

CONGRESO LATINOAMERICANO DE INVESTIGACIÓN EN HOTELERÍA 2019: *RETOS Y OPORTUNIDADES*

TERCER LLAMADO DE COMUNICACIONES

Organizado por:

Universidad Externado de Colombia

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras –

Maestría en Alta Dirección y Desarrollo Hotelero

Grupo de investigación Turismo y Sociedad

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Facultad de Administración en Hotelería y Turismo

Escuela Universitaria CETT- Universidad de Barcelona

Campus de Turismo, Hotelería y Gastronomía

Grupo de Investigación en Alojamientos Turísticos y Restauración

Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO

Con apoyo de:

Procolombia

Comité directivo

Rector Universidad Externado de Colombia

Juan Carlos Henao

Secretaría General

Martha Hinestroza Rey

Rector Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Edward Roekaert Embrechts

Decano de la Escuela Universitaria CETT-UB

José Antonio Pérez-Aranda

Comité organizador

Edna Rozo

Decana

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
Directora Maestría en Planificación y Gestión del Turismo

María Luisa Galán Otero

Coordinadora de Investigaciones

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Manuel Sierra

Coordinador de Convenios, Eventos y Comunicaciones

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Nancy Rueda Esteban

Docente Investigadora

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Giannina Robinson Díaz

Directora General

Facultad de Administración en Hotelería y Turismo
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Cecilia Rivas Medina

Coordinadora de Investigación

Facultad de Administración en Hotelería y Turismo
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

David Peguero Manzanares

Director CETT Consultors
Director Corporate Development
Grup CETT

Oriol Anguera- Torrell

Director del Grupo de Investigación en Alojamientos Turísticos y Restauración CETT-UB.
Escuela Universitaria CETT-UB

Gustavo Adolfo Toro Velásquez

Presidente ejecutivo
Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO

Comité científico

Stanislav Ivanov. PhD in Tourism Economics, University of Economics – Varna, Bulgaria. Professor in Tourism Economics and Vice Rector (Research) in Varna University of Management (Bulgary).
Josep- Frances Valls. Doctor en Ciencias de la Información (Periodismo). Universitat Autònoma de Barcelona. Profesor de ESADE Business School.
Kaye Chon. Dean and Chair Professor, School of Hotel & Tourism Management, The Hong Kong Polytechnic University.
Mathilda Van Niekerk. Ph.D. in Tourism Management, North-West University, South Africa. Assistant Professor, Rosen College of Hospitality Management.
Alfredo García Quesada. Director de Investigaciones de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Doctor en Filosofía Pontificia Universidades Católica do Río de Janeiro.
José Antonio Pérez-Aranda. Decano de la Escuela Universitaria CETT-UB. Doctor en Sostenibilidad en Organizaciones por la Universitat Jaume I.
Edna Rozo. Candidata a Doctora en Estudios Sociales de la Universidad Externado de Colombia. Decana de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.
Gustavo Adolfo Toro Velásquez. Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de los Andes y Magister en economía de la Pontificia Universidad Javeriana. Presidente Ejecutivo de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia- COTELCO.

Comité de árbitros

Guillermo Graglia. Senior Consultant en Graglia Consulting. Doctor en Filosofía de la Universidad Antonio Nebrija.
María del Carmen Morfín Herrera. Directora Académica del Departamento de Turismo en Universidad de las Américas Puebla. Maestría en Hoteles, Restaurantes y Administración de Instituciones, Texas Tech University. Maestría en Administración de Empresas con Especialidad en Administración Internacional, Universidad de las Américas Puebla.
Jorge Morgan. Profesor de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Baja California- Campus Tijuana. Doctor en Planificación Territorial y Desarrollo Regional. Universidad de Barcelona, España.
Ario R. Estrada Gaxiola. Profesor-Investigador y Coordinador de Educación Continua de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Baja California- Campus Tijuana.
Onésimo Cuamea Velásquez. Presidente de la Asociación Mexicana de Centros de Enseñanza Superior en Turismo y Gastronomía- AMESTUR. Coordinador de Análisis Curricular de la Universidad Autónoma de Baja California- Tijuana. Doctor en Estudios del Desarrollo Global, Facultad de Economía y Relaciones

