


Competitiveness

Título *Documento líneas de acción del Clúster de Turismo*
Subtítulo Huila Clúster Turismo
Fecha Marzo de 2014

Índice

Líneas de acción	4
Qué son la líneas de acción?	4
Recordatorio corto de la estrategia	4
Resumen de las líneas de acción.....	4
Línea de acción 1: Innovación, desarrollo y comercialización de productos	5
Resumen/ Contexto	6
Actividades	7
1. Describir la acción y grupo de trabajo.....	7
2. Objetivo.....	8
3. Resultado.....	8
4. Responsable de la Coordinación	8
5. Cronograma	9
6. Actores Públicos y Privado a Involucrar.....	9
7. Plazo sugerido de ejecución.....	9
Línea de acción 2: Especialización del Talento Humano	10
Resumen/ Contexto	10
Actividades	11
1. Describir la acción y grupo de trabajo.....	11
2. Objetivo.....	12
3. Responsable de coordinador	12
4. Cronograma	12
5. Costos estimados (si aplica).....	13
6. Actores públicos y privado a involucrar	13
7. Plazo sugerido de ejecución.....	14
Línea de acción 3: Articulaciones Público -Privadas	14
Resumen/ Contexto	14
Actividades	14
1. Describir la acción y grupo de trabajo.....	15
2. Objetivo.....	15
3. Responsable de coordinador	16
4. Cronograma	16
5. Costos estimados (si aplica).....	17
6. Actores públicos y privado a involucrar	17
7. Plazo sugerido de ejecución.....	17

Línea de acción 4: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....18

Resumen/ Contexto 18

Actividades 18

1. Describir la acción y grupo de trabajo..... 19

2. Objetivo..... 19

3. Responsable de coordinador 20

4. Cronograma 20

5. Costos estimados (si aplica)..... 20

6. Actores públicos y privado a involucrar 21

7. Plazo sugerido de ejecución.....21

8. Proyectos Innovadores.....22

Líneas de acción

Qué son las líneas de acción?

Las líneas de acción no representan todas las acciones que se deberían hacer para lograr los objetivos, sino que son el principio de un esfuerzo de largo plazo que se requiere para mejorar el desempeño del clúster.

El objetivo es lanzar 3 a 5 acciones para comenzar a adoptar la estrategia y ayudar a las empresas a desarrollar el nuevo negocio. Estas líneas de acción no deberían ser muy complicadas o de muy largo plazo sino acciones más inmediatas para la puesta en marcha.

Recordatorio corto de la estrategia

El segmento estratégico más atractivo y que permite mejorar la rentabilidad de las empresas que hacen parte del sector Turismo es el Segmento Servicio de **Excelencia el cual busca ofrecer productos a la medida que se adapten a las necesidades de los clientes con altos niveles de calidad.**

Definición de los parametros de un segmento de Excelencia

La línea de partida de este segmento,

Este segmento permite llegar a clientes mucho más especializados, en este segmento el turista toma la decisión de compra en función de un servicio de alta calidad, este tipo de turistas está dispuesto a pagar por la comodidad, le gusta sentirse atendido, no escatima en el costo de los servicios siempre y cuando le ofrezcan lo que necesita de manera personalizada.

Nota: una de las actividades del área de Innovación y Desarrollo de Productos es la definición del producto de **“Excelencia”**

Resumen de las líneas de acción.

A continuación nos permitimos identificar las líneas de acción que contribuirán al logro de la estrategia:

- **Innovación, desarrollo y comercialización de productos:** En esta línea de acción se abordarán temas de empaquetamiento de productos turísticos, servicios complementarios para atraer al turista, alianzas estratégicas

para mejorar el servicio, realizar productos innovadores y competitivos de acuerdo a las tendencias del mercado, planificación estratégica de acuerdo a estudios de mercado, generación de una dinámica de conocimiento de las necesidades cambiantes de los turistas, elaboración de planes de acción a corto y mediano plazo, definición de responsables y programas para apoyar la innovación de productos.

- **Especialización del talento humano:** Esta línea de acción busca definir los temas pertinentes en la región, impulsar el turismo, aquí se abordarán temas que busquen preparar al talento humano para enfrentar una demanda global.
- **Articulaciones Público Privadas-Academia:** En ésta línea se definirán las acciones requeridas para mejorar las relaciones entre la institucionalidad, la academia y el estado, así como se identificará el mejor camino para el fortalecimiento de la institución público privada para la administración del turismo.
- **Tecnología de la información y comunicaciones:** en esta área de mejora se definirán las acciones para dejar instalado un sistema de información para la administración de decisiones del sector turístico.

