

## FICHA DE POSTULACIÓN PPI

### 1. TÍTULO DEL PROYECTO

Innovación y competitividad territorial de San Andrés con apalancamiento a través del clúster de turismo.

### 2. DETERMINANTE DE LA PRODUCTIVIDAD

Entorno

### 3. COMPONENTE DE LA PRODUCTIVIDAD

Eficiencia de los mercados

### 4. NECESIDAD O PROBLEMA QUE RESUELVE EL PROYECTO:

Actualmente San Andrés y Providencia tiene la urgente necesidad de aumentar su competitividad e innovar en todos sus productos y servicios; Es claro que su principal generador de divisas es el sector turismo por lo que es de suma importancia e interés que la cadena productiva se adapte a las nuevas tendencias de los viajeros y aun mas teniendo en cuenta que vivimos en un mundo globalizado donde existen destinos con similitud en atractivos y servicios con mayor accesibilidad y beneficios para el turista. De allí surge la inminente necesidad que archipiélago como destino turístico sea competitivo e innove desde el inicio y durante toda la experiencia que ofrece al usuario, apoyándose en herramientas digitales como valor agregado sumado a sus particularidades naturales y culturales que caracterizan el territorio

Como *clúster* es importante funcionar como unidad y equipo de trabajo que apoye procesos y fortalezcan y diversifiquen la oferta turística como única por su cultura y ventajas territoriales.

### 5. OBJETIVO GENERAL

Generar procesos de innovación y competitividad territorial de San Andrés y Providencia apalancada a través de la estrategia clúster.

### 6. OBJETIVO ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

- Crear una identidad y oferta diferencial de Archipiélago como destino turístico.
- Diseñar estrategia de innovación y competitividad que marque el camino a seguir a través de la iniciativa *clúster*.
- Desarrollar políticas y procesos fundamentales de servicio al cliente dirigidas a potenciar la iniciativa "*clúster*."
- Profesionalizar en "Gerencia turística" a los líderes de las empresas del sector productivo.

- Generar cultura de “Servicio excelente y diferencial” para los líderes de atención al cliente de las pequeñas y medianas empresas que hacen parte de la iniciativa *clúster*.
- Fortalecer a través del “Turismo 4.0” las capacidades internas de las pequeñas y medianas empresas de *clúster* turístico a fin de evolucionar a la 4ta revolución industrial.

## 7. IMPACTOS DEL PROYECTO

- Rankings de puntuación en redes sociales: hoy principal referente para el cliente.
- Aumento del número de personas que escogen a San Andrés como destino turístico, lo que implica más empleo y economía con balances positivos que beneficia no solo para la iniciativa *cluster* sino a todo el departamento al ser estos clientes usuarios de todo tipo de receptivos, restaurantes y demás oferta durante su experiencia de viaje.
- Mejoras de procesos internos de los involucrados a través de las buenas prácticas que otros integrantes del *cluster* tengan ya en implementación
- Alianzas estratégicas entre empresas que tengan como objetivo potenciar la experiencia del usuario lo que implicara el mejoramiento servicio y aplicación de altos estándares.
- Ahorro de costos al tener aliados que se apoyen en relaciones gana-gana.

Esto ayuda a tener una oferta más competitiva y sólida frente a otros destinos que no cuenta con una iniciativa *cluster turística* que trabaje de forma mancomunada para el fortalecimiento del sector y la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.

## 8. INDICADORES DEL PROYECTO

INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD	META
Tiempo respuesta al usuario	Cuantitativo	Hora/Día (dependiendo del producto o servicio)	Disminución de 50%
Ventas por canales directos	Cuantitativo	Pesos \$	Tener estrategia para que este represente un 40% ya que en el tiempo se tendrán los resultados.
Encuestas	Cuantitativo	Puntaje nivel de satisfacción	Aumentar 20% nivel de satisfacción
Ranking puntuación en redes sociales	Cuantitativo	Puntuación y Testimonios en redes	Mejora de nombre y reputación de la marca
Productos complementarios	Cuantitativo	Producto complementario creado	Paquete especializado según mi público

Nota: dependiendo del número de personas inscritas al proyecto se determinará el número de capacitación y consultoría. A su vez cuántos espacios serán necesarios.



## INFORMACIÓN DATOS DE CONTACTO DEL LÍDER DEL PPI

### Nombre de la Institución responsable (Entidad)

#### **CLUSTER TURISTICO SEAFLOWER**

Nombre y cargo

**PEDRO E ABELLO N/ PRESIDENTE**

Correo Electrónico

[presidente@seaflowercluster.travel](mailto:presidente@seaflowercluster.travel)

Número Teléfono (fijo) o celular

**+57 (310) 6252938**

### Información datos de contacto de la persona que diligenció la ficha

Nombre de la Institución responsable (Entidad)

#### **CLUSTER TURISTICO SEAFLOWER**

Nombre y cargo

**WILMAN SILGADO / DIRECTOR DE LOGISTICA (JUNTA DIRECTIVA)**

Correo Electrónico

[Wisigoselitetours90@gmail.com](mailto:Wisigoselitetours90@gmail.com)

Número Teléfono (fijo) o celular

**+57 (315) 8621862**