



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

(Programa del año 2024)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 19/08/2024 09:31:15)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
SISTEMAS INFORMATICOS APLICADOS A LA HOTELERIA	Lic. en Hoteleria	2/2014	2024	2° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
DE LUCA, MARCELA MARIA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
DE REGIBUS BRAVO, SOFIA VERONI	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs

### III - Características del Curso

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

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	2° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
05/08/2024	15/11/2024	15	60

### IV - Fundamentación

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 hotelería, destacado la importancia del uso de sistemas de gestión hotelera, para automatizar procesos de las operaciones del día a día.

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Que el alumno logre:

- Dominar conceptos sobre tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sus desafíos y oportunidades.

- Comprender la importancia de un Sistema de Distribución Global (GDS) e Identificar procesos entre GDS y CRS (sistema central de reservas) y las OTA (agencias online)
- Navegar y utilizar (en versión demo) un sistema de gestión hotelera (PMS), reconocer los módulos que lo componen, su funcionamiento y características.
- Entender el concepto de Sistemas de Gestión de Destinos (DMS).
- Reconocer las ventajas de uso de Internet en hotelería en todos sus espacios.
- Desarrollar habilidades para gestionar eficientemente un hotel a través de la tecnología.

## VI - Contenidos

### UNIDAD 1: LAS TIC y EL 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.

### UNIDAD 2: INTERNET y LAS TECNOLOGÍAS INMERSIVAS

Internet en el sector turístico y hotelero. Tipos de redes Extranet e Intranet. Páginas Web tipos y características. Redes sociales y turismo. Tecnología en 3D, realidad virtual y realidad aumentada en hotelería. Internet de las cosas (IoT) en el sector hotelero. Big Data y análisis de datos. Inteligencia artificial (IA) en turismo. Tendencias Tecnológicas en la Hotelería.

### UNIDAD 3: SISTEMAS DE RESERVAS GDS Y CRS

Sistemas de Distribución Global (GDS). Funcionamiento. Costos y beneficios de uso. Cómo funciona un GDS de hoteles. Principales programas de GDS. Comparación entre GDS y CRS. Proveedores de GDS. Características y funcionalidades de cada proveedor. Flujo de información y procesos de reserva. Las OTAS (agencias de viajes online) en hotelería.

### UNIDAD 4: SISTEMAS DE GESTIÓN HOTELERA

Definición de sistema de gestión hotelera. Tipos de sistemas utilizados (PMS, RMS, CRS). Sistemas de Gestión de Propiedades (PMS). Funciones y características. Principales módulos. Sistemas PMS de hotel en la nube. Uso de un PMS en operaciones diarias. Características de una plataforma hotelera del futuro. Sistema Central de Reservas (CRS). Beneficios de un sistema informático para la operación hotelera.

### UNIDAD 5: SISTEMAS DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Definición y propósito de un Sistemas de Gestión de Destinos (DMS). Componentes de un DMS. Infraestructura tecnológica. Bases de datos y gestión de la información. Integración de servicios y tecnologías. Impacto de los DMS en el Turismo. Beneficios para los stakeholders (gobiernos, empresas, turistas). Destinos turísticos inteligentes. Casos de estudio de destinos exitosos.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Los siguientes trabajos prácticos tendrán calificación:

- TP 1: Construcción de un glosario colaborativo e interactivo sobre TIC e Internet en turismo (unidad 1 y Unidad 2)
- TP 2: Indagación y elaboración de un cuadro comparativo sobre características y funcionamiento de diferentes proveedores GDS.
- TP 3: Ejercicios prácticos en un sistema hotelero (versión demo) y elaboración de una guía de procesos comunes.
- TP 4: Casos de estudio: el uso de las TIC en hotelería.
- TP 5: Trabajo de indagación de un destino turístico, sobre DMS, proceso de construcción, tecnologías utilizadas, beneficios, infraestructura.

## VIII - Regimen de Aprobación

La aprobación de la asignatura se obtiene cumpliendo una de 2 condiciones: como alumno PROMOCIONAL o como alumno REGULAR.

