



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**“Aplicación de los sistemas globales de distribución –  
GDS, para la venta de servicios turísticos en las  
agencias de viajes”**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración  
con mención en Marketing

**AUTOR**

Sara Delfina Rosa PIERREND HERNÁNDEZ

Lima, Perú

2012

## **RESUMEN**

Los Sistemas de Distribución Globales o GDS por sus siglas en inglés (Global Distribution Systems) se han convertido en una poderosa herramienta que ha sido bien aprovechada por las empresas del sector turístico en especial el de las agencias de viajes. Mediante esta base de datos los agentes de viajes tienen acceso a información actualizada y precisa sobre los diferentes hoteles y aerolíneas a nivel mundial, los principales GDS utilizados en nuestro país son Amadeus, Sabre y Worldspan.

En consecuencia, las agencias de viajes tendrán que dejar de ser pequeños comerciantes dependientes de las comisiones para convertirse en profesionales con grandes conocimientos que proporcionen servicios que los turistas estén dispuestos a pagar, los intermediarios que no añadan ningún valor fracasarán; aquellos intermediarios que proporcionen los desplazamientos o algún otro servicio adicional tendrán éxito pero estos servicios dejarán de ser gratuitos.

La metodología de la investigación llevada a cabo fue de tipo transeccional descriptivo correlacional, donde el objetivo principal fue determinar si los GDS influyen en la venta de los servicios turísticos de una agencia de viajes concluyendo que si el uso de internet influye en las ventas de servicios turísticos en una agencia de viajes así como que el nivel de formación profesional en turismo y dominio del uso de los GDS influyen en las ventas de los servicios turísticos de una agencia de viajes.

### **Palabras Claves:**

Sistemas de Distribución Global, Servicios Turísticos, Internet, Formación Profesional en Turismo y dominio en GDS

## **ABSTRACT**

Global Distribution Systems or GDS for short English (Global Distribution Systems) have become a powerful tool that has been well exploited by the tourism industry in particular the travel agency; Using this database the travel agents have access to current and accurate information about the different hotels and airlines worldwide, the main GDS used in our country are Amadeus, Sabre, and Worldspan.

Consequently, travel agents will have to stop being dependent on the small business committees to become very knowledgeable professionals to provide services that tourists are willing to pay the middlemen who add no value no fail, those intermediaries that provide the displacements or any additional services but these services will be successful no longer be free.

The methodology of the research conducted was descriptive correlational transactional type, where the main objective was to determine whether the GDS influence the sale of tourist services of a travel agency concluded that if Internet use affects sales of services tours in a travel agency and that the level of professional training in tourism and skills in the use of the GDS influence sales of tourist services of a travel agency.

### **Keyword:**

Global Distribution Systems, Tourist Services, Internet, Training in tourism and GDS domain