Santa Rosa de Cabal, marzo de 2023

Doctor
JOSE RODRIGO TORO MONTES
Alcalde Municipal
Santa Rosa de Cabal

Cordial saludo.

Por medio de la presente me permito presentarle la propuesta de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal con objeto de: “Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para apoyar el Proyecto “*Gestión estratégica y desarrollo comercial para el Cluster de Turismo Alternativo Y de Bienestar de Santa Rosa de Cabal*”, mediante la participación de una Misión Exploratoria Internacional.

Por la atención que le merezca a la presente, anticipo los agradecimientos.

Atentamente,

CRISTIAN MARCEL LONDOÑO JARAMILLO
Presidente Ejecutivo

PROPUESTA

Gestión estratégica y desarrollo comercial para el Cluster de Turismo Alternativo Y de Bienestar de Santa Rosa de Cabal, mediante la participación de una Misión Exploratoria Internacional

Presentado por:
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL
DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Presentado a:
ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE CABAL

2023

PERTINENCIA Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA:

Durante los últimos años en Colombia se han venido implementando modelos de fortalecimiento a la competitividad vía clúster, con los que se ha logrado consolidar una estrategia fundamental para seguir fortaleciendo las capacidades competitivas de las regiones, articulando los diferentes actores del territorio, definiendo estrategias focalizadas y lograr consensos sobre las apuestas productivas del territorio.

En este sentido, y gracias al trabajo conjunto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) e iNNpulsa Colombia, durante el 2020 se desarrolló un proyecto cuyo objetivo fué la implementación transferencia y desarrollo de una metodología que construya capacidades locales para la identificación y desarrollo de iniciativas clúster de Economía Naranja y de Lácteos, y el diseño de modelo de negocios para iniciativas ya existentes. El proyecto contó con el acompañamiento técnico de la firma consultora Cluster Development SL, firma internacional con más de 15 años de experiencia en la consolidación de este tipo de iniciativas.

Los contenidos trabajados son el resultado de la ejecución, desarrollo y posterior validación de las actividades con los actores del clúster, a través de múltiples espacios y reuniones, liderado por los equipos locales de las cámaras de comercio, soportado por el equipo consultor de Cluster Development y apoyado por instituciones aliadas y financiadores como MinTIC, MinCIT e INNpulsa Colombia.

El documento contiene una estructura con el proceso metodológico aplicado, donde en la etapa previa se trabajó el mapeo de las apuestas productivas de la economía naranja en Risaralda y la subsecuente priorización del clúster. Este paso permitió el inicio de la implementación de la metodología para el desarrollo de la ruta competitiva en la fase I de caracterización y retos estratégicos. Posteriormente, se recogió las opciones estratégicas y visión de futuro del clúster, asignándole el nombre de CLUSTER DE TURISMO ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR PARA SANTA ROSA DE CABAL; el cual cuenta dentro de mapa de agentes 453 empresas pertenecientes a la cadena de valor del sector turístico. Por último, el documento cierra con las decisiones y resultados del plan de acción y esquema de gobernanza.

Con el objetivo de llegar a esta visión de futuro, es necesario trabajar en las siguientes áreas de mejora:

DESARROLLO DE CAPACIDADES: Comprende actividades correspondientes a generar y fortalecer las capacidades de los empresarios.

INNOVACIÓN: Comprende actividades orientadas a transformación empresarial

DESARROLLO DE NEGOCIOS: Comprende actividades orientadas a la identificación e inclusión a nuevos mercados nacionales e internacionales

POSICIONAMIENTO: Comprende actividades de promoción y posicionamiento de la I.C. en el territorio

Para esta Iniciativa Cluster de Turismo Alternativo de bienestar de Santa Rosa de Cabal es fundamental materializar y transformar estas áreas de mejora en proyectos, garantizando la implementación de las acciones requeridas para alcanzar la visión de futuro.

El clúster de Turismo alternativo y de bienestar de Santa Rosa de Cabal, se ha propuesto los siguientes proyectos, que se detallan en este documento:

Proyecto 1: PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Proyecto 2: PROGRAMA DE INTELIGENCIA DE MERCADOS Y DE ACCESO A NUEVOS MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Proyecto 3: PROGRAMA DE EMPAQUETAMIENTO DE LA OFERTA (INCLUYENDO POSIBLE RUTA GASTRONÓMICA Y VIAJES DE REFERENCIACIÓN (BENCHMARKING)

RETOS DEL CLUSTER QUE SE BUSCA ALCANZAR CON LA PRESENTE PROPUESTA:

•Afianzar y fortalecer el concepto ¿qué es el turismo Alternativo y de Bienestar?

