



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Licenciado(a) en Turismo y Hotelería

**TEMA:**

---

**“EL SISTEMA DE RESERVAS ELECTRÓNICO AMADEUS Y SU  
IMPORTANCIA ACTUAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE  
TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

---

**AUTORA:** López Medina Alba Giovanna

**TUTOR:** Ing. Toledo Villacís Marco Antonio

Ambato – Ecuador

2009

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE  
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

**CERTIFICA:**

Yo, Marco Antonio Toledo Villacís con C.I. 1803076833 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y su importancia actual en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato”** desarrollado por la egresada Alba Giovanna López Medina, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 13 de noviembre del 2009

  
.....  
**ING. MARCO ANTONIO TOLEDO VILLACÍS**  
**TUTOR**  
**TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



ALBA GIOVANNA LÓPEZ MEDINA

C.I 180423986-9

**AUTORA**

*Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias  
Humanas y de la Educación:*

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y su importancia actual en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato”**, presentada por la Srta. Alba Giovanna López Medina, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción: marzo- julio 2009 una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, considera que dicho informe investigativo reúne los requisitos básicos tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo pertinente, para los trámites pertinentes.

**LA COMISIÓN**



## **DEDICATORIA**

A Dios y a mis padres,

A Dios porque sin él nada sería posible, él ha sido la base fundamental de mi vida pues todo lo que tengo y lo que soy se lo debo a él porque en él he puesto mi fe, mi confianza y todo mi ser.

Gracias Dios por ser mi Amigo Fiel, sé que jamás me fallarás y siempre estarás conmigo.

A mis Padres que con entero sacrificio y abnegación, supieron entregar todo de sí, para hacer de mí un ser útil a la Patria y a la sociedad; ya que gracias a su apoyo incondicional y a su confianza para conmigo he logrado alcanzar mis metas.

A mi hijo Sahid por ser el motor de mi vida, tú eres quien me impulsa a seguir hacia adelante.

Alba López Medina  
Autora

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo va dirigido con una expresión de gratitud para mis distinguidos Maestros, por haberme impartido sus conocimientos sin limitaciones, su apoyo y ayuda brindada en los momentos que más lo he necesitado y sus sabios consejos nunca han faltado.

Igualmente a mi tutor Lic. Marco Toledo Villacís por su guía y ayuda brindada en la elaboración y desarrollo del presente trabajo.

Y a mi querida Institución, porque en sus aulas recibí grandes conocimientos y los más gratos recuerdos que nunca olvidaré.

Alba López Medina

Autora

*UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*  
*FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA*  
*EDUCACIÓN*

*CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA*

## *RESUMEN EJECUTIVO*

***TEMA:*** “El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y su importancia actual en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato”

***AUTORA:*** Alba Giovanna López Medina

***TUTOR:*** Ing. Marco Antonio Toledo Villacís

### *Resumen*

En la presente investigación se ha tratado de buscar herramientas q sirvan para el desarrollo tanto académico como profesional en lo que es la tecnología actual utilizada dentro del área de turismo y hotelería a nivel nacional e internacional.



Para lo cual se ha investigado acerca del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y la importancia que tiene actualmente en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

Una de las principales causas es el desconocimiento que hay en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería sobre este tipo de programas en los cuales se pueden realizar muchas funciones como reservas de viajes, boletos aéreos, boletos de cruceros, etc. Y para esto hablaremos de uno que es Amadeus, es un programa muy útil en lo que a reservas se refiere cuenta con una interfaz muy fácil de aplicar tanto en el lenguaje (ingles) como en sus funciones, mediante este sistema se puede realizar venta de boletos aéreos en tiempo real, ahorrándonos todo un papeleo al realizar un viaje ya sea de placer o de negocios. Este programa esta enlazado con todas las agencias de viaje del país y del mundo lo cual hace de este programa algo muy eficiente en la industria del turismo.

Con la implementación de este programa los estudiantes podrán conocer acerca de los nuevos avances tecnológicos para la Carrera de Hotelería y Turismo y formarse como futuros profesionales no solo académica y científicamente sino también humanamente como profesionales competentes, dinámicos y conocedores en lo referente al Turismo en este caso como lo son las agencias de viajes.

## **ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS**

<b>A. PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
1.- Página de título o portada	i
2.- Página de aprobación por el tutor	ii
3.- Página de autoría del trabajo de grado	iii
4.- Página de Aprobación del Consejo Directivo	iv
5.- Dedicatoria	v
6.- Agradecimiento	vi
7.- Resumen Ejecutivo	vii
7.- Índice General de Contenidos	ix
7.- Índice de Tablas	xii
8.- Índice de Gráficos	xiii

## **B. INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **1. PROBLEMA**

1.1 Tema .....	1
1.2 Planteamiento del Problema .....	1
1.2.1 Contextualización	
1.2.2 Análisis Crítico	
1.2.3 Formulación del Problema	
1.2.4 Delimitación del Objeto de Investigación	
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1 General	
1.4.2 Específicos	

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos .....	7
2.2 Fundamentación Filosófica .....	7
2.3 Fundamentación Legal .....	8
2.2 Categorías Fundamentales .....	12
2.3 Hipótesis .....	14

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

3.1 Enfoque de la Investigación .....	15
3.2 Modalidad Básica de la Investigación .....	15
3.3 Nivel o Tipo de Investigación .....	15
3.4 Población y Muestra .....	15
3.5 Operacionalización de Variables .....	17
3.6 Plan de Recolección de Información .....	19
3.7 Plan de Procesamiento de la Información .....	20

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

4.1 Análisis e Interpretación de Datos .....	21
4.3 Verificación de Hipótesis .....	25

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Conclusiones .....	26
- Recomendaciones .....	27

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

6.1 Tema .....	28
6.2 Datos Informativos .....	28
6.3 Antecedentes de Propuesta .....	28
6.4 Justificación .....	29
6.5 Objetivos .....	30
6.6 Modelo Operativo .....	31

