

Índice

Introducción..... 4

Fundamentación..... 6

Metodología 6

Objetivos..... 7

Capítulo 1. TIC´s y Agencias de Viajes 8

 1.1 Intermediarios turísticos: categorías de Agencias de Viajes 8

 1.2 Los procesos organizacionales dentro de las empresas..... 14

 1.3 Concepto de TIC 15

 1.4 Internet, herramienta fundamental para las TIC´s 16

 1.5 GDS y CRS: los primeros pasos 17

 1.6 *E-commerce*. ¿Fin del comercio “cara a cara”? 18

Capítulo 2. Influencia de las TIC´s en las Agencias de Viajes..... 20

 2.1 ¿Ventaja competitiva o desintermediación?..... 20

 2.2 Identificación y definición de las tecnologías aplicadas 35

Capítulo 3. Análisis empírico de las entrevistas 40

 3.1 Datos generales de las empresas entrevistadas..... 42

 3.2 Evaluación de las tecnologías aplicadas 43

Conclusión 67

Recomendaciones..... 73

Bibliografía..... 73

Anexos 75