Internacionales, Universidad Autónoma de Baja California- Tijuana. **Damián Ramia**. Dean - Hospitality, Culinary Arts and Tourism at USFQ. Revenue Management and Digital Marketing Professor, Universidad San Francisco de Quito, Ecuador. **Diego Alejandro Torres Sánchez**. Máster en Dirección e Innovación Hotelera Internacional, Florida Universitaria, Universidad de Valencia, España. Revenue Manager Corporativo GHL Hoteles. **Daniel Recio Dorado**. Máster en Turismo Sostenible y Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universitat Oberta de Catalunya, España. Master en Dirección Hotelera i de la Restauración CETT. Universitat de Barcelona, España. Consultor hotelero en temas de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. **Alfredo García Quesada**. Director de Investigación Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Doctor en Filosofía de la Pontificia Universidade Católica do Río de Janeiro. **Giannina Robinson**. Directora General de la Facultad de Administración en Hotelería y Turismo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Magíster en Hospitality Management de Florida International University. Maestría en el Executive Master of Business Administration de la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. **Cecilia Rivas Medina**. Coordinadora de Investigación de la Facultad de Administración en Hotelería y Turismo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Candidata a Doctor en Turismo. Universidad Alicante-España. Magister Scientiae en Conservación de Recursos Forestales. Especialización en Áreas Naturales Protegidas y Manejo de Fauna Silvestre. Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima Perú. **Oriol Anguera-Torrell**. Director del Grupo de Investigación en Alojamientos Turísticos y Restauración CETT-UB. Doctor en Economía por la Universitat Pompeu Fabra. **Enric López C**. Director del Máster Universitario en Dirección de Empresas Turísticas. Profesor e Investigador en Marketing Digital en Hotelería. Doctor en Pedagogía por la Universitat de Barcelona. **Eugeni Osácar**. Director de Investigación del CETT-UB. Doctor en Didáctica de las ciencias Sociales y del Patrimonio por la Universitat de Barcelona. **Elena Ridolfi**. Coordinadora del Máster Universitario en Dirección de Empresas Turísticas – Especialidad en Sostenibilidad y Gestión de Calidad. Doctora en Geografía por la Universitat Autònoma de Barcelona y Doctora en Políticas Públicas y Urbanismo por la Universidad IUAV de Venecia. **Anna Torres-Delgado**. Coordinadora de Postgrados en CETT-UB. Investigadora y Profesora en CETT-UB. Doctora en Geografía por la Universitat de Barcelona. **Narcís Bassols**. Candidato a Doctor en el Programa Doctoral “Turismo y Ocio” de Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, España & University of Westminster, Londres, Gran Bretaña. la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. **Manuel Leguizamón**. Magíster en Sistemas de Información de la Universidad Nacional de Colombia, Colombia. **María Luisa Galán**. Máster en Turismo Sostenible y Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universitat Oberta de Catalunya, España. Máster en Gestión de Destinos Turísticos Locales. Universidad de Barcelona, España. Coordinadora de Investigaciones de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. **Odra Vanegas**. Master in Business Administration de la Universidad Nacional, Colombia. Docente- investigadora de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. **Eva Martin-Fuentes**. Doctora internacional en Ingeniería y Tecnologías de la Información y Master en Dirección y Planificación del Turismo. Profesora e investigadora en la Facultad de Derecho, Economía y Turismo de la Universidad de Lleida, España.

CONGRESO LATINOAMERICANO DE INVESTIGACIÓN EN HOTELERÍA 2019: RETOS Y OPORTUNIDADES

I. Descripción

La Facultad de Administración en Hotelería y Turismo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Escuela Universitaria CETT de la Universidad de Barcelona, la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia y la Asociación Hotelera y Turística de Colombia- COTELCO, con el apoyo de Procolombia, convocan al Congreso Latinoamericano de Investigación en Hotelería cuyo eje central versará sobre los retos y oportunidades a los que hoy en día se enfrenta el sector. El evento será organizado por primera vez en la ciudad de Bogotá D.C.- Colombia los días 18 y 19 de septiembre de 2019, y se constituye como el evento central, en el marco de la celebración de los 45 años de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.

El Congreso pretende ser un espacio de debate donde se logre el intercambio y la divulgación de conocimientos y experiencias en el ámbito de la industria de la hotelería y el alojamiento a nivel internacional, nacional y regional, haciendo converger las múltiples perspectivas que se están desarrollando en este sector desde un punto de vista científico, educativo, productivo, de gestión y de desarrollo donde confluyen obligatoriamente temáticas transversales de actualidad como la innovación. Asimismo, se ha concebido como una oportunidad para que el sector del alojamiento, la academia y la investigación se conecten, dado que en algunos países del mundo la relación entre los investigadores y el negocio hotelero es lejana, siendo en ocasiones nula.

El objetivo principal del evento es convocar a académicos, investigadores, docentes, y profesionales de la industria hotelera interesados en reflexionar sobre los retos y desafíos del sector en la creación y desarrollo de experiencias innovadoras que, de una parte, satisfagan las necesidades de los huéspedes y, asimismo, incentiven a las unidades de alojamiento a ser cada vez mejores, en la búsqueda de una industria cada vez más competitiva.

En este punto, es esencial generar debate y reflexión sobre temas que sean fuente de inspiración para la innovación del sector. Algunos de ellos:

- Nuevas Tecnologías Aplicadas al Sector (Web 3.0 y 2.0, Big Data, User Generated Content, Internet of Things, marketing digital, etc.)
- Customer Service Satisfaction (fidelización, experiencia hotelera, etc.)
- Consumer Behavior (perfil de la demanda, microsegmentación, fidelización, entre otros)

- Revenue Management (Pricing, Distribution Channels, Overbooking, etc.)
- Turismo Sostenible (responsabilidad social y/o corporativa, ambiental, económica y financiera, etc.)