Línea de acción 1: Innovación, desarrollo y comercialización de productos

Resumen/ Contexto

Esta línea surge a raíz de las tendencias mundiales del mercado, las cuales generan cambios permanentes en la oferta de productos y servicios y se requiere que las empresas del sector realicen esfuerzos que permitan alcanzar la productividad empresarial y adaptarse a los cambios del entorno globalizado, para lo cual es necesario desarrollar escenarios que contribuyan a mejorar la competitividad del sector en los mercados regionales, nacionales e internacionales.

Los beneficiarios de esta línea son todos los actores de la cadena de valor del sector (dueños de hoteles, agencias y empresas de transporte) que buscan desarrollar y ampliar los mercados, y obtener una mayor rentabilidad para su negocio.

Para las instituciones: Un mejor entendimiento de las necesidades del sector, una oportunidad para diseñar nuevos programas y políticas de apoyo adecuados a las necesidades futuras del sector, coordinar los esfuerzos de diferentes organismos públicos para aumentar su efectividad y optimizar recursos y por ende mejorar las capacidades de las instituciones.

Para la academia: Es la oportunidad de hacer ajustes en los programas académicos y curriculares que respondan a los nuevos retos del sector y del mercado. Asumir retos en las áreas de investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación.

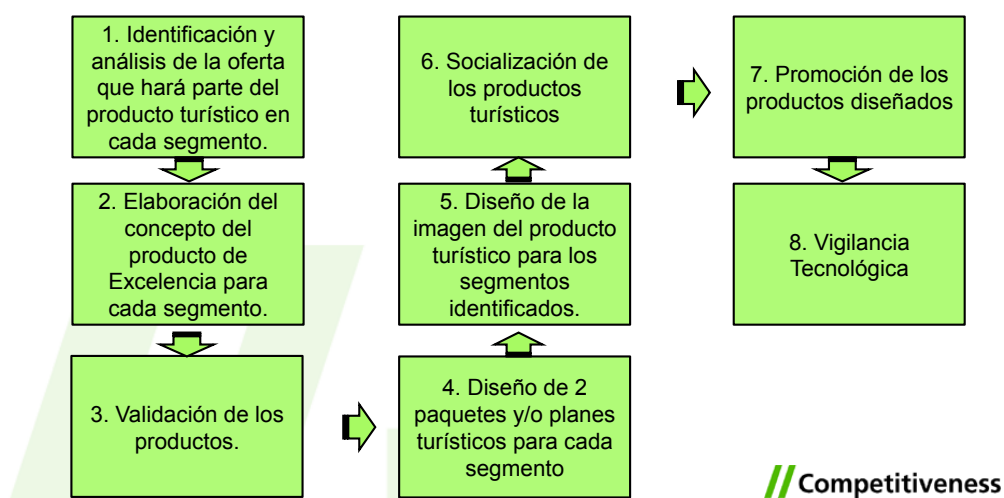
Actividades

Línea de Acción: Innovación y desarrollo de Productos Turísticos de Excelencia para los segmentos Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Termales de Rivera y Yaguará Betania

RESPONSABLES: Líderes del Sector Empresarial

APOYA: Cámara de Comercio de Neiva, Cotelco y Empresarios

ACTIVIDADES:



1. Describir la acción y grupo de trabajo.

La acción está enfocada en la Investigación y desarrollo de nuevos productos:

El grupo de trabajo está integrado por empresarios del sector turismo, COTELCO, Asociación Hotelera y Turística de Colombia, entre otros a saber:

PARTICIPANTE	EMPRESA / INSTITUCION
Fanny Consuelo Ariza	HOTEL AMERICANO
Liliana Serrano	COTELCO HUILA
Julio Prieto	HUILTUR
Yolima Peña	GREEN VACATION
Oscar Cachaya	ADETURI
Argemiro Ortiz	ECO AVENTUR
Lucelida Molina	HOTEL SULICAM

Quien se perfila como líder de éste grupo de trabajo es la **Dra. Fanny Consuelo Ariza de COTELCO**

2. Objetivo

Generar un proceso para la adecuación de la oferta turística del departamento del Huila a la demanda regional, nacional e internacional

3. Resultado

- Desarrollo, estandarización y promoción de nuevos productos.
- Diseño de imagen de producto.
- Diseño de planes turísticos.
- Promoción de productos.
- Formulación de Proyectos.