Para la APROBACIÓN de la asignatura la calificación surgirá de las notas logradas en la presentación de los 5 trabajos, logrando la PROMOCIÓN aquellos alumnos que aprueben de PRIMERA INSTANCIA cada TP 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 según calendario académico 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 integrador, que se llevará a cabo el último día de clase, donde obtendrán la nota definitiva lograda en la asignatura, en caso de ausencia o no aprobar el coloquio el alumno quedara en condición de REGULAR.

## IX - Bibliografía Básica

[1] Toda la Bibliografía se encuentra en versión PDF y disponible en aula virtual.

[2] - Infante-Moro, A., Infante-Moro, J. C., & Gallardo-Pérez, J. (2020). Las posibilidades de empleo del Internet de las Cosas en el sector hotelero y sus necesidades formativas. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 21, 14. <https://doi.org/10.14201/eks.22777>

[3] - Molina, M. E. R., & Velázquez, B. M. (2012). Tecnologías de la información en el sector hotelero y sus implicaciones en las relaciones empresa-cliente. *Revista de análisis turístico*, (13), 11-26.

[4] - 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>

[5] - 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>

[6] - Guede, J. R. S. (2016). El impacto de los medios sociales en la estructura del sistema de distribución turístico: 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>

[7] - 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>

[8] - 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] Recursos en la web:

[2] • ¿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/>

[3] • Los 5 principales módulos de un PMS para hoteles. <https://www.telalca.com/los-5-principales-modulos-de-un-pms-para-hoteles/>

[4] • Los 10 mejores programas de gestión hotelera (+ 10 funciones clave). <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/programas-hoteleros/>

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

[6] • Hotel Realidad Aumentada. <https://www.virtualmediaxr.com/hotel-realidad-aumentada-el-futuro-del-sector-hotelerol/>

## XI - Resumen de Objetivos

Dominar conceptos sobre tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Comprender la importancia de un Sistema de Distribución Global e Identificar procesos entre GDS y CRS. Reconocer los módulos, funcionamiento y características de sistema informático de gestión hotelera. Entender el concepto de sistemas de gestión de destinos. Reconocer las ventajas de uso de Internet en hotelería. Desarrollar habilidades para gestionar eficientemente un hotel a través de la tecnología.

## XII - Resumen del Programa

UNIDAD 1: LAS TIC y EL TURISMO: Definición, características e influencia de las TIC en la industria turística. Las TIC

en la competitividad turística. Los cambios de hábitos en la demanda. La importancia de la comunicación digital en el turismo. El turista 2.0.

UNIDAD 2: INTERNET y LAS TECNOLOGÍAS INMERSIVAS: Internet en el sector turístico y hotelero. Redes Extranet e Intranet. Páginas Web. Redes sociales. Tecnología en 3D, realidad virtual y realidad aumentada en hotelería. Internet de las cosas (IoT). Big Data. Inteligencia artificial (IA) en turismo.

UNIDAD 3: SISTEMAS DE RESERVAS GDS Y CRS: Sistemas de Distribución Global (GDS). Cómo funciona un GDS de hoteles. Principales programas de GDS. Comparación entre GDS y CRS. Proveedores de GDS. Las OTAS en hotelería.

UNIDAD 4: SISTEMAS DE GESTIÓN HOTELERA: Definición y tipos de sistemas utilizados (PMS, RMS, CRS). Sistemas de Gestión de Propiedades (PMS). Características de una plataforma hotelera del futuro. Sistema Central de Reservas (CRS). Beneficios de un sistema informático para la operación hotelera.

UNIDAD 5: SISTEMAS DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS: Definición, propósito y componentes de un DMS. Infraestructura tecnológica. Bases de datos y gestión de la información. Beneficios para los stakeholders. Destinos turísticos inteligentes.

### **XIII - Imprevistos**

En la 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, manuales de práctica, foros de consultas, actividades, buzón de tareas, fechas importantes, etc.

### **XIV - Otros**

--

<b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b>	
	<b>Profesor Responsable</b>
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	