### **C. MATERIALES DE REFERENCIA**

1. Linkografía .....	32
2. Anexos .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Tabulación pregunta número uno de la encuesta .....	21
Tabla 2 Tabulación pregunta número dos de la encuesta .....	22
Tabla 3 Tabulación pregunta número tres de la encuesta .....	23
Tabla 4 Tabulación pregunta número cuatro de la encuesta .....	24
Tabla 5 Tabulación pregunta número cinco de la encuesta .....	25
Tabla 6 Modelo Operativo de la Propuesta .....	31

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1 Ilustración de las causas y efectos del problema .....	4
Gráfico 2 Ilustración de pastel porcentaje pregunta uno de la encuesta .....	21
Gráfico 3 Ilustración de pastel porcentaje pregunta dos de la encuesta .....	22
Grafico 4 Ilustración de pastel porcentaje pregunta tres de la encuesta .....	23
Grafico 5 Ilustración de pastel porcentaje pregunta cuatro de la encuesta .....	24
Grafico 6 Ilustración de pastel porcentaje pregunta cinco de la encuesta .....	25

## **INTRODUCCIÓN**

Amadeus es una compañía líder en tecnología de la información; las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viaje utilizan el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo, que proporciona herramientas de distribución, marketing y ventas a los profesionales del turismo y los viajes en todo el mundo.

La enseñanza del Sistema de reservas Electrónico Amadeus en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad de Ambato tiene gran importancia ya que gracias a estos conocimientos no solo se podrá trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes sino que se generarán competencias prácticas en este tipo de experiencias que son muy utilizadas y necesarias en el Turismo, ya que nos ayudará a tener un mayor y amplio conocimiento sobre estos programas tan necesarios, además los alumnos

tendrán un mayor interés en sus actividades y será una gran motivación entre ellos, ya que en si el programa es muy excepcional.

Por este motivo se ha realizado el siguiente trabajo de investigación, aspirando contribuir con la enseñanza de materias y diversos sistemas existentes dentro del turismo como conocimientos básicos y muy necesarios en los estudiantes al ser futuros profesionales desempeñando diversas funciones dentro del turismo, luego de haber realizado una investigación participativa y activa, se ha creído pertinente unir esfuerzos y desarrollar un proyecto que será expuesto en el presente trabajo de investigación, que no solo beneficiará a la Institución por brindar estos conocimientos, sino a los estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 TEMA**

**“EL SISTEMA DE RESERVAS ELECTRÓNICO AMADEUS Y SU IMPORTANCIA ACTUAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 Contextualización**

Con años de experiencia y conocimiento del sector turístico, Software Ltda. Nace con el fin de crear y desarrollar sistemas informáticos, económicos, ágiles y permanentemente actualizables de acuerdo a las tendencias y necesidades reales del mercado lo cual ha llevado al desarrollo y creación de una potente herramienta para la gestión, comercialización, venta, administración, y reserva de productos turísticos a, través de la Web.

A nivel mundial se han utilizado diversos sistemas electrónicos de reservas como los son: Galileo, Opodo, Sabré, Amadeus, Worldspan, Abacus, entre otros, también llamados GSD



que facilitan la distribución electrónica global de información sobre viajes, productos de la Internet y conectividad, y facilitan medios para usar el comercio electrónico en agencias de viajes, proveedores de servicios de viajes y corporaciones en todo el mundo. Por medio de éstos sistemas electrónicos de reservas los viajeros reciben automáticamente un mensaje de e-mail, ahorrándole a éste el tiempo y el esfuerzo que supone buscar la información en la web.

Además, el viajero podrá revisar o enviar su itinerario por e-mail, utilizando un asistente personal, o incluso a través de cualquier teléfono móvil con tecnología WAP. En el mensaje de correo se incorpora un enlace con el sitio My Trip and More donde puede obtenerse información adicional de carácter diverso como servicios de transporte terrestre, restaurantes, Guías turísticas, meteorología, además de ofertas y promociones actualizadas. Estos mensajes pueden llevar incorporado el nombre y logotipo de la agencia a través de la cual se hace la reserva.

Actualmente en el Ecuador existen 3 sistemas electrónicos de reserva que son los más utilizados dentro de las agencias de viajes como lo son Amadeus, Galileo, Sabre; ya que el Viajero tendrá además la ventaja de acceder a esta información en tiempo real en cualquier momento y en cualquier lugar, antes y durante el transcurso de su viaje. La combinación de estos sistemas globales de distribución con las redes de información a través de internet y la incorporación de sistemas operativos más sencillos, permiten incrementar su utilización rentabilizando los costes de los equipos.

En primer lugar los GDS (Amadeus, Galileo, Sabre, etc.) disponen actualmente de los productos y los sistemas de información desarrollados y actualizados, pero carecen de experiencia en internet (know-how).

En segundo lugar, empresas como Microsoft tienen la experiencia en la tecnología pero nula experiencia en el sector turístico.

Y en tercer lugar, las agencias de viajes, las compañías de transporte y los demás proveedores que tradicionalmente han venido comercializando productos turísticos (habitaciones, billetes, etc.) tienen toda la experiencia del sector pero difícilmente pueden competir en precios con los GDS y, por otro lado, han de aprender a vender en este medio.

Se trata pues de buscar las sinergias que puedan favorecer a los diferentes interesados en este mercado de productos turísticos. El sistema consolida los productos ofertados por mayoristas de viajes, tour operadores, centrales de reservas, compañías aéreas, cadenas hoteleras, hoteles independientes y apartamentos turísticos. Es una solución que permite la gestión, administración, distribución y oferta de productos relacionados con: alojamiento, transporte, planes, seguros y otros servicios. El trabajo del proveedor se centrará en parametrizar las condiciones de comercialización, ofertar y controlar sus disponibilidades. La reserva se realiza sin necesidad de intervención humana del proveedor, siendo una relación directa cliente- proveedor vía Internet.

En la ciudad de Ambato las agencias de viajes se mueven por medio de sistemas electrónicos en la web, siendo los más utilizados Sabre y Amadeus, es una solución que permite consultar a los diferentes proveedores y sus ofertas a través de Internet en tiempo real. Permite acceder a la base de datos e información de cada proveedor con el que desee realizar una venta. Supera las limitaciones que impone la base tradicional del negocio turístico; información cerrada, sistemas operados en exclusividad por determinados operadores turísticos, falta de control en las reservas, problemas de seguridad y fiabilidad en las transacciones económicas e inexistencia de información estructurada y analizada que genere inteligencia de negocio. Para Demanda De Productos y Servicios Turísticos CONSUMIDOR Un viaje es una experiencia en el tiempo irremplazable y por lo tanto debe ser un éxito siempre.

