

UNIDAD 7

SISTEMAS DE RESERVACIONES

OBJETIVO

Que el alumno identifique y se familiarice con los sistemas globales de reservaciones, su uso e importancia en la operación de las agencias de viajes.

TEMARIO

7.1 SISTEMAS DE RESERVACIONES

7.1.1 Amadeus

7.1.2 SABRE

7.1.3 Galileo

7.1.4 Worldspan

7.2 DATOS PRÁCTICOS

MAPA CONCEPTUAL



INTRODUCCIÓN

Una agencia de viajes requiere un sistema operativo que le proporcione el soporte para su debido funcionamiento. Los sistemas globales de reservaciones GDS, como veremos en esta unidad, han evolucionado paulatinamente y actualmente recaban información de todo el mundo sobre los espacios disponibles en aviones, hoteles y otros servicios, lugares, fechas y diversos elementos del sector turismo. Los sistemas están conectados con grandes bases de datos de aeropuertos, compañías aéreas y agencias de viajes, manejando información de los clientes y los proveedores, proporcionando un servicio acorde con las necesidades del cliente, incluyendo su capacidad económica y disponibilidad. Evidentemente esto se traduce en ventajas competitivas para las empresas del sector.

En esta unidad se presentarán los sistemas operativos más conocidos en el negocio de las reservaciones turísticas: Amadeus, SABRE, Galileo y Worldspan, y se concluirá con la nomenclatura de los términos turísticos más comunes que permiten agilizar las operaciones en estos sistemas.

7.1 SISTEMAS DE RESERVACIONES

La evolución sistemática de las reservaciones ha ido desde abandonar los mapas y anotaciones escritas a mano, pasando por planos en una computadora y señalar la habitación, el asiento ocupado en el avión y llevar registro de los que están vacantes, revisar la listas de rutas y precios que le proporcionaban las aerolíneas hasta encontrar la más adecuada con la solicitud del cliente, hasta los sistemas que funcionan globalmente, proporcionando información actualizada acerca de la disponibilidad en hoteles y aviones.

El sistema operativo general de reservas, GDS (Global Distribution System), proporciona soporte a la agencia de viajes para el adecuado funcionamiento de la intermediación, manejando la información de los clientes y los proveedores, entrelazándola, de tal manera que sea posible hacer efectivas las reservaciones de acuerdo con lo planeado. Algunos de estos sistemas operativos recaban información de reservas en todo el mundo, proporcionando datos sobre los espacios disponibles, los lugares, las fechas y todas las características que se requieren para realizar la reservación. Son sistemas informáticos que engloban a todos los CRS (Computer Reservations Systems) y abarcan diversas áreas del turismo como, por ejemplo, reservaciones en hoteles, alquiler de autos, validar pagos con tarjetas de créditos, etcétera.⁹⁷

Los CRS se diseñaron para satisfacer las demandas de los requerimientos de organización y operación de las compañías de aviación, posteriormente se expandieron a las agencias como un enlace para las ventas, principalmente para automatizar la gestión de reservación de asientos.⁹⁸

Los GRS nacen, en principio, de la asociación de American Airlines e IBM en la década de 1950, con el objetivo de gestionar los datos relativos a la logística de las naves y automatizar las reservaciones de los vuelos de la

⁹⁷ Jorge A. Giñazu, *Sistemas de reservas: una pequeña revolución*. Recuperado el 2 de enero de 2012 de: http://www.articulosya.com/article/4542/Sistema_de_reservas:_una_peque%C3%B1a_revoluci%C3%B3n.aspx

⁹⁸ *Idem*.

compañía. Posteriormente se instalaron terminales en las agencias de viajes, conectadas a su ordenador, para que pudieran realizar las reservaciones, reduciendo significativamente el proceso y el costo. Con el tiempo pasó de ser uso exclusivo de American Airlines a transformar las operaciones turísticas, convirtiéndose en lo que son ahora, procedimientos rápidos, confiables y precisos.⁹⁹