4. Responsable de coordinación

El responsable de ésta línea está en cabeza de la empresaria **Dra. Fanny Consuelo Ariza**.

5. Cronograma.

Una vez empiece el proceso de implementación de las líneas de acción el tiempo presupuestado son **diez** meses

Actividades	Cronograma de Implementación (meses)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Identificación y análisis de la oferta que hará parte del producto turístico para los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania.	■									
2. Elaboración del concepto de producto de excelencia turístico para los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania; generando diferenciación en la oferta turística (parques arqueológicos San Agustín e Isnos).		■	■							
3. Validación del producto para los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania.			■							
4. diseño de dos paquetes y/o planes turísticos para el producto turístico de los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania.				■	■					
5. diseño de la imagen del producto turístico para los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania.					■	■				
6. Socialización del producto turístico para los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania.							■	■		
7. Promoción y Comercialización de los productos diseñados para los segmentos: Eco-Arqueológico, Desierto de la Tatacoa, Yaguará Betania.									■	■
8. Realizar proceso de vigilancia tecnológica para el sector turístico que permita retroalimentar el sector.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

6. Actores públicos y privado a involucrar

Se requiere interactuar con diferentes institutos, asociaciones, centros de investigación, entes tanto públicos como privados con el fin de alcanzar lo planteado, para lo cual tenemos:

- Instituciones: Cámara de Comercio, SENA, Gobernación del Huila, Alcaldía, Secretaria de Cultura y Turismo, Comisión Regional de Competitividad y la Academia.
- Líderes del sector empresarial

7. Plazo sugerido de ejecución

Línea de acción. No. 1. Innovación y Desarrollo de Productos

Diez Meses

8. Costos estimados

Los costos estimados para esta línea de acción son mil quinientos millones de pesos

9. Fuentes de financiamiento (si aplica)

Se iniciará un proceso de formulación de proyectos y se presentarán ante los siguientes entes:

Fondo de regalías
Diferentes convocatorias Innpulsa
Sena
Colciencias
Bancoldex
Otras convocatorias

10. Ejemplos de referencia

Universidad de Ramón Lul, Brújula, Barcelona Turisme

Línea de acción 2: Especialización del Talento Humano

Resumen/ Contexto

Esta línea de acción busca el diseño e implementación de un plan de capacitaciones en búsqueda de la pertinencia del talento humano a la región.

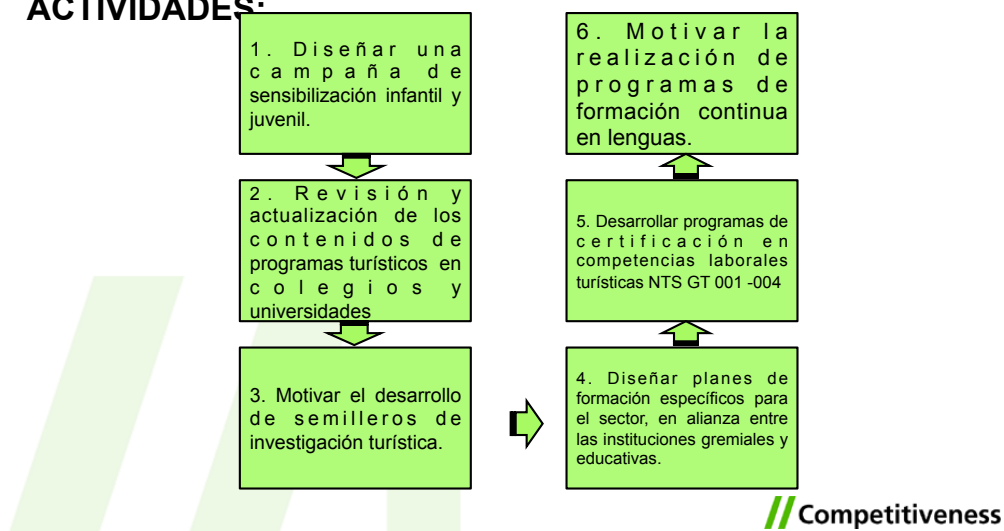
Actividades

Línea de Acción: Especialización del Talento Humano

RESPONSABLES: Sena

APOYA: Universidades, FET, Colegios, Cotelco, lcontec, CCN

ACTIVIDADES:



1. Describir la acción y grupo de trabajo.

La acción está enfocada en la Especialización del Talento Humano:

El grupo de trabajo está integrado por empresarios del sector turismo, SENA, Universidades, FET, Colegios, Cotelco, lcontec entre otros a saber:

PARTICIPANTE	EMPRESA / INSTITUCION
José Libardo Arce	SENA
José Humberto Bocanegra	SENA
Oscar Chavarro	CAMARA DE COMERCIO

Quien se perfila como líder de éste grupo de trabajo es el **Dr. José Libardo Arce del SENA**

2. Objetivo

Fortalecimiento y especialización del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo

3. Resultado

- Pertinencia en contenidos programáticos.
- Semilleros de investigación.
- Certificación en competencias laborales.
- Formulación de Proyectos

4. Responsable de coordinación

SENA, instituto nacional de aprendizaje, Universidades, Fundación Escuela Tecnológica de Jesus Oviedo FET.

5. Cronograma.

Una vez empiece el proceso de implementación de las líneas de acción el tiempo presupuestado son **diez** meses

Actividades	Cronograma de Implementación (meses)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Diseñar una campaña de motivación infantil y juvenil alrededor del sector turismo en el departamento del Huila.	■	■								
2. Revisión de los contenidos programáticos de los colegios y universidades para reforzar los programas turísticos de la región.			■	■						
3. Motivar el desarrollo de semilleros de investigación turística en las universidades.					■	■	■	■		
4. Construir planes de formación específicos para el sector, a través de instituciones gremiales y educativas.					■	■	■	■	■	■
5. Desarrollar programas de certificación en competencias laborales turísticas al personal de la región NTS GT 001 -004	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6. Motivar la realización de programas continuos de aprendizaje en lenguas modernas en los diferentes municipios del Huila.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

6. Costos estimados

Los costos estimados para esta línea de acción son **Quinientos Millones de pesos.**

7. Fuentes de financiamiento (si aplica)

Se iniciará un proceso de formulación de proyectos y se presentarán ante los siguientes entes:

- Fondo de regalías
- Diferentes convocatorias Innpulsa
- Sena
- Colciencias
- Otras convocatorias

8. Actores públicos y privados a involucrar

- Centros de investigación: Universidades, FET, Colegios, Cotelco, Icontec, CCN
- Otros: Empresa Privada, Empresarios del sector

9. Ejemplos de referencia

Universidad Ramón Lul

10. Plazo sugerido de ejecución

Una vez empiece el proceso de implementación de las líneas de acción el tiempo presupuestado son **diez** meses

Línea de acción 3: Articulaciones público – privadas academia

Resumen/ Contexto

Esta actividad busca favorecer el entorno en el cual se desarrollan las empresas del sector turístico, es decir, generar un proceso de cambio no motivado por la inspiración de un día sino generar un proceso de construcción continuo.

En esta gran área de mejora se incluirán temas como la creación de una institución público – privada (mixto), cuyo objetivo será ser ente articulador para administrar, gestionar y planificar las actividades turísticas del departamento.

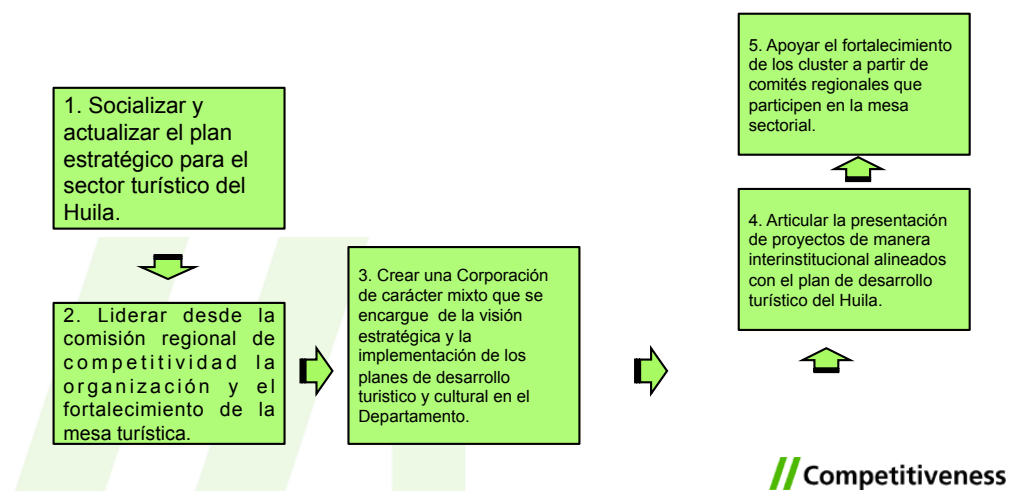
Actividades

Línea de Acción: Articulaciones público – privadas – academia

RESPONSABLES: Cámara de Comercio de Neiva

APOYA: Gobernación del Huila, Cotelco, Sena, Universidades

ACTIVIDADES:



1. Describir la acción y grupo de trabajo.

La acción está enfocada en el fortalecimiento de las articulaciones público-privadas:

El grupo de trabajo está integrado por empresarios del sector turismo, COTELCO, Asociación Hotelera y Turística de Colombia, Gobernación, Sena entre otros a saber:

PARTICIPANTE	EMPRESA / INSTITUCION
Luis Fernando Cruz	HOTEL CASABLANCA
Luis Fernando Rojas	GOBERNACION DEL HUILA
Marisela Castro	INTURHUILA
Miguel Vargas	IMPACTO VERDE

Quien se perfila como líder de éste grupo de trabajo es el **Dr. Luis Fernando Cruz de Hoteles Casa Blanca**

2. Objetivo

Alinear la visión y las actividades de las instituciones públicas y privadas y la academia que permitan generar un mayor impacto en el Turismo del departamento

3. Resultado

- Fortalecimiento de la mesa sectorial.
- Inclusión regional.
- Formulación y presentación de proyectos de impacto regional.
- Fortalecimiento de la competitividad de las empresas del clúster.

4. Responsable de coordinación

La Cámara de Comercio de Neiva, Gobernación del Huila, Cotelco, Sena, Universidades.

5. Cronograma.

Una vez empiece el proceso de implementación de las líneas de acción el tiempo presupuestado son **diez** meses

Actividades	Cronograma de Implementación (meses)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Socializar y actualizar el plan estratégico para el sector turístico del Huila.										
2. Liderar desde la comisión regional de competitividad la organización y el fortalecimiento de la mesa turística, a través de reuniones individuales y grupales.										
3. Crear una Corporación de carácter mixto que se encargue de planificar, administrar y operar eventos que promuevan el turismo y la cultura en el Departamento.										
4. Articular la presentación de proyectos de manera interinstitucional alineados con el plan de desarrollo turístico del Huila.										
5. Apoyar el fortalecimiento de los clúster a partir de comités regionales que participen en la mesa sectorial.										

6. Costos estimados (si aplica)

Los costos estimados para esta línea de acción son **Mil doscientos Millones de pesos.**

7. Fuentes de financiamiento (si aplica)

Fondo de regalías
Diferentes convocatorias Innpulsa
Sena
Colciencias
Bancoldex
Otras convocatorias

8. Actores públicos y privado a involucrar

- Institutos: SENA, Cámara de Comercio de Neiva, Gobernación, Alcaldía, Universidades,
- Otros: Empresa privada, empresarios del sector

9. Ejemplos de referencia

Turismo de Barcelona

10. Plazo sugerido de ejecución

La duración estimada es de **Diez** meses.

Línea de acción 4: Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Resumen/ Contexto

Las tecnologías de información y comunicación están transformando la industria del turismo, cambiando los hábitos de los usuarios en la búsqueda, planificación y compra de sus vacaciones y al mismo tiempo está cambiando los modelos de negocios y la forma de promoción y venta de los productos y servicios.

Introduciendo TIC's en las empresas turísticas mejorará la competitividad de las mismas, permitiendo tener una presencia global en el mercado internacional con servicios y productos innovadores, además reinventarán nuevos modelos de negocios de la mano del mundo digital y el desarrollo de los mercados on-line.