Sabre no sólo cambió la computación y las redes de cómputo sino que también acercó a las empresas a las computadoras gracias a su gran versatilidad que le permitió pasar, de inicialmente manejar sólo la venta de billetes y reservas, a poder manejar una base de datos de pasajeros con historial de los mismos, información del clima, inventarios diversos, un registro de entrenamientos de los empleados que incluía un sistema de entrenamiento asistido por computadora llamado SAI y un entorno de despacho que permitió grandes ahorros evitando la necesidad de tener un despachador por cada vuelo en cada avión de

American Airlines en el mundo, reduciendo el grupo de despachadores concentrados en un sólo sitio, enviando instrucciones a toda la red, e incluso la posibilidad de ejecutar operaciones aritméticas sencillas para auxiliar a los agentes de billetes a hacer cálculos como conversión de divisas.

Amadeus es una compañía líder en tecnología de la información; las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viaje utilizan el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo, que proporciona herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes en todo el mundo.

## 1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

### Árbol de Problemas



Debido a que no se han realizado encuestas acerca de la importancia del sistema de reservas electrónico Amadeus en la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato, no se podrá determinar la importancia de estos sistemas electrónicos en la carrera; y mientras exista una despreocupación de las autoridades por determinar la importancia de éste tema en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería tendremos profesionales con poco conocimiento sobre estos sistemas electrónicos de Reserva.

### **1.2.3 Prognosis**

Si no se investiga la importancia del Sistema de Reservas electrónico Amadeus en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato, los futuros profesionales en turismo no podrán aprender nuevas cosas y actualizar o mejorar sus conocimientos con respecto a estos sistemas electrónicos de reservas.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo influye El Sistema de Reserva Electrónico Amadeus actualmente en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato?

### **1.2.5 Delimitación del Objeto de Investigación**

### **1.2.5.1 Delimitación del Contenido**

- **Campo:** Turismo
- **Área:** Comunicación
- **Aspectos:** Sistema de Reservas Electrónico Amadeus

### **1.2.5.2 Delimitación Espacial**

La presente investigación se la realizará a los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, campus Huachi, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Turismo y Hotelería.

### **1.2.5.3 Delimitación Temporal**

La investigación se realizará desde el mes de Marzo del 2009 hasta el mes de Julio del 2009, la investigación será efectuada en un período de cuatro meses.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La enseñanza del sistema de reservas electrónico Amadeus para los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería tiene gran importancia ya que nos ayudará a tener un mayor y amplio conocimiento sobre estos programas tan necesarios para los estudiantes, además los alumnos tendrán un mayor interés en sus actividades y será una gran motivación entre ellos, ya que en si el programa es muy excepcional; el proyecto es factible ya que desde el punto económico es asequible.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 General**

Investigar la importancia del Sistema de reservas electrónico Amadeus en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato

### **1.4.2 Específicos**

- Diagnosticar el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y su importancia actual en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.
- Analizar los resultados del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y su importancia actual en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.
- Diseñar seminarios taller sobre El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus para mejorar los conocimientos básicos de los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En la actualidad existen varios sistemas de reservas electrónicos que se están desarrollando con el objeto de apoyar a las agencias de viajes, sin embargo no existe un programa adecuado para el aprendizaje de los estudiantes, por el contrario será un aporte nuevo e innovador para el desarrollo de éste Sistema de Reservas Electrónico Amadeus, el mismo que mejorará el nivel académico de los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería.

Este tipo de investigación no ha sido realizada anteriormente ya que no existen datos, por lo que estamos conscientes que el presente trabajo será de gran aporte para el desarrollo de la Carrera de Turismo y Hotelería.

#### **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación se ubica en el paradigma Crítico Propositivo porque no se limita al diagnóstico; sino que formula una propuesta como alternativa de solución al problema detectado en la carrera de Turismo y Hotelería.

El proyecto permitirá desarrollar valores importantes en los estudiantes tales como: La cooperación, respeto a sí mismo y a su entorno, desarrollo el talento humano, trabajo en equipo que permitirán un crecimiento personal en cada uno.

Se considera que el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus será un nexo entre los estudiantes y las agencias de viajes, que a la vez facilitarán el aprendizaje significativo.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

En la época actual se viven cambios en aspectos tales como: político, social, económico e inclusive en el ámbito climático. Frente a un entorno lleno de vicisitudes permanentes que se presentan de manera acelerada, a esto se suma la influencia y el desarrollo constante de la tecnología frente a lo cual los seres humanos han desarrollado nuevas habilidades para afrontar las dificultades de la vida y las exigencias laborales en varios contextos.

Siendo este un requerimiento a nivel de la educación superior del Ecuador, el H. Consejo Académico de la Universidad Técnica de Ambato y la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación han sido las pioneras en la elaboración de un programa el mismo que dio inicio en el mes de Agosto y responde a un cronograma específico con la finalidad de emprender sistematizadamente esta actividad académica dentro de la institución y de la facultad.

La Carrera de Turismo y Hotelería ofertada por la Universidad Técnica de Ambato y su Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación, fundada el 20 de Agosto del 2002, constituye en una opción y oportunidad de formación académica, científica y Humana, de esta manera aporta la sociedad con profesionales altamente competentes, quienes serán en la región central líderes de excelencia, actores dinámicos y responsables que se encargarán de investigar, desarrollar y solucionar las problemáticas de macro y micro entorno turístico y hotelero.

La Carrera de Turismo y Hotelería forma profesionales en Turismo y en Hotelería para el ámbito local, nacional e internacional, para lo cual cuenta con una planta docente de profesores especializados en la rama que permiten obtener egresados capacitados íntegramente, con pensamiento crítico, reflexivo, creativo y lo más importante líderes en valores que contribuyen al desarrollo y mejoramiento de la actividad económica del país, que permita dejar una buena imagen en el entorno empresarial.

