Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2026)**
Universidad Nacional de San Luis **(Programa en trámite de aprobación)**
Facultad de Turismo y Urbanismo **(Presentado el 08/10/2026 18:39:29)**
Departamento: Turismo
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	2026	2° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
DE SIMONY, MARIA LAURA	Prof. Responsable	P.Adj Semi	20 Hs
SCHVENING, MARIO DAVID	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	2º Cuatrimestre

Duración			
Desde	**Hasta**	**Cantidad de Semanas**	**Cantidad de Horas**
03/08/2026	13/11/2026	15	60

IV - Fundamentación

La hotelería contemporánea se organiza sobre flujos permanentes de información: disponibilidad, tarifas, reservas, pagos, perfiles de huéspedes, reputación online, inventario, indicadores de ocupación y datos de gestión. Las tecnologías de la información y la comunicación ya no constituyen un complemento operativo, sino una condición para competir, coordinar procesos, mejorar la experiencia del huésped y tomar decisiones con evidencia.

La asignatura introduce a los futuros licenciados en hotelería en el análisis y uso profesional de sistemas informáticos aplicados a la gestión hotelera, la distribución y la comercialización digital. Se abordan PMS, CRS, GDS, OTA, motores de reserva, channel managers, CRM, herramientas de reputación online, analitica de datos, seguridad de la información e inteligencia artificial generativa, articulando sus ventajas, riesgos y criterios de selección.

El enfoque propuesto evita reducir la formación al manejo instrumental de un software. Busca que el estudiante comprenda procesos, datos, integraciones y decisiones: como se registra una reserva, como se distribuye el inventario, como se sostiene la venta directa, cómo se protege la información de los huéspedes y cómo se incorporan tecnologías emergentes de modo pertinente, ético y sostenible en organizaciones hoteleras de distinta escala.

Para poder cursar la asignatura se debe tener regularizada la asignatura Organización de los Servicios Hoteleros II.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Que el/la estudiante logre:

• Comprender el papel estratégico de las TIC en la gestión, comercialización y evolución del negocio

hotelero.
• Reconocer los principales sistemas informáticos utilizados en hotelería, sus módulos, datos, usuarios, integraciones y criterios de selección.
• Analizar la relación entre venta directa, OTA, GDS, CRS, motores de reserva y channel managers en la distribución hotelera.
• Utilizar entornos demo o simulados para resolver procesos frecuentes: reserva, check-in, asignación de habitación, cargos, facturación, check-out y reportes básicos.
• Interpretar indicadores digitales y operativos vinculados con ocupación, tarifa promedio, revenue management, reputación online y comportamiento de la demanda.
• Evaluar oportunidades y riesgos de tecnologías actuales: computación en la nube, IoT, big data, IA generativa, automatización, realidad extendida y sistemas de gestión de destinos. • Elaborar propuestas fundamentadas de incorporación o mejora tecnológica para alojamientos, considerando costos, beneficios, capacitación, seguridad, privacidad, accesibilidad y sustentabilidad.

