y cuidados a tener en cuenta*. Obtenido de Sitio web Diario Concepción: <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2017/05/21/giras-de-estudio-sepa-de-los-destinos-valores-y-cuidados-a-tener-en-cuenta.html>
- Rebón, N. (18 de marzo de 2019). *Tras la quiebra de Snow Travel, modifican la ley de Turismo Estudiantil*. Obtenido de Sitio web de Apertura: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Tras-la-quiebra-de-Snow-Travel-modifican-la-ley-de-Turismo-Estudiantil-20190318-0009.html>
- Redacción. (19 de agosto de 2021). *Advierten que el segmento del turismo estudiantil "agoniza" en Bariloche*. Obtenido de Sitio web Diario Río Negro: <https://www.rionegro.com.ar/advierten-que-el-segmento-del-turismo-estudiantil-agoniza-en-bariloche-1926028/>
- Redacción. (25 de julio de 2021). *Bariloche y su ente de promoción turística, un modelo a seguir*. Obtenido de Sitio web Diario de Río Negro: <https://www.rionegro.com.ar/bariloche-y-su-ente-de-promocion-turistica-un-modelo-a-seguir-1896709/>
- Redacción. (11 de abril de 2021). *Por qué el turismo estudiantil es estratégico para Bariloche*. Obtenido de Sitio web Diario Río Negro: <https://www.rionegro.com.ar/por-que-el-turismo-estudiantil-es-estrategico-para-bariloche-1765140/>
- Remedios, N. (s.f.). *Turismo estudiantil*. Obtenido de Sitio web Ilustrados: <http://www.ilustrados.com/tema/11149/turismo-estudiantil.html>
- Roffo, J. (02 de septiembre de 2018). *Conflicto en la Justicia*. Obtenido de Sitio web de Clarín: https://www.clarin.com/sociedad/embargan-agencias-turismo-estudiantil-advierten-peligran-viajes-egresados_0_HJWbMyqPm.html
- Ross & Assoc. (Julio de 1998). *Ministerio del Interior*. Obtenido de <https://www.mininterior.gob.ar/planificacion/pdf/planes-loc/RIONEGRO/Plan-Estrategico-y-de-Competitividad-Turistica-Bariloche.pdf>

- Salgado, D. (10 de octubre de 2018). *Entregan recomendaciones a la hora de contratar buses para giras de estudios*. Obtenido de Sitio web Diario Concepción: <https://www.diarioconcepcion.cl/ciudad/2018/10/10/entregan-recomendaciones-a-la-hora-de-contratar-buses-para-giras-de-estudios.html>
- Sernatur. (s.f.). *¿Qué es el programa gira de estudio?* Obtenido de Sitio web Gira de estudio: <http://www.giradeestudio.cl/acerca-de/>
- Servicio Nacional de Turismo. (10 de febrero de 2021). *Programa Gira de estudio*. Obtenido de Sitio web Chile atiende: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4656-programa-gira-de-estudio>
- Tortosa Rivas, P. (30 de julio de 2021). *Caso Bariloche/Soulmax: ¿el fin de los viajes de egresados?* Obtenido de Sitio web de la Agencia de Viajes: <https://argentina.ladevi.info/bariloche/caso-barilochesoulmax-el-fin-los-viajes-egresados-n32678>
- Universidad Nacional de Río Negro. (Abril de 2011). *Repositorio Institucional Digital*. Obtenido de Universidad Nacional de Río Negro: <https://rid.unrn.edu.ar/bitstream/20.500.12049/5628/1/Turismo%20Sistema%20de%20Estad%20C3%ACsticas%20para%20San%20Carlos%20de%20Bariloche%20y%20la%20Provincia%20de%20Rio%20Negro.pdf>
- Vadillo, M. (28 de agosto de 2014). *Formulario de reclamo por turismo estudiantil*. Obtenido de Sitio web de Protectora: <http://www.protectora.org.ar/formularios-reclamos/formulario-de-reclamo-por-viaje-de-egresados/15644/>
- Veltri, P. (16 de enero de 2014). *El turismo estudiantil y las leyes que lo regulan*. Obtenido de Sitio web La Voz: <https://www.lavoz.com.ar/opinion/el-turismo-estudiantil-y-las-leyes-que-lo-regulan/>
- Wikipedia. (13 de marzo de 2021). *Viaje de fin de estudios*. Obtenido de Sitio web Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Viaje_de_fin_de_estudios

