

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

**LATIN AMERICAN CONGRESS ON RESEARCH  
IN THE HOSPITALITY INDUSTRY 2019:  
OPPORTUNITIES AND CHALLENGES**



**PROGRAMA ACADÉMICO**  
Academic Program

SEPTIEMBRE 18 Y 19 DE 2019  
18th and 19th of September of 2019  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
BOGOTÁ, D. C.



PROGRAMA ACADÉMICO  
Academic Program

MIÉRCOLES  
Wednesday 18 SEP./19

7:00 a.m.-8:00 a.m.

**INSCRIPCIONES Y ENTREGA DE MATERIAL**

8:00 a.m.-8:30 a.m.

**ACTO DE INSTALACIÓN**  
Auditorio Rojo (AI 201), edificio I

**Doctor Juan Carlos Henao**  
Rector, Universidad Externado de Colombia

**Doctor Edward Roekaert Embrechts**  
Rector, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

**Doctor Enric López C.**  
Profesor del CETI-UB, director del Máster Universitario en Dirección de Empresas Turísticas y responsable en Emprendimiento de la Fundación Gaspar Espuña CETI

**Doctor Gustavo toro**  
Presidente ejecutivo Asociación Hotelera y turística de Colombia (COTELCO)

8:30 a.m.-9:30 a.m.

**EJE 1: NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA**  
Auditorio Rojo, Edificio I (AI 201)

8:30 a.m.-8:50 a.m.

**Robots in tourism**  
**Stanislav Ivanov**  
Vice-rector (Research), Varna University of Management, Bulgaria

8:50 a.m.-9:10 a.m.

**Innovación en la era de las economías colaborativas**  
**Alejandro Boada Ortiz**  
Director del Centro de Innovación y Sostenibilidad - Universidad Externado de Colombia

9:10 a.m.-9:30 a.m.

**Sesión de preguntas**

9:30 a.m.-10:30 a.m.

**EJE 2: GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LA HOTELERÍA**  
Auditorio Rojo (AI 201), edificio I

9:30 a.m.-9:50 a.m.

**Evolution of Hospitality and Tourism Research and moving forward**  
**Fevzi Okumus**  
Editor-in-Chief of the International Journal of Contemporary Hospitality Management, Co-Founding Editor of the Journal of Hospitality and Tourism Insights, Rosen College of Hospitality Management, University of Central Florida

9:50 a.m.-10:10 a.m.

**El desarrollo hotelero desde una perspectiva inmobiliaria**  
**Camilo Otálora**  
Director Boston Andes Capital

10:10 a.m.-10:30 a.m.

**Sesión de preguntas**

10:30 a.m.-11:00 a.m.

**Pausa para café**

11:00 a.m.-12:35 p.m.

**SIMPOSIOS PARALELOS**

HORA	EJE 1	EJE 2	EJE 1
	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA"	"GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA"	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA"
11:00 a.m. a 11:05 a.m.	Instalación de mesas Moderador a cargo: Odra Vanegas Auditorio Rojo (AI 201)	Instalación de mesas Moderador a cargo: Deivi Zurbarán I-404	Instalación de mesas Moderador a cargo: Clara Inés Sánchez I-405
11:05 a.m. a 11:20 a.m.	Inteligencia turística para competir: el User Generated Content y la reputación on-line de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá (Colombia)  Dr. Enric López C. Rafael González  España	Análisis del modelo Guanajuato para la competitividad turística como gestión estratégica para las pymes hoteleras  Omar Trejoluna Puente Carlos Rogelio Virgen Aguilar  México	Maestría en Alta Dirección y Desarrollo Hotelero: nueva propuesta académica en Colombia para el sector del alojamiento. Implicaciones de su diseño curricular  María Luisa Galán Otero María Mercedes Callejas Restrepo  Colombia
11:20 a.m. a 11:35 a.m.	Incidencia de los comentarios en la reputación on-line de los hoteles en Latinoamérica estudio de caso cadena hotelera GHL  Daissy Moya Joaquim Majó  Colombia	El empleo turístico en México: la realidad del sector hotelero  María del Consuelo Méndez Sosa. María Elena Delgado. Elizabeth López Carré  México	Responsabilidad social empresarial en turismo, un caso práctico en la cadena hotelera GHL  Helber Ferrey Guzmán Ramos Lorena Salazar Toro Iván Fernando Amaya Cocunubo  Colombia
11:35 a.m. a 11:50 m.	Nuevas tecnologías aplicadas al sector hotelero del distrito turístico y cultural de Riohacha, La Guajira  Yoleida María Vega Mendoza Flor Marina Castillo Rojas María Mercedes Meza Barliza  Colombia	Análisis multivariantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del Caribe colombiano  David Daniel Peña Miranda.  Colombia	Estrategias para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes asociada al sector hotelero, los viajes y turismo para la ciudad de Popayán  Jose Jhoary Ramos Angulo  Colombia
11:50 a.m. a 12:05 p.m.	La transformación digital y el Big Data en la industria del alojamiento  Manuel Leguizamón Diana Urrea  Colombia	Sustainability integration in large hotel groups: a comparative analysis between disclosure and practices  Mireia Guix  Colombia	Determinar la informalidad laboral y empresarial en el municipio de San Gil en el subsector económico: hoteles  Carlos Alfonso Díaz Uribe  Colombia
12:05 p.m. a 12:35 p.m.	Sesión de preguntas	Sesión de preguntas	Sesión de preguntas



