



## **PROYECTO**

### **“FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMPETITIVIDAD TURISTICAS”**

**(A ser presentado para financiamiento por el  
Programa BID/CNC 2443-OC/DR)**

Para Clúster Turístico Del Destino Puerto Plata  
República Dominicana

Informe final; Centro de Información tанда Matutina

Elaborado por  
Carlos Manuel Hipólito Lora

## **Introducción**

En esta ocasión el centro de información turística detallara las informaciones brindadas a todos nuestros visitantes desde el mes de agosto del año 2014 hasta octubre del año 2015, además de las actividades realizadas especialmente en el centro de la ciudad.

## Antecedentes del proyecto

El 01 de Noviembre del 2010 el Banco Interamericano de Desarrollo y el Estado Dominicano firmaron el Contrato de Préstamo No. 2433/OC-DR para el financiamiento parcial del Programa de Apoyo a la Política de Competitividad II, a través del cual se asignaron recursos al Fondo de Competitividad (FONDEC) para el financiamiento del componente “Ampliación Base para el Desarrollo de Clústeres”, que incluye la Ventanilla 2 “Creación de nuevos Clústeres”, para el apoyo de las nuevas iniciativas de clústeres.

Dentro de este marco contractual, el FONDEC dispone de fondos para apoyar proyectos implementados por el clúster para el incremento de los niveles de competitividad. Con relación a ello, el Clúster Turístico del Destino Puerto Plata, es una entidad de carácter voluntario creada en el año 2003 que se encarga de articular los actores, públicos y privados, con incidencia en el desarrollo del sector económico del turismo en Puerto Plata, sometió al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) el proyecto Fortalecimiento de las Herramientas de Competitividad Turística como parte de la implementación de su Estrategia de Competitividad Comparativa (ECC). Este proyecto, que fue presentado para obtener un co-financiamiento de la Ventanilla 2 del FONDEC, fue aprobado por el Comité de Revisión de Proyectos.

El **propósito de este Proyecto** es lograr la eficacia en las acciones de promoción y mercadeo definidas para el destino y los diversos productos turísticos de Puerto Plata, de manera que se impacte positivamente la motivación a la experiencia turística del mismo, logrando un incremento de la demanda que pueda sostener el posicionamiento competitivo del destino.

Desarrollar la competitividad del sistema del Distintivo de Calidad mediante estándares de calidad, preservando la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental. Fortalecer la imagen del Distintivo de Calidad mediante diversas acciones tanto internas como externas, bajo modelo de gestión por resultados que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser evaluados fácilmente, para los establecimientos comerciales turísticos y MiPyMes del destino Puerto Plata que fueron beneficiados del mismo.

## **Objetivo General.**

- Brindar información concisa y veraz para orientar a todos los visitantes acerca de los atractivos que posee nuestro destino turístico.

### **Objetivos específicos:**

- Ayudar a los diferentes visitantes a conseguir información adecuada.
- Ayudar a mantener al visitante con cualquier necesidad que tenga.
- Informarle sobre cualquier actividad que se realice en la ciudad.
- Darle información exacta a turista.

## **Actividades desarrolladas.**

- Motivar a los turistas que se acerquen a conocer de nuestro destino turístico a través de nuestro centro de información.
- Envío de correos a todos los miembros del Clúster para que se encarguen de llevar informaciones de sus instituciones al CIT para tener ser distribuidas a las personas que nos visitan.
- Colaboración con la ayuda del montaje de la noche victoriana.
- Encargado de recibir e informar a los visitantes de la noche victoriana.
- Apoyo al equipo en el Foro Universitario celebrado en las universidades UASD, O&M y Utesa de Puerto Plata.
- Solicitud a las diferentes instituciones acerca de sus actividades para exponerlas en el centro de información.
- Soporte a la consultoría de Fam Trip.
- Manejar las operaciones diarias del CIT
- Información detallada a cada visitante al CIT
- Recomendaciones a los visitantes acerca de hoteles, excursiones, museos, actividades nocturnas, playas.
- Nuestro trabajo es informar y ayudar al turista que llegue a nosotros e infórmale de cualquier duda o inquietud que tenga sobre alguna información o lugar que quiera ir a visitar o a conocer.
- Informe a nuestros turistas acerca de las ubicaciones de instituciones que velan por la seguridad, estabilidad y bienestar del turista tales como CESTUR, MITUR, CLUSTER.
- Guiar a los turistas a saber cuál transporte utilizar para volver a su hotel.
- Guiar el visitante para decirle cómo llegar a un lugar que desean ir.
- Dar la información correcta al visitante.
- Recomendar lugares a los cuales ellos pueden ir y pasar un buen rato.
- Ayudar al visitante con cualquier duda.