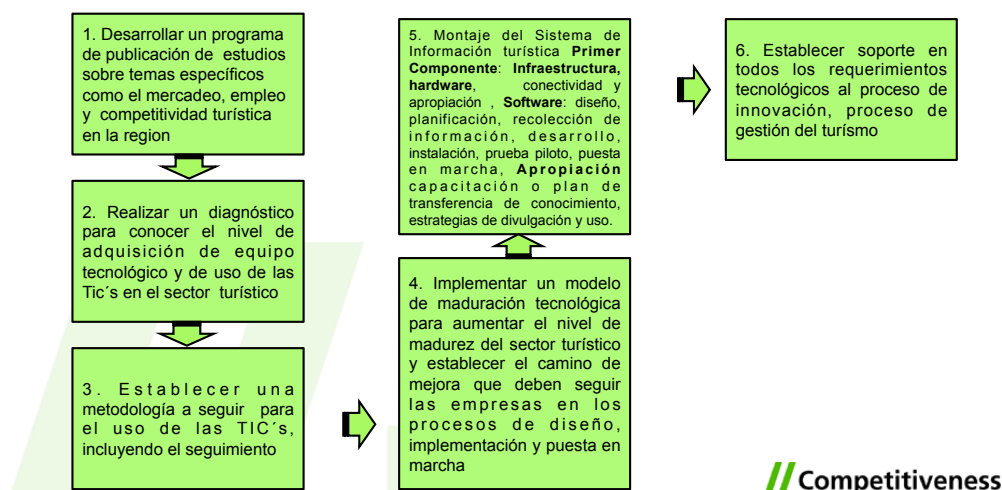
Actividades

Línea de Acción: Tecnologías de la información y comunicaciones

RESPONSABLES: Gobernación del Huila

APOYA: Cámara de Comercio de Neiva, Sector Privado, Cotelco

ACTIVIDADES:



1. Describir la acción y grupo de trabajo.

La acción está enfocada en las Tecnologías de la Información y Tic`s:

El grupo de trabajo está integrado por la Gobernación del Huila a través de la Secretaria de Cultura y Turismo entre otros a saber:

PARTICIPANTE	EMPRESA / INSTITUCION
Dr. Jaime Alberto Perdomo	GOBERNACIÓN DEL HUILA
Dra. Luz Estela Cárdenas	GOBERNACIÓN DEL HUILA
Dr. Oscar Chavarro	CAMARA DE COMERCIO

Quien se perfila como líder de éste grupo de trabajo es la **Dra. Luz Estela Cárdenas de la Secretaria de Cultura y Turismo**

2. Objetivo

Utilización de herramientas tecnológicas para identificar, analizar la información y comunicar los nuevos mercados

3. Resultado

- Publicación de estudios del sector turístico.
- Diagnóstico de TIC`s.
- Modelo de maduración tecnológica para el sector turístico.
- Sistema de Información Turístico.
- Estadísticas del sector turístico.
- Metodología para el uso de TIC`s

4. Responsable de coordinación

Dra. **Luz Estela Sarmiento** Gobernación del Huila a través de la **Secretaria de Cultura y Turismo.**

5. Cronograma.

Una vez empiece el proceso de implementación de las líneas de acción el tiempo presupuestado son **Trenta y Seis Meses.**

Actividades	Cronograma de Implementación (meses)							
	4	8	12	16	24	28	32	36
1. Desarrollar un programa de publicación de estudios sobre temas específicos como el mercadeo, empleo y competitividad turística en la región.								
2. Diseño del sistema de consulta de datos estadísticos del turismo								
3. Realizar un diagnóstico para conocer el nivel de adquisición de equipo tecnológico y de uso de las TIC's en el sector turístico								
4. Establecer una metodología a seguir para el uso de las TIC's, incluyendo el seguimiento								
5. Implementar un modelo de maduración tecnológica para aumentar el nivel de madurez del sector turístico y establecer el camino de mejora que deben seguir las empresas en los procesos de diseño, implementación y puesta en marcha								
6. Montaje del Sistema de Información turística Primer Componente: Infraestructura, hardware , conectividad y apropiación, Software: diseño, planificación, recolección de información, desarrollo, instalación, prueba piloto, puesta en marcha, Apropiación capacitación o plan de transferencia de conocimiento, estrategias de divulgación y uso.								
7. Establecer soporte en todos los requerimientos tecnológicos al proceso de innovación, proceso de gestión del turismo								

6. Costos estimados (si aplica)

Los costos estimados para esta línea de acción son **Cuatro Mil Quinientos Millones de Pesos.**

7. Fuentes de financiamiento (si aplica)

Fondo de regalías
Convocatoria Innpulsa
Otras convocatorias

8. Actores públicos y privado a involucrar

- Institutos: SENA,
- Instituciones: Gobernación, Alcaldía
- Universidades: **Corhuila , FET**
- Otros: Empresa privada, empresarios del sector

9. Ejemplos de referencia

Turismo De Barcelona

10. Plazo sugerido de ejecución

La duración estimada es de **Trenta y Seis Meses.**

A continuación se enunciarán tres proyectos con las siguientes características:

Alto crecimiento, rentabilidad, innovador - no se esté haciendo en la región

1. Proyecto que busque el Desarrollo de una Plataforma Tecnológica para la administración de la Información del Turismo.
2. Proyecto para certificar las empresas en el sector turismo en **ISO 9001**
3. Proyecto para certificar las empresas en el sector turismo en **Sostenibilidad Turística NTS TS 002.**