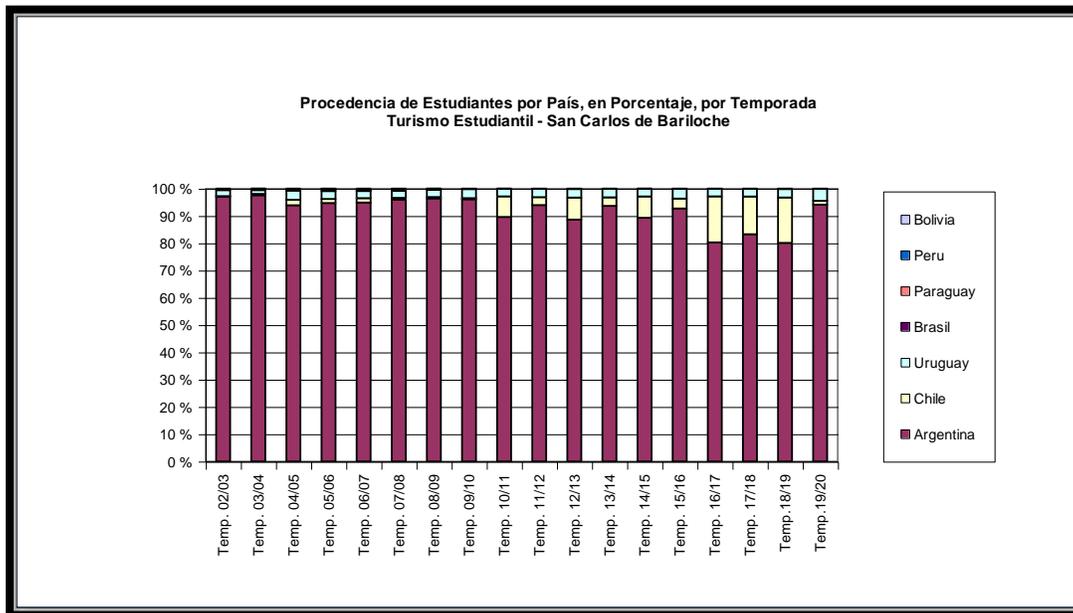
Anexos

Gráficos no incluidos en el cuerpo principal

1. Arribo general de turismo estudiantil en San Carlos de Bariloche.

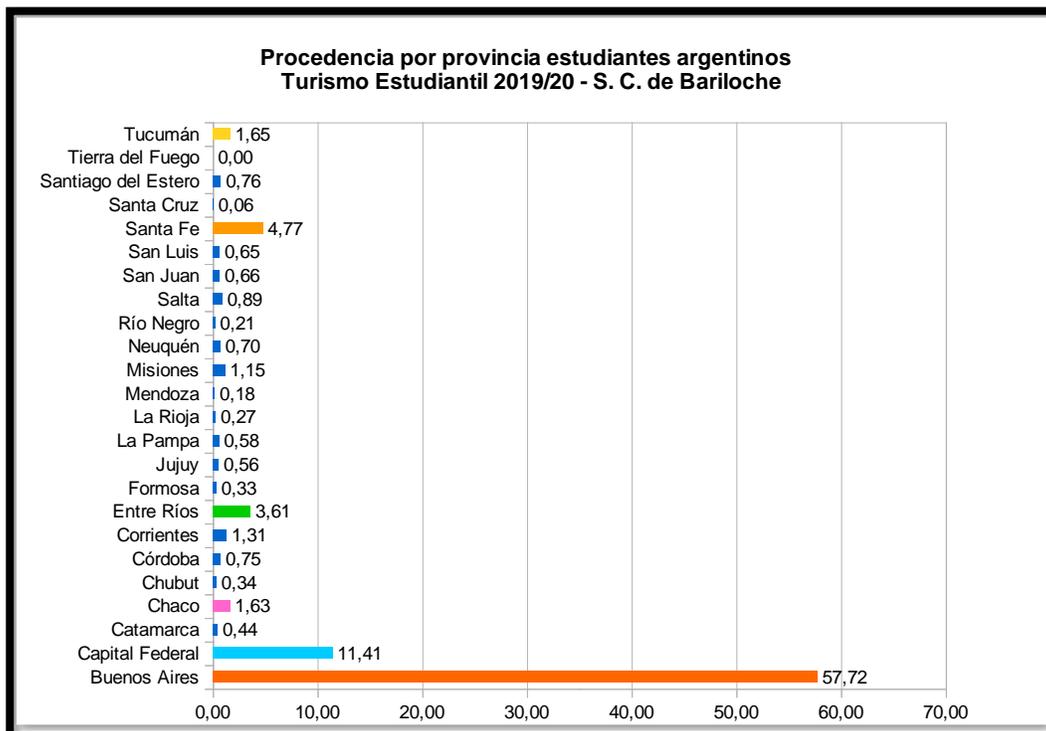
AÑO	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	TOTAL
2005												2.956	122.395
2005					4.342	24.951	30.891	27.769	17.383	1.332	12.986		
2006												3.176	122.830
2006					4.619	20.663	26.984	27.980	16.234	1.530	17.656		
2007												2.818	118.484
2007					5.101	20.250	28.457	29.346	14.953	920	14.988		
2008												1.845	115.860
2008					6.208	14.351	26.143	26.723	16.581	449	14.984		
2009												3.245	108.684
2009					6.640	5.209	27.932	28.717	18.769	1.326	14.214		
2010												3.066	105.873
2010			968	1.572	5.901	12.953	21.740	25.517	14.412	286	16.828		
2011												4.798	104.975
2011					1.192	13.658	26.128	27.395	16.273	1.164	12.947		
2012												3.435	102.192