•Generar y apropiar una narrativa conjunta del destino

•No hay una ruta de turismo Alternativo y de bienestar que involucren a todos los actores de la cadena

•Los operadores que ya comercializan a nivel internacional no conocen la oferta de turismo Alternativo y de bienestar

•No hay claridad en los beneficios que tienen estos procedimientos en el bienestar de las personas.

Basados en lo anterior, esta propuesta busca ser consecuente con el plan de acción planteado durante este importante ejercicio base de Clúster Ruta Naranja e implementar acciones de mejoras identificadas durante el proceso, los cuales garantizaran la puesta en marcha del Clúster de Turismo Alternativo y de Bienestar para Santa Rosa de Cabal, con una visión de internacionalización y sofisticación de la oferta.

La visión de futuro previamente acordada con los empresarios que conforman el Clúster de Turismo Alternativo y de Bienestar de Santa Rosa de Cabal, consiste en: Incentivar el consumo de experiencias a través de actividades sostenibles, que contribuyan al bienestar personal de los turistas, mientras se facilita la inmersión cultural en el territorio.

Actualmente, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra ejecutando recursos de la convocatoria CLUSTER MAS PRO 2022: Fortalecimiento, de Colombia Productiva, la cual tenia como objetivo Adjudicar recursos de cofinanciación no reembolsables a proyectos de iniciativa Clúster (IC) que contribuyan al crecimiento económico de las regiones, mediante la implementación de procesos de sofisticación de la oferta a través de mejoras en productividad, calidad, logística, sostenibilidad, entre otras líneas de trabajo.

Como refleja nuestro plan de acción, la aprobación de este proyecto y apoyados con recursos de Colombia Productiva, nos ayudaría a trabajar los siguientes programas:

Programa de inteligencia de mercados y acceso a nuevos mercados nacionales e internacionales, el cual le apunta a la línea estratégica de esta convocatoria: Gestión y estrategia Comercial.

Programa de empaquetamiento de la oferta, esta necesidad se enmarca en la línea de trabajo No. 6 de esta convocatoria: Desarrollo y sofisticación de producto/servicio.

Con la realización de este proyecto, buscamos Focalizar las acciones en viajeros y productos que generan más gasto, Asesorar y apoyar a los empresarios de turismo en el desarrollo de su estrategia de promoción y comercialización internacional, mediante una narrativa conjunta, en el marco de la oferta de turismo Alternativo y de bienestar, bajo la marca ciudad Santa Rosa de Cabal "Paraiso Natural Cafetero"

Referenciar y explorar otros mercados internacionales, que por su similitud de la oferta y experiencia, contribuyen al diseño y desarrollo de una estrategia de comercialización y la implementación de proceso de sofisticación a través del empaquetamiento de la oferta, buscando una narrativa conjunta del destino, es uno

de los retos estratégicos identificados y la visión de futuro alcanzada para la Iniciativa Cluster de Santa Rosa de Cabal.

1 OBJETIVOS

Objetivo General:
Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para apoyar el Proyecto "*Gestión estratégica y desarrollo comercial para el Cluster de Turismo Alternativo Y de Bienestar de Santa Rosa de Cabal*", mediante la participación de una Misión Exploratoria Internacional.

ACTIVIDADES A REALIZAR :

La propuesta incluye un componente para la implementación de la estrategia de comercialización del Clúster de Turismo Alternativo y de Bienestar de Santa Rosa de Cabal

COMPONENTE 1: Apoyar la Misión Exploratoria internacional a través del acompañamiento de dos (02) profesionales con alta experiencia y conocimiento en el sector turístico, para brindar asesoría especializada mediante herramientas guiadas que faciliten el aprendizaje para diseñar e implementar estratégias comerciales durante la jornada experiencial, a ocho (8) empresarios del sector turístico del Municipio de Santa Rosa de Cabal, en un destino internacional con oferta de turismo Alternativo y bienestar.

