



ANEXO B.

AUTORIZACIÓN ESPECIAL PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y ACADÉMICA DEL COLEGIO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN CESA

Los suscritos firmantes del presente documento actuando en nombre propio o en representación hacen entrega, en calidad de autor o encargado del área correspondiente de la obra titulada:

Creación de un prototipo de Modelo de customer experience basado en las dimensiones determinantes de la experiencia de alojamiento para la generación baby boomer en Colombia

Manifiesto en este documento la voluntad de ceder a CESA los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la ley 23 de 1982, así:

Folletos Institucionales (divulgación de programas)	
Documentos institucionales (resoluciones, artículos, manuales, reglamentos, entre otros)	
Producción editorial (Libros, revistas y en general el material difundido por la editorial CESA)	
Conferencias y eventos (Memorias de conferencias, seminarios, cursos o talleres, entre otros)	
Contenidos digitales (entrevistas, artículos, fotos, multimedia, imágenes, streaming y otros contenidos)	
Trabajo de grado posgrado (Documento requisito para la obtención de un título formal de posgrado)	X
Trabajo de grado pregrado (Documento requisito para la obtención de un título formal de pregrado)	
Otro documento ¿Cuál?	

Resumen:

El presente trabajo, formula los fundamentos estratégicos que permiten diseñar un prototipo de modelo de marketing basado en el customer experience, buscando una aproximación entre las dimensiones determinantes de una experiencia de alojamiento satisfactoria para la generación denominada baby boomer en Colombia que comprenda la edad de 55 a 74 años.

Bajo el análisis de estos resultados, se permite comprobar y concluir que para los baby boomers que tienen una de viaje la cual denota un perfil activo en su práctica vacacional, son relevantes las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, siendo la tangibilidad la de mayor importancia.

El prototipo de modelo de customer experience podrá ser usado por la industria hotelera colombiana para mejorar su competitividad en el segmento poblacional delimitado y a su vez permitirá enfocar los puntos de contacto y momentos de verdad de la experiencia de la generación baby boomer en un establecimiento hotelero en Colombia.

EL CESA, como entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor o en representación me reservo los derechos de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del contenido a la Biblioteca del CESA.

El autor(es) o en representación, manifiesta(n) que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar u usurpar derechos de autor de terceros, por la tanto la obra es de su exclusiva autoría y tiene la titularidad sobre la misma. El Autor(es) o en representación asumirá la responsabilidad en caso de presentarse alguna reclamación o acción por parte de terceros en cuanto a derechos de autor sobre la obra en cuestión. El CESA actúa como un tercero de buena fe.

¿Existe impedimento alguno para que su obra pueda ser publicada en por el CESA? Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA

Si

No

En el caso Sí, exponga la razón:

Restricción para su publicación:

1 año

2 años

3 años

En el caso No, Correspondiente a los derechos morales las licencias Creative Commons (saber más www.creativecommons.org/internacional/co) le ayudan a compartir su obra manteniendo sus derechos de autor. La gente puede copiar y distribuir su obra siempre que le reconozcan su autoría.

¿Permitir un uso comercial y modificación de su obra?

(saber más www.creativecommons.org/licenses/bync/2.5/co/)

Si

No

Para constancia se firma el presente documento en Bogotá D.C., a los 7 días del mes 07 del año 2020

N°	Apellidos	Nombres	Documento de identidad	Firma
1	Arias Mora	Mateo José	1020742164	
2	Villegas Uribe	Raquel	1152439406	
3				
4				
5				



**Colegio de Estudios
Superiores de Administración**