2012					3.350	16.877	28.186	29.958	16.673	862	17.798		
2013												1.776	115.480
2013					6.480	17.130	31.283	32.652	17.648	241	16.555		
2014												3.563	125.552
2014					6.743	18.092	33.689	32.011	19.825	31	19.684		
2015												4.599	134.674
2015					5.676	18.593	30.787	31.098	17.884	132	15.324		
2016												2.109	121.603
2016				55	4.272	16.752	30.688	31.396	14.279	1.337	32.092		
2017												3.503	134.374
2017					1.838	21.487	32.559	31.751	17.168	1.342	26.030		
2018												5.438	137.613
2018					4.253	15.248	26.893	26.389	12.119	1.897	21.236		
2019												5.165	113.200
2019					4.775	12.735	24.093	22.662	9.984	1.144	25.297		
2020												5.530	106.220

2. *Procedencia de estudiantes por país, en porcentaje y por temporada.*



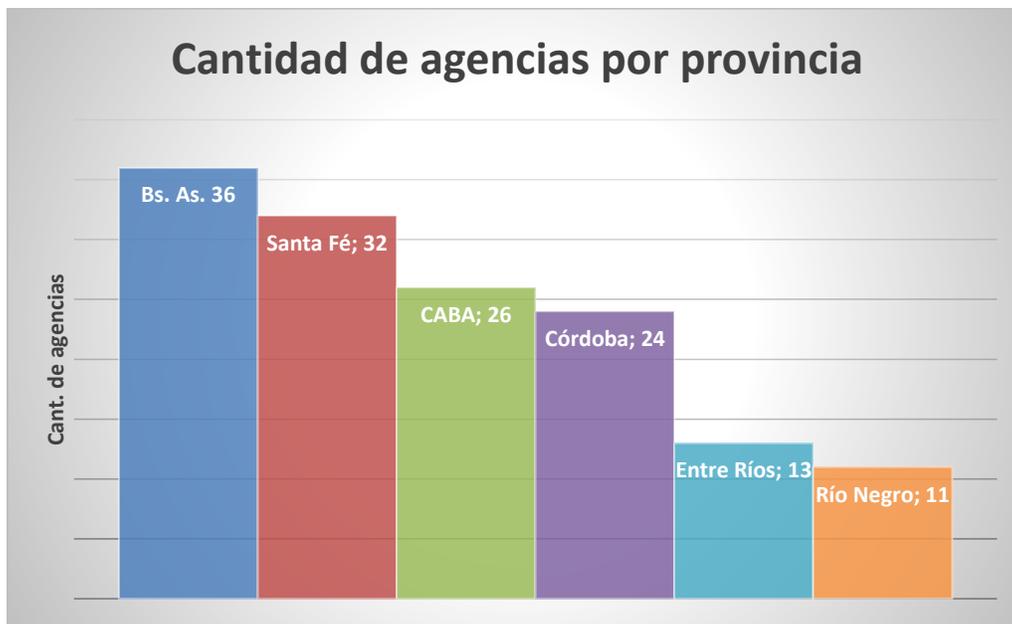
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de San Carlos de Bariloche