En el último tercio del siglo pasado, los CRS dejaron de ser un canal de distribución solamente para reservar boletos de avión y agregaron servicios más distintivos de las agencias de viajes, como los paquetes turísticos, cruceros, información general de destinos, horarios, clima, espectáculos.¹⁰⁰

Así se incorporaron proveedores que veían la utilidad de los sistemas para que las agencias de viajes pudieran tener acceso a sus productos y comercializarlos con mayor facilidad y a mejor costo, de esta manera los GDS, comenzaron a integrar las actividades y procesos de múltiples cadenas de proveedores de servicios turísticos.¹⁰¹

American Airlines e IBM crearon, años más tarde, el SABRE (Semi Automated Business Research Environment), un entorno de búsqueda semiautomático, dando lugar a una red de oficinas de venta.

SABRE contaba con información sobre las tarifas y vuelos de diversas compañías aéreas, lo que provocó reacciones en sus competidoras y de esa manera surgieron diversos sistemas de inventarios centralizados de asientos disponibles en cada vuelo, rutas y tarifas, al que podían acceder tanto las agencias de viajes como las líneas aéreas.¹⁰²

Por su parte la United Airlines creó entonces su propio sistema de reservaciones, Apollo, mientras que la British Airways, en colaboración con varias compañías, inició sus trabajos con Galileo, que más tarde se fusionaría con Apollo.

⁹⁹ *Idem.*

¹⁰⁰ Esperanza Gil Soto y Francisco García Rodríguez, *Sistemas de reservas on line y ventajas competitivas en la estrategia del negocio turístico*, pp. 182 y 183.

¹⁰¹ *Idem.*

¹⁰² *Idem.*

Posteriormente, en la década de 1980, se unieron Iberia, Air France y Lufthansa para crear el sistema de reservaciones más grande en Europa, el Amadeus.¹⁰³

Por último, Delta, Northwest y TWA crearon su sistema, Worldspan, que se utiliza principalmente en Norteamérica.¹⁰⁴

Las líneas aéreas han realizado esfuerzos buscando modelos alternativos al GDS, sin embargo, aun cuando es sabido que requiere mayor desarrollo, es clara su eficiencia, teniendo acceso a múltiples proveedores, amplia cobertura cuando comercializan su producto, contenidos completos, precios atractivos para los distintos proveedores de viajes; todo esto lo mantiene como un sistema vigente.¹⁰⁵

Las funciones principales de un GDS son:¹⁰⁶

- Informar sobre los horarios de los vuelos.
- Disponibilidad de plazas.
- Tarifas y servicios relacionados.
- Reservaciones de asientos.
- Emisión de boletos.

Los siguientes sistemas de reservaciones son los más conocidos y se operan por medio del sistema BSP de la IATA:

- Amadeus.
- SABRE.
- Galileo.
- Worldspan.

¹⁰³ Giñazu, *op. cit.*

¹⁰⁴ *Idem.*

¹⁰⁵ Luis Maroto, *Ningún modelo alternativo al GDS ha probado ser más eficiente*, pp. 12 y 13.

¹⁰⁶ GDS y SIGH. Recuperado el 3 de enero de 2012 de:
<http://www.di.uniovi.es/~junco/turismo/GDSySIGH.pdf>

7.1.1 Amadeus

Es un GDS que trabaja con una red mundial y una base de datos entre las más grandes en Europa.

Es un modelo basado en transacciones, con base mayoritaria en Europa, que se ha ido transformado en una empresa de tecnología con presencia globalizada, desarrollando soluciones tecnológicas necesarias para su plataforma de distribución del viaje. Además ha contado con apoyo de múltiples inversionistas y ampliado su cobertura geográfica, por lo que no tiene dependencia de un solo mercado o región que limite su crecimiento.¹⁰⁷

Mediante la función e-commerce, habilita el comercio electrónico para la industria del viaje y opera como un mecanismo de las páginas web de más de tres mil agencias de viajes, quince cadenas hoteleras, ciento setenta corporaciones, más de cien sitios web de treinta y cuatro líneas aéreas.¹⁰⁸

Amadeus se utiliza además para reservar cuartos de hotel, pasajes de tren, y otras travesías o excursiones, alquiler de vehículos, seguros de asistencia al viajero.