DESARROLLO DEL COMPONENTE 1: Este componente se desarrolla a través de 3 actividades:

Esta propuesta invita al empresario a participar de un proceso de capacitación bajo un modelo de formación acción, en el cual se involucren en el desarrollo de una actividad turística experiencial que responda con la ruta competitiva que se ha trazado el municipio de Santa Rosa de Cabal, la cual requiere de una labor de orientación que mejore la capacidad gerencial del empresario, el trabajador y la sociedad civil en conjunto, de tal manera que se cumpla con la calidad de los servicios que demanda el turista. Además, contar con una población sensibilizada – comunidad receptora, empresarios, gremios, autoridades-, en la importancia del sector turismo experiencial en su región es una obligación si se quiere presentar al

Paisaje Cultural Cafetero como un destino que responda a las nuevas necesidades y expectativas del mercado turístico nacional e internacional.

1- APOYO TÉCNICO ESPECIALIZADO:

Teniendo en cuenta que la misión exploratoria internacional está enfocada hacia un destino que pueda ser un referente en turismo alternativo y de bienestar, al cual asistirán 8 empresarios de Santa Rosa de Cabal quienes a su vez son los representantes de diferentes sectores que conforman el clúster de Turismo alternativo y de bienestar, se hace necesario y vital brindar un acompañamiento técnico de 2 profesionales expertos en la materia, con el fin de garantizar en el ejercicio la implementación de herramientas para dar el adecuado cumplimiento a la metodología para la realización de la misión exploratoria internacional que permitirá vivir experiencias de alto valor con contenido académico lo cual será el insumo para la sofisticación del producto turístico del municipio.

Los profesionales que harán el acompañamiento técnico del proyecto son profesionales de alto nivel con amplia experiencia en el sector turístico y amplio conocimiento del producto turístico de Santa Rosa de Cabal.

Ellos serán los encargados de diseñar, dirigir y controlar la AGENDA prevista para los días que contemplará la misión exploratoria. Dicha agenda estará construida de la mano con el operador internacional, el cual tendrá a cargo, contactar cada lugar de visita, el minuto a minuto de toda la misión, y de esta manera los profesionales puedan implementar sus herramientas y conocimientos para garantizar la jornada de aprendizaje en el lugar de destino.

2- ACTIVIDADES FACILITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DURANTE LA MISIÓN

Durante la misión, continua el proceso formativo a partir de la facilitación en el destino visitado. El equipo facilitador llevará a cabo las siguientes actividades de acompañamiento técnico durante el viaje, las cuales corresponden a un proceso formativo presencial vivencial:

1- Facilitación y acompañamiento técnico durante el viaje, basado en tres factores relacionados con el producto turístico**. Llegar** (análisis de las condiciones de accesibilidad al destino), **Estar** (análisis de los servicios de alojamiento, alimentación y facilidades para la estadía de los turistas, así como el estándar del mismo, tanto en hoteles como en restaurantes**), Vivir** (análisis respecto al modelo de diseño y desarrollo de las experiencias y actividades que se viven durante la visita, en términos de equipamiento de senderos, infraestructura, servicio de guíanza, gestión del riesgo). Además, se aborda un análisis sobre la sostenibilidad del destino en las dimensiones económica, ambiental y socio cultural.

2- Diseño de la ruta experiencial y la agenda con el minuto a minuto, en el marco del turismo alternativo y de bienestar. Seguimiento al cumplimiento de la agenda acorde al itinerario planteado a los empresarios.

3- Garantizar la trasversalidad de la agenda con el proceso formativo, explicando en campo los detalles del servicio, de las empresas visitadas

4- Generar cierres diarios de la jornada, donde se evalúa y se reflexiona sobre cada lugar visitado y cada experiencia vivida, los detalles en sito

5- Revisar dimensiones de la sostenibilidad, desde el aspecto empresarial, ambiental y sociocultural que permite el lugar de destino.

6- Realizar un informe técnico de la Misión exploratoria, definiendo los alcances e impactos alcanzados por los 8 empresarios.

A continuación, describimos los perfiles de los profesionales expertos que realizarán dicho acompañamiento técnico:

3- IDENTIFICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PERFIL DE PRODUCTO TURISTICO EXPORTABLE.

En el documento del Perfil exportable, se hace un reconocimiento de la oferta exportable en los siguientes puntos:

- Atractivos
- Actividades
- Experiencias turísticas

- Criterios mínimos que debe tener un empresario para exportar y reconocer la ruta de formación exportadora como una estrategia a la que se debe articular los empresarios del municipio.

ALCANCES:

1. Identificar un perfil de producto turístico exportable de otro país, para ser implementado en el municipio de Santa Rosa de Cabal, orientado hacia el turismo alternativo y de bienestar, el cual se verá reflejado en el informe técnico de la Misión exploratoria.

