



**Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo  
Departamento: Turismo**

**(Programa del año 2024)**

**Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas**

**I - Oferta Académica**

<b>Materia</b>	<b>Carrera</b>	<b>Plan</b>	<b>Año</b>	<b>Período</b>
SISTEMAS INFORMATICOS APLICADOS AL TURISMO	Lic. en Turismo	3/201 4	2024	1° cuatrimestre

**II - Equipo Docente**

<b>Docente</b>	<b>Función</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dedicación</b>
DE LUCA, MARCELA MARIA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
LANDRIEL, GABRIELA ALEJANDRA	Responsable de Práctico	JTP Exc	40 Hs

**III - Características del Curso**

<b>Credito Horario Semanal</b>				
<b>Teórico/Práctico</b>	<b>Teóricas</b>	<b>Prácticas de Aula</b>	<b>Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.</b>	<b>Total</b>
4 Hs	Hs	Hs	Hs	4 Hs

<b>Tipificación</b>	<b>Periodo</b>
C - Teoría con prácticas de aula	1° Cuatrimestre

<b>Duración</b>			
<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Cantidad de Semanas</b>	<b>Cantidad de Horas</b>
11/03/2024	21/06/2024	15	60

**IV - Fundamentación**

El turismo es un negocio esencialmente interterritorial con una necesidad muy grande de comunicaciones rápidas, fiables y seguras que permitan la promoción y comercialización de productos desde puntos de oferta alejados de los puntos de venta (Valles, 1999). La utilización de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) fundamentalmente redes de intercambio de datos, sistemas de información y reservas, tienen mucho que ver con la calidad en la atención y la optimización de los procesos, convirtiéndose en una herramienta útil y necesaria para la mejora en la gestión de una empresa de turismo, influyendo en una mayor satisfacción del cliente. La industria turística ha sido pionera en la aplicación de tecnologías, modificando la forma de organizar, gestionar, promocionar y ganar en competitividad en un mercado ampliamente globalizado.

Como complemento de sus saberes es importante que un profesional en turismo conozca sobre las NTIC que influyen directamente en su perfil, que sea capaz de implementarlas y utilizarlas. Conocer los sistemas de gestión interna, los sistemas de gestión inter organizativos, los sistemas de distribución de servicios turísticos, en definitiva, software que se utilizan según sea la finalidad de la empresa; reconocer sus ventajas y desventajas a la hora de decidir por alguno de ellos. Asimismo, explorar la importancia y la usabilidad de las páginas web, las redes sociales, sistemas distribución global y cloud computing. En definitiva, herramientas que aportan valor a los conocimientos de un licenciado en turismo.

**V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje**

Que el alumno logre:

- Dominar conceptos sobre las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) en la estructura del turismo y la importancia de una correcta comunicación digital.
- Conocer las diferentes herramientas tecnológicas que ofrece Internet para la comercialización turística.
- Comprender la importancia de un Sistema de Distribución Global (GDS) en la distribución de los productos y servicios turísticos.
- Conocer y practicar en software demo de Sistemas de Gestión Hotelera, su funcionamiento, módulos principales y características.
- Conocer y practicar en un Sistema de Agencias de Viajes.
- Conocer el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Servicio Turísticos, identificando la optimización de procesos
- Analizar la utilización de las NTIC en turismo para aprender a elaborar propuestas para diferentes empresas con finalidad turística.

## VI - Contenidos

### UNIDAD 1 - Impacto de la NTIC en la estructura del turismo

Definición de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC). Características. La influencia de las TIC en la industria turística. Efectos sobre la oferta y la demanda turística. Las TIC en la competitividad turística. Los cambios de hábitos en la demanda. La importancia de la comunicación digital en el turismo. Propiedades de la información digital. Comunicación 2.0. El turista, consumidor de TIC. Turista 2.0. Destinos turísticos inteligentes.

