

<b>Proyecto:</b>	<b>REVITALIZACIÓN COMERCIAL Y URBANA: EL CASO DE LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO (DR-M1053)</b>	
<b>Consultoría:</b>		<b>Servicios de Consultoría mejora de la imagen y perfil del producto Tiendas de Souvenirs</b>
<b>Agencia Ejecutora:</b>	<b>Clúster Turístico de Santo Domingo</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>julio 2017</b>	

## 1. Antecedentes

República Dominicana, además de ser un destacado destino de sol y playa, cuenta con un riquísimo patrimonio cultural, que tiene su máxima expresión en Santo Domingo, primer asentamiento europeo en el continente americano. Si bien la economía dominicana viene avanzando a buen ritmo, manteniéndose como líder en crecimiento entre los países de América Latina y el Caribe gracias en buena medida al turismo, su oferta de sol y playa se ha vuelto menos competitiva.

Para superar este desafío y asegurar la sostenibilidad de los beneficios socioeconómicos del sector, el Gobierno de República Dominicana inició en 2011 un proceso de diversificación hacia nuevas modalidades de turismo cultural a fin de incrementar la competitividad del sector turístico del país y diferenciarse de la oferta de otros destinos internacionales.

Es en este contexto que cobra un rol central la revitalización urbanística que está teniendo lugar, con el apoyo de un préstamo del BID1, en la Ciudad Colonial (CC), uno de los más importantes complejos arquitectónicos de la época colonial, declarada Patrimonio de la Humanidad por UNESCO en 1990. La intervención sobre la CC ha hecho que esta comience a tener mayor dinamismo económico, atrayendo importantes inversiones privadas para la instalación de hoteles de alta categoría, apartamentos, locales comerciales y oficinas. Asimismo, la creciente actividad ha animado a la población de otras zonas de Santo Domingo a considerar la CC como una nueva área de ocio y, potencialmente, de residencia.

No obstante, este proceso, unido al riesgo de gentrificación siempre latente en las revitalizaciones urbanas, corre el riesgo de atentar contra la propuesta de valor de la CC como “Ciudad Viva”, si se hace al margen del tejido social existente y que tiene a las MyPEs ya establecidas como integrantes clave del mismo.

En este marco, se aprobó a fines de 2015 el proyecto *Revitalización comercial y urbana: El caso de la Ciudad Colonial de Santo Domingo* (DR-M1053), cofinanciado por el FOMIN, el Ministerio de Turismo y el Vice-Ministerio de PYMES y ejecutado por el Clúster Turístico de Santo Domingo, con el que se propone dinamizar la actividad de las MyPEs de la CC, a través de la mejora y creación de nuevos servicios para que aprovechen las oportunidades de mercado que se abren con la revitalización urbana2.

En los estudios previos al diseño de esta operación, se identifica una discrepancia entre los servicios ofrecidos por las MyPEs de la CC y los demandados (tanto en variedad como en calidad) por los habitantes y los visitantes locales y extranjeros. En particular, el turista reclama mejoras en la calidad de los servicios para diferentes subsectores (como guiado turístico, alojamiento, restaurantes, bares, actividades culturales, compras y artesanías), y muestra preferencias hacia una Ciudad Colonial viva, con sus residentes habituales y con actividades que les permitan conocer y experimentar las costumbres y tradiciones de la vida dominicana3.

Las microempresas de souvenirs son uno de los sectores importantes en la oferta al turista de la CC. Sin embargo, la mayoría de las artesanías y productos que venden son fabricadas en otros países, teniendo muy poca vinculación con los artesanos y productores locales.

Muchas de estas microempresas son propiedad de ex vendedores informales, que a partir el trabajo del MITUR con apoyo del préstamo del BID han pasado a tener locales para la venta de souvenirs, quedando pendiente trabajar con ellos para la mejora de sus emprendimientos comerciales.

1 Programa de Fomento al Turismo - Ciudad Colonial de Santo Domingo (DR-L1035, 2587/OC-DR).

2 Proyecto de Revitalización comercial y urbana: El caso de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (DR-M1053).

3 MITUR, 2015. Estudio de demanda turística actual y potencial de la CCSD

## **2. Objetivo**

El objetivo de la consultoría es diseñar e implementar un modelo de negocio para las microempresas de souvenirs en la Ciudad Colonial, que contribuya a la mejora del perfil y de la imagen comercial del producto y el servicio que ofrecen; así como para el mejoramiento de sus beneficios económicos.

