



GOBIERNO DE PUERTO RICO
COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO

SOLICITUD DE PROPUESTA REQUEST FOR PROPOSAL RFP-2023-0228-001

**SOLICITUD DE PROPUESTAS PARA SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL
DESARROLLO Y TRABAJO DE CAMPO DE ESTUDIO DE MERCADO**

SAN JUAN, PUERTO RICO
21 DE FEBRERO DE 2023

SOLICITUD DE PROPUESTAS PARA SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO Y TRABAJO DE CAMPO DE ESTUDIO DE MERCADO

RFP-2023-0228-001

I. INTRODUCCIÓN

La Compañía de Turismo de Puerto Rico (“CTPR”) es responsable de estimular, promover y regular el desarrollo de la industria del turismo en la Isla. Mediante la aprobación de la Ley Núm. 17-2017, conocida como “Ley para la Promoción de Puerto Rico como Destino”, se le delegó a la CTPR todas las facultades para realizar esfuerzos para promocionar y desarrollar el turismo interno. A esos efectos, la CTPR ha creado la marca oficial denominada “Voy Turisteando”, que agrupa una serie de iniciativas de promoción de los atractivos turísticos de Puerto Rico a los residentes de la Isla a través de plataformas digitales, redes sociales y eventos, entre otros esfuerzos de comunicaciones y mercadeo.

Para optimizar estas estrategias de comunicaciones y mercadeo, y fortalecer nuestro producto y calibre turístico, requerimos realizar un nuevo estudio de mercado.

II. OBJETIVO

Puerto Rico se encuentra encaminado a la recuperación de la industria turística luego de la Pandemia de COVID-19. La demanda actual de experiencias por parte de los turistas requiere un replanteamiento de la industria en general.

Un cambio que ha ido de la compra de bienes hacia una inversión en experiencias locales y auténticas ha ganado ímpetu en los pasados años. Esto ha tenido un impacto transcendental en toda la industria turística. Los consumidores están gastando una mayor proporción de sus ingresos discrecionales en actividades y experiencias más que nunca.

A la hora de atender a los turistas residentes, existe un creciente interés por comprender mejor la competitividad del destino desde la perspectiva del producto del destino y cómo los turistas locales perciben la compleja amalgama de elementos y experiencias del destino.

La CTPR se encuentra en un punto crucial para establecer el camino para desarrollar la industria turística del futuro. Aprovechando el gran impulso que enfrenta actualmente la industria, cuando las cifras de turismo están en niveles récord, el destino busca investigar más a fondo las tendencias recientes, quién es el turista interno (residente)-

su comportamiento, preferencias y puntos de angustia- el uso y las actitudes, la percepción y el impacto que las experiencias turísticas tienen dentro del segmento de turismo interno.

Para propósitos de esta Solicitud de Propuesta deberá suponer que el presupuesto para todos los servicios solicitados pudiera rondar entre \$650,000.00 hasta \$800,000.00.

III. SERVICIOS REQUERIDOS

A. Propuesta y metodología de investigación

Teniendo en cuenta esta situación, esta solicitud invita a los proveedores a presentar propuestas y metodología de investigación recomendada para proporcionar la información necesaria a la Compañía de Turismo de Puerto Rico para desarrollar un plan estratégico de que la ayude a fortalecer nuestra oferta turística en todos los niveles incluyendo:

- Llevar a cabo un estudio de Usos y Actitudes tradicionales (U&A por sus siglas en inglés) para comprender mejor y definir cómo los residentes de Puerto Rico interactúan con la percepción y el consumo y del turismo local. Crear una radiografía actualizada del consumidor.
- Desarrollar nuevas experiencias y fortalecer la oferta de experiencias existentes (alineadas con las necesidades cambiantes del consumidor)
- Estimular el crecimiento del consumo turístico entre las audiencias locales
- Capitalizar nuevas áreas de oportunidad dentro de la industria

Las propuestas deben considerar un enfoque que pueda proporcionar un alcance claro de lo que se necesita para mejorar la experiencia turística en la isla, considerando, entre otros, áreas tales como percepciones de la calidad del producto turístico, opiniones sobre la infraestructura turística (desde alojamiento hasta atracciones), servicio al cliente, impresiones generales de todos los negocios asociados al sector (hospitalidad, entretenimiento, alimentos y bebidas), mercadeo del producto turístico, necesidades y deseos del consumidor, factores decisionales, impulsos, preferencias, entre otros.

Al final de la investigación, la CTPR obtendrá los datos necesarios para tomar decisiones de desarrollo de negocio, políticas públicas y mercadeo para transformar la experiencia turística actual y convertirnos en un destino de clase mundial para todos, incluidos los residentes que son un importante segmento de nuestros consumidores.

