



*INFORME AÑO 2015 DEL CENTRO DE ESTUDIO DEL CONOCIMIENTO E  
INNOVACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICO – CECIET*

CECIET es el Centro de Estudios del Conocimiento e Innovación Empresarial Turístico, creado bajo la Resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Turismo N° 040/08 con el propósito de constituir espacios académicos donde puedan encontrarse los docentes e investigadores que trabajen para la unidad, coordinación y fomento en un mismo ámbito de estudio y desarrollo.

De acuerdo a la Resolución C.D.F.T.N° 077/15 y el artículo N° 6 del Reglamento de Grupos/Centros de Estudios, se presenta el Informe Anual correspondiente al Año 2015.

*CUERPO DIRECTIVO ACTUAL*

Mag. María Alejandra Gazzera - Directora - Universidad Nacional del Comahue.

Mag. Lorenna Lizi Lombardo- Coordinadora de Investigación- Universidad Nacional del Comahue

Mag. Fabiana Andrea Quadrini- Coordinadora de Transferencia Universidad Nacional del Comahue

**Planilla N° 1: Integrantes de la UNCo**

Nombre y Apellido del/la Integrante	1	2	3	4	5	6	7	8	9
María Alejandra Gazzera	DNI	13.574.347	PTR 1	R	MG.	FATU	RE	P.I.	
Lorena Lombardo	DNI	13.970.998	PAD 1	R	MG.	FATU	CRA	P.I.	
Fabiana Quadrini	DNI	17.884.765	PAD 1	R	MG.	FATU	integrante	P.I.	
Cristian Falquemberg	DNI	24.653.525	ASD 3	R	LIC.	FATU	integrante	P.I.	
Marenzana Gabriela	DNI	24.728.032	PAD 1	R	MG	FATU	integrante	P.I.	
Cynthia Abraham	DNI		AYP3	I	LIC	FATU	integrante	P.I	
Caldiero,María José	DNI	23.186.862	AYP 2	I	LIC.	FATU	Colaborador	P.I	
Sueldo,Natalia	DNI	23.214.517	AYP2	I	LIC.	FATU	Colaborador	P.I	
Hernández, Patricia	DNI	33.952.750	AYP2	I	LIC	FATU	Colaborador	P.I	

- (1) Tipo de documento
- (2) Número de documento
- (3) Categorías y dedicación en la UNCo (PAD-1, ASD 2)
- (4) Indicar Situación Docente (R: regular, I: interino)
- (5) Máximo título universitario obtenido sin especificar especialidad ( Dr.; Lic; Mg)
- (6) Unidad académica de la UNCo
- (7) Función en el grupo/Centro ( AS: asesor; RE: responsable académico; CRA: Co-responsable académico; I: integrante; ND: NO DOCENTE; A: ALUMNO; c: colaborador)
- (8) Participación Institucional en proyectos de la Facultad (PI: Proyecto Investigación; PE: Proyecto Extensión; VU: voluntariado universitario; Otros: aclarar
- (9) Firma del Director del Departamento



Planilla N° 2: Integrantes Externos a la UNCo y/o graduados UNCo-**no corresponde**

Nombre y Apellido del/la Integrante	1	2	3	4	5	6	7	8	9

- (1) Tipo de documento
- (2) Número de documento
- (3) Institución a la que pertenece
- (4) Desempeño laboral: cargo/actividad que realiza
- (5) Ciudad y País de desempeño laboral
- (6) Máximo título universitario obtenido sin especificar especialidad ( Dr.; Lic; Mg)
- (7) Función en el Grupo/Centro (AS: asesor; IE: integrante externo; G: graduado; C: colaborador)
- (8) Carga horaria en el Grupo/Centro (horas semanales dedicadas al grupo/centro)

***MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EXISTENTE EN EL CENTRO***

- ✓ ARCHENTI, Nélica, PIOVANI, Juan Ignacio (2008) Metodologías de las Ciencias Sociales- Editorial EMEC – Buenos Aires
- ✓ BUENDÍA, JUAN MANUEL (2002) Organización de Reuniones- Editorial Trillas- México
- ✓ CRISTÓBAL C.ROCHA;JULIO GARCÍA DEL JUNCO;FRANCISCO J.C.GONZÁLEZ ( 2007) Organización y Gestión de Empresas Turísticas
- ✓ CIC (Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento) (2012) Documentos Intellectus
- ✓ DE LA TORRE FRANCISCO (2007) Administración Hotelera- Esitoria Trillas- México-
- ✓ EIGLIER, P Y LANGEARD,(1987) E: “Servucción-el marketing de servicios ”Ed. Mac Graw Hill
- ✓ EXPOSITO, Elba M.( 2004) Geografía Turística Argentina- Un recorrido por el país y su patrimonio natural y cultural