12:35 p.m. - 2:00 p.m.

**ALMUERZO LIBRE**

2:00 p.m. - 3:00 p.m.

**Eje 1: NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA**

Auditorio Rojo, edificio I (AI 201)

2:00 p.m. - 2:30 p.m.

**Turismo sostenible, creación de valores compartidos y economía naranja**

Juan Rodríguez Medina

Chief Marketing Officer Grupo GHL

2:30 p.m. - 2:50 p.m.

**Sesión de preguntas**

2:50 p.m. - 3:30 p.m.

**Pausa para café**

3:30 p.m.-4:50 p.m.

**SIMPOSIOS PARALELOS**



HORA	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA"	"GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA"	"GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA"
03:30 p.m. a 03:35 p.m.	Instalación de mesas Moderador a cargo: Eduardo Pacheco Auditorio Rojo (AI 201)	Instalación de mesas Moderador a cargo: Ana Cecilia Rivas I-404	Instalación de mesas Moderador a cargo: Leonardo Garavito I-405
03:35 p.m. a 03:50 p.m.	¿Cómo debe la hotelería enfrentar la oferta de las nuevas plataformas digitales colaborativas y cómo se debería gestionar que se regulara dicha oferta? Leonardo González Martínez Colombia	Modelo de Gestión Humana orientado al bienestar y felicidad organizacional integrado a la RSE de la hospitalidad en Colombia Ruth Arroyo Tovar Manuel Acosta Colombia	Currículo trascendente y disruptivo al compás de los cambios de los cambios Y tendencias del turismo. Humanismo vs. Inteligencia artificial. José Gregorio Angulo Rodríguez Costa Rica
03:50 p.m. a 04:05 p.m.	Big Data para optimizar las decisiones estratégicas en el sector hotelero. Estudio de caso: Bogotá (Colombia) Dr. Enric López C. Carlos Cendra España	La ecología emocional y su impacto sobre la competitividad en empresas del sector hotelero a través del desarrollo de competencias blandas Deiwi J. Zurbarán Arias Colombia	Estrategias para la consolidación de un micro cluster de alojamiento en el pueblito boyacense del municipio de Duitama Rossy Alexandra Díaz Vásquez Ibarrá Lucía Stefanny León Niño Colombia
04:05 p.m. a 04:20 p.m.	Development of Hospitality Services with Generation Y. The case of Caribbean Millennials Prof. Dr. Ruhet GENÇ Turquía	Turismo, medio ambiente y recursos naturales en Playas de Rosarito: Valoración desde la perspectiva de la planta turística del destino Jorge Carlos Morgan Medina Ario Refugio Estrada Gaxiola Onésimo Cuamea Velázquez México	Impacto de las normas de sostenibilidad turística en el sector hotelero. Caso de estudio en la ciudad de Manizales - Caldas David Felipe López Cifuentes Érica Liliana Ocampo Martínez Colombia
04:20 p.m. a 04:35 p.m.		Diagnóstico de la prestación del servicio en los establecimientos de alojamientos en la reserva forestal de los ríos Escalere y San Cipriano Nixon Arboleda Montaño Colombia	La formación de la cultura en sostenibilidad turística, es la clave para la implementación de la norma de turismo sostenible Lyda Jazmín Castañeda González Colombia
04:35 p.m. a 04:50 p.m.	Sesión de preguntas	Sesión de preguntas	Sesión de preguntas



PROGRAMA ACADÉMICO  
Academic Program

JUEVES Thursday 19 SEP./19

8:00 a.m.-9:00 a.m. EJE 2: **GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA**  
Auditorio Rojo (AI 201), edificio I

8:00 a.m.-8:20 a.m. **Design thinking como metodología de innovación en la hospitalidad**  
Sergio Saavedra Medina,  
Chief Operations Officer, The Click Clack Hotel

