

**Título** Cambio de época: una mayoría ya contrata viajes por internet

---

**Tipo de Producto** Divulgación

---

**Autores** Los Andes

---

## Código del Proyecto y Título del Proyecto

A16S21 - Estudio sobre las nuevas modalidades de alquiler turístico o temporario (oferta de alojamientos informales) ofrecidas en plataformas y aplicaciones web

---

## Responsable del Proyecto

Di Nardo, Giselle Andrea

---

## Línea

Turismo

---

## Área Temática

Hospitalidad

---

## Fecha

Julio 2016

---

**INSOD**

Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas  
Proyectuales

**UADE** 

Link:

<http://www.losandes.com.ar/article/cambio-de-epoca-una-mayoria-ya-contrata-viajes-por-internet>

## Cambio de época: una mayoría ya contrata viajes por internet

Según una encuesta de la UADE, el 52% de los argentinos compra pasajes y alojamiento en plataformas on line. Las agencias de turismo se aggiornan para adaptarse a esta nueva modalidad.



Imagen ilustrativa.

Encarar un viaje implica tomar una innumerable serie de decisiones que van desde elegir el destino y la fecha de estadía hasta las personas con las que se compartirá. Otra variable importante es la modalidad a través de la cual se contratarán los servicios principales: transporte, alojamiento y excursiones.

Tradicionalmente las agencias de viaje eran el lugar que se elegía para comprar todos estos servicios, pero desde hace algunos años las plataformas y aplicaciones web son alternativas cada vez más elegidas por los viajeros para planificar sus paseos.

Tanto que **según un informe del Observatorio de Opinión Pública de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE), la mayoría de la gente ya contrata sus viajes usando internet (52,3%)**, mientras que son menos (25,9%) los encuestados que contrata servicios turísticos por medios tradicionales. La investigación incluyó a 780 personas mayores de 18 años, residentes en Argentina y con acceso a redes sociales.

Debido a esta tendencia, en **Mendoza** las agencias tradicionales han incorporado herramientas para seguir atrayendo al público, además de resaltar la información, los servicios diferenciales y el respaldo que brindan.

### **Elige tu propia aventura**

**Sofía Agostini** (27) confió en internet al momento de comprar los traslados para ir de un lado a otro durante su viaje a Europa. “Fui haciendo todo on line: en transportes compré trenes y vuelos, y para el alojamiento usé mucho **Airbnb y Generator**, una cadena de hostels que está en varios países”, relató la mendocina.

Una gran ventaja para ella fue que evitó tener que contar con dinero en efectivo para esas transacciones. “Hasta los aerobuses, que son el transporte del aeropuerto a la ciudad, los pagué on line”, remarcó. Ella eligió esta modalidad por considerarla más rápida y cómoda.

Para armar su viaje a Uruguay, **Marcos Gómez** (41) también eligió internet. “Avión, pasajes de ferry, alquileres de casa y hostels, todo lo fui comprando en distintas páginas”, recordó.

El periplo le terminó saliendo más barato que si lo hubiera contratado en una agencia tradicional: “Porque podés ver toda la oferta de lo que buscás y elegir el precio que más te conviene”.

En su recorrido, no tuvo ningún inconveniente con esta modalidad de compra: “Una vez me pasó que no llegué a imprimir los tickets porque se cayó internet, pero llamé al número de la página (Buquebus) y me confirmaron la compra”, recordó.

Por su parte, el abogado **Albi Schmulevich** (33) narró que desde hace varios años compra sus viajes en la web: “Me gusta porque puedo comparar diferentes tarifas e ir filtrando la información que me interesa. Además, me siento más tranquilo haciendo el trabajo de investigación y generalmente consigo buenas tarifas”.

Asimismo, reconoció que esta modalidad no es para todo el mundo ya que hay que tener tiempo, confianza en el sistema y contar con una tarjeta de crédito. “Hay gente que está acostumbrada a la agencia de viaje y le cuesta cambiar”, reconoció.

Un aspecto fundamental, para él es tener en cuenta el valor final del servicio antes de comprar: “Hay veces que te cobran cargos extra, por eso hay que ver bien qué te está ofreciendo cada sitio”, recomendó.

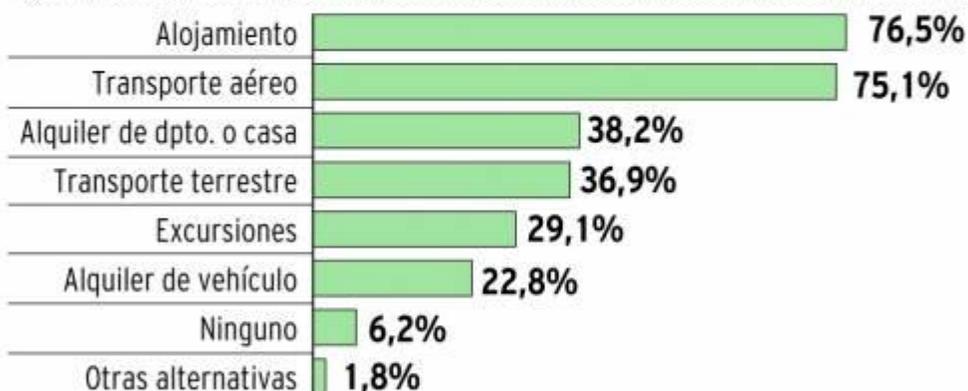
## A LA HORA DE VIAJAR

Principales resultados de una encuesta en la cual participaron 780 personas mayores de 18 años, residentes en Argentina con acceso a Internet.