Los turistas que visitaron el centro de información turística fueron un total de 1,293. Los cuales se inclinaron más para conocer lo que es nuestra cultura ya que siempre llegaban muchos pidiendo información acerca de lo interesados que estaban en aprender más sobre nosotros y que el trato dado a cada cual siempre fue un trato sin interés y se sentían confiados al ver que podían conocer personas y tratarlas, muchos se interesaron en lo que fueron los museos tanto como el de ámbar como el de Gregorio Luperón los cuales los más visitados en todo el recorrido que se le daba ya que siempre estuvieron interesados en saber quienes eran todas esas personas que veían en las estatuas, también uno de los atractivos más llamativos fue el teleférico todo recorrido dado a los turistas siempre fue visitado por el interés de conocer lo que es nuestra loma y la historia del teleférico y sus orígenes, se interesaron bastante con Ocean World ya que es el parque acuático más aclamado por los visitantes y familias porque es una buena aventura, aparte de todo las playas de nuestra ciudad siempre fueron aclamadas por todos los turistas que iban solo o en grupo de jóvenes, la mayoría de los city tours que visitaban el centro de información solo preguntaban por las playas de la ciudad y por la playa de Sosúa por sus aguas cristalinas y buen ambiente para pasar un buen rato entre amigos y para tomar el sol.

Los visitantes que más pasaron por el centro de información turística fueron Estadounidenses, alemanes y franceses. Buscaban información acerca de nuestra cultura y nuestros lugares de atracciones. Les interesó bastante lo que fue el teleférico porque es uno de los atractivos más visitados por los turistas que vienen a la ciudad por primera vez, Ocean World ya que es nuestro parque acuático y las playas de nuestra ciudad que son lo que las personas más buscan para salir con la familia y compartir con los amigos.

Quienes más visitaron el centro de información buscando información sobre los lugares, museos y playas fueron los turistas que venían en grupo y/o en familia, los que andaban en grupo siempre eran un grupo joven de algunos 25-35 años de edad los cuales buscaban más conocer nuestra cultura y en los lugares de diversión para compartir y conocer nuestra ciudad, ellos visitaban Damajagua, Cayo arena, el Teleférico y Ocean World. La mayoría de los grupos jóvenes buscaban esos lugares para conocer y entretenerse aparte de ir a las playas y visitar frecuentemente algunos museos.

Los mayores que ya venían siendo de una edad aproximada de 45-75 andaban en pequeños grupos y en familia y buscaban más información sobre los lugares que podían ir a compartir ya que andaban con niños y adolescentes solo buscaban lugares en los cuales cada quien pudiera pasar un buen rato y disfrutar de su estadía.

El trabajo realizado en el centro de información turística fue de mucha ayuda para los turistas que visitaron el centro de la ciudad ya que se le brindó una información exacta de lo que buscaban y de lo que le interesaba y a los que estaban interesados en conocer lugares los cuales no habían visitados se les recomendó visitarlos para que se fueran con una nueva experiencia y le dijeran a sus amigos para cuando visitaran nuestra ciudad pudieran disfrutar por igual de la experiencia que ellos tuvieron y puedan recomendarles esas actividades a cualquier amigo, familiar o vecino que conozca.

Los que nos visitaron mayormente iban buscando mapas para conocer más el centro de la ciudad y algunos museos que estaban cercanos a otros lugares de interés ya que cada quien buscaba su propio entretenimiento, pero los jóvenes que andaban en grupo eran los más aventureros, a esos les interesaba más lo que era ir a playas y lugares bien llamativos como Damajagua, Zip line y Ocean World.

La información dada a los visitantes del centro de información fue información concreta y detallada a cada visitante que visitaba el centro de información, se les motivó a cada visitante para que se acercaran a conocer de nuestro destino turístico a través de nuestro centro de información el cual siempre estuvo ahí para ayudarlos. También se le dio soporte al montaje de la noche victoriana y se les invitaba a los visitantes a asistir a nuestra noche victoriana la cual se realizaba 1 vez al mes para mantener vivo ese estilo victoriano de nuestra ciudad, también se recibían a los visitantes que asistían y se les daba información acerca de actividades que habían y para que visitaran nuestro mercado artesanal.

Se le dio soporte con los Fam Trips y se manejaron todas las acciones del centro de información turística así como referirles hoteles, cuales playas visitar, museos de la ciudad e informales acerca de las actividades que se fueran a realizar en la ciudad durante el tiempo de visita para que no se perdiera ninguna actividad y disfrutara su estadía así tanto el hotel como en la ciudad. Se les informó a nuestros turistas acerca de las ubicaciones de instituciones que velan por la seguridad, estabilidad y bienestar del turista tales como CESTUR, MITUR, CLUSTER. Se les guió e informó de cual tipo de transporte tomar para llegar de vuelta a su hotel y en cual dirección está cada transporte para ellos poder tomarlo, se les informó que debe visitar el centro de información para cualquier duda y/o información que necesite.

## Anexos