La Radiografía del Consumidor (perfil del turista interno) del estudio tiene como objetivo potenciar el proceso de diseño de la estrategia para posicionar adecuadamente las experiencias turísticas a lo largo de las diferentes etapas del ciclo del consumidor:



*Adaptado del TNS Travel Model

Algunas áreas que apuntan a obtener claridad y conocimientos incluyen:

- Percepción de precios
- Preferencias individuales
- Preferencias colectivas
- Influencias
- Calidad del producto
- Calidad de servicio
- Calidad del personal (personal calificado, certificado y experimentado)
- Variedad de productos ofrecidos
- Características del producto
- Sostenibilidad y Turismo Responsable
- Flexibilidad y accesibilidad: adaptarse a necesidades especiales como restricciones dietéticas o acceso para sillas de ruedas

El producto turístico es una experiencia de consumo compleja que resulta de un proceso en el que los turistas locales utilizan múltiples servicios durante sus viajes. El proyecto de investigación tiene como objetivo secundario, pero no menos importante, comprender mejor la percepción de calidad de toda su infraestructura de servicios entre los puertorriqueños, desde el nivel laboral más bajo hasta el nivel de gestión ejecutiva.

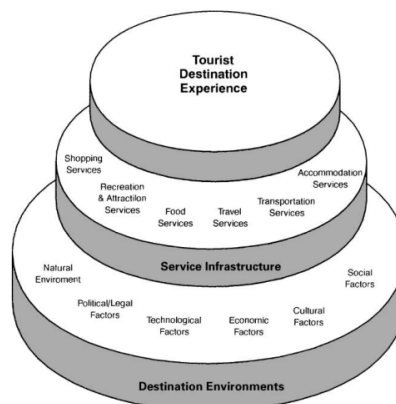


Fig. 1. A conceptual model of the destination product.

Esperamos que las propuestas consideren un enfoque multidisciplinario que considere metodologías cuantitativas y cualitativas para tener una comprensión completa de la dinámica del turismo en el mercado e identificar adecuadamente información valiosa que ayude a desarrollar una estrategia comercial exhaustiva para el sector.

Dado los diversos alcances del proyecto, el diseño específico del estudio y las fases de implementación es algo abierto para una mayor discusión en el proceso de solicitud de propuestas.

B. PÚBLICO OBJETO

La investigación debe enfocarse en presentar los hallazgos de los residentes de Puerto Rico únicamente. Debe tener una muestra sólida por región, género, edad, distribución, niveles de educación, empleo, ingresos (si existe), tamaño del hogar, número de niños como base.

C. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Se solicita una propuesta de proyecto de investigación que nos proporcione información detallada sobre los consumidores y su percepción sobre la oferta turística local, su consumo y los atributos de calidad de la experiencia turística. Estos datos ayudarán a PRTC a desarrollar estrategias y tácticas para mejorar la oferta actual y cumplir con las expectativas de los consumidores.

Los datos deben dar a PRTC una idea clara de los perfiles de los consumidores de turismo interno y su nivel de conocimiento, percepciones de las experiencias, percepción de la calidad y variedad de atracciones, accesibilidad, oferta de alojamiento, actividades y comodidades. Además, debe explorar con detalle las siguientes áreas:

- **U&A: Investigación de Usos y Actitudes para construir el perfil del viajero turista local**
 - ⇒ Comprender la percepción e importancia del turismo local.
 - ⇒ Definir los atributos en la mente de los consumidores (necesidades y deseos).
 - ⇒ Explorar los principales factores de satisfacción de la población local durante las experiencias turísticas por la Isla.
 - ⇒ Identificar hallazgos “insights” para robustecer el plan de comunicación con los consumidores.
 - ⇒ Actitudes – reconocer cómo la percepción de calidad afecta las actitudes y comportamientos hacia la oferta turística de Puerto Rico.

- **Percepción general sobre la calidad**- información (*insights*) sobre cómo se perciben las ofertas actuales, si cumplen con las expectativas, los factores que consideran al evaluar la calidad y formas de mejorar la experiencia real.
- **Valor** - Información sobre las percepciones de valor (precio, ofertas), el valor en la situación económica actual y la comparación con otros destinos.
- **Posicionamiento de producto**- comprender dónde se encuentra nuestro producto o servicio en la mente de los consumidores (residentes) con respecto a la calidad y/o cómo pueden distinguir la oferta de productos y servicios locales existentes como única.
- **Desarrollo de productos** – identificar áreas, productos, atracciones o servicios que la isla no ofrece y que son deseados por el público objetivo. Identificar vehículos que pueden fomentar la innovación y el impacto que los nuevos productos pueden tener para mejorar la percepción general de la calidad.
- **Actitudes**– reconocer cómo la percepción de calidad afecta las actitudes y comportamientos hacia la oferta turística de Puerto Rico.
- **Percepción de marca** – medir la visibilidad y el sentimiento hacia la marca de la Compañía de Turismo de Puerto Rico: Voy Turisteando.
- **Proceso de selección** – reunir información sobre la calidad del proceso al "comprar" y elegir un destino que llevan a cabo los residentes a la hora de decidir consumir el producto turístico local. Identificar los factores clave que la CTPR podría aprovechar en la identidad de marca y la estrategia de comunicaciones para abordarlos.
- **Concienciación e importancia de la Sostenibilidad y el Turismo Responsable**- Identificar aquellas necesidades especiales que tienen turistas locales y cómo la oferta actual las atiende. Explorar cuan flexible y accesible se percibe esta oferta que incluye restricciones dietéticas o acceso para sillas de ruedas, entre otros.

D. CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN (sujeto a cambios)

Fase 1

Proceso de licitación	28/02/23- 13/03/23
Evaluación de Propuestas	14/03/23
Comunicación de Determinación	15/03/23
Proceso administrativo de contratación	16/03/23-14/04/23
Diseño de Investigación	17/04/23 – 05/05/23
Trabajo de Campo – Fase 1	08/05/23 – 02/06/23

Análisis de Datos – Fase 1	05/06/23 - 16/06/23
Presentación de Resultados-Fase 1	16/06/23
<u>Fase 2</u>	
Revisión del Diseño de Investigación	01/09/23 - 15/09/23
Trabajo de Campo – Fase 2	01/10/23 – 31/10/23
Análisis de datos – Fase 2	01/11/23 – 15/11/23
Presentación de Resultados - Fase 2	20/11/23
<u>Fase3</u>	
Revisión del Diseño de Investigación	01/03/24 - 15/03/24
Trabajo de Campo – Fase 3	15/03/24 – 15/04/24
Análisis de datos – Fase 3	15/04/24 – 30/04/24
Presentación de Resultados - Fase 3	01/05/24

IV. El proponente seleccionado será responsable de lo siguiente:

1. REQUISITOS:

El proponente debe proveer las siguientes credenciales:

- a. Experiencia operando por más de 5 años
- b. Presentar estructura y equipo de trabajo
- c. Listado de clientes
- d. Indicar cualquier otro nombre bajo el cual el proponente ha conducido negocios en Puerto Rico.
- e. Dos (2) ejemplos resaltando estrategias efectivas aplicables a nivel local (*case studies*)
- f. Certificado de Elegibilidad expedido por la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico, acreditativo del cumplimiento de los requisitos requeridos para pertenecer al Registro Único de Proveedores de Servicios Profesionales, según dispuesto en la Ley Num. 73- 2019 y el Boletín Informativo Num. 2021-03 de la Administración de Servicios Generales

2. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Un Comité de Evaluación de Propuestas de Mercadeo (“Comité”) será el encargado de la evaluación de las propuestas sometidas. Luego de una cuidadosa evaluación de las propuestas, se notificará al proponente seleccionado por medio de correo electrónico.

Asimismo, la CTPR procederá a notificar a los proponentes que no fueron seleccionados.

El Comité evaluará las propuestas tomando en consideración lo siguiente:

- a. Credenciales del proponente
- b. Cumplimiento con los requisitos y servicios requeridos en el punto 2
- c. Presentación de plan de trabajo, metodología y estrategias
- d. Compensación y competitividad económica

V. REQUISITOS DE PRESENTACIÓN

Los interesados en someter propuestas pueden aclarar sus dudas enviándolas mediante correo electrónico al siguiente correo electrónico: marketing@tourism.pr.gov o llamar a Alexandra Ruiz, Principal Oficial de Ventas y Mercadeo, al (787) 721-2400 xt. 2230. Las referidas dudas y preguntas se responderán a todos los proponentes que confirmaron a la CTPR su interés en participar en el proceso, en el orden que sean recibidas. Esta sección de preguntas y respuestas se realizará en el horario de **9:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, hasta el lunes, 13 de marzo.**

Le agradeceremos que, en caso de que desee desistir de presentar una propuesta, lo informe al siguiente correo electrónico: marketing@tourism.pr.gov.

VI. ADVERTENCIAS GENERALES

La CTPR garantiza la igualdad de oportunidades para los proponentes interesados en participar en este proceso. No obstante, la CTPR tiene la potestad de rechazar cualquier propuesta que no vaya de conformidad con los servicios solicitados, no reúna los requisitos mínimos aquí establecidos o no esté acorde con la política pública establecida por la CTPR. Se aclara que el hecho de someter una propuesta a evaluación de la CTPR no equivale a que se vaya a llegar a un acuerdo de trabajo entre las partes. Una segunda propuesta para cada uno de los servicios aquí solicitados será seleccionada en caso de que el proponente agraciado no pueda o desista de ofrecer los servicios.

Además, la CTPR se reserva el derecho de negociar los términos y condiciones adicionales con el proponente seleccionado para llevar a cabo los trabajos aquí requeridos. La CTPR no reembolsará cualquier gasto incurrido por los proponentes.

Esta propuesta incluye diversos servicios solicitados, por lo que la CTPR se reserva el derecho de seleccionar desde un (1) proponente para que brinde todos los servicios incluidos en esta solicitud de propuestas, así como seleccionar varios proponentes para que brinden los diferentes servicios requeridos en esta solicitud de propuesta o en

alguna otra solicitud de propuesta emitida por la CTPR. El (Los) proponente(s) seleccionado(s) a ofrecer los servicios aquí solicitados o en alguna otra solicitud de propuestas emitida por la CTPR deberá cumplir con todos los requisitos y normas de contratación del Gobierno de Puerto Rico y de la CTPR.

###