- ✓ FRANCESC VALLS JOSEP ( 2009) Gestión de Empresas de Turismo y Ocio- El arte de provocar Satisfacción
- ✓ Fundación Observatorio de RESPONSABILIDAD SOCIAL(2009) Pequeño Diccionario de la Responsabilidad Social
- ✓ GALLEGO,JESÚS FELIPE (2010) "Manual práctico de Restaurante" Ed. Paraninfo- Madrid- España
- ✓ GARCÍA LILIANA, BEATRÍZ (2011) El Rol del Guía como factor para el desarrollo y la calidad de los Servicios Turísticos-
- ✓ GAZZERA, LOMBARDO, VOGEL, QUADRINI, MARENZANA, MOLINA , FALQUEMBERG; C (2010) "Las empresas turísticas : y su administración / - 1ª ed. Neuquén : EDUCO – Universidad Nacional del Comahue
- ✓ GAZZERA A; IMPEMBA M.; FALQUEMBERG C.; MARENZANA G.La actividad Profesional del Guía Universitario de Turismo y su relación con las Organizaciones de Servicios Turísticos
- ✓ GAZZERA. María Alejandra (2009) La Administración de Recursos humanos: Una Visión Integradora y moderna en empresas Turísticas. 2009-Ed. Educo-UNCo-Neuquén
- ✓ JOHN C. MAXWELL( 2006) Lider de 360°- Cómo desarrollar su influencia desde cualquier posición en su organización
- ✓ LOMBARDO LORENNA (2009)"Gestión de la Restauración" -Ed. Educo-UNCo-Neuquén
- ✓ LOVELOCK, C; REYNOSO, J. (2008) Administración de Servicios- Editorial Prentice Hall
- ✓ LISTADO DE JOURNALS CIENTIFICOS EN TURISMO.2013
- ✓ LAROCCA, H.; FAINSTEIN, H.; BARCOS, S.; FRANCO, J.; NARVAEZ, J. Nuñez, G (2007). ¿Qué es Administración? Las organizaciones del futuro
- ✓ MALHOTRA, NARESH (1997) Prentise Hall Hispanoamericana S.A.
- ✓ OSCAR CAYUELA; RAMIRO REQUENA; SOFÍA ROMANO Y ELSA CÍNICA (2004) Neuromarketing- Cerebrando negocios y servicios- Editorial Garnica
- ✓ OTERO, A.; GONZÁLEZ, R. (2012) La Sombra del Turismo. Movilidades y Desafíos de los Destinos Turísticos con Migración de Amenidad
- ✓ SERRA, ROBERTO; KASTIKA, EDUARDO (1997) Reestructurando Empresas- Editorial Machi Grupo Editor
- ✓ SAIFE, José Ignacio (2002) Destino CHACO: Desafíos de una gestión Turística
- ✓ WORLD BUSINESS FORUM (2010) Liderazgo en Acción

## PRODUCCIÓN CIENTÍFICA DEL CECIET

Miembros integrantes del Centro de Estudios del Conocimiento e Innovación Empresarial Turístico, participaron del VII Simposio Internacional y XIII Jornadas Nacionales de Investigación Acción en Turismo CONDET.

El mismo tuvo lugar en la Facultad de Turismo de la UNCo, los días 15, 16 y 17 de octubre del 2015.

