

Quilmes, 3 de octubre de 2006

VISTO la necesidad de desarrollar eventos académicos complementarios, dirigidos a estudiantes, graduados, como así también al sector privado y público de la actividad turística. La importancia de estrechar vínculos de cooperación con otras Universidades. La presentación del proyecto I+D: *“La problemática de la gestión empresarial en las Pymes hoteleras”* por parte de la Carrera de Administración Hotelera con la organización conjuntamente de la Universidad Nacional de San Luís, sede de Villa de Merlo, del ***“II Encuentro Nacional de Gestión Hotelera”***, y

CONSIDERANDO:

Que la realización del mismo puede resultar benef  ciosa para estimular la discusión sobre las problemáticas de planificación y gestión de la actividad turística, a fin de garantizar su sustentabilidad tanto desde el punto de vista social como económico.

Que el Encuentro promover   un debate académico en el que participarn instituciones educativas, sector público y el sector empresario de la actividad turística.

Que la formación y experiencia de los expositores garantizan un resultado alentador en la calidad y pertinencia de los temas a tratar.

Por ello,

**EL CONSEJO DEPARTAMENTAL
DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**

R E S U E L V E:

ARTICULO 1º.- Aprobar el “*II Encuentro Nacional de Gestión Hotelera*”, a realizarse el día 17 de noviembre de 2006, organizado conjuntamente con la Universidad Nacional de San Luis, sede Villa de Merlo y la Licenciatura en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes, cuyas pautas figuran como Anexo de la presente Resolución.

ARTICULO 2º.- Regístrese. Comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN (C.D.) N° 097/06

Firmado por: Dra. Sabina Frederic
Directora del Departamento de Ciencias Sociales.



II ENCUENTRO NACIONAL DE GESTION HOTELERA

**Universidad Nacional de Quilmes – Universidad Nacional de San Luis
Hacia un nuevo modelo de gestión hotelera
Herramientas clave para las Pymes hoteleras**

**17 de Noviembre de 2006 - (20 al 24 de Noviembre modalidad foro virtual)
Bernal, Buenos Aires - Argentina.
<http://gestion-hoteleria.unq.edu.ar>**

Convocatoria

Organizan:

- **Universidad Nacional de Quilmes** (Dirección de la Carrera Licenciatura en Administración Hotelera y Área Hotelería y Turismo Departamento de Ciencias Sociales).
- **Universidad Nacional de San Luis** (Secretaría Académica - Centro Universitario Villa de Merlo).

Co-organiza: Proyecto I+D: "La problemática de la gestión empresarial en las Pymes hoteleras" - UNQ.

El Turismo se ha convertido en uno de los sectores socioeconómicos más importantes del mundo. Así, el desarrollo que la industria turística, hotelera y gastronómica ha tenido en los últimos años, ha llevado a la búsqueda permanente de formas alternativas que permitan satisfacer los gustos, las preferencias y necesidades de los turistas.

Los actuales dirigentes de la actividad tanto en la faz pública como privada, reconocen necesitar recursos humanos altamente capacitados que no solo posean sólidos conocimientos acerca de la estructura y organización de la actividad turística, sino que además afronten un marco social, político y económico de alta variabilidad y marcada competitividad.

Por consiguiente, resulta de vital importancia formar integralmente a quienes serán los futuros líderes en las empresas hoteleras, para el logro de su exitosa y responsable gestión.

He aquí nuestra misión institucional de preparar a profesionales de la administración para conducir las empresas hoteleras bajo el concepto de constituirse en agentes económico-sociales, y en armonía con la estrategia nacional de generar un verdadero desarrollo sustentable en la economía de nuestro país.

En este marco de pertinencia y compromiso, el "II Encuentro Nacional de Gestión Hotelera" tiene por objetivo constituirse en un espacio de reflexión, debate

y puesta en común de teorías, prácticas, investigación y experiencias de innovación, vinculados al campo de interés común: las empresas hoteleras.

Objetivos

Los principales objetivos que pretendemos lograr a través de la realización del "II Encuentro Nacional de Gestión Hotelera" son los siguientes:

Continuar conjuntamente con las acciones iniciadas en el "I Encuentro Nacional de Gestión Hotelera" (octubre, 2005) a efectos de promover el desarrollo académico, socioeconómico y empresarial a través de la concertación de los distintos actores en las Instituciones publicas.

Convocar a expertos, académicos, empresarios, directivos, gerentes hoteleros y estudiantes con el fin de intercambiar e enriquecer conocimientos, habilidades técnicas y enfoques sobre el presente y el futuro de la industria de hotelera nacional.