3. *Procedencia por provincia, estudiantes argentinos, turismo estudiantil 2019/20.*



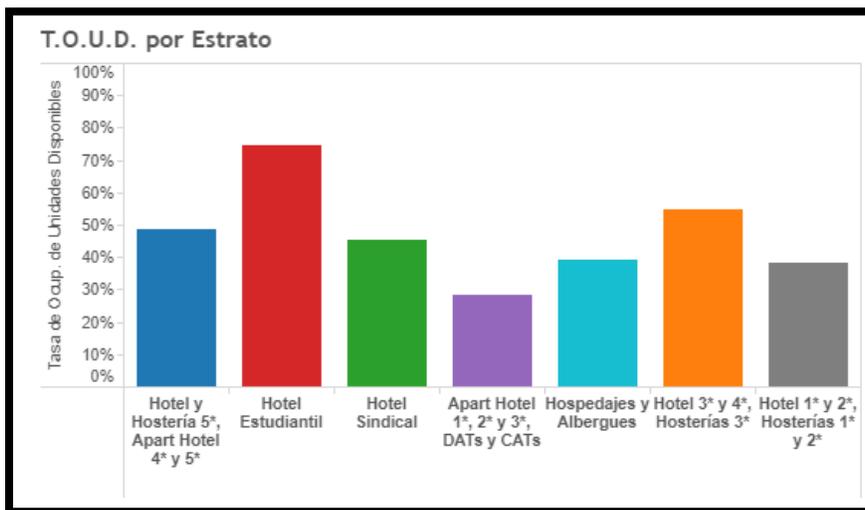
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de San Carlos de Bariloche

4. *Cantidad de agencias por provincia.*

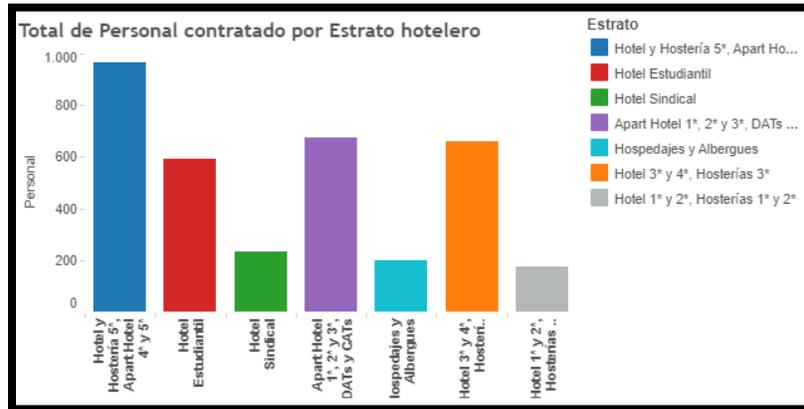


Cuadro de elaboración propia

5. *Tasa de Ocupación de Unidades Disponibles en San Carlos de Bariloche – Encuesta de Coyuntura Hotelera.*



6. *Personal empleado en alojamientos turísticos en S.C. de Bariloche.*



7. *Destinos más elegidos por los adolescentes. Daniela Blanco, 2020.*