Este modelo permitirá realizar y ejecutar planes de acción enfocados en la mejora de la oferta para que estas microempresas aprovechen las oportunidades de mercado turístico que se abre de forma complementaria con el proceso de revitalización de la infraestructura urbana que se está realizando a través del Programa de Fomento al Turismo de la Ciudad Colonial (DR-L1035), ejecutado por el MITUR.

## **3. Actividades Principales**

- 3.1. Identificar cuáles son las mejoras que deben implementarse al perfil del producto comercializado, y que responda a las necesidades y expectativas del turista de la CC. Para estos fines, se podrá partir de los resultados del estudio de Brechas de calidad de Servicios realizado por el Clúster Turístico de Santo Domingo como parte de este Proyecto.
- 3.2. Caracterizar el perfil de las microempresas de souvenirs de la CC.
- 3.3. Recopilar y analizar buenas prácticas, modelos utilizados y lecciones aprendidas en otros países, respecto al contexto de la CC.
- 3.4. Formular un Plan de mejora de la imagen comercial y el perfil de los productos comercializados por las empresas de souvenirs de la CC.
- 3.5. Implementar el Plan de Mejora.
- 3.6. Sistematizar la experiencia.

## **4. Metodología**

Se propone el uso de una metodología participativa, que incluya:

- a) Trabajo de gabinete: Revisión del material relevante relacionado con la actividad económica de la CC y la demanda de servicios y productos turísticos, tales como: el Estudio de demanda turística actual y potencial de la CCSD, elaborado por MIUTR en el 2015; el Censo empresarial; el material de

justificación utilizado en la preparación del Proyecto y los resultados de la investigación de brechas de servicios de la CC.

- b) Entrevistas con los actores clave: instituciones públicas, microempresas, artesanos/as, diseñadores, asociaciones empresariales, grupos de mujeres, centros de formación en artesanías, universidades, instituciones públicas de apoyo, organizaciones de la sociedad civil que apoyan la artesanía y la microempresa.
- c) Diseñar e implementar el plan de mejora que permita validar el modelo de negocio propuesto.

## **5. Productos e Informes Esperados**

### **Informe Inicial**

**Producto 1:**, incluyendo:

- a) Plan de trabajo.
- b) Cronograma de actividades.

### **Informe Intermedio**

**Producto 2: Convocatoria y criterios de selección para el establecimiento y pilotaje del modelo con una microempresa de Souvenirs de la CC.**

**Producto 3: Diseño del modelo de negocio**, considerando los siguientes elementos:

- a) Diagnósticos existentes del sector de la artesanía y el souvenir en RD.
- b) Contexto socioeconómico de la Ciudad Colonial.
- c) Caracterización del perfil de las microempresas de souvenirs de la CC.
- d) Análisis descriptivo del producto artesanal y de souvenir comercializado actualmente por las microempresas de la CC.
- e) Análisis FODA de la microempresa seleccionada para el diseño y pilotaje del modelo.
- f) Necesidades formativas técnicas, de innovación, financieras, gerenciales, de comercialización y tecnológicas de las microempresas comercializadoras de artesanía y souvenirs de la CC.

**Producto 4: Propuesta para la mejora del perfil del producto y de la imagen comercial del souvenir ofertado en la CC por las microempresas**, incluyendo:

- a) Orientación y lineamientos estratégicos para la mejora del perfil de los productos y la imagen comercial de las microempresas de souvenirs en la CC, respondiendo a los resultados del modelo de

negocio diseñado.

- b) Orientación y lineamientos estratégicos para la capacitación, asistencia técnica y acompañamiento en materia de diseño, innovación, buenas prácticas y capacidades gerenciales para comercializadores de la artesanía y el souvenir ofertado en la CC.

## **Informe Final**

**Producto 5: Pilotaje y validación del modelo**, incluyendo:

- a) Acompañamiento en la implementación del modelo de negocio
- b) Validación de productos y suplidores
- c) Validación y mejora del modelo de negocio diseñado, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, así como levantando y mejorando los procesos que lo acompañan.
- d) Identificación de puntos a mejorar en el modelo de negocio
- e) Modelo de negocio validado e implementado.

**Producto 6: Informe final**, que recoja:

- a) Resumen del proceso
- b) Metodología desarrollada
- c) Conclusiones
- d) Recomendaciones
- e) Anexos

Nota: Las versiones finales de los productos, desarrollados por la consultoría, serán aprobados por la Agencia Ejecutora.