Contribuir a la formación del marco teórico del sector que nos permita abordar la problemática de estas industrias comprendiendo su contexto actual.

Constituirse en un lugar de encuentro para la presentación y discusión de temas relacionados con la hotelería, con el fin de lograr un verdadero enriquecimiento intelectual y conceptual de los participantes.

Fomentar el crecimiento sustentable de las empresas hoteleras, tomando como base la firme y comprometida optimización de todos sus niveles directivos y de los recursos humanos que componen y nutren a estas organizaciones como tales.

Destinatarios

Profesionales y alumnos de carreras relacionadas con la administración hotelera.

Profesionales y alumnos de carreras universitarias relacionadas con la administración.

Propietarios y gerentes de empresas hoteleras.

Emprendedores de la industria del turismo y la hospitalidad.

Todas aquellas personas interesadas en la potencialidad del turismo como actividad para la recuperación y el crecimiento de nuestra economía.

Ejes Temáticos

El II Encuentro constará de dos momentos, uno presencial donde se desarrollarán conferencias, presentaciones de trabajos y debates sobre las áreas temáticas, y otra instancia virtual, donde a través foros se plantearán ejes

complementarios cuyos conocimientos resultan de vital importancia para la industria hotelera, las que estarán a cargo de especialistas invitados de primer nivel y moderado por docentes de las universidades convocantes.

Dentro de estas áreas, se abordarán temas de actualidad considerados herramientas claves de un modelo de gestión de las empresas de la hospitalidad, como el que se propugna desde ese ámbito.

Programa

Presencial -

Viernes 17 de Noviembre:

9:00 hs / 10:30 hs

Inscripciones / Acreditaciones

11:00 hs / 12:00 hs

Acto de Apertura

Palabras a cargo de autoridades académicas y autoridades nacionales.

12:00 hs / 13:00 hs

Conferencia 1 – CALIDAD: *Los sistemas integrales de gestión de la calidad.*

Expositor: **Dra. Cristina Iglesias.**

Moderador: **Lic. Jorge Barroso**

13:00 hs / 15:00 hs.

Pausa.

15:00 hs / 16:00 hs

Conferencia 2 - HERRAMIENTAS DE GESTION

Expositor: **Lic. Raúl Saucedo** – Consultor Internacional

Moderador: **Cdr. Carlos Alberto Fasiolo Urli**

16:00 hs / 17:00 hs

Conferencia 3 - TECNOLOGIA APLICADA: Los desafíos de la distribución de los hoteles independientes

Expositores: **Graziela Dufau** - Account Manager- **Guadalupe Garcia Pizales** - Especialista de Productos- *Amadeus Hospitality Business Group*

Moderador: **Lic. Pablo Kohen**

17:00 hs / 17:45 hs

Pausa para el café.

17:45 hs / 18:45 hs

Conferencia 4 - RECURSOS HUMANOS

Búsqueda y Retención de talentos en la hotelería

Expositor: **Lic. Claudia Brea** – Service Quality Training

Moderador: **Prof. María Elisa Cousté**

18:45 hs / 19:30 hs

Presentación de Conclusiones.

20:00

Cierre del Encuentro. Entrega de certificados.

Foro Virtual -

Lunes a Viernes (20 al 24) de Noviembre:

PONENCIAS EN ENTORNO VIRTUAL (Campus Virtual auspiciado por: Fundación Turismo y Tecnología) podrán acceder todos los inscriptos.

Convocatoria a la presentación de tópicos de debate para el foro

El objetivo de esta convocatoria consiste en continuar un proceso iniciado en octubre de 2005 en el **I Encuentro Nacional de Gestión Hotelera**. El mismo pretende enriquecer un espacio de debate y promoción de desarrollo académico, socioeconómico y empresarial con el fin de intercambiar e enriquecer conocimientos, habilidades técnicas y enfoques sobre el presente y el futuro de la industria de hotelería nacional.

Las ponencias aceptadas participaran en un **foro de discusión virtual*** del 20 al 24 de noviembre del corriente año, posteriormente a la jornada presencial que se realizará el día 17 de noviembre.

* Campus Virtual auspiciado por: Fundación Turismo y Tecnología. Podrán acceder todos los inscriptos al evento.

Plazos y generalidades:

El plazo de admisión para la presentación de ponencias y trabajos vence el 31 de Octubre/06. La publicación o no de los trabajos definitivos será indicada previa evaluación del Comité Académico. Se informara vía correo electrónico entre los días 30 de octubre al 03 de noviembre. Finalizado el Encuentro se publicarán en el sitio web las conclusiones y otros documentos destacados.