II. Fecha y lugar

Fecha: El evento se realizará los días 18 y 19 de septiembre de 2019 en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Lugar: **Universidad Externado de Colombia**

Dirección: Calle 12 No. 1-17 Este. Teléfonos: (00571) 3537000 Ext. 1411; 1402; 1405.

Ciudad: Bogotá, Colombia.

Correo de contacto: congresohoteleria@uexternado.edu.co

III. Guía para la presentación de resumen de comunicaciones

Los resúmenes de las comunicaciones deben cumplir con los siguientes criterios:

- Extensión máxima: 400 palabras.
- Contenido: Objetivos, pertinencia, resultados y conclusiones.
- Fuente para el cuerpo del texto: Arial 11.
- Doble espacio.

Nota. No incluir cuadros, gráficas o fotos.

El siguiente es el esquema para el encabezado del resumen de comunicaciones:

<p>Título de la ponencia (centrado, negrita, Arial 12)</p> <p>Resumen</p> <p>Nombre del Autor (es) (justificado a la derecha, Arial 11)</p> <p>Institución del autor principal, si aplica (justificado a la derecha, Arial 10)</p> <p>Correo electrónico (justificado a la derecha, Arial 10)</p> <p>Palabras clave: máximo cinco (5) (cursiva, centrado, Arial 11)</p>
--

Procedimientos para el envío

Los resúmenes de comunicaciones deberán ser enviados en archivos Word al correo electrónico:
congresohoteleria@uexternado.edu.co

IV. Guía para la presentación de comunicaciones completas

Las comunicaciones seleccionadas deberán cumplir con los siguientes criterios:

- Extensión máxima: 6.000- 7.000 palabras
- Fuente para el cuerpo del texto: Arial 12
- Doble espacio.

El siguiente es el esquema para el encabezado de las comunicaciones completas:

Título de la ponencia (centrado, negrita, Arial 12)

Nombre del Autor (es) (justificado a la derecha, Arial 11)

Institución del autor principal, si aplica (justificado a la derecha, Arial 10)

Correo electrónico (justificado a la derecha, Arial 10)

Palabras clave: máximo cinco (5) (cursiva, centrado, Arial 11)

Criterios generales

Los documentos deben cumplir con los siguientes criterios:

- Ser documentos de investigación aprobados y presentados en el evento.
- Ser resultados originales de las investigaciones.
- Deben contener mínimo la siguiente estructura: resumen, palabras clave, introducción, metodología, desarrollo, resultados y conclusiones.
- Ser resultados de investigación basados en una revisión bibliográfica con el propósito de mostrar los avances sobre el área de interés. El documento debe contener una sistematización y análisis de la información.
- Los documentos deben ser inéditos.
- El documento no debe encontrarse en proceso de evaluación en otra revista, libro y otros órganos editoriales.

Criterios de presentación

- Extensión máxima del documento: 6.000 – 7.000 palabras (incluyendo referencias).
- La redacción del documento debe realizarse en presente y en tercera persona.
- Fuente para el cuerpo del texto: Arial 12
- Doble espacio.
- Márgenes superior e inferior de 2,5 cm.; izquierda y derecha de 3,0 cm.
- Revisión bibliográfica al menos de 15 referencias.
- Las referencias bibliográficas deben seguir el manual de estilo APA (sexta edición). Se puede consultar en www.apastyle.org
- La organización de tablas y figuras deben seguir el manual de estilo APA (sexta edición) con una mínima resolución de 300 dpi.
- Si se van a incluir fotos, estas deben enviarlas en archivos independientes con una resolución mínima de 300 dpi y su impresión será en blanco y negro.
- Las hojas deben ir numeradas.

- La presentación de todo documento deberá ir acompañada de una hoja de portada en la que aparecerá la siguiente información: título del trabajo, resumen en español, inglés y el idioma original (cuando se requiera): se recomienda que el resumen contenga máximo 150 palabras; mención de palabras clave en español, inglés y en el idioma original (cuando se requiera), de cuatro a seis palabras y el eje temático correspondiente. No se debe incluir nombre de autor.
- La identificación del autor debe ir en hoja aparte y ha de incluir nombre completo, ciudad, país, breve resumen de hoja de vida, institución a la que se encuentra vinculado, dirección, correo electrónico y fecha de realización del trabajo.
- Se aceptan documentos en español, inglés, francés y portugués.

Procedimientos para el envío

Las comunicaciones deberán ser enviadas en archivos Word al correo electrónico:

congresohoteleria@uexternado.edu.co

Plazos

La recepción de comunicaciones completas estará abierta hasta el día 15 de junio de 2019. Una vez seleccionadas las comunicaciones que se presentarán en cada sesión de trabajo por eje temático, el autor(es), deberán tener en cuenta que el tiempo máximo de exposición es de 15 minutos.