

TEMA: CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

Planteamiento del Problema

El Turismo es uno de los sectores económicos más importantes y dinámicos en el mundo actual, tanto por su nivel de inversión, participación en el empleo, aportación de divisas, como por la contribución al desarrollo regional y nacional¹ caracterizándose por la introducción permanente de cambios y estrategias que le permiten estar a la vanguardia y dar respuesta a las necesidades del consumidor. En Colombia, uno de los principales destinos turísticos lo constituye la ciudad de Cartagena. Según el Ministerio de Comercio Industria y Turismo a nivel nacional ingresaron al país en el año 2007 -no incluyendo los puntos fronterizos- un millón ciento noventa y cinco mil cuatrocientos cuarenta personas (1.195.440), con un incremento del 13.5%, con respecto al año inmediatamente anterior. De los cuales ciento treinta y tres mil ciento setenta y dos personas (133.172) ingresaron por Cartagena.

La ciudad de Cartagena, Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad, es conocida tradicionalmente por ser la ciudad vitrina turística de Colombia, siendo el destino turístico vacacional por excelencia del país. Esta importancia se refleja en los mecanismos para atraer turistas a conocer la ciudad y empaparse de su cultura. Es una ciudad de fácil acceso ya sea por vía aérea, marítima o terrestre y dispone de una gran infraestructura para cubrir eventos de gran envergadura, un aeropuerto internacional, tres centros de convenciones (Centro de Convenciones Cartagena de Indias, Centro de Convenciones Hotel Las Américas y Centro de Convenciones Hotel Hilton Cartagena) dotados con las facilidades de la informática moderna, expertos tour operadores y organizadores de congresos, complementado por una excelente oferta hotelera para todos los gustos y presupuestos que han convertido a esta ciudad en uno de los más importantes centros de negocios, reuniones, cumbres y convenciones del Caribe.

Uno de los grandes desafíos a los que se ha enfrentado durante las últimas décadas el sector turístico de Cartagena y el subsector hotelero y que ha marcado las directrices básicas de la política turística tanto a nivel gubernamental como empresarial es el reto de la calidad en la innovación y creatividad en el sector. La creatividad es un medio que permite llegar a nuevos enfoques, es un recurso estratégico que permite anticipar situaciones y aprovechar oportunidades. La innovación implica renovación y ampliación de procesos, productos y servicios; tiene como objetivo explotar las oportunidades que ofrecen los cambios permitiendo a la empresa ser capaz de adaptarse a las nuevas situaciones y exigencias del mercado en que compete.

La creciente demanda de este sector exige emplear nuevas estrategias en los servicios prestados, estando a la vanguardia en cuanto a parámetros internacionales se refiere, con el fin de asegurar la lealtad en el cliente. La fuerza de la rivalidad entre las compañías –en este caso hoteleras- depende del esfuerzo con que apliquen las estrategias y tácticas definidas por la gerencia para defender su posición frente a la competencia, sabiendo diferenciar y posicionar el servicio ofrecido siendo proactivas, con una ventaja competitiva difícil de igualar.

Al ser el sector turístico motor de desarrollo de la ciudad y el subsector hotelero la punta de lanza en los procesos de creatividad e innovación se hace pertinente el siguiente interrogante

¿Cuáles son las estrategias empleadas en cuanto a creatividad e innovación por la gerencia de los hoteles cinco estrellas del sector turístico de la ciudad de Cartagena que permiten generar dinamismo en el sector?