

## Investigación para la innovación en la hotelería Viene de pág. 2

Por su parte, Edna Roza, decana de Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras del Externado, le contó a *Report Colombia* que el Congreso se constituye como la actividad central en el marco de la celebración de los 45 años de la Facultad, que en 2018 obtuvo el reconocimiento como uno de los 50 mejores programas del mundo en el área de Hospitalidad y Ocio, de acuerdo con el Ranking QS. Destacó también la suscripción de convenios con importantes universidades y organi-



Juan Rodríguez

zaciones como *Shangri-La Hotels & Resorts* y *University of South Carolina*.



Fevzi Okumus

Sobre el Congreso Roza señaló que permite fortalecer herramientas, ins-

trumentos y marcos conceptuales para así innovar en el sector hotelero. "De

### POTENCIAR EL DESTINO

En su conferencia, Fevzi Okumus, editor en jefe del *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, comentó que a través de las investigaciones se puede ayudar a dar solución a los problemas de la industria, mejorar las prácticas, reducir los gastos, producir más dinero e incrementar la satisfacción de los clientes y de los empleados. "Toda Latinoamérica necesita mejorar en el turismo, no solo en un destino o lugar. Para esto la industria y las universidades necesitan trabajar de la mano y mejorar los productos turísticos", agregó.

Colombia recibimos 24 ponencias, lo que nos permitió darnos cuenta de que estamos generando una masa crítica. De esta forma nos estamos preparando para la entrada de más visitantes internacionales, por lo que esperamos que los receptores de la actividad de las diferentes regiones sean disruptivos y generen innovación", agregó.

vicepresidente de Varna University of Management de Bulgaria, con su conferencia "Robots en el turismo", en el que habló de las múltiples posibilidades en que estas entidades virtuales o mecánicas pueden ayudar en el funcionamiento de un hotel. "Hacen cosas repetitivas, peligrosas y en ocasiones difíciles, que las personas no están dispuestas a realizar", explicó.

Para Stanislav los robots también pueden auxiliar a los empleados en sus labores diarias, como recoger la basura, regar las flores o entregar la comida en las habitaciones. Aunque el objetivo del uso de estos no es sustituir a los humanos, su utilización, dijo, sí podría dar solución a la falta de empleados que tiene el sector hotelero y turístico en algunos países.

### Nuevas tendencias

El objetivo principal del evento fue 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. En este contexto, uno de los expositores principales fue Alejandro Boada Ortiz, director del Centro de Innovación y Sostenibilidad de la Universidad Externado de Colombia, quien habló de la innovación en la era de las economías colaborativas.

Según él, en las sociedades del conocimiento hay una descomunal cantidad de información, por lo que son necesarias personas preparadas con habilidades y competencias para entenderla, procesarla, resolver problemas, desarrollar negocios, crear nuevos productos e innovar.

Para Boada, mediante el procesamiento de los datos, las sociedades afectan su entorno al ofrecer utilidades y crear valor. Uno de los ejemplos que expuso fue el de Rappi, que genera cantidad de información a través de domicilios: "Sabemos cuáles son los comportamientos de consumo, los horarios de compra o los productos preferidos. Esta información vale y las empresas la compran a precios muy altos".

También hizo parte del evento Stanislav Ivanov,

### Gestión y sostenibilidad

Por su parte, Juan Rodríguez, gerente corporativo de mercadeo y ventas de GHL, hizo un breve resumen del turismo sostenible, la creación de valores compartidos y la economía naranja, conceptos que según él han incorporado en la empresa. Con esta iniciativa, buscan dinamizar la economía de ciudades como Neiva, Montería, Valledupar, Barrancabermeja, Ibagué, Yopal y Bucaramanga.

Para el directivo, el turismo y en especial la hotelaría, tienen la capacidad de generar valor agregado, recomponer el tejido social y promocionar a través de sus servicios el arte, la cultura y las tradiciones de un destino. En Montería, por ejemplo, donde está el GHL Hotel Montería, se han puesto a la tarea de organizar rutas alrededor de sitios emblemáticos del departamento de Córdoba, como la represa de Urrá y el río Sinú.

Rodríguez expresó estar comprometido con estos proyectos que buscan visibilizar lugares y culturas que han estado estigmatizadas por el conflicto armado. Indicó que mientras las propiedades que GHL tiene en Cartagena y en otros destinos turísticos de playa y sol están llenas en temporada alta, en Yopal o en Neiva los hoteles permanecen casi vacíos.

■ [externado.edu.co](mailto:externado.edu.co)  
■ [colteico.org](http://colteico.org)

**¡Gánate! Un Volkswagen Gol 2020**  
con **La Bacanería On Vacation**

- Del 15 de agosto de 2019 al 15 de marzo de 2020 On Vacation te entregará una boleta por cada reserva igual o superior a \$5.000.000 que tu agencia realice.
- Se entregará una boleta por cada \$5.000.000 del valor total de cada reserva.
- El sorteo se realizará el día 25 de marzo de 2020
- Para mayor información, ingresa a [www.onvacation.com/concurso-la-bacaneria-2019](http://www.onvacation.com/concurso-la-bacaneria-2019)

OnVacationOficial @OnVacationOficial  
OnVacationOfic c/OnVacationOficial

Llama gratis **#336** ó consulta con tu gerente de cuenta  
opción 3

**On Vacation**  
[www.onvacation.com](http://www.onvacation.com)



Autoriza  
**Coljuegos**