En el 2010 mejoró la remisión de boletos de pasaje aéreo, reduciéndola a dos minutos, y ya que representa un costo para las agencias de viajes y es una operación compleja, la facilitación de la operación, de doce a cuatro pasos, lo que ahorra tiempo y dinero.¹⁰⁹

Posee una línea de productos con diversas plataformas de acceso, que le otorgan al agente de viajes interfaces accesibles con el sistema central y funciones con valor agregado, para procesar la información eficazmente.¹¹⁰

Algunas de sus plataformas de acceso son:¹¹¹

¹⁰⁷ *Ibidem*, pp. 9-11.

¹⁰⁸ Ana Echevarría Ruiz y María Labanda Ortiz, *Diseño de una agencia de viajes IATA y de turismo nacional en el centro histórico de Quito*, pp. 176-180.

¹⁰⁹ *Idem*.

¹¹⁰ *Idem*.

¹¹¹ *Idem*.

- Amadeus Pro Tempo: acceso mediante línea dedicada de comunicación.
- Amadeus Pro Web: acceso al sistema de reservas mediante una conexión IP a Internet. Con seguridad mediante certificados digitales.
- Amadeus Vista: acceso gráfico al sistema de reservas Amadeus mediante conexiones de internet privado de alta velocidad.

Además, como valor agregado, proporciona tanto a las agencias de viajes como a diversas empresas herramientas que capturan los datos de reservaciones para ser utilizados en un sistema de administración o contabilidad.

7.1.2 SABRE

En un inicio fue diseñado para American Airlines y después vendido a otras compañías aéreas, agencias de viajes, alquileres de autos y hoteles, es un sistema operativo en tiempo real centralizado que corre en un servidor central, con el que se comunica el usuario desde su terminal.

Revolucionó los sistemas de cómputo y tuvo gran impacto en las corporaciones, convirtiéndose en una gran red, acercándose a las empresas gracias a su versatilidad, ya que además de la venta de boletos y reservaciones, maneja una base de datos de los pasajeros, registra una historia de ellos, datos sobre el clima, récords de las capacitaciones de los empleados, diversos inventarios, todo esto con un sistema de reservaciones ágil que ahorra tiempo y recursos humanos y económicos.¹¹²

Ha creado tecnologías innovadoras utilizadas por más de mil millones de personas en todo el mundo para planificar, reservar y experimentar sus viajes al precio más conveniente para el cliente. El sistema SABRE de distribución global conecta a más de trescientos cincuenta mil profesionales del turismo, a más de cuatrocientas compañías aéreas, más de noventa y tres mil hoteles, veinticinco marcas de alquiler de coches, cincuenta

¹¹² *Ibidem*, pp. 181-183.

proveedores de servicios de ferrocarril, trece líneas de cruceros y demás proveedores de viajes. Más de trescientos millones de personas compran boletos de avión por medio de este sistema anualmente.¹¹³

Sus ámbitos de servicio son:

- SABRE Airline Solutions. Opera el más grande sector de negocios (SaaS), con un sistema de reservaciones innovador de planificación comercial y sistema de operaciones utilizado por más de trescientas compañías aéreas y cien aeropuertos alrededor del mundo.¹¹⁴
- SABRE Hospitality Solution es otra plataforma de negocios que ofrece un sistema de reservaciones innovador, de distribución de software, marketing en internet y soluciones de comercio electrónico.¹¹⁵
- Travelocity es un proveedor líder de servicios de viaje de consumo directo, tanto para el viajero de negocios como para el viajero de placer. Esto lo lleva a cabo mediante la comercialización y distribución directa, la red de sitios web de sus diferentes proveedores y socios, los productos relacionados con los viajes y los servicios.¹¹⁶

SABRE también apoya a las agencias gubernamentales con opciones de viajes para los gobiernos de diversos países.

Sus soluciones en la distribución de viajes lo han hecho meritorio de diversos premios y reconocimientos, lo que lo coloca como líder mundial en distribución global. Proporciona ideas innovadoras y servicio a todo tipo de agencias independientemente del tamaño, reduciendo costos e incrementando la eficiencia en la operación.