### UNIDAD 2 - La comercialización de los servicios de viajes y turismo a través de Internet

Aplicaciones tecnológicas para la promoción de los viajes y turismo. Páginas Web tipos y evolución. Características. Redes sociales y turismo. Concepto de sistemas de geolocalización, tecnología en 3D, realidad virtual y realidad aumentada. Dificultades a la hora de implementar soluciones tecnológicas. Comercio electrónico. Community Management, su rol y sus tareas. Herramientas creativas: Moodboard, calendario de acciones, manejo de reseñas. Gestión de redes sociales (RS). Tipos de RS. Beneficios de su uso en turismo. Plan de Social Media. Modelo PRGS.

### UNIDAD 3 - Sistema de distribución global y cloud computing

Definición de Sistemas informáticos. Sistemas de Distribución Global (GDS). Funcionamiento. Costos y beneficios de uso. Sus ventajas para turistas y empresas. Los más utilizados: Amadeus, Sabre, Travelport, Galileo. Cloud Computing (computación en la nube) estructura: software, plataforma e infraestructura. Tipos de cloud computing: pública, privada o híbrida. Ventajas y desventajas. Cloud Computing en turismo. Big Data. Inteligencia artificial (IA) en turismo.

### UNIDAD 4 - Sistemas de gestión hotelera, de agencias de viajes y de gestión turística

Definición de sistema de gestión hotelera o Property Management System (PMS). Funciones de un software para hoteles. Principales módulos. Sistemas PMS de hotel en la nube. Características de una plataforma hotelera del futuro. Sistema Central de Reservas (CRS). Software CMS para hoteles. Sistema de agencias de viajes. La gestión de las relaciones con los clientes o CRM. Sistemas de gestión de contenidos (CMS). Software de gestión de servicios turísticos. Plataformas digitales para empresas turísticas.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Al finalizar cada unidad se propone una actividad práctica para afianzar conceptos y/o realizar ejercicios prácticos en demos de sistemas reales.

- Trabajo práctico Unidad 1: Elaborar un ensayo sobre el tema NTIC aplicada a la estructura del turismo.
- Trabajo práctico Unidad 2: Presentar una propuesta que incluya las NTIC en la comercialización de una empresa de servicios turísticos.
- Trabajo práctico Unidad 3: Crear una base de datos GDS.
- Trabajo práctico Unidad 4: Prácticas en software versión demo de Sistemas Hoteleros y en software de Agencias de Viajes.
- Trabajo Integrador: elaborar una propuesta de asesoramiento sobre NTIC como herramienta fundamental para una empresa turística donde fundamente y justifique su uso, sus ventajas, sus posibles inconvenientes, los beneficios, en qué área o

módulos se podrían aplicar y cuáles según la finalidad de la empresa.

## VIII - Regimen de Aprobación

Para la APROBACIÓN de la asignatura la calificación surgirá de un promedio ponderado de la presentación de los 4 trabajos prácticos (uno al finalizar cada unidad) y un trabajo integrador de cierre. Logrando la PROMOCIÓN aquellos alumnos que aprueben de PRIMERA INSTANCIA los prácticos con una nota mayor o igual a 7 (siete) y la REGULARIDAD aquellos alumnos que aprueben con un valor menor a 7 (siete) y mayor o igual a 4 (cuatro), teniendo la oportunidad de recuperar las actividades en 2 diferentes instancias para mantener la regularidad, de lo contrario su condición será de LIBRE.

Para los alumnos PROMOCIONALES la asistencia a las clases debe ser de un 80 % del total de las horas del cuatrimestre. Siendo de un 70 % para los alumnos REGULARES. En caso de no cumplir con este requisito el alumno quedará LIBRE.

Los alumnos regulares deberán rendir un EXAMEN ORAL, los alumnos libres un EXAMEN ORAL y ESCRITO con PRESENTACIÓN DE TRABAJOS PRÁCTICOS y los alumnos PROMOCIONALES una instancia obligatoria de coloquio donde defenderán el trabajo integrador, y que deberán aprobar con una nota mayor o igual a 7.-

## IX - Bibliografía Básica

[1] - Barrios, W. G., Fernández, M. G., Guglielmo, M. V. G., Mariño, S. I., & Benítez, M. R. (2013). TIC y turismo: estado actual y perspectiva futura, un camino hacia la inteligencia ambiental. 11vo Simposio sobre la Sociedad de la Información. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/94684/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/94684/Documento_completo.pdf?sequence=1)