Cabe destacar que para la Organización mundial de Turismo, comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su medio natural durante más de un año consecutivo por motivos de ocio, negocios u otros propósitos. El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas práctica turísticas sostenibles.



La Universidad Técnica de Ambato se ve en el compromiso de formar un profesional para las áreas de Turismo y Hotelería, el mismo que contenga un conjunto de habilidades, destrezas y competencias que le permitan un desarrollo profesional integral y de compromiso, de conformidad con los requerimientos del medio y de las organizaciones turística y hoteleras, nacionales e internacionales.

Para lo cual deberá dominar fluidamente el idioma extranjero inglés, además de una tercera lengua como el francés se obliga a demostrar una lata cultura nacional e internacional y conocimientos técnicos acerca del sector turístico y hotelero del país y del mundo; mostrar gran capacidad de gestión incluyendo el manejo de información para la toma de decisiones y plantear alternativas frente a diferentes situaciones de la organización y del entorno.

Partiendo desde los conocimientos y habilidades que adquiere y desarrolla el profesional en Turismo y Hotelería es importante mencionar que tiene un campo de acción laboral extenso, teniendo en cuenta que puede desempeñarse en empresas que se dedican a actividades relacionadas con la industria del turismo y hotelería.

El profesional del área de Turismo es competente para la elaboración de proyectos de desarrollo turístico en cualquier campo, sea mediante una agencia de viajes hasta un tipo de alojamiento turístico, mediante los cuales se logra la participación de las comunidades y de sectores más vulnerables.

Además de desempeñarse en ésta área puede representar a su país mediante el desarrollo de ferias de turismo, mediante las cuales se promueva y se dé a conocer el producto turístico del Ecuador logrando así la apertura de nuevos mercados.

Es importante tener en cuenta que el profesional de ésta área ha sido capacitada para desenvolverse en el ámbito turístico, o en su lugar de contar con recursos económicos que le permitan una autogestión, podría poner su propia empresa, dentro de la cual puede desempeñar desde el cargo de Gerente o bien puede desempeñarse en una empresa bajo dependencia desenvolviéndose en cualquiera de los cargos como los que se detallan a continuación:

Agencia de Viajes:

- \* Gerente general de una Agencia de Viajes
- \* Administrador de Agencia de Viajes
- \* Representante de Venta de Paquetes Turísticos
- \* Guía de Turismo

Aerolíneas:

- \* Agente de Reservaciones
- \* Agente de counter internacional o nacional en oficina o en aeropuerto
- \* Persona de Apoyo y capacitación para Agencias de Viajes

Empresa de Cruceros:

- \* Venta y promoción de productos a Agencias de Viajes
- \* Asesoramiento y Venta de paquetes turísticos de cruceros al público en general

Hoteles:

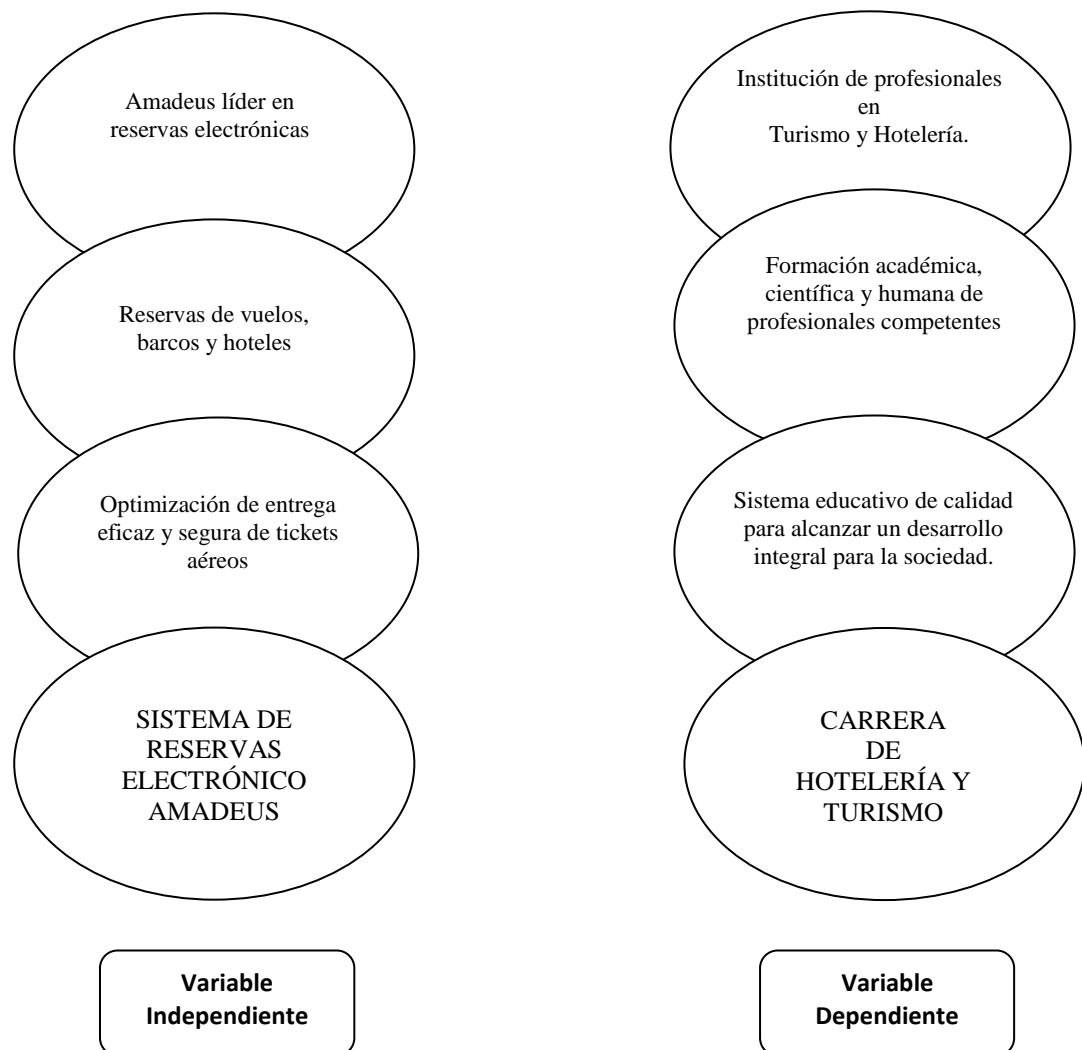
- \* Gerente General
- \* Departamento de Publicidad y Marketing
- \* Jefe de Recursos Humanos
- \* Jefe de Mantenimiento y Seguridad
- \* Recepcionista