2. Brindar dos acompañamientos técnicos y uno institucional a los 8 empresarios del sector turístico que participarán en la misión exploratoria, con el fin de brindar las herramientas necesarias para la realización de la misión.

3. Socializar a los empresarios del sector turístico de Santa Rosa de Cabal las buenas prácticas obtenidas dentro de la misión exploratoria y del perfil exportable, que permita una articulación de los empresarios del municipio, como una oportunidad para mejorar la oferta turística local y ampliar la red de contactos en el sector.

RESULTADOS ESPERADOS:

Entre los posibles resultados de un viaje de aprendizaje para empresarios de turismo destacan:

1. **Adquisición de conocimientos:** los empresarios podrán conocer nuevas prácticas, productos turísticos innovadores, y estrategias de gestión que pueden aplicar a su oferta local.
2. **Ampliación de la red de contactos:** el intercambio con empresarios locales y otros participantes del viaje puede resultar en nuevas oportunidades de negocios, colaboraciones y alianzas estratégicas.

3. **Mejora de la calidad del servicio:** la implementación de las buenas prácticas aprendidas durante el viaje puede resultar en una mejora significativa de la calidad del servicio que se ofrece a los turistas.
4. **Incremento de la satisfacción del cliente:** el conocimiento adquirido y la aplicación de las mejores prácticas pueden resultar en una experiencia turística mejorada, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente y generar comentarios positivos en redes sociales y otros medios de comunicación.

Un viaje de aprendizaje para empresarios de turismo puede ser una oportunidad única para mejorar la oferta turística local y ampliar la red de contactos en el sector.

A continuación, describimos los perfiles de los profesionales expertos que realizarán dicho acompañamiento técnico:

Perfil profesional 1

Profesional de turismo y/o área de comunicaciones, con experiencia comprobada en 2 o más proyectos y con conocimiento del producto turístico local y 2 años de experiencia en el sector turistico.

METODOLOGIA PLANTEADA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO POR PARTE DE LOS 2 EXPERTOS:

La propuesta metodológica planteada, permite obtener los siguientes resultados de aprendizaje:

1. Interpretar los principales componentes o principios de la actividad turística basada en experiencias de acuerdo a los fundamentos turísticos.

2. Diferenciar los atractivos, facilidades y planta turística más relevantes del destino, de acuerdo con la clasificación establecida y la normatividad vigente.

3. Identificar el segmento del cliente de acuerdo con las ofertas turísticas disponibles en el mercado.

4. Entender las necesidades del cliente en la toma de decisiones para la adquisición de la oferta turística basada en experiencias.

5. Establecer criterios de organización grupal para el desarrollo de los productos diseñados para el PCC, con orientación al mercado internacional, de acuerdo con las características socioculturales de la comunidad en el marco de la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero.

6. Conocer la oferta de experiencias turísticas del Paisaje Cultural Cafetero y compararlos con las del destino visitado en la misión de aprendizaje.

7. Identificar su proyecto de experiencia a desarrollar con base en la caracterización elaborada y los principios de emprendimiento apropiados por los participantes.

APOYAR MISIÓN EXPLORATORIA INTERNACIONAL:

Planear una misión de aprendizaje fuera de Colombia, a países como Ecuador, Costa Rica o Perú para empresarios de turismo de Santa Rosa de Cabal en Risaralda, con énfasis en turismo de naturaleza, turismo de bienestar, termalismo, agroturismo basado en el cultivo de café, observación de aves y aventura en media

y alta montaña en los Andes, puede ser una experiencia muy enriquecedora orientada hacia el turismo Alternativo y de Bienestar.

El objetivo principal de un viaje de aprendizaje para empresarios de turismo de Santa Rosa de Cabal en Risaralda, Colombia, interesados en conocer un destino internacional con productos turísticos como naturaleza, termalismo, media y alta montaña, agroturismo basado en el cultivo de café, observación de aves en bosque de niebla y procesos artesanales locales es aprender y conocer de primera mano las buenas prácticas, estrategias y productos turísticos exitosos que se están desarrollando en el destino internacional que se visitará. De esta manera, se busca obtener nuevas ideas y conocimientos para implementar en la oferta turística local, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los turistas.

El viaje de referenciación o misión exploratoria internacional, está contemplado en lo posible para 6 días y 5 noches (sujeto a los costos, teniendo en cuenta la variación del dólar) implementación la mejora para la oferta del destino con orientación a un mercado de alto valor.

