

Benchmarking funcional de los gremios turísticos en Antioquia

Comparativo de modelos de gestión



Equipo investigador

Ledys López Zapata
Wilmar Mauricio Sepúlveda
José Ignacio Márquez Godoy



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

Benchmarking funcional de los gremios turísticos en Antioquia

Comparativo de modelos de gestión



Benchmarking funcional de los gremios turísticos en Antioquia

Comparativo de modelos de gestión

Equipo investigador

Ledys López Zapata
Wilmar Mauricio Sepúlveda
José Ignacio Márquez Godoy

Instituciones y grupos de investigación

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Grupo de Investigación Empresarial y Turístico –GIET–

Escuela de Ingeniería de Antioquia
Grupo de Investigación en Gerencia,
Productividad y Competitividad –GPC–



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Medellín, Colombia, 2015

.....
Benchmarking funcional de los gremios turísticos en Antioquia
Comparativo de modelos de gestión

Ledys López Zapata, Wilmar Mauricio Sepúlveda, José Ignacio Márquez Godoy.

Medellín: Corporación Universitaria Remington, 2015.

137 p.; 16,5x23 cm.

ISBN: 978-958-58644-2-9

CDD: 658.4013 L959

1. Benchmarking
 2. Turismo-Antioquia
 3. Modelos de gestión - turismo
 4. Administración - calidad
 5. Investigación - Proyecto
 6. Tít.
 7. Autor.
-

© Corporación Universitaria Remington
Primera edición, noviembre de 2015

Diseño y diagramación

Cristina Yepes Pérez

Editorial L. Vieco S.A. S.

Dirección Fondo Editorial Remington

Corporación Universitaria Remington

Editora en Jefe: Lina María Yassin Noreña

E-mail: fondo.editorial@uniremington.edu.co

Dirección: Calle 51 No. 51-27, Edificio Remington

Telefax: (57) (4) 3221000, extensión 3001. Medellín, Colombia

<http://corporacion.remington.edu.co/fondo-editorial/publicaciones>

Nota legal

Las opiniones expresadas por el autor no constituyen ni comprometen la posición oficial o institucional de la Corporación Universitaria Remington.

Todos los derechos reservados. Ninguna porción de este libro podrá ser reproducida, almacenada en algún sistema de recuperación o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio -mecánicos, fotocopias, grabación y otro-, excepto por citas breves en revistas impresas, sin la autorización previa y por escrito del Comité Editorial Institucional de la Corporación Universitaria Remington Fondo Editorial.



Equipo investigador

Ledys López Zapata

Docente investigadora de la Facultad de Administración; integrante del Grupo de Investigación Empresarial y Turístico -GIET- de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Correo electrónico: ledys.lopez@colmayor.edu.co

Wilmar Mauricio Sepúlveda

Docente investigador de la Facultad de Administración; integrante del Grupo de Investigación Empresarial y Turístico -GIET- de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Correo electrónico: wilmar.sepulveda@colmayor.edu.co

José Ignacio Márquez Godoy

Docente de la Escuela de Ingeniería de Antioquia; integrante del Grupo de Investigación en Gerencia, Productividad y Competitividad -GPC-; Profesor asociado - Cátedra Universidad Nacional de Colombia. Correo electrónico: Pfjomar82@eia.edu.co



Tabla de Contenido

Introducción	17
Capítulo I. Contexto general del proyecto de investigación .	19
1. Planteamiento del problema	19
2. Justificación	21
3. Objetivos	24
3.1 Objetivo general	24
3.2 Objetivos específicos	24
4. Metodología	25
4.1 Alcances de la investigación	25
4.2 Tipo de análisis	25
4.2.1 Cuantitativo	25
4.2.1.1 Muestra	26
4.2.1.2 Tipo de muestreo	26
4.2.2 Cualitativo	26
4.3 Fuentes de información	26
5. Marco teórico	29
5.1 Concepto de benchmarking	29
5.2 Tipos de benchmarking	31
5.3 Referentes de benchmarking	34
5.4 Los gremios o asociaciones económicas en Colombia .	36
5.5 Condiciones que enmarcan las empresas en la actualidad	42
5.5.1 Un mundo globalizado	42

5.5.2	Multiplicidad e instantaneidad de la información . . .	42
5.5.3	Facilidad de acceso a múltiples fuentes de información y de negocios	43
5.5.4	Un contexto dialógico.	43
5.6	Institucionalidad turística del país y de Antioquia . .	45
Capítulo II. Resultados de la investigación.		47
1.	Prácticas exitosas de agremiaciones empresariales generales con impacto en el departamento de Antioquia . .	47
1.1	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia -ANDI-	47
1.2	Cámara Colombiana de la Infraestructura -CCI-.	48
2.	Gremios empresariales con incidencia en el desarrollo del turismo en Antioquia	50
2.1	Federación Nacional de Comerciantes -Fenalco-	50
2.2	Asociación Colombiana de las micro, pequeñas y medianas empresas -Acopi-	56
3.	Análisis de los gremios sectoriales de turismo	58
3.1	Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo -Anato-.	60
3.2	Asociación Hotelera y Turística de Colombia -Cotelco-	63
3.3	Corporación Tour Gastronómico	69
4.	Perfil general de los gremios sectoriales de turismo . . .	75
4.1	Deserción de gremios de turismo en Antioquia	79
4.1.1	Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica -Acodres-	79
4.1.2	Asociación Colombiana de Empresas Organizadoras y Promotoras de Turismo, Convenciones y Eventos -Acopecon-	83

4.2	Perspectivas de los empresarios de los gremios turísticos, afiliados y no afiliados a las asociaciones económicas del sector	86
4.3	Evaluación del desempeño de los gremios turísticos con respecto a los factores claves de éxito identificados para los mismos	97
4.3.1	¿Cuál debería ser el negocio de la organización?	97
4.3.2	¿Cuáles son los stakeholders de los gremios?	99
4.3.2.1	Stakeholders directos	99
4.3.2.2	Stakeholders indirectos	102
4.3.3	¿Cuáles son los productos o servicios del gremio?	104
5.	Propuesta de gestión administrativa para el fortalecimiento de los gremios	105
Capítulo III. Discusión, conclusiones y recomendaciones		119
1.	Discusión	119
2.	Conclusiones	124
2.1	Centralismo de los gremios	124
2.2	Concentración para la toma de decisiones	125
2.3	Patologías de cada gremio	125
2.3.1	Cotelco	125
2.3.2	Corporación Tour gastronómico	126
2.3.3	Anato	126
2.4	Opinión general de los usuarios	127
2.5	Poca capacidad de agremiación y baja representatividad en la influencia sobre las decisiones	127
2.6	Estrategias de supervivencia	128
2.7	Fragmentación gremial	128
3.	Recomendaciones	129
Referencias bibliográficas		131



Este libro se terminó de imprimir
en noviembre de 2015 en los talleres gráficos
de la Editorial L. Vieco S.A.S. Medellín, Colombia.



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