¹¹³ SABRE. Recuperado el 7 de enero de 2012 de: http://www.sabre.com/home/our_brands

¹¹⁴ *Idem.*

¹¹⁵ *Idem.*

¹¹⁶ *Idem.*

7.1.3 Galileo

Es una plataforma de Travelport, uno de los mayores proveedores mundiales de productos de viaje y líder tecnológico al servicio de empresas turísticas a nivel mundial. Provee servicios de distribución global, reduciendo los costos de operación, aumentando la eficiencia y por ende, las utilidades de las agencias de viajes, empresas y demás proveedores turísticos, mediante soluciones basadas en internet, sistemas automatizados, productos de primera línea e ideas innovadoras. Garantiza la máxima confiabilidad en la industria de reservaciones, inventarios, control de salidas y emisión de boletos electrónicos a un costo significativamente reducido.¹¹⁷

Posee una vasta base de datos que permite a los usuarios tener acceso a más de dos millones de tarifas publicadas, inclusive para que las coteje con su agente de viajes.

Su servicio e-commerce provee opciones de comercio electrónico avanzado, eficiente, competitivo, con grandes ventajas tanto para los clientes como para los proveedores, construyendo una poderosa fuente de ingresos en línea.¹¹⁸

7.1.4 Worldspan

Se fundó a finales de los noventa como resultado de la fusión de dos sistemas de reservas que utilizaban Northwest Airlines, TWA y Delta Airlines. Proporciona los siguientes servicios: “ a) comunicación global, b) distribución electrónica e información de servicios de viaje, c) productos líderes y conexión a internet, d) infraestructura en comercio electrónico”,¹¹⁹ con el propósito de dar servicio globalizado a agencias y proveedores de viajes. Opera “el comercio electrónico, la tecnología para proveedores de servicios

¹¹⁷ Travelport, Galileo. Recuperado el 11 de enero de 2012 de: <http://www.travelport.com/>

¹¹⁸ *Idem.*

¹¹⁹ Worldspan, *Cursos básicos*, módulo uno, introducción, p. 1. Recuperado el día 2 de enero de 2012 de: http://globallearningcenter.wspan.com/LAMCSPLearningCenter/PDFs/Manuals/2130_Basic_Spanish_Accelerateda.pdf

de viaje y sistemas de distribución para la industria de los viajes a nivel global".¹²⁰

Atiende los requerimientos de información para operar y tener acceso a diversos proveedores de servicios de casi veintiún mil agencias de viajes, más de quinientas aerolíneas, cerca de cuarenta y siete mil hoteles –más de doscientas compañías hoteleras–, cuarenta y cinco compañías de alquiler de coches y diversos servicios relacionados con el sector, entradas a espectáculos, clima, horarios, pasajes para trenes, y otros más.¹²¹

7.2 DATOS PRÁCTICOS

En cualquier sistema de reservaciones, se nombra PNR (Passenger Name Record), a un registro en la base de datos de un CRS que contiene la información de la reservación completa y se forma con los siguientes elementos:

- Itinerario. Son las reservaciones de los vuelos, hoteles, autos y segmentos auxiliares.
- Datos del pasajero. Contiene la información del viajero: nombre, teléfono, boleto, mensajes para los prestadores de servicios, observaciones; todos los datos necesarios que conforman la reservación.
- Proceso de confirmación. Consiste en almacenar la reservación en la base de datos y enviar el mensaje a la compañía aérea para que ésta confirme.

A continuación se relacionan algunos términos turísticos comunes que se utilizan para aligerar las operaciones que realizan las agencias de viajes.¹²²

¹²⁰ *Idem.*

¹²¹ *Idem.*

¹²² Recuperado el 12 de enero de 2012 de: <http://www.cafeytren.com/terminos/glosario.php>