Una misión de aprendizaje para empresarios de turismo incluye actividades como visitas a empresas turísticas destacadas en el destino internacional, intercambios con empresarios locales para compartir experiencias y conocimientos, participación en talleres y capacitaciones en temas específicos, y recorridos por los atractivos turísticos más representativos.

DURACIÓN DE LA PROPUESTA:

Dos (02) Meses contados a partir de la firma del acta de inicio.

OBLIGACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO:

1. Apoyar la selección del destino internacional, en coordinación con el supervisor del convenio, bajo los parámetros establecidos por los consultores expertos, en el marco de los objetivos de la jornada de aprendizaje del turismo alternativo y de bienestar.
2. Contribuir con la realización de la Misión Exploratoria internacional, apoyando las actividades de logística (cotización de tiquetes aéreos, contactos con operadores internacionales).
3. Generar un espacio de socialización con otros empresarios y/o entidades del turismo del país de referenciación internacional seleccionado.
4. Enviar un funcionario de la Cámara de Comercio en representación del sector empresarial, con el fin de brindar un acompañamiento institucional durante la Misión Exploratoria internacional, el cual se encargará de retroalimentar a los

otros empresarios que conforman el Cluster de turismo alternativo y de bienestar de Santa Rosa de Cabal, que no asistieron a la misión exploratoria.

5. Propiciar un espacio de socialización y retroalimentación de las vivencias y conclusiones de la misión exploratoria internacional, al rededor del aprendizaje de las buenas prácticas en turismo alternativo y de bienestar.
6. Presentar informe final con los respectivos soportes y evidencias que soporten el cumplimiento de los componentes de la propuesta.
7. Ejecutar cumplidamente los recursos de acuerdo con la propuestapresentada y las condiciones exigidas.
8. Abrir una cuenta bancaria con destinación exclusiva para el desembolso de los recursos del municipio, cuenta que no deberá generar rendimientos financieros, y donde además la ESAL consignará el 30% del valor del convenio, correspondiente a CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($5.657.143).

- **PRESUPUESTO:**

Descripción del recurso	Aporte Alcaldía Municipal		
		Contrapartida Cámara de Comercio en efectivo	TOTAL
Apoyar la Misión Exploratoria internacional a través del acompañamiento de dos (02) profesionales con alta experiencia y conocimiento en el sector turístico. El acompañamiento técnico incluye alojamientos, tiquetes aéreos, desplazamientos en transporte privado, alimentación completa, entradas a parques y reservas privadas, traslados, charlas magistrales e informativas del destino, un guía local.	$ 13.200.000		$13.200.000

Enviar un funcionario de la Cámara de Comercio en representación del sector empresarial, con el fin de brindar un acompañamiento institucional durante la Misión Exploratoria internacional. Incluye alojamientos, tiquetes aéreos, desplazamientos en transporte privado, alimentación completa, entradas a parques y reservas privadas, traslados, charlas magistrales e informativas del destino, un guía local.		5.657.143	5.657.143
TOTAL	**13.200.000**	**5.657.143**	**18.857.143**

Forma de pago:

El valor del presente convenio es de DIECIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($ 18.857.143), de los cuales el Municipio de Santa Rosa de Cabal aportará el 70% que corresponden a TRECE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($13.200.000) y la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, aportará el 30% correspondiente a CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($5.657.143), con plena autonomía técnica y administrativa ejecutando recursos económicos y aportando también recursos físicos, humanos y técnicos para la ejecución del mismo.

La Alcaldía de Santa Rosa de Cabal transferirá los recursos mediante dos actas parciales:

1. El 70% a la presentación del itinerario y cotización de porción terrestre y tiquetes aéreos, plan de trabajo a desarrollar en la misión exploratoria y plan de acción que proyecte las herramientas de aplicación por parte de los actores que realizarán la asistencia técnica que posteriormente se transmitirá a los empresarios del municipio, como insumo para identificar el perfil del producto turístico exportable de Santa Rosa de Cabal

2. El 30% a la finalización del convenio y entrega de informe final.

Todo pago que autorice la supervisión designada por el Municipio o la interventoría contratada, debe darse previo cumplimiento de las obligaciones derivadas del objeto del contrato, para lo cual el asociado presentará el respectivo informe y la aceptación a entera satisfacción por parte de la supervisión y/o interventoría.