



Palabras Lic. Rafael Ovalles, Director General del INFOTEP

En el almuerzo empresarial: *Hoteles y Restaurantes 4.0*

Salón Piantini, Hotel JW Mariot

Santo Domingo, D. N.

Miércoles 17 de julio, 12:30 am.

Pese a que podemos presumir su impulso, la celeridad de los avances tecnológicos no deja de sorprendernos. Su instalación en la práctica cotidiana de la gente y de las empresas, están produciendo cambios culturales que deben ser asimilados por los sectores productivos, si quieren evitar que la obsolescencia de sus procesos haga fracasar sus inversiones.

Entre esos sectores, el de la restauración tiene particulares urgencias. Empoderado por las nuevas tecnologías, que le permiten optimizar el uso del tiempo, los consumidores propenden cada vez con mayor frecuencia a la consulta previa sobre el establecimiento que piensan visitar y a nutrirse de las opiniones, muchas veces determinantes, de las experiencias de terceros.

Debemos recordar que una de las consecuencias de las tecnologías es haber convertido al consumidor pasivo de antaño en el prosumer de nuestra época. Es decir, en un individuo capaz de generar opinión pública respecto al producto o servicio que consume.

Pensemos tan solo en las empresas digitales que como TripAdvisor, Yelp o Foursquare, se han convertido en referencias ineludibles para el viajero que busca desde sitios donde comer y beber satisfactoriamente hasta hoteles y carros de alquiler. Todas ellas se nutren de las opiniones de prosumidores que, al contar sus vivencias, influyen en el ánimo de otros prosumidores.

Desde luego, este campo es muchísimo más amplio y pleno de posibilidades que lo que pueda yo decirles. Eso lo hará nuestro invitado Diego Coquillat, uno de los más reputados especialistas internacionales sobre la llamada Gastronomía 4.0, cuando dentro de unos minutos desarrolle el tema de su conferencia **Hoteles y Restaurantes 4.0**.

De lo que sí puedo hablarles es de las razones por las cuales el INFOTEP viene haciendo hincapié en temas relacionados con la abarcadora industria turística.

Con una perspectiva visionaria, el legislador atribuyó al INFOTEP, en el Art. 4 de la Ley 116-80 que lo crea, el objetivo básico de impartir “a los jóvenes y adultos, educación para el trabajo utilitario”, llamándolo a concentrar “sus esfuerzos en preparar mano de obra para satisfacer las necesidades productivas nacionales”, y añadiendo más adelante entre sus obligaciones la de “avanzar al ritmo en que aparezcan esas necesidades...”.

Si interpretáramos la noción de “trabajo utilitario” como referida al trabajo que rinde frutos inmediatos y que es valorado primordialmente por esta cualidad, nos estaríamos condenando a la inmovilidad. Pero el legislador fue más allá y habló en la ley de “avanzar al ritmo que aparezcan esas necesidades”.

Eso es lo que hace el Infotep: avanzar con los tiempos, reformular sus estrategias en la medida en que estos tiempos lo reclaman y, mirando más allá de la línea del horizonte, anticiparse a los cambios por venir en la República Dominicana.

Desde su primer mandato, el presidente Danilo Medina se marcó como meta el incremento del número de turistas a diez millones anuales. Según estadísticas del Banco Central, entre enero y marzo de este año la llegada por vía aérea de pasajeros extranjeros y dominicanos no residentes creció un 4.6% respecto al mismo período de 2018, alcanzando la significativa cifra de 1 millón 876 mil 144 pasajeros.

En el estudio **“Importancia y evolución del turismo en la República Dominicana, 2012-2017”**, realizado por el Banco Central y divulgado en octubre del año pasado, se informa que la actividad hotelera, bares y restaurantes, contribuyó en el último año del período estudiado con un 7.9% del total del producto interno bruto (PIB) y aportó más de 333,000 empleos directos e indirectos, lo que representa el 7.2% de la población ocupada del país.

Lógico es, pues, que el INFOTEP ponga a disposición del sector sus recursos disponibles para contribuir con su mayor desarrollo, abrir nuevas vías a la gestión de los negocios y familiarizarlo con la incorporación integral de las nuevas tecnologías a sus procesos.

En el caso específico de la restauración, la amplitud de las opciones crece exponencialmente y abarca desde la digitalización de la cocina a la personalización de la experiencia de los clientes. Como afirma nuestro invitado el señor Coquillat, la puerta de los restaurantes no es más de madera ni de cristal, sino digital.

Muchas gracias, y demás está decir que nos honra señor Coquillat, por su gentileza de aceptar nuestra invitación a compartir con el sector empresarial, y particularmente turístico, el conocimiento acumulado por usted en este fascinante mundo.

Y agradecimiento eterno a don Pedro Brache y don Celso Juan Marranzini, presidentes del CONEP y de la AIRD, al igual que a los demás líderes empresariales que siempre apoyan al INFOTEP en cada una de sus actividades