Terminología	Significado
PAX	Pasajero, cliente, huésped.
M/M	Señor y señora.
ARR	Llegada (arrive).
WL	Lista de espera (waiting list).
RQ	Requerido.
DEP	Salida (Departure).
XLD	Reservación cancelada.
RR	Reservación reconfirmada.
OK	Reservación confirmada.
MAP	Plan americano en hoteles, incluye alojamiento, desayuno, comida o cena.
CP	Plan continental en hoteles, incluye solamente desayuno muy ligero.
AP	Plan americano en hoteles, incluye los tres alimentos.
EP	Plan europeo en hoteles, no incluye alimentos.
PP	Por persona.
CHD	Niño.
HTL	Hotel.
SGL	Cuarto sencillo (single).
DBL	Cuarto doble (double).
V.S.	Viaje sencillo.
V.R.	Viaje redondo.
EXC	Excursión.
PKT/PAQ	Paquete.
TRANSFER	Traslados.
WC	Lista de espera cerrada (waiting list).
VLO	Vuelo.
DISP	Disponibilidad.
INTER	Internacional.
NAL	Nacional.
CL	Clave.
FORFEIT	Itinerario al gusto del cliente.
FLATE-RATE	Tarifa neta.
TEM	Temporada.
MXN	Moneda nacional.
USD	Dólar estadounidense.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Visita con uno de tus compañeros dos agencias de viajes grandes (por ejemplo American Express, Viajes Palacio, El Corte Inglés) y dos agencias pequeñas. Investiga el sistema de reservaciones que utilizan, solicita que te muestren su funcionamiento, los servicios y productos que les ofrecen, el número de operaciones que pueden realizar y cómo emplean el BSP.

Para la visita a las agencias grandes se puede planear, con la ayuda del profesor, una exposición de las agencias para el grupo.

Elaboren un cuadro sinóptico comparativo con la información que obtuvieron y llévenlo a clase.

2. Realicen una mesa de debate para discutir la información que obtuvieron de su visita a las agencias de viajes.
3. El docente guiará a los alumnos para obtener conclusiones sobre el tema.

AUTOEVALUACIÓN

Elige entre las siguientes opciones, la respuesta adecuada para cada oración:

- a) CRS.
- b) CDS.
- c) PNR.
- d) CRS/CDS.

1. Son sistemas informáticos que conectan proveedores de productos turísticos con sus distribuidores, que se convierten en sus principales usuarios.
2. Worldspan, Amadeus y Galileo son tres de los sistemas de reservaciones más importantes en la actualidad de tipo.
3. Amadeus es el un sistema de reservaciones más utilizado en Europa de tipo.
4. Se diseñaron para satisfacer las demandas de organización y operación de las compañías de aviación y después se extendieron a las agencias como enlaces de ventas.
5. Proporcionan información que otorga seguridad y eficiencia a la comercialización de la oferta de las compañías aéreas.
6. Contiene información sobre itinerario, datos del pasajero, proceso de confirmación.
7. Un valor agregado es el servicio de e-commerce que habilita el comercio electrónico para la industria del viaje y opera como un mecanismo de las páginas web.
8. Automatizan principalmente la gestión de reservación de asientos.
9. Sus terminales están distribuidas en las agencias de viajes y configuran una gigantesca red mundial proveedora de ofertas turísticas.
10. Permite acceso en tiempo real al sistema de inventario de un hotel con los precios actualizados.

11. Son compatibles con los BSP.
12. Facilita a la agencia el acceso a la información y alquiler de coches.
13. Nacen de la asociación de American Airlines e IBM trayendo grandes beneficios en reducción de costos y procesos.
14. Es un registro en la base de datos que contiene información completa del viajero.

Respuestas

1. *d).*
2. *b).*
3. *b).*
4. *a).*
5. *b).*
6. *c).*
7. *b).*
8. *a).*
9. *b).*
10. *b).*
11. *d).*
12. *b).*
13. *a).*
14. *c).*

GLOSARIO

Alfabeto fonético aeronáutico. Emitido por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI); se utiliza para transmitir oralmente cualquier tipo de información de manera precisa. Es de uso universal.

Agencia mayorista. Organiza servicios turísticos de toda clase para ofrecerlos a las agencias minoristas. No los ofrece al consumidor directamente.

Agencia minorista. Ofrece al consumidor el producto que organiza la agencia mayorista.

