

INDICE

Agradecimientos	
Resumen.....	
Introducción	
1. Las TICs en las agencias de viajes	
1.1 Agencias de viajes: conceptos básicos	
1.2 Tecnologías de la información y la comunicación (TICs): características.....	
1.3 Beneficios y desafíos asociados al uso de las TICs	
1.4 Tecnología y marketing	
1.5 Estudios en México y Catalunya	
2. Estudio del caso.....	
2.1 Fundamentación	
2.2 Objetivos	
2.3 Metodología	
3. Encuestas.....	
3.1 Descripción.....	
3.2 Resultados	
3.3 Análisis detallado	
4. Manual de buenas prácticas para agencias de viajes	
5. Conclusiones.....	
Bibliografía	
ANEXO	