## **5. Arreglo Institucional**

El (la) consultor(a) será supervisado directamente por la Coordinadora del programa, quien conjuntamente con el Comité Evaluador del proyecto aprobará los informes y productos generados por la consultoría.

El material didáctico documental y visual requerido para impartir los talleres, deberá ser entregado a la UCP por lo menos una semana antes de la impartición de los cursos, para su aprobación.

Los reportes escritos deberán ser entregados en forma física (impresos) y digital (formato Word, en CD).

La propiedad intelectual de los informes que produzca el (la) consultor(a), será de la Asociación de Industrias de la República Dominicana. El (la) consultor(a) estará de acuerdo en no publicar o hacer cualquier otro uso de tales informes sin la aprobación previa por escrito de la AIRD.

## 6. Cronograma de Pagos

- Primer pago: 20% contra firma del contrato y entrega del Producto 1: Informe Inicial, aprobado por la Agencia Ejecutora.
- Segundo pago: 40% contra entrega de los Productos 2, 3 y 4: Informe Intermedio de la Consultoría aprobado por la Agencia Ejecutora.
- Tercer pago: 40% contra entrega y de los Productos 5 y 6: Informe Final de esta Consultoría aprobado por la Agencia Ejecutora.

## 7. Calificaciones

- A. Ciudadano o residente de un país miembro del BID.
- B. Nivel académico: Título Universitario de Licenciatura en carreras de Administración, Diseño y Arquitectura, o áreas afines a la Artesanía.
- C. Por lo menos cinco (5) años de ejercicio profesional.
- D. Acreditación de experiencia profesional específica en consultoría similares o afines al trabajo a desarrollar de al menos (3) experiencias en desarrollos artesanales y/o en capacitaciones en temas artesanales.
- E. Por lo menos tres (3) años de experiencia en asistencia a Mypes.

## 8. Criterios de Selección

Criterio	Descripción	Puntuación
A	Ciudadano o residente de un país miembro del BID.	Cumple / No Cumple
B	<b>Formación Académica:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Licenciatura 15 Puntos</li><li>• Maestría en Administración, Diseño y Arquitectura O áreas afines a la Artesanía 20 Puntos</li></ul>	20
C	<b>Experiencia profesional (años de graduado):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Menos de 5 años 00 puntos</li><li>• 5 años de experiencia 20 puntos</li><li>• 6 años o más, 2 puntos hasta un máximo de 30 puntos</li></ul>	30
D	<b>Experiencia en Consultorías relacionadas en desarrollos artesanales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Menos de 3 consultorías 00 Puntos</li><li>• 3 consultorías 25 Puntos</li></ul>	35

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntuación</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 o más consultorías, 2 puntos por cada adicional, Hasta un máximo de</li> </ul>	35 Puntos
E	<b>Experiencia en Asistencia a Mypes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene experiencia</li> <li>• Por lo menos 1 año de experiencia</li> <li>• Más de 1 año de experiencia</li> </ul>	00 Puntos 10 Puntos 15 Puntos
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## 9. Características de la Consultoría

- Categoría y Modalidad de la Consultoría: Contractual de Productos y Servicios Externos.
- Duración del Contrato: 240 días, extendidos en un plazo de 8 meses.
- Lugar(es) de trabajo: Consultoría Externa. Santo Domingo, República Dominicana y lugar de residencia del contractual.
- Líder de Coordinador: Coordinadora del proyecto REVITALIZACIÓN COMERCIAL Y URBANA: EL CASO DE LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO (DR-M1053)

**Pago y Condiciones:** La compensación será determinada de acuerdo a las políticas y procedimientos del Banco. Adicionalmente, los candidatos deberán ser ciudadanos o residentes de uno de los países miembros del BID.

**Consanguinidad:** De conformidad con la política del Banco aplicable, los candidatos con parientes (incluyendo cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, incluyendo conyugue) que trabajan para el Banco como funcionario o contractual de la fuerza contractual complementaria, no serán elegibles para proveer servicios al Banco.

**Diversidad:** El Banco está comprometido con la diversidad e inclusión y la igualdad de oportunidades para todos los candidatos. Acogemos la diversidad sobre la base de género, edad, educación, origen nacional, origen étnico, raza, discapacidad, orientación sexual, religión, y estatus de VIH/SIDA. Alentamos a aplicar a mujeres, afrodescendientes y a personas de origen indígena.