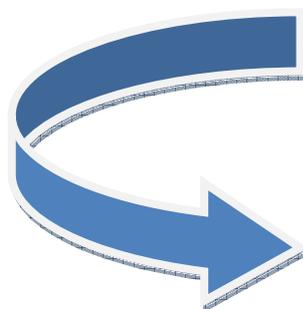


- ✓ La Directora del Centro, Mg. María Alejandra Gazzera participó como principal expositora en el Foro denominado “*El Capital Intelectual en el marco de la Gestión de las Empresas Turísticas, perspectivas en México y Argentina*”. Junto a ella también participó de la exposición, la Dra. Rosa María Nava Rogel, en representación de la Universidad Autónoma del Estado de México. La coordinación de este Foro estuvo a cargo de la Mg. Lorena Lombardo.
- ✓ Se presentó también la ponencia de la Licenciada Abraham Cynthia y la Mg. Marenzana Gabriela, denominada “*Comparación de la gestión del capital humano entre Pymes y grandes Empresas Hoteleras de la ciudad de Neuquén*”

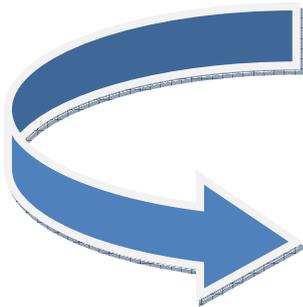


**Se presentaron 2 Posters**

- *“Blended Learning como estrategia de aprendizaje, innovación y mejoramiento de la enseñanza en la formación Universitaria”*  
Autores: Mg. Gabriela Marenzana; Mg. Lorenna Lombardo y Lic. María José Caldiero.



- *La Innovación en las Agencias de Viajes: Agencias físicas vs. Agencias Virtuales*  
Autores: Mg. Marenzana, Gabriela; Lic. Hernández Patricia y Lic. Sueldo, Natalia



### OTRAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS

- Gazzera, María Alejandra- Miembro del Comité Académico CONDET. Octubre 2015
- Lorenna Lombardo- Participó del Taller para Editores de Revistas Científicas en Humanidades y Ciencias Sociales; gestión, edición y posicionamiento nacional e internacional. Organizado por la Facultad de Ciencias Sociales-UNCo en la sede de la ciudad de General Roca, Río Negro- Noviembre 24 y 25 de 2015. Total 20 (veinte) horas.
- Lorenna Lombardo- Miembro del Comité Organizador CONDET- Octubre 2015

### REDES

El Centro de Estudio del Conocimiento e Innovación Empresarial Turístico CECIET, es parte de la Red Latinoamericana de Investigación-Acción para la competitividad, innovación y sustentabilidad de la Empresa Turística, Clave 1034/2014 RIFC, con base en la convocatoria para integrar, fortalecer y consolidar Redes Temáticas de Colaboración Académica UAEM 2014, de acuerdo con lo establecido en los lineamientos para el registro y consolidación de Cuerpos Académicos y Redes de



Investigación, y la evaluación efectuada por el Comité de pares Académicos de las Áreas de conocimiento afines al perfil de la red.

c.c.p. Dra. en C. A. Elva Esther Vargas Martínez. Coordinadora de Investigación. Facultad de  
c.c.p. Dra. Lilia Zizumbo Villareal. Líder del CA Estudios Turísticos. Facultad de Turismo y Ga  
c.c.p. Dra. María del Rosario Demuner Flores. Líder del CA Gestión del Capital Intelectual. Fa  
c.c.p. Dr. Juan Manuel Montes Hincapié. Ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento. F  
Administrativas. Universidad de Medellín, Colombia.  
c.c.p. Mag. María Alejandra Gazzera, Mg. Lorena Lombardo, Mg. Gabriela Marenzana, Mg. Fa  
Conocimiento e Innovación Empresarial Turística-CECIET. Facultad de Turismo, Unive  
c.c.p. Dr. Laureano José López Morena. Centro de Servicios Ambientales de Matanzas. Minis  
c.c.p. Dra. Omayda Naranjo Tamayo. Filosofía e Historia. Universidad de Matanzas "Camilo C  
c.c.p. Dra. Nathalie Veronique Desplas Puel. Centro de Investigación Turística Instituto Tecn  
c.c.p. Archivo.  
AMV/nms/mga.

## *REVISTA ELECTRONICA CECIET*

La Revista CENTRO DE ESTUDIOS DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICO perteneciente al Centro de Estudios CECIET de la Facultad de Turismo, de la Universidad Nacional del Comahue, en su edición electrónica, es de publicación trimestral. Tiene como función el de constituirse en un ámbito de exposición y discusión de teorías, metodologías, divulgación de experiencias y estudios desde una perspectiva inter y transdisciplinar desarrollados por investigadores de prestigio en los ámbitos nacionales, regionales e internacionales, incorporando la gestión del conocimiento y capital intelectual como eje transversal. En la era del conocimiento es imperioso mejorar los procesos de innovación y desarrollo que demanda la sociedad y economía del conocimiento tanto a nivel empresa como a nivel de destino turístico. Es una realidad que más allá de las empresas u organizaciones, un número cada vez mayor de países y/o regiones están haciendo girar sus estrategias de desarrollo alrededor del aprendizaje, la investigación y la innovación, mediante un enfoque conjunto del sector privado, el estado y la sociedad en general.