La presentación de trabajos deberá realizar un aporte significativo relacionado al estudio de modelos de gestión hotelera que brinden herramientas clave para las Pymes hoteleras. Consistirá en una exposición breve que invite a través de conclusiones, reflexiones y/o interrogantes al debate y discusión del tema trabajado a través del Foro Virtual.

Los ejes temáticos propuestos son:

- **Calidad de servicios**
- **Herramientas de gestión financiera**
- **Recursos humanos**
- **Tecnología aplicada**
- **Limitaciones o beneficios del desarrollo local del turismo.**
- **Responsabilidad Social Empresaria**
- **Ética Profesional en turismo y hotelería**

Las ponencias deberán ser enviados por correo electrónico a: ponencias_enagh@unq.edu.ar con las normas siguientes (acceda a la plantilla formato de ponencia virtual:

- Formato Word.
- Página tamaño A4
- Márgenes iguales de 3 cm
- Tipografía Arial 10
- Interlineado: sencillo
- El resumen no deberá contener imágenes
- La extensión máxima del cuerpo del trabajo no deberá exceder las 5 páginas, incluida la bibliografía y demás anexos. Se deberán incluir además, conclusiones, reflexiones y/o interrogantes que inviten al debate y la discusión del tema trabajado a través del Foro Virtual.

El bloque de datos generales deberá incluir:

- Título del trabajo
 - Nombre y Apellidos de los autores
 - Institución para la cual trabaja o representa en el Encuentro.
 - Ciudad – País
 - E-Mail de contacto
 - Indicar eje temático al cual se adscribe la ponencia
- Segunda hoja "Abstract", extensión máxima 150 palabras y hasta cinco palabras claves. El mismo debe proporcionar información sobre los objetivos, el alcance, la metodología, los resultados, conclusiones y recomendaciones (si es el caso).
- Tercera hoja y siguientes: ponencia completa (con Bibliografía y demás anexos).

Consideraciones generales:

Párrafos: deben estar justificados en ambos lados y sin doble interlineado entre ellos.

Numeración de páginas: todas las páginas deben llevar numeración inferior derecho.

Notas al pie de página: fuente Arial, tamaño 9, con numeración correlativa en superíndice y con espacio interlineal sencillo.

Citas textuales: las mayores de tres líneas deben escribirse en párrafos centrados y justificados en ambos lados. Estarán separadas del resto del texto por doble interlineado tanto al comienzo como al final.

Tablas y/o cuadros: Solo si fuesen estrictamente necesarias se agregarán al final del trabajo. Si bien no se incluirán en el texto, se indicará en cada caso su ubicación en el mismo. Se numerarán según el orden en que deben figurar en el texto, con sus títulos y/o epígrafes tipeados en hoja aparte.

• Referencias bibliográficas en el texto:

Se utilizará el sistema autor-año. Ejemplos: (García, 1980), (García; 1980, 1985), (García; 1980a, 1980b).

Los autores citados en un mismo paréntesis o comentario se ordenarán cronológicamente (Dorado, 1999; Chon, 2001; Mestre Soler, 2003)

• Las citas bibliográficas se harán al final del trabajo y por orden alfabético según el siguiente orden:

Autor/es. En el caso de varios autores, para el primer autor va apellido y Nombre/s completo/s; para los siguientes va nombre/s completo/s y apellido.

Fecha.

Título. El título de libro o nombre de la publicación (cuando se trata de un artículo van en cursiva).

Lugar.

Editorial.

Convocatoria a la presentación de Poster

El objetivo de esta convocatoria consiste en promover y divulgar los trabajos de tesis, proyectos comerciales y de negocios vinculados con la industria de la hospitalidad. Este espacio pretende enriquecer el debate y promoción de desarrollo académico, socioeconómico y empresarial con el fin de intercambiar e enriquecer conocimientos, proyectos de desarrollo y el futuro de la industria de hotelería nacional.

Los posters serán evaluados por el Comité Académico. Los aceptados se presentarán en un espacio dedicado a tal efecto el 17 de noviembre del corriente año. Estos deberán estar acompañados por los autores o quienes sean designados, estos últimos deberán estar presentes al frente del póster para permitir la discusión de los trabajos.

Características de presentación del póster:

- La superficie del póster no podrá superar las siguientes dimensiones: 1.00 m de ancho por 1.50 de alto.
- Emplear letras grandes (de 2 cm. de alto), legibles a 2 metros de distancia.
- Se podrán presentar resultados en tablas, gráficos y/o fotos, en tamaño que sea posible leer a una distancia de dos metros, aunque estos no podrán ocupar más de la mitad de un póster.
- La disposición del texto, el tipo de letra y el uso de colores queda a criterio del presentador, ajustándose a las consideraciones antes descriptas.

