



Vol 2, Nº 6 (noviembre/novembro 2009)

ANÁLISIS CLUSTER DE LOS HOTELES ASOCIADOS A ASOTELCA Y COTELCO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS – COLOMBIA

Jorge Del Río Cortina
Oswaldo Blanquicett Lozano
Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco

ABSTRACT

En este trabajo se analizan las variables más comunes en los procesos administrativos de los hoteles Asotelco y Cotelco en la ciudad de Cartagena a partir de estudios realizados a sus trabajadores y tomando como metodología la aplicación del concepto de Clúster y conglomerados estadísticos. En la primera parte se muestra una introducción del concepto de clúster y su valiosa aplicación en el sector turístico mostrando ventajas frente a otras metodologías. Luego se presenta una comparación entre los resultados obtenidos de las variables analizadas por los distintos grupos, la cual se puede observar en la tabla No uno (1), los aspectos analizados se centran en temas como cadenas de suministros, distribución, manejo de información, gestión de conocimiento, innovación y desarrollo. Como conclusión se resalta el uso de estas herramientas como recurso metodológico para estudiar los destinos turísticos en la ciudad de Cartagena que basan su existencia en la satisfacción plena de los turistas.

Palabras claves: Cluster, turismo, hoteles, competitividad

Con el fin de identificar la utilidad de la metodología por Clúster para la competitividad de los destinos turísticos en este caso los hoteles asociados a Asotelca y Cotelco de la ciudad de Cartagena se ha determinado analizar las opiniones y concepto que tienen los trabajadores sobre variables comunes dentro de este sector.

La aplicación de este tipo de metodologías tiene origen en la economía industrial y en este caso se muestra su gran aplicabilidad en las actividades realizadas en el

sector turístico. En esta oportunidad se analizaron aspectos de la cadena de suministros, distribución, ventas, tecnologías e innovación en los distintos procesos con el fin de identificar mejoras en estructura, condiciones y estrategias que pueden hacer un impacto favorable en este sector.

Para conocer los diferentes tipos de respuestas de los trabajadores de los hoteles encuestados se aplicó el análisis de conglomerados jerárquicos¹ en el programa estadístico SPSS 13.0, el cual permite establecer grupos homogéneos de casos teniendo en cuenta un grupo de variables: los grupos deben ser homogéneos internamente y heterogéneos entre sí.

El análisis de conglomerados jerárquicos mostró tres (3) grupos diferentes de trabajadores, el primero contiene cuatro casos el segundo 33 y el último los 165 restantes. El primer grupo formado se diferencia de los otros en las respuestas dadas al almacenamiento de la información, uso del intranet, en el comienzo y participación de las reuniones, al final de las reuniones, en la organización para la innovación y en la medición de la información.

En lo referente a el almacenamiento los trabajadores del cluster uno (1) en su mayoría están de acuerdo en que, la información se almacena por grupos, en el cluster dos (2) los trabajadores coinciden en que se establece una conexión flexible entre los documentos y el cluster tres (3) se manifiesta que en la empresa existen políticas de almacenamiento. En cuanto al uso del intranet los trabajadores del cluster son los únicos que manifiestan que en sus organizaciones no existe intranet.

Los trabajadores identificados en el cluster uno (1) son los que más reconocen que las reuniones se inician a tiempo, en comparación con los demás clusters en donde los trabajadores evidencian que las reuniones empiezan cuando llega la mayoría. En dicho cluster además el mayor número de trabajadores está de acuerdo en que se da libertad de ejecución de las acciones acordadas en las reuniones.

La organización de la innovación en cluster uno (1) es por proyectos y productos mientras que en los demás, la mayor parte de los trabajadores lo conciben de otra

¹ Para el análisis de conglomerados jerárquico se aplicó el método de conglomeración de Ward y se analizó el dendrograma para tomar la decisión de cuántos clusters tomar

forma. Con respecto a la medición de la innovación en el cluster uno (1) un porcentaje representativo de trabajadores consideran en su organización se hace una evaluación de los costos compartidos en el proyecto, mientras que en el cluster dos (2) y tres (3) los trabajadores están de acuerdo en que la empresa Reconoce y comunica las lecciones aprendidas.

El cluster dos (2) se diferencia de los demás en las respuestas dadas, cuanto a ciclo de redundancia del papel, gente para la innovación, organización de la información y tecnología de soporte. Con respecto a la redundancia del papel en este cluster los trabajadores están de acuerdo en que en su organización la mayoría de los documentos existen en papel, mientras que en los demás cluster los trabajadores coinciden en que se ha reducido el uso de este.