Desde el año 2011, el Centro de Estudios CECIET, edita la revista Electrónica CECIET, indizada en Latindex, ISSN 1852- 4583. Desde esa fecha lleva publicado un total de 28 artículos vinculados a la gestión de Destinos y Empresas y a la Gestión del Conocimiento.

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2011&v=1](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2011&v=1)

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2012&v=2](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2012&v=2)

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2013&v=3](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2013&v=3)

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2013&v=4](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2013&v=4)

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2013&v=5](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2013&v=5)



[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2014&v=6](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2014&v=6)

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2014&v=7](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2014&v=7)

[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2015&v=8](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2015&v=8)

### ***PUBLICACIONES***

- Libro generado a partir de la continuidad en Investigación acerca del Capital Intelectual: “Modelo THER de capital intelectual hotelero: una aproximación para su medición-Gazzera, A.; Lombardo, L.; Quadrini, F.; Abraham, C.; Falquemberg, C.; Marenzana, G. ISBN 978-987-604-402-8 EDUCO – Universidad Nacional del Comahue- Neuquén- (en edición)
- Editorial por Cynthia Abraham del volumen 8 2015 del CECIET  
[http://www.ceciet.com.ar/cet/index\\_revista.php?a=2015&v=8](http://www.ceciet.com.ar/cet/index_revista.php?a=2015&v=8)

### ***CURSOS DE CAPACITACIÓN DE POSTGRADO REALIZADOS***

- Cynthia Abraham/Fabiana Quadrini/M. Gazzera, /Marenzana G.
- Nombre del Curso: “Metodología aplicada para la publicación científica en marketing y administración”. Dictado por el Dr. Francisco Sarabia Sánchez, Director del Doctorado en Marketing y Dirección Estratégica de Empresas en la Universidad Miguel Hernández de España. Aprobado. Institución: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Córdoba.

### ***OTROS CURSOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS***

Fabiana Quadrini:

- Curso a distancia “Turismo de Estancias, Turismo Rural Comunitario & Ecolodges”. Dictado por la Fundación Ecoturismo Argentina.
- Jornada Taller “Innovación Educativa”. Dictado por la Dra. Beatriz Checchia- Institución organizadora: Facultad de Turismo – UNCo.-
- Seminario Taller “Introducción al Marketing Digital para Servicios”. Dictado por el Lic. Juan Manuel Altamirano. Institución organizadora: Dirección de Posgrado de la facultad de Turismo de la UNCo.-



Gabriela Marenzana:

- Jornada Taller Innovación Educativa, dictada por Beatriz Chechia. 21 de Agosto de 2015. Cinco horas reloj. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue.
- Curso on line Calidad en atención al cliente. Finalizado el 20 de Octubre de 2015. 30 horas reloj. Ministerio de Turismo de la Nación.
- Curso on line Competitividad y calidad para Pymes Turísticas. Finalizado el 22 de Octubre de 2015. 30 horas reloj. Ministerio de Turismo de la Nación.

---

### ***CURSOS DE CAPACITACIÓN DICTADOS***

Programa Ejecutivo de Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos. San Antonio Oeste/Las Grutas:

- Cynthia Abraham y María José Caldiero : Módulo: Turismo y Empresas de la Hospitalidad. 4 encuentros .Octubre 2015.
- Gazzera, María Alejandra: Módulo Calidad de los servicios y atención al cliente .4 encuentros
- Lorena Lombardo y Fabiana Quadrini Módulo Turismo y Empresas de gastronómicas. 4 encuentros

### ***CURSOS DE CAPACITACIÓN DE POSGRADOS DICTADOS***

- Lombardo, Lorena: Modulo: PROFESORA A CARGO Gestión de la calidad en empresa de servicios Maestría y Especialidad en marketing de servicios- FATU-Unco-Abril 2015(Maestría y Especialización Marketing de Servicios Ord. N° 705/2010 y N° 303/2011)