[2] - Del Mar Alonso Almeida, M. (2019). Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en el sector del turismo. Cuadernos de Turismo, 44, 13-26. <https://doi.org/10.6018/turismo.44.404711>

[3] - García, S. R., & García, Y. H. (2017). IMPACTO DE LAS TIC EN EL SECTOR TURÍSTICO y SU IMPORTANCIA. Universidad & Ciencia, 6(3), 66-76. <https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/564>

[4] - Guede, J. R. S. (2016). El impacto de los medios sociales en la estructura del sistema de distribución turística: Análisis y clasificación de los nuevos proveedores de servicios turísticos en el entorno online. Cuadernos de Turismo, 38, 459. <https://doi.org/10.6018/turismo.38.271521>

[5] - Mañero, C. B., González, M. G., Grijalba, J. M. M., & Uceda, M. E. G. (2011). LA INFLUENCIA DE LAS TIC EN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICO. DOAJ (DOAJ: Directory of Open Access Journals). <https://doaj.org/article/05fc9bd8e8f0487289458c0240a49a76>

[6] - Padilla, J. S., Luque, A. G., & Zayas, B. (2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción de los recursos turísticos culturales. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 13(4), 931-945. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.063>

[7] - Vallés, D. M. (1999b). Las tecnologías de la información y el turismo. Estudios Turísticos, 142, 3-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2193136>

## X - Bibliografía Complementaria

[1] •¿Qué es un PMS hotelero? La evolución y el futuro del sistema de gestión de propiedades.

<https://www.cloudbeds.com/es/articulos/guia-sistema-de-gestion-de-propiedades/>

[2] •Los 5 principales módulos de un PMS para hoteles.

<https://www.telalca.com/los-5-principales-modulos-de-un-pms-para-hoteles/>

[3] •Los 10 mejores programas de gestión hotelera (+ 10 funciones clave).

<https://www.cloudbeds.com/es/articulos/programas-hoteleros/>

[4] •¿Qué es un CRM? Definición, beneficios, tipos y ejemplos. <https://softwarepara.net/que-es-un-crm/>

## XI - Resumen de Objetivos

Que el alumno logre dominar conceptos sobre las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC). Conocer las diferentes herramientas que ofrece Internet para la comercialización turística. Comprender la importancia de un Sistema de Distribución Global (GDS). Conocer y practicar en software aplicados en hotelería, a las agencias de viajes, y al turismo. Analizar y elaborar informes y propuestas sobre NTIC aplicada a las empresas turísticas

## XII - Resumen del Programa

UNIDAD 1 - La influencia de las TIC en la industria turística. Efectos sobre la oferta y la demanda. Las TIC en la competitividad turística. La importancia de la comunicación digital en el turismo. Propiedades de la información digital. El

turista, consumidor de TIC.

UNIDAD 2 - Aplicaciones tecnológicas para la promoción de los viajes y turismo. Páginas Web. Concepto de sistemas de geolocalización, tecnología en 3D, realidad virtual y realidad aumentada. Community Management. Herramientas creativas. Gestión de redes sociales (RS). Plan de Social Media. Modelo PRGS.

UNIDAD 3 - Sistemas de Distribución Global (GDS). Funcionamiento. Costos y beneficios de uso. Cloud Computing. Big Data. Inteligencia artificial (IA) en turismo.

UNIDAD 4 - Sistema de gestión hotelera (PMS). Los sistemas PMS en la nube. Sistema Central de Reservas (CRS). Software CMS para hoteles. Sistema de agencias de viajes. La gestión de las relaciones con los clientes o CRM. Sistemas de gestión de contenidos (CMS). Software de gestión de servicios turísticos.

### **XIII - Imprevistos**

En el Campus virtual de la UNSL se encuentra el aula que lleva el nombre de la asignatura donde los estudiantes tienen todo lo necesario para transitar el cuatrimestre. Clases teóricas, bibliografía, foros de consultas, consignas de trabajos prácticos, buzón de entrega de tareas, fechas importantes, etc.

### **XIV - Otros**