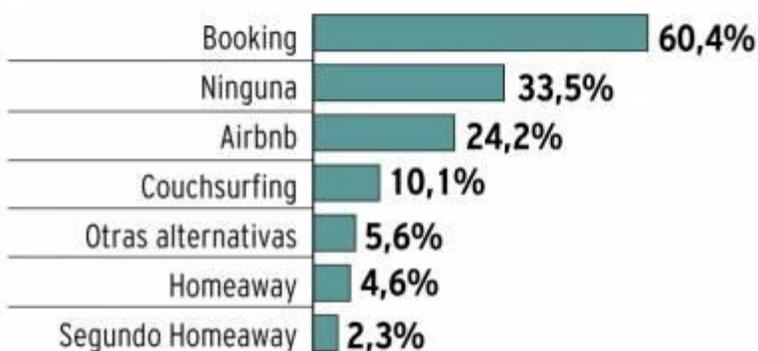
### ¿Por dónde contrata los servicios turísticos?



### ¿Que servicios contrata vía internet?



### ¿Cuál es la plataforma más utilizada?



## **Aggiornarse a los tiempos**

Es indudable que las posibilidades del universo de internet han cambiado el panorama para las agencias de viaje, por lo que desde las firmas locales aseguran estar trabajando para aggiornarse a las nuevas modalidades del consumidor.

“La tecnología ha cambiado la vida y, en especial, la manera de comunicarse de los seres humanos en general. El mundo de los viajes es sin duda uno de los sectores donde más ha impactado este cambio”, expuso **Sergio Sánchez, presidente de la Asociación Mendocina de Agencias de Viaje**. Para él, estas empresas no corren el riesgo de desaparecer, siempre y cuando tengan en cuenta que ha cambiado la forma de comercializar sus servicios.

“Las agencias de viajes de venta tradicional deberán modificar sus estructuras para esta nueva forma de venta electrónica. Si no lo hacen corren el riesgo de desaparecer. Pero el agente de viajes fue, es y seguirá siendo un eslabón fundamental y necesario en la cadena de comercialización del turismo”, destacó.

Desde **Beatriz Cabrera Viajes, su presidente, Mauricio Ruiz**, reconoció que ha observado una tendencia bastante fuerte de consumidores que hacen sus reservas de forma totalmente autónoma.

“Pero desde nuestro punto de vista todo depende del modelo de negocios: en nuestro caso, no se centra en vender un ticket o alojamiento individual, sino que más de un 95% de nuestras ventas son paquetes que incluyen aéreo, hotel, traslado, asistencia médica y a veces excursiones”, detalló. Esta posibilidad implica, para él, un valor agregado que no se encuentra en ningún sistema a través de internet.

Además, en esta agencia han incorporado motores de búsqueda on line en su sitio web.

“Como siempre decimos, si no podés con ellos úneteles. No hay que tener miedo, hay que seguir la tendencia, hay que invertir en tecnología”, recalcó, y añadió que de esa forma pueden ofrecer herramientas similares a las que ofrece internet pero con la confianza que brinda “un nombre y apellido conocido con una trayectoria de más de 30 años”.

Para **Verónica Silva, vendedora de la Agencia Santa María**, mucha gente elige internet porque piensa que va a ahorrar dinero, pero asegura que la diferencia que ellos cobran es mínima: “El problema ocurre cuando tienen algún inconveniente o se confundieron, y a través de internet es muy difícil de solucionar. En cambio, nosotros brindamos atención personalizada”.

Allí también han comenzado a actualizarse y han agregado en su web la posibilidad de la compra on line. “Si no, nos íbamos a quedar muy atrasados. La ventaja es que la gente puede comprar desde su casa y venir a consultar al local si tienen dudas”, indicó Silva.

En tanto, **Fernando Elizalde, de ventas internacionales de Orbe Travel**, aseveró que la mejor forma de competir con internet es la información que ellos otorgan.

“Porque el cliente que elige una plataforma web trata con una máquina que no le va a dar un consejo ni una respuesta acorde a sus necesidades, a diferencia de un vendedor de una agencia”, argumentó, y agregó que en internet hay que orientarse a través de comentarios de terceras personas que tal vez no sean confiables.

“Por supuesto que también hay que modernizarse. Ya sea a través de Facebook o la web hay que ir ofreciendo otras opciones de llegar a la gente”, subrayó.

#### **Ángeles Acosta, viajera mendocina: “En internet podés comprar desde tu casa”**

Para sus vacaciones de invierno, **Ángeles Acosta** (31) no se inclinó particularmente por contratar on line ni por las agencias de viaje: simplemente evaluó ambas para ver qué le convenía más. “Me fui a Salta y compré el vuelo a través de una agencia porque consulté los precios en la web y la agencia me ofrecía uno mejor”, relató.

A través de una plataforma virtual, en cambio, aprovechó para reservar alojamiento: “Lo hice por Booking y me dieron una alternativa buenísima porque no me pidieron pagar nada antes, sino que lo hice a través del sistema de confianza tácito”, detalló. Las excursiones, en tanto, las contrató en agencias en su destino. “Esta experiencia fue un mix de las dos cosas”, destacó.

Para Ángeles, ambas modalidades tienen pros y contras. “En internet podés comprar desde tu casa, tu teléfono, comparar precios y ver las fotos de los lugares; la ventaja de la agencia es que si te falla algo tenés a quién ir a reclamar. De la otra forma sólo lo podés hacer por mail o teléfono”.