Bares y Restaurantes:

- \* Jefe de Alimentos y Bebidas
- \* Restaurante – Cafetería

Otra de las áreas que puede cubrir un profesional de ésta rama, es la de la formación de futuros profesionales en las ramas anteriormente descritas, considerando que tiene una formación integral lo que lo califica para desarrollarse incluso en éste campo laboral.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



**Sistema de Reservas Electrónico Amadeus.-** Amadeus es una compañía líder de tecnología de la información; las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viaje

utilizan el Sistema Amadeus para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo, que proporciona herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo.

**Optimización.-** Todas las acciones deberán estar realizadas de forma tal que estén hechas en el mejor modo posible según la tecnología existente en el momento y el grado de conocimiento humano que se posea. La optimización se hace siempre con respecto a uno o más recursos como ser: tiempo de ejecución, uso de memoria, espacio en disco, ancho de banda, consumo de energía, etc. Muchas veces la optimización de un recurso se hace a expensas de otros recursos.

**Entrega eficaz y segura.-** Capacidad de poner a disposición de alguien una cosa de manera rápida y con seguridad para producir resultados benéficos que tiene la intención de proporcionar dentro de un estudio de investigación. Podemos entender como seguridad una característica de cualquier sistema (informático o no) que nos indica que ese sistema está libre de todo peligro, daño o riesgo, y que es, en cierta manera, infalible. Como esta característica, particularizando para el caso de sistemas operativos o redes de computadoras, es muy difícil de conseguir (según la mayoría de expertos, imposible), se suaviza la definición de seguridad y se pasa a hablar de fiabilidad (probabilidad de que un sistema se comporte tal y como se espera de él) más que de seguridad; por tanto, se habla de sistemas fiables en lugar de hacerlo de sistemas seguros.

**Tickets aéreos.-** Boletos de papel que solo pueden ser enviados a la dirección de cobro de la tarjeta de crédito. Una vez que los boletos son enviados, el cliente acepta responsabilidad por cualquier problema que resulte por el envío; las líneas Aéreas aplican a todos los cambios, cancelaciones y otras asuntos correspondientes a los boletos: los boletos aéreos son no – reembolsables, los cambios de nombre no están permitidos bajo ningunas circunstancias, los boletos de avión son no transferibles a ninguna persona.

**Reservas de Vuelos, Barcos y Hoteles.-** Los precios de los pasajes aéreos, por barco u hoteles, están sujetos a disponibilidad y a cambio sin previo aviso, hasta que hayan sido emitidos; no incluyen los gastos por pago con tarjeta de crédito. Los itinerarios y números de vuelos, están sujetos a cambio hasta la fecha de viaje por parte de la aerolínea u hotel.

**Amadeus.-** Compañía líder en tecnología de la información; las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viaje utilizan el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas de todo el mundo, que proporciona herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes en todo el mundo.

**Carrera de Turismo y Hotelería.-** Forma profesionales en Turismo – Hotelería para el ámbito local, nacional e internacional, para lo cual cuenta con una planta docente de profesores especializados en la rama que permiten obtener egresados capacitados íntegramente con pensamiento crítico, reflexivo, creativo con valores que contribuyen al desarrollo y mejoramiento de la actividad económica del país.

**Sistema Educativo.-** Conjunto de elementos interrelacionados con un fin determinado; en el caso del sistema educativo, el fin es [educar](#) de una manera uniforme a todos los [alumnos](#) y los elementos principales son: instituciones educativas y normas.

**Desarrollo Integral.-** Desarrolla todos sus potenciales en todos los campos humanos tanto físico, como psíquico, emocional, espiritual, de relaciones humanas, etc... El desarrollo integral de la persona es el propósito de la educación, es decir, es ayudar a la persona a que evolucione en todos sus aspectos: emocional, cognitivo, social, afectivo. Si la educación no desarrolla integralmente a la persona, entonces la persona crecerá con un gran vacío, difícil de llenar.

**Formación Académica, Científica y Humana.-** La formación académica es una dimensión integral por lo que están impregnados de los valores propiamente humanos y cristianos. La formación académica, científica y humana será el factor decisivo, para lograr con éxito los objetivos estratégico planteados. Va a estar directamente relacionada con la nuestras capacidades para formar, promover y retener los intelectuales, líderes, técnicos.

**Profesionales Competentes.-** Personas con un título universitario o técnico para el caso de las disciplinas de la ciencia y las artes, puede ser un técnico en cualquiera de los campos de aplicación de la tecnología, o pueden ser personas con un oficio determinado; Para que un

profesional se considere competente, no basta con lograr un desempeño eficiente, sino que actúe con compromiso y responda por las consecuencias de sus decisiones.

**Profesionales en Turismo – Hotelería.-** Personas que pueden brindar un servicio o elaborar un bien, garantizando el resultado con una calidad determinando el gusto de una persona por visitar un lugar para satisfacer sus necesidades de descanso, esparcimiento, recreación y cultura; dependiendo de su cultura, vivencias, deseos, motivos y gustos proporcionando a los clientes alojamiento, comida y otros servicios, mediante pago.

**Institución.-** organismo que, con unos determinados medios, persigue la realización de unos fines o propósitos.

## **2.5 HIPÓTESIS**

El uso del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus permite a los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería, mejorar el proceso de reservaciones.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

Variable Independiente: El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus

Variable Dependiente: Los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que es necesario saber la importancia que tiene actualmente El Sistema de reservas electrónico Amadeus en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

La información para este trabajo será obtenida por investigación de campo y bibliográfica e internet, ya que se necesita tener un contacto directo con los individuos relacionados con el objeto de estudio.

#### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se basa en el nivel de estudio de tipo exploratorio, ya que es necesario conocer de una forma más determinada las opiniones de los involucrados con el objeto de estudio.

#### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Dado que el universo lo constituyen 320 estudiantes aplicaremos la siguiente fórmula:

## FÓRMULA

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

**n**= Tamaño de la muestra

**Z**= Nivel de confiabilidad (1,96)

**P**= Probabilidad de ocurrencia (0,5)

**Q**= Probabilidad de no ocurrencia (0,5)

**N**= Población (total)

**e**= Error de muestreo (0,05)

**Solución:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 320}{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) + 320(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot 0.25 \cdot 320}{3.84 \cdot 0.25 + 320 \cdot 0.0025}$$

$$n = \frac{307.20}{1.76}$$

$$n = 175$$

La muestra para la realización de encuestas es en un número de 175 que son aplicables para la población de los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.



### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: EL SISTEMA DE RESERVAS ELECTRÓNICO AMADEUS

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus sirve para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo, que proporciona herramientas de marketing y ventas a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo.	El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus	Reserva de barcos, hoteles y vuelos aéreos a través de tickets electrónicos	¿Sabe usted si El Sistema de Reservas electrónico Amadeus permite realizar reservas de tickets electrónicos?	Observación
	Distribución y Comercialización de productos en tiempo real	Reservas rápidas y eficientes	¿Conoce usted si a través del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus se brinda un mejor servicio en la venta de tickets aéreos?	Encuesta
	Herramientas de marketing y ventas	Venta de Tickets Aéreos Nacionales e Internacionales	¿Conoce usted si es posible comprar o vender tickets nacionales e internacionales a través de esta herramienta?	Cuestionario

**VARIABLE DEPENDIENTE: LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TÉCNICAS</b>
Se refiere a la importancia que tiene actualmente el estudio del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería, para poder ejercer una futura profesión como puede ser dentro de una agencia de viajes.	Importancia actual del estudio del Sistema de Reservas electrónico Amadeus	Los estudiantes afirman que es importante	¿Considera usted que es importante el estudio del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en su carrera?	Observación
	Futura profesión dentro de una agencia de viajes.	Agente de Viajes Operador	¿Cómo estudiante de Hotelería y Turismo le gustaría trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes, manejando éste sistema?	Encuesta  Cuestionario

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Para qué?	Determinar la importancia de estos sistemas electrónicos de reserva en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato
2.- ¿De qué personas?	Estudiantes
3.- ¿Sobre qué aspecto?	Importancia actual de El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería
4.- ¿Quién?	Investigador
5.- ¿Cuándo?	Los meses de Marzo – Julio del 2009
6.- ¿Dónde?	En las aulas de la carrera de Turismo y Hotelería
7.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8.- ¿Con qué técnicas?	Encuesta
9.- ¿Con qué instrumentos?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Durante el período académico

### **3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La información obtenida será procesada de la siguiente manera:

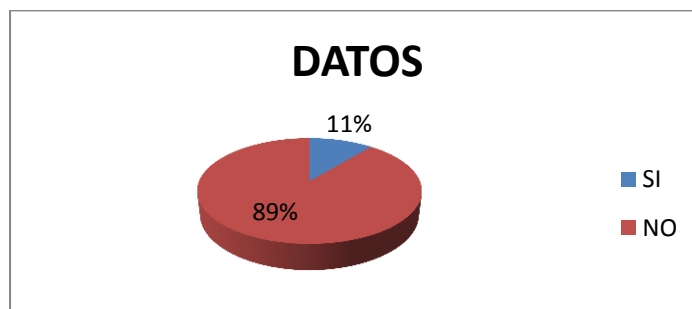
1. Revisión crítica de la información
2. Ordenamiento y sistematización
3. Tabulación, cálculo y graficación de resultados
4. Interpretación y conclusión

## CAPÍTULO IV

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Encuesta para determinar la importancia actual del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

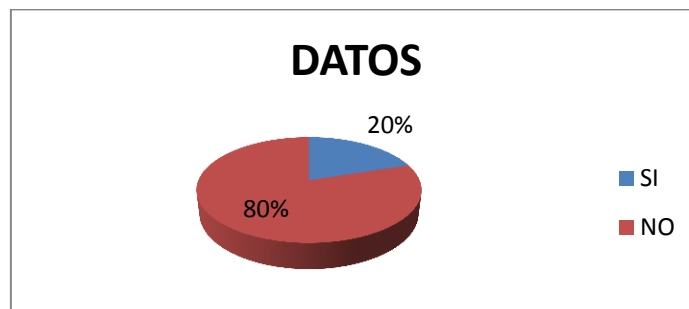
1. ¿Sabe usted si El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus permite realizar reservas de tickets electrónicos?



### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Del 100% de las personas encuestadas el 89% manifiesta que no conoce sobre el funcionamiento o la utilización del sistema debido a diferentes factores, pero si les gustaría conocer sobre este sistema, mientras que el 11% tiene poco conocimiento sobre la utilización de éste sistema.

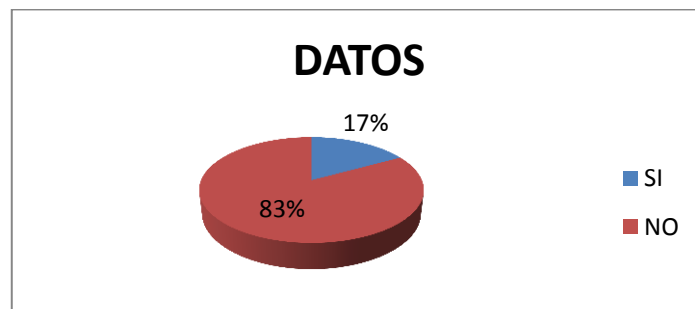
2. ¿Conoce usted si a través del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus se brinda un mejor servicio en la venta de tickets aéreos?



#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Del 100% de las personas encuestadas el 80% no tienen ningún tipo de conocimiento sobre las reservas que se realizan a través de éste sistema pero si les gustaría tener un mayor conocimiento acerca de las reservas que se pueden realizar por medio del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y otros sistemas que se utilizan dentro de las agencias de viajes como medio de ventas mientras que el 20% tiene un poco de conocimiento acerca de las reservaciones que se pueden realizar.