La mayor parte de los trabajadores agrupados en el cluster dos (2) manifiestan que en su empresa tienen gente con habilidad para gerenciar proyectos, en todas las áreas tienen personal que propone ideas y las desarrolla e Identifican y hacen participar a los líderes naturales de trabajo. En cuanto a la organización los trabajadores de este cluster revelan que: la empresa cuenta y trabaja con activistas del conocimiento en todas las áreas de la empresa, en las reuniones de proyecto hay personas de mas de tres departamentos, se entiende y practica que la incorporación de nuevas tecnologías debe gestionarse diferente del desarrollo de nuevos conocimientos. En lo relacionado con la medición de la información los trabajadores reconocen que, la empresa se interesa y evalúa los efectos internos de los proyectos.

En el cluster tres (3) las principales diferencias se encuentran en las siguientes variables: distribución, redacción, gente para la innovación, organización de la innovación y cultura innovadora. Este grupo de trabajadores manifiesta que en sus organizaciones los distribuyen según necesidad y se establecen criterios de accesibilidad, además manifiestan que los documentos se redactan de manera estándar. En cuanto a la innovación, la mayor parte de estos trabajadores señalan Los conocimientos y la experiencia de la empresa dependen del dueño, y se reconocen y comunican las lecciones aprendidas, así como se busca crear y mantener un ambiente propicio para la creación del conocimiento.

Para concluir se termina resaltando la importancia de la aplicación de las metodología de Clúster y Conglomerados estadísticos dentro del sector turístico, estas herramientas se convierten en pieza clave para analizar la competitividad de los destinos para muchas personas, porque permite avanzar en la identificación de condiciones que hacen posible una mayor contribución del turismo al bienestar de todas las personas que gozan este servicio.

A continuación se presentan dos tablas que evidencian las características que se presentan en los hoteles asociados a Asotelca y Cotelco en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia agrupadas en cada uno de los cluster lo que le permitirá a los diferentes actores poseer un mapa del desarrollo organizacional de dicho sector para de esta manera plantear diversos escenarios dirigidos a elevar los niveles de competitividad en el contexto global.

Tabla 1. Cuadro Comparativo de los Cluster Obtenidos en el Análisis de Conglomerados Jerárquico

Variables	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3
Almacenamiento	Se almacenan por grupos, se almacena en el sistema	Se almacena en el sistema, Se establece una conexión Flexible ,Se guarda solo lo importante	Poseen políticas de almacenamiento, Se almacena en el sistema, Se usan documentos.
Distribución	Distribución se guardan con limitaciones, Distribución se distribuyen en revistas	Se almacena en el sistema, Distribución se distribuyen en revistas ,Se determina el numero y tipo de usuarios	Se distribuyen según necesidad, Distribución se establecen criterios de accesibilidad, Se almacena en el sistema,
Innovación	Se establece una memoria sistemática y se determina la innovación como documento base	Los documentos son para establecer memoria colectiva, Se establece sistemas de valoración de la información	Se establecen sistemas de valoración, Se usan los documentos para solucionar problemas concretos, Los documentos son para establecer memoria colectiva
Redacción	Los documentos se elaboran periódicamente, Los documentos se escriben en conexión temática	Todos escriben según su criterio, los documentos se elaboran periódicamente	Se escribe de manera estándar,
Ciclo de Redundancia del Papel	Solo se imprimen algunos formatos para archivo oficial y se ha reducido al mínimo el uso del papel	La mayoría de los documentos solo existen en papel	Solo se imprimen algunos formatos para archivo oficial y se ha reducido al mínimo el uso del papel,
Paginas Web	La pagina Web está alineada con los procesos cruciales de comunicación	La pagina Web está alineada con los procesos cruciales de comunicación (están bastante dispersas las respuestas)	La pagina Web está alineada con los procesos cruciales de comunicación, se ha establecido la importancia de la pagina Web en la internacionalización de la empresa
Intranet	La organización no cuenta con ningún sistema de intranet	El intranet empleado ha suplido ampliamente las funciones del correo electrónico	El intranet empleado ha suplido ampliamente las funciones del correo electrónico, el intranet comprende un amplio sistema de bases de datos
Comienzo y Participación en las Reuniones	Participación ajustada al momento, se inicia a tiempo, resumen y critica de lo dicho, Se acomoda la agenda a objetivos, Cada participante habla segun la pertinencia , Se adecua el estilo al tema tratado	Se inicia cuando hay mayoría, Cada participante habla según la pertinencia , Se adecua el estilo al tema tratado	La participación es ajustada a el momento, Se inicia cuando hay mayoría
Durante la Reunión	Actitud definitoria, No se acepta la desviación de temas, Las pausas son decididas por los convocantes, Se realizan listas de temas pendientes	No se acepta la desviación de temas, Actitud conciliatoria pausas se concretan entre los Participantes, sé realizan listas de temas pendientes	Actitud conciliatoria, actitud ,actitud definitoria, Se realizan listas de temas pendientes
Final de Reunión	Se da libertad de ejecución, Se definen las acciones por poder	Se asignan las tareas prioritarias, se definen las acciones por consenso, Se establecen consensos sobre lo discutido	Se establecen consensos sobre lo discutido, Se asignan las tareas prioritarias ,se terminan las acciones al discutir todos los temas
Seguimiento	Se establecen taxativamente las acciones, Se determina tiempo y lugar de entrega de actas	Se establecen consensos sobre lo discutido	Se establece el seguimiento de todas las acciones, Se determina tiempo y lugar de entrega de actas