Agencia emisora. Se localiza en el lugar de origen de la gente que va a viajar.

Agencia receptiva. Se localiza en el lugar de destino del turismo de masas.

Banco de compensación. Es la organización nombrada para recibir las remisiones de las agencias de viajes y pagar los fondos a las compañías aéreas.

Boleto electrónico. Es un registro electrónico emitido por una agencia de viajes o compañía aérea, de acuerdo con la tarifa correspondiente.

BSP (Billing and Settlement Plan). Es un sistema diseñado para simplificar la emisión de boletos y procedimientos de remesas de las agencias miembros de la IATA.

Documentos de tráfico estándar. Son los documentos del BSP: boletos electrónicos, MCO, VMPD.

IATA (Asociación Internacional de Líneas Aéreas). Encargada de reglamentar las actividades relacionadas con la venta de transporte aéreo internacional.

MCO. Órdenes de cargos misceláneos. Es el cupón o vale de devolución de diversos cobros relacionados con el boleto aéreo.

OACI (Organización de Aviación Civil Internacional). Encargada de reglamentar y emitir normas de aeronáutica mundial. Su sede está en Montreal, Canadá.

Producto turístico. Es la integración de dos o más servicios turísticos que se ofrecen al público mediante cualquier medio de difusión.

VMPD. Documento virtual para múltiples propósitos. Incluye cargos misceláneos, órdenes de viaje, aviso de pago anticipado y pasaje nacional e internacional.

BIBLIOGRAFÍA

AEDAVE (s.f.), *Las agencias de viajes frente a las nuevas tecnologías de distribución turística*. Recuperado el 30 de noviembre de 2011, de Asociación empresarial de agencias de viajes españolas: http://www.aedave.es/publico/informes-esp/nuevas_tecnologias/indice.shtm

Aerolíneas US (s.f.), *Qué es un aeropuerto*. Recuperado el 11 de diciembre de 2011, de: http://www.aerolineas.us/aviones/aerobus/volar/que_es_un_aeropuerto

AICM (s.f.), *Recomendaciones al pasajero*. Recuperado el 5 de diciembre de 2011, de: <http://www.aicm.com.mx/home.php>

Amadeus (s.f.), *Amadeus CRS*. Recuperado el 6 de enero de 2012, de: http://www.multilingualarchive.com/enwiki/es/Amadeus_CRS

Amadeus (junio de 2010), *Así nos informamos y compramos los viajes los españoles*. Recuperado el 6 de enero de 2012, de Revista Savia: http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista_savia/SAV0079046049.pdf

Amadeus (febrero de 2011), *Así se retiene el talento en tiempo de escasez*. Recuperado el 6 de enero de 2012, de Revista Savia: http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista_savia/SAV85046049.pdf

Amadeus, Your technology partner (s.f.), *El viajero experto. Tres tendencias importantes en el sector*. Recuperado el 2 de diciembre de 2011, de: <http://www.amadeus.com/amadeus/documents/corporate/amateur-expert.Es.pdf>

AVANTRIP.COM (s.f.), *Agencias de viajes innovadoras. Ventas, asesoramiento y gestión*. Recuperado el 6 de enero de 2012, de: <http://www.enviajes.com/información/agencias-de-viajes-innovadoras-ventas-asesoramiento-y-gestion.html>

Calderón Vázquez, F. J. (abril de 2010), *¿Turismo versus desarrollo?. Una perspectiva crítica de las interacciones entre turismo y desarrollo*. Recuperado el 21 de noviembre de 2011, de: TURyDES, Revista de investigación en turismo y desarrollo local, vol. 3, núm. 7: <http://www.eumed.net/rev/turydes/07/index.htm>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (17 de febrero de 2000), *Reglamento de la ley de aeropuertos*. Recuperado el 11 de diciembre de 2011, de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LAero.pdf

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2 de mayo de 1994), *Reglamento de la Ley Federal de Turismo*. Recuperado el 5 de diciembre de 2011, de: http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14944/REGLAMENTO_LEY_FEDERAL_TURISMO.pdf

Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (s.f.), *Estrategia nacional para un desarrollo sustentable de turismo y la recreación en las áreas protegidas de México*. Recuperado el 20 de diciembre de 2011, de: http://www.conanp.gob.mx/pdf_publicaciones/TurismoEstrategia.pdf

Dirección General de Aeronáutica Civil (1 de junio de 2010), *Artículos y materiales prohibidos*. Recuperado el 5 de diciembre de 2011, de: <http://www.aicm.com.mx/informacionalpasajero/Archivos/COSA-172-10DGAC.pdf>

Echevarría Ruiz, A. C. y M. A. Labanda Ortiz (2006), *Diseño de una agencia de viajes IATA y de turismo nacional en el centro histórico de Quito*. Recuperado el 5 de enero de 2012, de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/116/1/CD-0131.pdf>

Esteban Alberti, C. y L. Rubio Andrada (s.f.) *La calidad en las agencias de viaje ante el reto de la innovación tecnológica*. Recuperado el 30 de noviembre de 2011, de: Revista Investigación en gestión de la innovación: <http://www.madriamasd.org/revista12/tribuna/tribuna7.asp>

Estudio Simbiosis (s.f.), *Estrategias empresariales*. Recuperado el 10 de enero de 2012, de: <http://www.estudiosimbiosis.com.ar/empresas/estrategias-empresariales.html>

Expósito Peláez, E. (abril de 2009), *La intermediación de las agencias de viaje en la prestación de servicios deportivos*. Recuperado el 20 de diciembre de 2011, de: [http://www.efdeportes.com/Revista Digital - Buenos Aires Año 14 - No. 131](http://www.efdeportes.com/Revista%20Digital%20-%20Buenos%20Aires%20Año%2014%20-%20No.%20131): <http://www.efdeportes.com/efd131/las-agencias-de-viajes-en-servicios-deportivos.htm>

Fuoman Escalona, M., y S. Romeo Ferran (2011), *Estrategia de marketing para las agencias de viajes Ecotur S.A. sucursal Granma*. Recuperado el 30 de noviembre de 2011, de: Observatorio de la economía Latinoamericana, núm. 158: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011>

García Oro, E., M. Cruz Pérez y N. Leyva Velásquez (noviembre de 2009), *La agencia de viajes una empresa importante y poco conocida dentro del sector turístico actual*. Recuperado el 29 de noviembre de 2011, de Turydes, vol. 2, núm. 6: <http://www.eumed.net/rev/turydes/06/opv.htm>

GDS y SIGH (s.f.). Recuperado el 3 de enero de 2012, de: <http://www.di.uniovi.es/~junco/turismo/GDSySIGH.pdf>

Gil Soto, E. y F. J. García Rodríguez (s.f.), *Sistemas de reservas on line y ventajas competitivas en la estrategia del negocio turístico*. Recuperado el 8 de enero de 2012, de: http://www.ti.usc.es/lugo-xiii-hispano-lusas/pdf/01 ESTRATEGIA/19_gil_garcia.pdf

Giñazu, J. A. (s.f.), *Sistemas de reservas: una pequeña revolución*. Recuperado el 2 de enero de 2012, de: Artículos ya: http://www.articulosya.com/article/4542/Sistema_de_reservas:_una_peque%C3%B1a_revoluci%C3%B3n.aspx

Glosario de turismo. Términos turísticos (s.f.). Recuperado el 12 de enero de 2012, de: <http://www.cafeytren.com/terminos/glosario.php>http://globallearningcenter.wspan.com/LAMCSPLearningCenter/PDFs/Manuals/2130_Basic_Spanish_Accelerateda.pdf

González, O. (3 de junio de 2008), *Modernidad-posmodernidad, un debate actual*. Recuperado el 31 de diciembre de 2011, de: <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article2787>

Hernández Armand, L. y E. Hernández Armand (1998), *La naturaleza, actividad y clasificación de las agencias de viaje*. Recuperado el 30 de noviembre de 2011, de: Cuadernos de turismo, núm. 1, pp. 73-90: http://scholar.google.com.mx/scholar?start=20&q=agencias+de+viaje+organizacion+y+operacion&hl=es&as_sdt=0