VI - Contenidos

Unidad 1 - TIC, información y procesos hoteleros
• Oportunidades y desafios de las TIC en turismo y hotelería. Datos, información y conocimiento para la gestión.
• Sistemas informáticos: hardware, software, redes, bases de datos, nube y modelos SaaS. Intranet, extranet e Internet.
• Procesos hoteleros digitalizados: front office, back office, housekeeping, mantenimiento, alimentos y bebidas, administración y reportes.
• Calidad de servicio, experiencia del huésped y trazabilidad de la información. Accesibilidad digital y brecha tecnológica.
• Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales en alojamientos: usuarios, contraseñas, permisos, respaldos, phishing y buenas prácticas.
Unidad 2 - Internet, comunicación digital y venta directa
• Internet como canal de comunicación, comercialización y relación con el huésped. Evolución de la web y el ecosistema móvil.
• Sitios web hoteleros, motores de reserva, experiencia de usuario, contenidos, fotografías, mapas, chat, WhatsApp Business y formularios.
• Marketing digital aplicado a alojamientos: SEO, SEM, redes sociales, pauta online, email marketing, contenidos, calendario editorial y medición.
• Reputación online: reseñas, respuestas, social listening, gestión de reclamos y su impacto en conversión, confianza y tarifa.
• Comercio electrónico, pagos digitales, vouchers, confirmaciones, cancelaciones, no-show y comunicación pre, durante y post estadía.
Unidad 3 - Sistemas de reservas, distribución e intermediación
• Tendencia a la venta directa y rol de intermediarios. Cadena de distribución hotelera y flujo de información.
• Sistemas Computarizados de Reservas: CRS. Sistemas de Distribución Global: GDS. Funcionamiento, costos, beneficios y limitaciones.
• OTA, metabuscadores, agencias, operadores, conectividad y paridad tarifaria. Booking engine y channel manager.
• Inventario, disponibilidad, tarifas, cupos, restricciones, overbooking, cancelaciones e integración entre PMS, CRS, GDS y canales.
• Nuevas formas de distribución y estandarización: APIs, conectores, automatización, NDC como referencia sectorial y análisis comparativo de proveedores.
Unidad 4 - Sistemas de gestión hotelera y toma de decisiones
• PMS: definición, tipos, arquitectura cloud/local, roles de usuarios y criterios de evaluación. Módulos principales.
• Circuito operativo completo: reserva, check-in, rooming, housekeeping, cargos, POS, facturación, check-out y reportes.
• CRM hotelero: perfiles, preferencias, segmentación, fidelización, historial de estadías y comunicación personalizada.
• Revenue management y analitica: ocupación, ADR, RevPAR, pickup, forecast, tablero de control y calidad de datos.
• Integraciones con RMS, POS, cerraduras, domótica/IoT, contabilidad, facturación electrónica, encuestas, business intelligence y herramientas colaborativas.
Unidad 5 - Destinos inteligentes y tecnologías emergentes
• Sistemas de gestión de destinos turísticos: DMS. Componentes, bases de datos, actores, gobernanza e integración público-privada.

• Destinos turísticos inteligentes: infraestructura digital, conectividad, sensores, señalética inteligente, datos abiertos y gestión de flujos.
• Big data, inteligencia artificial, IA generativa, chatbots, asistentes virtuales, traducción automática y automatización de tareas.
• Realidad aumentada, realidad virtual, video 360, visitas inmersivas y experiencias phygital aplicadas a hoteles y destinos.
• Criterios para incorporar tecnología: pertinencia, escala, costo total, capacitación, mantenimiento, ética, privacidad, accesibilidad y sustentabilidad

VII - Plan de Trabajos Prácticos

La metodología será teórico-práctica. Cada unidad se acompañará con actividades de aplicación, análisis de casos y producciones breves. Los trabajos prácticos podrán desarrollarse de manera individual o grupal, según consigna de cátedra.

VIII - Regimen de Aprobación

La aprobación de la asignatura se obtiene cumpliendo las condiciones de alumno promocional, regular o libre, conforme la normativa institucional vigente y las pautas específicas de la cátedra.
• Promoción: aprobación de los trabajos prácticos y del trabajo integrador en primera instancia con nota igual o superior a 7 (siete), asistencia mínima del 80 % y aprobación de un coloquio integrador final.
• Regularidad: aprobación de los trabajos prácticos con nota igual o superior a 4 (cuatro), asistencia mínima del 70 % y cumplimiento de las instancias de recuperación establecidas.
• Alumno regular: rendirá examen final oral, con articulación conceptual y defensa de criterios aplicados a casos hoteleros.
• Alumno libre: rendirá examen escrito y oral, y deberá presentar previamente los trabajos prácticos o producciones equivalentes que indique la cátedra.
Las actividades entregadas fuera de término, el plagio, el uso no declarado de herramientas digitales o la ausencia en instancias obligatorias se resolverán según normativa vigente y criterios comunicados en el aula virtual.

IX - Bibliografía Básica

[1] 1. Kohen, P. y Pepe, J. (2007). Sistemas informáticos aplicados al turismo y la hotelería: carpeta de
[2] trabajo. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
[3] 2. Guevara Plaza, A.; Caro Herrero, J. L.; Gómez Gallego, I. y Leiva Olivencia, J. L. (2015). Sistemas
[4] informáticos aplicados al turismo. Madrid: Ediciones Pirámide.
[5] 3. Laudon, K. C. y Laudon, J. P. (2022). Management Information Systems: Managing the Digital Firm
[6] (17th ed.). Pearson.
[7] 4. Buhalis, D. (2020). Technology in tourism - from information communication technologies to
[8] eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. Tourism
[9] Review, 75(1), 267-272. https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258
[10] 5. Infante-Moro, A., Infante-Moro, J. C. y Gallardo-Pérez, J. (2020). Las posibilidades de empleo del
[11] Internet de las Cosas en el sector hotelero y sus necesidades formativas. Education in the
[12] Knowledge Society, 21.
[13] 6. Alonso Almeida, M. del M. (2019). Robots, inteligencia artificial y realidad
[14] virtual: una aproximación
[15] en el sector del turismo. Cuadernos de Turismo, 44, 13-26.
[16] 7. OECD. (2026). OECD Tourism Trends and Policies 2026. Paris: OECD Publishing.
https://doi.org/10.1787/3fd3cd75-en