Contenido del póster:

El contenido debe desplegarse en una secuencia lógica: introducción, definición del proyecto, resultados, discusión y conclusiones.

En el encabezado del póster se deberá destacar:

- Título del proyecto o negocio (se podrá incorporar logo)
- Autores
- Lugar de trabajo – institución

A su vez, comprenderá los siguientes aspectos:

- Objetivos principales
- Breve introducción de la idea general.
- Aspectos más importantes del proyecto o negocio.
- Resultados
- Conclusiones breves y destacadas.

Los Posters serán colocados en los laterales del aula multimedia (Nro. 22) de la UNQ.

Durante el desarrollo del evento, los autores o quienes sean designados a tal efecto, deberán estar presentes al frente del póster para permitir la discusión de los trabajos.

Comité Organizador

Comité de Honor

Dr. Daniel Gomez – Rector, Universidad Nacional de Quilmes. (a confirmar)

Lic. Germán Eduardo Arias – Rector, Universidad Nacional de San Luis.

Dra. Sabina Frederic – Directora del Departamento de Ciencias Sociales, UNQ.

Lic. María Luisa Granata – Secretaria Académica – Universidad Nacional de San Luis.

Comité Ejecutivo:

Presidente:

Prof. María Elisa Cousté

Vicepresidente:

Lic. María Rosana Gil

Secretario General:

Lic. Ariel Barreto

Coordinador Ejecutivo UNQ:

Lic. José Luis Sebastián

Coordinador Ejecutivo UNSL:

Lic. Diego Fernando Díaz

Secretario de Prensa:

Lic. Marcelo García

Tesorero:

Cdor. Pablo Bonifati

Pro tesorero:

Lic. Rodrigo Silva

Ceremonial y Protocolo:

Lic. Héctor Naredo

Comité Académico

Secretaria Académica:

Dra. Regina Schlüter

Lic. Mariela Carassai.

Coordinador Área: Gestión Estratégica

Cdor. Carlos A. Fasiolo Urli

Coordinador Área: Tecnología

Lic. Pablo Kohen

Coordinador Área Calidad

Arq. Luis Grünewald

Comité Editor

Dra. Regina Schlüter - Lic. Ariel Barreto – Lic. Pablo Kohen

Colaboradores:

Prof. Miguel Ángel Flores– UNSL

Prof. Evangelina Solís – UNSL

Lic. María Laura Álvarez – UNQ

Lic. Mariano Ariel Álvarez – UNQ

Sra. Álvarez, Cecilia – UNSL

Srta. Daiana, Lailhacar

Lugar y Fecha

17 de Noviembre de 2006.

Salón Auditorio, 1º Piso – Universidad Nacional de Quilmes

Roque Sáenz Peña 352 – (B1876BXD) Bernal – Ptdo. de Quilmes

Buenos Aires – Argentina.

Inscripción

inscripcion-enagh@unq.edu.ar

Sede UNQ:

Salón Auditorio UNQ

Roque Sáenz Peña 352 – (B1876BXD) Bernal – Ptdo. de Quilmes

Buenos Aires – Argentina.

Informes

info-enagh@unq.edu.ar

(Sede UNQ) Dirección de la Carrera Administración Hotelera

Roque Sáenz Peña 352, 1º Piso Of. 76 – (B1876BXD) Bernal – Ptdo. de Quilmes - Buenos Aires – Argentina.

Tel.: 54-11-4365-7141 / 54-11-4365-7119 Fax.: 54-11-4365-7120

Centro Universitario Villa de Merlo – UNSL:

Presbítero Becerra 540 – (5881) Villa de Merlo

San Luis – Argentina.

Tel./Fax.: 54-02656-478341 / Tel.: 54-02656-475153

centrounivmerlo@merlo-sl.com.ar (solo informes)

Declarado de Interés por:

- **Declarado de Interés Provincial: Poder Ejecutivo – Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. (Decreto N° 2789/06)**
- **Declarado de Interés Municipal: Secretaría de Gestión Ejecutiva – Municipalidad de Quilmes. (Decreto N° 4039/06)**
- **Secretaría de Turismo, Desarrollo e Inversiones de Villa de Merlo – Municipio de Villa de Merlo. San Luís. (Res. N° 166 - IM/06)**
- **Red Latinoamericana para el Desarrollo de la MIPYME Turística - OEA**
Organización de Estados Americanos - **OMT** Organización Mundial de Turismo.
- **Programa de Asistencia de Pequeños Hoteles de Centroamérica - OEA**
Organización de Estados Americanos - Consejo centroamericano de turismo - CCT/SICA.