IATA (s.f.), *International Air Transport Association*. Recuperado el 11 de diciembre de 2011, de: <http://www.iata.org/about/Pages/index.aspx>

IATA (1 de junio de 2011), *Manual para agentes de viajes. Edición Resolución 818g*. Recuperado el 11 de diciembre de 2011, de: http://www.iata.org/Sites/FMC/Files/travel_agen_handbook_848g-spa.pdf

IATA (noviembre de 2010), *MPD virtual BSPlink. Manual para agencias*. Recuperado el 10 de diciembre de 2011, de: http://www.iata.org/worldwide/latin_america/mexico/Documents/manual_agente_mpd_virtual.pdf

IATA (s.f.), *Procedimientos BSP*. Recuperado el 10 de diciembre de 2011, de: http://www.iata.org/worldwide/Documents/latin_america/mexico/info_informacion_importante_agencias/Procedimientos_BSP.pdf

IATA (s.f.), *International Air Transport Association*. Recuperado el 11 de diciembre de 2011, de: <http://www.iata.org/about/Pages/index.aspx>

Jiménez B., G. y I. Samaniego G. (8 de febrero de 2011), *Elaboración de un plan para la creación de un centro de operación turística en el cantón SÍGSIG*. Recuperado el 2 de enero de 2012, de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/802>

Maroto, L. (febrero de 2011), *Ningún modelo alternativo al GDS ha probado ser más eficiente*. Recuperado el 6 de enero de 2012, de: Amadeus, Revista Savia: http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista_savia/SAV85008015.pdf

Mendoza Molinares, M. (2010), *Practica funciones de agencia de viajes*. Recuperado el 30 de diciembre de 2011, de: Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora:

http://www.cobachsonora.net/modulos_reforma_curricular/Modulos-3sem/PRAC_AGVIAJ_CPT3S.pdf

OACI (s.f.), *Organización de las Naciones Unidas. Centro de Información*. Recuperado el 11 de diciembre de 2011, de: <http://www.cinu.org.mx/onu/estructura/organismos/oaci.htm>

Osorio Bastos, S. (abril de 2010), *El turismo y su proyección para los próximos años*. Recuperado el 21 de noviembre de 2011, de: TURyDES, *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, vol. 3, núm. 7: <http://www.eumed.net/rev/turydes/07/index.htm>

SABRE (s.f.). *SABRE holdings*. Recuperado el 7 de enero de 2012, de: http://www.sabre.com/home/our_brands

Secretaría de Turismo (2004), *Cómo desarrollar proyectos de ecoturismo, serie turismo alternativo, fascículo 2*. Recuperado el 30 de diciembre de 2011, de: http://www.metztitlan.com.mx/_ReservaBiosfera/_Fasciculos/2comodesarrollarproyectos.pdf

Secretaría de Turismo (diciembre de 2007), *Elementos para evaluar el impacto económico, social y ambiental del turismo de naturaleza en México*. Recuperado el 23 de noviembre de 2011, de: http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/15035/turismo_de_naturaleza.pdf

Secretaría de Turismo (2004), *Turismo alternativo. Una nueva forma de hacer turismo, fascículo 1*. Recuperado el 31 de diciembre de 2011, de: http://www.metztitlan.com.mx/_ReservaBiosfera/_Fasciculos/1turismoalternativo.pdf

Travelport (s.f.), *Galileo*. Recuperado el 10 de enero de 2012, de: <http://www.travelport.com/>

Terminología de las tarifas aéreas (s.f.). Recuperado el 10 de diciembre de 2011, de: <http://www.devuelos.com/terminologia-de-las-tarifas-aereas>.

Worldspan (2006), *Worldspan. Curso básico. Módulo uno. Introducción*. Recuperado el 2 de enero de 2012, de: http://globallearningcenter.wspan.com/LAMCSPLearningCenter/PDFs/Manuals/2130_Basic_Spanish_Accelerateda.pdf

World Tourism Organization Network UNWTO (s.f.), *Sustainable Development of Tourism*. Recuperado el 31 de diciembre de 2011, de: <http://www.sdt.unwto.org/en>