X - Bibliografia Complementaria

[1] -8. UN Tourism. Innovation Network y recursos sobre innovación y transformación digital del turismo.
[2] https://www.unwto.org/innovation-digital-tranformation/innovation-network
[3] 9. Cloudbeds. Guía sobre PMS hotelero y sistemas de gestión de propiedades.
[4] https://www.cloudbeds.com/es/articulos/guia-sistema-de-gestion-de-propieda des/
[5] 10. Hotel Tech Report. Recursos y glosarios sobre PMS, channel manager, revenue management, CRM hotelero y tecnologías para alojamientos. https://hoteltechreport.com/

[6] 11. SEGITTUR. The Spanish Model for Smart Tourism Destination Management: A Methodological Approach.
[7] https://www.segittur.es/sala-de-prensa/informes/the-spanish-model-for-sm
art-tourism-destination-management-a-methodological-approach/
[8] 12. IATA. Distribution with Offers & Orders (New Distribution Capability - NDC).
[9] https://www.iata.org/en/programs/airline-distribution/retailing/ndc/
[10] 13. Materiales, manuales, videos y casos actualizados disponibles en el aula virtual de la asignatura.

XI - Resumen de Objetivos

La asignatura busca que el/la estudiante comprenda, utilice y evalúe sistemas informáticos aplicados a la hotelería, vinculando TIC, Internet, reservas, GDS, CRS, PMS, distribución digital, gestión de datos, seguridad, tecnologías emergentes y destinos inteligentes. El resultado esperado es que pueda participar profesionalmente en decisiones de selección, implementación y mejora tecnológica en organizaciones hoteleras

XII - Resumen del Programa

Cronograma de la materia – Sistemas Informáticos Aplicados a la Hotelería

Semana	Módulo / unidad	Temas centrales	Actividad prevista
1	Presentación y Unidad 1	Programa, modalidad, TIC en hotelería, datos e información	Diagnóstico inicial y conformación de grupos
2	Unidad 1	Sistemas, hardware, software, nube, redes y bases de datos	Mapa de procesos del hotel
3	Unidad 1	Procesos hoteleros, calidad de datos, seguridad y privacidad	TP 1
4	Unidad 2	Internet, web hotelera, experiencia de usuario y venta directa	Análisis de sitios hoteleros
5	Unidad 2	Marketing digital, redes, reputación online y medición	TP 2
6	Unidad 3	CRS, GDS, OTA, metabuscadores y motor de reservas	Esquema de canales
7	Unidad 3	Channel manager, inventario, tarifas, restricciones e integraciones	TP 3
8	Integración parcial	Caso de distribución hotelera y revisión conceptual	Evaluación parcial o actividad integradora 1
9	Unidad 4	PMS: módulos, usuarios, datos y circuito operativo	Demo o simulación guiada
10	Unidad 4	Reserva, check-in, housekeeping, cargos y check-out	TP 4 – parte operativa
11	Unidad 4	CRM, revenue management, indicadores y tableros	TP 4 – reportes y análisis
12	Unidad 5	DMS, destinos inteligentes, gobernanza y datos de destino	Análisis de caso
13	Unidad 5	IA, chatbots, IoT, RA/RV, video 360 y automatización	TP 5
14	Trabajo integrador	Selección de tecnología, costos, beneficios, riesgos y plan de implementación	Clínica de proyectos
15	Cierre	Presentación y defensa de propuestas	Coloquio integrador / recuperatorios

XIII - Imprevistos

El aula virtual de la UNSL será el espacio de comunicación, entrega de materiales, consignas, foros de consulta, bibliografía,

actividades y avisos. Ante contingencias institucionales, climáticas, sanitarias o tecnológicas, la cátedra podrá reorganizar clases, actividades y entregas, garantizando la continuidad pedagógica y comunicando las modificaciones por los canales oficiales.

XIV - Otros

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	