Fuente: Construcción por parte de los autores

Tabla 2. Cuadro Comparativo de los Cluster Obtenidos en el Análisis de Conglomerados Jerárquico

Variables	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3
Datos	Se registran sistemáticamente, se registran base de datos	Los datos se registran en formato electrónico, se registran por categoría	Los datos se registran en formato electrónico, se registran en bases de datos
Información	Se establecen contextos específicos, Se categoriza globalmente, Se da una relación cualitativa, Se condensa parcialmente	Se establecen contextos específicos, Se clasifica y se categoriza ,Se cuantifica solo parte	Se condensa sistemáticamente, se establecen contextos específicos, se cuantifica solo parte
Conocimiento	La información se compara con el sistema, Se evalúan las consecuencias a futuro, Se establecen conexiones directas, Se dialogan en grupos de interés	Se evalúan las consecuencias a futuro, Se establecen conexiones directas, se analizan las consecuencias	se analizan las consecuencias, se pone en común el conocimiento
Gente para la Innovación	Tenemos en todas las áreas quien propone ideas y las desarrolla, Favorecemos a quien traiga conocimiento nuevo a la empresa, La gente de mercadeo obtiene información de diseño de clientes, Entendemos y practicamos que la gente de mandos medios es la mas importante para ejecutar ideas novedosas	Tenemos gente con habilidad para gerenciar proyectos, Tenemos en todas las áreas quien propone ideas y las desarrolla, Identificamos y hacemos participar a los lideres naturales de trabajo, La gente de mercadeo obtiene información de diseño de clientes	Loa conocimientos y la experiencia de la empresa dependen del dueño,
Proceso de Innovación	Negociamos licencias de tecnología, Reconocemos los resultados parciales ,Compartimos el conocimiento que genera con toda la organización	Compartimos el conocimiento que genera con toda la organización, Negociamos licencias de tecnología, Empleamos metodologías de desarrollo de productos	Empleamos metodologías de desarrollo de productos, creamos nuevos conceptos de grupo
Relaciones	Sabemos que tácticas seguir con cada actor interno o externo, La empresa esta vinculada a otras organizaciones que transfieren	Sabemos que tácticas seguir con cada actor interno o externo, Cada empleado tienen y cultiva una red personal de conocimientos	Reconocemos los actores internos y externos que influyen los proyectos
Organización para la innovación	La empresa se organiza por proyectos o productos de manera formal	Podemos contar y trabajar con activistas del conocimiento en todas las áreas de la empresa, En las reuniones de proyecto hay personas de mas de tres departamentos, Entendemos y practicamos que la incorporación de nuevas tecnologías debe gestionarse diferente del desarrollo de nuevos conocimientos, En las reuniones de proyecto hay personas de mas de tres departamentos	La alta gerencia es la primera comprometida y practicante de la gestión de la información,
Tecnología de Soporte	Nos conectamos en red interna y externa para compartir información con proveedores, clientes y entidades de soporte, extraemos datos e información de los proyectos que realizamos , Poseemos biblioteca técnica	Tenemos sistemas de información para los proyectos, consultamos bancos de patentes , sabemos utilizar métodos para el mapeo tecnológico	Utilizamos tecnología de la información que apoya el compartir de conocimientos
Medición de la Innovación	Hacemos una evaluación de los costos compartidos en el proyecto, Sabemos que conocimiento transferido a la empresa produjo logros y resultados	Reconocemos y comunicamos las lecciones atendidas , nos interesan y evaluamos los efectos internos de los proyecto	Reconocemos y comunicamos las lecciones atendidas ,Sabemos que conocimiento transferido a la empresa produjo logros y resultados , compramos soluciones
Cultura Innovadora	Sabemos por experiencia que la innovación nos da ventajas, Hacemos un esfuerzo conciente por interpretar las estrategias de los clientes, En nuestra empresa se incentiva la experimentación	ND	SE busca crear y mantener un ambiente propicio para la creación del conocimiento, Hacemos un esfuerzo conciente por interpretar las estrategias de los clientes

Fuente: Construcción por parte de los autores

BIBLIOGRAFÍA

1. Varisco C. Boletín gestión cultural. *Clusters basados en recursos turísticos culturales*. Archivo PDF. Junio 200
2. Soler Santiago, Yvez Lesenfants, Vela Maritza, Arteaga Federico. *Cluster de turismo sostenible*. Archivo Pdf. Junio de 2007
3. García Pablo, Marsanasco Ana. *Un Enfoque Metodológico De Los Clúster*. Archivo PDF.
4. Dirección General de Política de la Pequeña y Mediana Empresa. Universidad de Barcelona. *Definición de la metodología de detección e Identificación de clúster industriales en España*. Archivo PDF