Auspiciantes

FEHGRA (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la Republica Argentina).

Asociación Hotelera Gastronómica de la Villa de Merlo; San Luís.

Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata y zona de Influencia.

Asociación de Hoteles, Restaurantes, Bares y Afines – Zona centro Prov. Bs.As.

Fundación Universitaria UNSL

Fundación Universitaria Villa de Merlo, UNSL.

CIET. (Centro de Investigaciones y Estudios en Turismo)

Fundación Turismo & Tecnología

Fundación Turismo para todos

Restaurante Doña Rosa (Quilmes)

Hotel El Cortijo (San Luís)

Hotel Piedra Blanca (Villa de Merlo, SL)

Hotel Villa de Merlo (Villa de Merlo)

Hotel Telepostal (Ciudad de Bs. As.)

Resort La Misión (Carpintería)

Cooperativa Telefónica de Merlo; Villa de Merlo, San Luis.

A.C.A.T. (Asociación de Casas de Alquiler temporario de la Villa de Merlo. SL.)

AMADEUS Argentina

Resultado de la evaluación de tópicos de debate para el foro

Tópicos Aceptados:

Apellido y nombre	Título de la ponencia	Eje temático	Institución
Wallingre, Noemí (Mg.)	¿Limitaciones o beneficios del desarrollo local en el turismo?	Desarrollo local: conflictos o limitaciones desde el turismo	UNQ
Ascanio, Alfredo (Ph.D)	La Gestión Financiera e Internet	Herramientas de Gestión Financiera	Universidad Simón Bolívar. Caracas-Venezuela
Anabella Rosso, Juan Santiago Ledesma (Lic.)	Toma de Decisiones Socialmente Responsables	Responsabilidad Social Empresaria	CEDECH/UNQ
Fernández Ziegler, Rodolfo Oscar	Limitantes e impulsores de la RSE	Responsabilidad Social Empresaria	UNQ
Fernández Ziegler, Rodolfo Oscar	Modelo Conceptual de los Servicios de Hospitalidad: Arquitectura de la Oferta Incrementada	Calidad de servicios	UNQ
Marcelo Mancini & Claudia Toros Scorians (Lic.)	Gestión Estratégica de Pymes Hoteleras ¿La excepción o la regla?	Calidad de servicios	Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina
Marcelo Mancini & Carlos Espinosa (Lic.)	Desarrollo Hotelero de Áreas Turísticas Emergentes: el caso de la reconversión hotelera de los Valles de Río Negro	Calidad de servicios	Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina
Rodrigo González (Lic.)	La Asociatividad como herramienta de Competitividad en Pymes turísticas. El caso de los emprendimientos hoteleros y gastronómicos de la Zona Norte de la Provincia de Neuquén.	Limitaciones o beneficios del desarrollo local del turismo	CEPLADES Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue
Pablo Pérez	Gestión Hotelera. Una visión desde el ámbito empresarial	Calidad de servicios	Presidente de One Planet Travel

Sonia Elisabeth Gittlein	Organización de eventos como actividad en la Responsabilidad Social Empresaria	Responsabilidad Social Empresaria	Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Facultad de Ciencias Sociales
--------------------------	--	-----------------------------------	--

Resultado de la Evaluación de Posters

Posters Aceptados:

- Proyecto: ESENCIA B.A.** (Estudiantes Avanzados Adm. Hotelera – UNQ).
Integrantes: **Armati, Guillermo; Gonzáles, Alfonso; Prato, Mariano; Lurig, Sabrina; Whitelegg, Alejandro.**
- Proyecto: EL CHARRO RESTAURANTE** (Estudiantes Avanzados Adm. Hotelera – UNQ).
Integrantes: **Larumbe, Juan Alejandro; Padron, Lurdes; Maidana, María Laura.**
- Proyecto: CONSULTIN GROUP ARGENTINA** (Estudiantes Avanzados Adm. Hotelera – UNQ).
Integrantes: **Ausilio, Georgina; Moreira, Sebastián; Ochoa, Nancy; Ramos, Marisol; Tempestini, Silvia.**
- Emprendimiento: LA MISION RESORT CLUB DE MONTAÑA** (Graduada en Adm. Hotelera – UNSL).
Integrante: **Bertin, Carolina**
- Emprendimiento: HOTEL PIEDRA BLANCA** (Estudiante Avanzado Adm. Hotelera – UNSL).
Integrante: **Marti, Alejandro.**