- Gazzera, M.Alejandra Modulo: PROFESORA A CARGO Diseño y formulación de proyectos de servicios. Maestría y Especialidad en marketing de servicios- FATU-Unco-Abril 2015(Maestría y Especialización Marketing de Servicios Ord. N° 705/2010 y N° 303/2011)
- -QUADRINI FABIANA: Tutora Módulos Gestión de la Calidad en Empresas de Servicios, Diseño y Formulación de Proyectos de Servicios y Gestión Integral de Marketing de Servicios (Maestría y Especialización Marketing de Servicios Ord. N° 705/2010 y N° 303/2011)

### *DIRECCIÓN DE TESIS DE GRADO*

#### **QUADRINI FABIANA:**

- Ditrich, Bruno: “Turismo de Reuniones, un nuevo segmento de mercado para Trelew”
- Colonitz, Agustina: “Estrategias aplicadas por agencias de viajes de la ciudad de Neuquén ante políticas públicas”
- Palacio, María Bernarda: “Análisis del Producto-Mercado Turismo de Reuniones. Caso: Santa Rosa, La Pampa.-
- Morales, Lorena Cecilia: “El desarrollo de la Capacidad Innovadora a través de la Gestión del Capital Intelectual. Caso: El Sector Hotelero del Alto Valle de Río Negro y Neuquén”
- González, Regina Noelia: “La fotografía como motivadora de viajes: El Bolsón en la web”.-

#### **GAZZERA, MARIA ALEJANDRA**

- Leonardo Agustín Boucher:”ECOSISTEMA DE CONSUMO DE VIAJES ON LINE DE LOS NEOZEOLANDESES DE CHRISTCHURCH”. Plan de tesis aprobado
-



### **MARENZANA, GABRIELA**

- Directora de tesis. Alumna: Julieta Carrera. “La motivación de las mujeres adultas hacia la práctica del hockey sobre césped como actividad recreativa.” Plan de Tesina APROBADO. En instancia de entrega evaluación final.
- Directora de tesis. Alumno: Gustavo De Vitta. “La deficiencia en la aplicación de teorías de estructura y diseño de la organización empresarial a EVyT de Neuquén Capital y Alto Valle de Río Negro, que prestan servicios de viajes estudiantiles”. Plan de tesina en instancia de entrega.

### Alumnos Pasantes:

#### **Tutora QUADRINI, FABIANA**

- Hernández, Daiana: “La Morada Petit Hotel” – Ciudad de Neuquén –

#### **Tutora MARENZANA GABRIELA**

- Tutora a cargo de la pasantía de la alumna Alvarez, Florencia, estudiante de la Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Empresa ARONA S.A. Hotel del Comahue. Fecha de realización 20/11/14 al **20/02/15**
- Tutora a cargo de la pasantía de la alumna Magalí Martín, estudiante de la Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Neuquén Travel. Fecha de realización **13/03/15 al 13/05/15**
- Tutora a cargo de la renovación de pasantía del alumno Cimerilli Silvana, estudiante de la Licenciatura en Turismo, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Hotel Crown Casino. Fecha de realización **05/01/15 al 05/03/15**



- Tutora a cargo de la renovación de pasantía del alumno Cornejo Estefanía, estudiante de la Licenciatura en Turismo, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Hotel Crown Casino. Fecha de realización **05/01/15 al 05/03/15**
  
- Tutora a cargo de la renovación de pasantía del alumno Betancourt Sebastián, estudiante de la Licenciatura en Turismo, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Hotel Crown Casino. Fecha de realización **05/01/15 al 06/05/15**
  
- Tutora a cargo renovación de la pasantía de la alumna Ruiz, Karina, estudiante de la Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Hostel Punto Patagónico. Fecha de realización 01/04/15 al **06/10/15**
  
- Tutora a cargo de la pasantía de la alumna Diomedi Emilia, estudiante de la Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Neuquén Travel. Fecha de realización **06/09/15 al 01/12/15**
  
- Tutora a cargo de la renovación de pasantía del alumno Betancourt Sebastián, estudiante de la Licenciatura en Turismo, mediante convenio celebrado entre la Facultad de Turismo y Hotel Crown Casino. Fecha de realización **06/03/15 al 06/05/15**