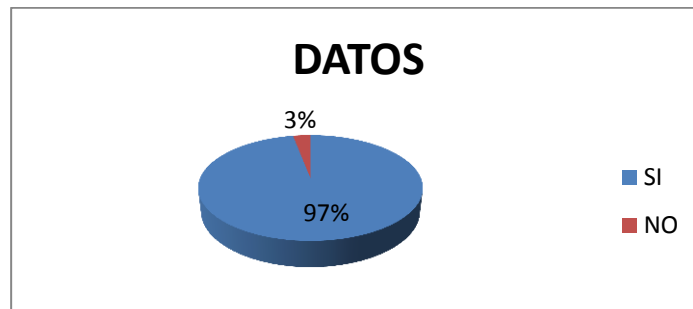
3. ¿Conoce usted si es posible comprar o vender tickets nacionales e internacionales a través de esta herramienta?



#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Del 100% de las personas encuestadas el 83% no tienen ningún tipo de conocimiento sobre éste sistema pero si les gustaría conocer más acerca de éste y otros sistemas que se utilizan dentro de las agencias de viajes como medio de ventas mientras que el 17% tiene un poco de conocimiento sobre éste sistema.

4. ¿Considera usted que es importante el estudio del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en su carrera?

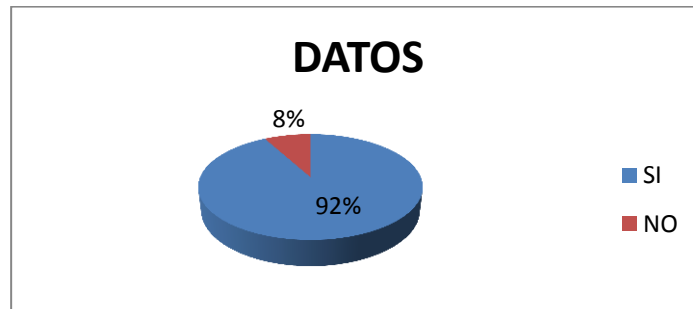


### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Del 100% de las personas encuestadas el 97% dice que si es importante el estudio de éste sistema en la carrera ya que nos dará un amplio conocimiento sobre estos sistemas utilizados en las agencias de viajes y poder tener un buen desenvolvimiento o desempeño dentro de una Operadora o agencia de viajes mientras que el 3% dice que no conoce sobre este sistema y no sabe sobre su importancia dentro de la carrera.

5. ¿Cómo estudiante de Turismo y Hotelería le gustaría trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes manejando éste sistema?





### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Del 100% de las personas encuestadas el 92% dice que si les gustaría trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes con un amplio conocimiento sobre éste sistema, mientras que el 8% dice que no les gustaría trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes.

### 4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis es acertada ya que actualmente en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato si es importante conocer acerca de El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus.

## **CAPÍTULO V**

### **5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **\* CONCLUSIONES:**

- Mediante la Investigación realizada por medio de encuestas a los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería, los estudiantes manifiestan que no conocen sobre las reservas, el funcionamiento y la utilización del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus y otros sistemas que se utilizan dentro de las agencias de viajes como medio de ventas debido a diferentes factores.
- Pocos estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería tiene un poco de conocimiento acerca de las compras y ventas de tickets aéreos que se realizan a través del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus.
- Los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería en su mayoría piensan que si es importante el estudio de éste sistema dentro de la carrera ya que es necesario tener un amplio conocimiento sobre estos sistemas, puesto que en su mayoría a los estudiantes les gustaría trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes con un amplio conocimiento sobre éste sistema para un buen desempeño laboral.

#### **\* RECOMENDACIONES:**

- Recomendamos a las autoridades implementar la enseñanza de éste sistema en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería para que posean un amplio conocimiento acerca de la utilización y funcionamiento que desempeñan esto y otros sistemas de reservas electrónico.
  
- Se recomienda a los señores profesores la capacitación acerca de éste sistema para la enseñanza sobre los tipos de reservas que se pueden realizar a través de éste sistema como medio de trabajo dentro de las Operadoras o Agencia de Viajes.
  
- Capacitar a los estudiantes sobre los diferentes tipos de compra y venta de tickets que se realizan por medio de éstos sistemas electrónicos de reserva manejados en las Operadoras de Turismo como medio de venta.
  
- La enseñanza de éste y otros sistemas electrónicos de reserva en los estudiantes como futuros profesionales para un desempeño laboral exitoso, capacitada para desenvolverse en el ámbito turístico teniendo en cuenta que puede desempeñarse en empresas que se dedican a actividades relacionadas con la industria del turismo y hotelería.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 TEMA:**

**“ELABORAR UN SISTEMA DE RESERVAS ELECTRÓNICO AMADEUS PARA MEJORAR EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

#### **6.2 DATOS INFORMATIVOS**

Provincia:	Tungurahua
Cantón:	Ambato
Ciudad:	Ambato
Institución:	Universidad Técnica de Ambato
Facultad:	Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera:	Turismo y Hotelería
Tiempo:	Marzo – Julio 2009

#### **6.3 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

En la actualidad no se puede hablar de educación sin tomar en cuenta la importancia y el uso de las nuevas tecnologías, en la formación académica de los estudiantes del Siglo XXI.

Está claro que debemos aprovechar las ventajas y facilidades que brinda el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus tanto para los procesos de trabajo en equipo y de elaboración de material educativo como demostración de aprendizajes significativos, todo lo cual redundará en el mejoramiento y desarrollo de la educación.

Además, es conocido que la tecnología es un medio más que facilita las tareas y en muchos casos permiten personalizar el proceso y potenciar las habilidades de los estudiantes.

Igualmente no debemos descartar las ventajas del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus entre las que podemos citar las siguientes:

- Reduce el tiempo de reserva de tickets aéreos optimizan el tiempo de entrega.
- Permite al estudiante interactuar en el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus, es decir, practicar cada paso de su aprendizaje a su propio ritmo y son más motivadores para la mayoría de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería.