8:20 a.m.-8:40 a.m. **Tendencias de la tecnología y la innovación en el sector hotelero**  
Gustavo Toro,  
Presidente ejecutivo Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO)

8:40 a.m.-9:00 a.m. **Sesión de preguntas**

9:00 a.m.-9:30 a.m. **Pausa para café**

9:30 a.m.-10:50 a.m. **SIMPOSIOS PARALELOS**



HORA	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA"	"GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA"	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICS EN LA HOTELERÍA"
09:30 a.m. a 09:35 a.m.	Instalación de mesas Moderador a cargo: Luis Alejandro Pico Auditorio Rojo (AI 201)	Instalación de mesas Moderador a cargo: Deiwi Zurbarán I-404	Instalación de mesas Moderador a cargo: Ana Cecilia Rivas I-405
09:35 a.m. a 09:50 a.m.	Caracterización del turista 2.0 como sustento para desarrollar estrategias de promoción en los establecimientos de hospedaje María Elena Delgado María del Consuelo Méndez Sosa Marisol Orozco Guerrero México	La aplicación de los modelos de gestión de talento humano enfocados en las personas con discapacidad en el sector hotelero del Perú Natali Aguilar Flores Perú	The role of human capital on innovation activities in accommodation industries: the case of Colombia Andrés Camacho Murillo Jairo Andrés Méndez Costa Rica
09:50 a.m. a 10:05 a.m.	La nueva hotelería "Boutique": investigando el concepto de "lujo" en una categoría emergente de alojamientos José Ricardo Díaz Ardila Colombia	Huella de carbono del sector alojamiento: análisis de la norma colombiana NTS-TS 002 "Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014" Adela Johanna Pinzón Barrero Colombia	Uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación TIC en la gestión del sector hotelero en Villavicencio (Colombia). Retos y oportunidades Hugo Alberto Martínez Jaramillo Johana Moreno Duarte Colombia



HORA	EJE 1	EJE 2	EJE 1
	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICs EN LA HOTELERÍA"	"GESTIÓN, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA"	"NUEVAS TENDENCIAS Y TICs EN LA HOTELERÍA"
10:05 a.m. a 10:20 a.m.	<p>Riesgos para el desarrollo de la hotelería en zonas de posconflicto</p> <p>Mauricio Antonio Ruiz Castellanos Oscar Eduardo Sarmiento Carlos Hernán Cruz</p> <p>Colombia</p>	<p>RSE y el relacionamiento de la industria hotelera con las comunidades locales. Una aproximación desde la literatura</p> <p>Laura Marcela Piamonte Sánchez</p> <p>Colombia</p>	<p>Análisis del nivel de integración de las tecnologías de la información en la prestación de servicios hoteleros</p> <p>Tatiana Hernández Helga Bermeo Dora Luz González Alejandro Gutiérrez</p> <p>Colombia</p>
10:20 a.m. a 10:35 a.m.	<p>Fundamentos filosóficos y epistemológicos para investigar la satisfacción de los consumidores de los servicios de hospitalidad</p> <p>Carlos David Martínez Ramírez Carlos Alberto Barón Serrano Jaime Manuel Mora Cruz</p> <p>Colombia</p>	<p>La playa como activo litoral del sector hotelero</p> <p>Juan Pablo Mariño Cifuentes Camilo Botero Saltarén</p> <p>Colombia</p>	
10:35 a.m. a 10:50 a.m.	Sesión de preguntas	Sesión de preguntas	Sesión de preguntas

12:00 m.-2:00 p.m.

**ALMUERZO LIBRE**

2:00 p.m.-4:00 p.m.

**PANEL DE DISCUSIÓN**

**Conferencistas magistrales**

**Moderador a cargo: María Patricia Guzmán**

Directora Ejecutiva COTELCO - Capitulo Bogotá - Cundinamarca

3:30 p.m.-4:00 p.m.

**Sesión de preguntas**

4:00 p.m.-4:30 p.m.

**CLAUSURA**

**María Luisa Galán Otero**

Coordinadora de Investigaciones, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**CONGRESO LATINOAMERICANO DE INVESTIGACIÓN EN HOTELERÍA 2019: RETOS Y OPORTUNIDADES** | **LATIN AMERICAN CONGRESS ON RESEARCH IN THE HOSPITALITY INDUSTRY 2019: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES**



UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Calle 12 n.º 1-17 este. Bogotá (Colombia)

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

PBX: 353 7000, ext. 1405

[congresohotelaria@uexternado.edu.co](mailto:congresohotelaria@uexternado.edu.co)

VIGILADA MINEDUCACIÓN

[www.uexternado.edu.co](http://www.uexternado.edu.co)