#### **6.4 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus tiene un papel importante dentro de las Agencias de Viajes, porque permite incurrir en el auto - aprendizaje.

Los Sistemas de Reservas Electrónicos por sí solos no tienen mayor importancia, pero permiten transmitir un mayor conocimiento sobre reserva de tickets aéreos, la construcción de éste conocimiento por parte de los estudiantes; generan entornos flexibles, potencian el intelecto, presentan la realidad y orientan el aprendizaje.

A través de ésta propuesta se quiere implementar el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus, el mismo que está elaborado en material multimedia y que facilitará a los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería.

#### **6.5 OBJETIVOS**

### **6.5.1 General**

- Elaborar el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus

### **6.5.2 Específicos**

- Recopilar información referente al Sistema de Reservas Electrónico Amadeus, a utilizarse en la Carrera de Turismo y Hotelería.
- Implementar el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus, en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería.

## 6.6 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	RESULTADO
<b>Sensibilización</b>	Sensibilizar a los Docentes de la Carrera de Turismo y Hotelería, sobre la necesidad de aplicar el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus, en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje	Reuniones de socialización de grupos entre los estudiantes y familiarización con el Sistema de Reservas Electrónico Amadeus	Humanos Y Materiales	Desde el 10 hasta 24 de Marzo	Autoridades Investigador	Docentes motivados para aplicar El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus
<b>Capacitación</b>	Capacitar a los estudiantes sobre el empleo del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus	Entrega y análisis del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus	Humanos Y Materiales	Desde el 05 hasta 25 de Abril	Personal Especializado	Docentes capacitados para poner en práctica El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus
<b>Ejecución</b>	Aplicación del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en la Carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato	Los Docentes de la Carrera de Turismo y Hotelería aplican El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus	Humanos Y Materiales	Desde Mayo 01 hasta el 15 de Junio	Autoridades Y Docentes	Los docentes emplean El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en sus clases
<b>Evaluación</b>	Determinar el grado de interés y participación de los Docentes y estudiantes con la aplicación del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus	Observación y diálogo permanente con Docentes, Autoridades y Estudiantes de de la Carrera de Turismo y Hotelería	Humanos Y Materiales	Desde el 20 de Junio hasta el 05 de Julio	Autoridades	Los docentes emplean El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en los estudiantes eficaz y eficientemente

## LINKONGRAFÍA

[http://www.branding.com.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=156  
&Itemid=13](http://www.branding.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=156&Itemid=13)

<http://agenda.universia.edu.pe/usmp/2009/02/17/curso-sabre-sistema-de-reservas>

<http://www.es.amadeus.com/formacion>

amadeus@es.amadeus.com

<http://es.wikipedia.org/wiki/Sabre>

[http://www.amadeus.com.mx/quienes\\_somos.htm](http://www.amadeus.com.mx/quienes_somos.htm)

<http://www.iberia.es>

<http://www.halcon.com>

<http://www.teleline.es>

<http://www.nycvisit.com>

<http://html.rincondelvago.com/agencias-de-viajes.html>

<http://www.destinosblog.com/74/definicion-de-turismo/comment-page-1/>

<http://platea.pntic.mec.es/~lgonzale/circuitos/circuito.html>

<http://www.di.uniovi.es/~junco/turismo/GDSySIGH.pdf>

[http://www.emagister.com/sistemas-reserva-amadeus-avanzado-cursos-  
2505810.htm](http://www.emagister.com/sistemas-reserva-amadeus-avanzado-cursos-2505810.htm)

[www.opodo.com](http://www.opodo.com)

[http://www.opodo.com/pdf/170901\\_spanish.pdf](http://www.opodo.com/pdf/170901_spanish.pdf)

[http://www.hosteltur.com/noticias/1174\\_galileo-primer-sistema-reservas-permite-  
venta-virgin-express.html](http://www.hosteltur.com/noticias/1174_galileo-primer-sistema-reservas-permite-venta-virgin-express.html)

[http://www.accesomedia.com/display\\_release.html?id=12326](http://www.accesomedia.com/display_release.html?id=12326)

www.ViajeroExpress.com

<http://www.viajeroexpress.com/web2/?p=nuestrosServicios>

[http://www.otbooking.com/airlines/a\\_characteristics.aspx](http://www.otbooking.com/airlines/a_characteristics.aspx)

<http://www4.usc.es/Lugo-XIII-Hispano->

[Lusas/pdf/01 ESTRATEGIA/19\\_gil\\_garcia.pdf](http://www4.usc.es/Lugo-XIII-Hispano-Lusas/pdf/01 ESTRATEGIA/19_gil_garcia.pdf)

[http://www.hosteltur.com/noticias/3349\\_agencias-viajes-utilicen-tecnologia-  
worldspan-podran-ofrecer-toda-informacion-traves-e-mail.html](http://www.hosteltur.com/noticias/3349_agencias-viajes-utilicen-tecnologia-worldspan-podran-ofrecer-toda-informacion-traves-e-mail.html)



<http://www.abacus.com.sg/>

<http://www.slideshare.net/SistemaCounter/presentacion-sistema-counter>

<http://www.global.amadeus.net/index.jsp>

<http://www.galileo.com/>

<http://www.sabre.com/>

[http://www.worldspan.com/map/init\\_index.asp](http://www.worldspan.com/map/init_index.asp)

## ANEXOS

- Cuestionario

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

Encuesta para determinar la importancia actual del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

1. ¿Sabe usted si El Sistema de Reservas Electrónico Amadeus permite realizar reservas de tickets electrónicos?

SI (    )

NO (    )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Conoce usted si a través del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus se brinda un mejor servicio en la venta de tickets aéreos?

SI (    )

NO (    )

¿Por qué?

.....  
.....

.....  
.....

3. ¿Conoce usted si es posible comprar o vender tickets nacionales e internacionales a través de esta herramienta?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera usted que es importante el estudio del Sistema de Reservas Electrónico Amadeus en su carrera?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Cómo estudiante de Turismo y Hotelería le gustaría trabajar en una Operadora o Agencia de Viajes manejando éste sistema?

SI ( )

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!**