

Recomendaciones para el fortalecimiento, comercialización y promoción de la Cultura Raizal

En el marco del proceso de acompañamiento orientado a incrementar la competitividad de las experiencias beneficiarias del proyecto para el fortalecimiento de las expresiones de la cultura raizal en San Andrés, se hicieron las actividades que se mencionan a continuación:

- Tres talleres: Diseño de experiencia turística (4 horas), Plan de negocio y costeo de la Ruta de la Cultura Raizal (8 horas) y comercialización de la Ruta (4 horas)
- Asistencia técnica por empresa para brindar recomendaciones sobre la operación de la experiencia turística (Entre 1 y 3 horas), en una combinación de actividades presenciales y virtuales.
- Asistencia técnica adicional en costeo de los productos y servicios de aquellos actores sobre los cuales se identificaron dificultades relación costo – beneficio.
- Identificación de necesidades de dotación para el mejoramiento de la experiencia turística.
- Visita del grupo de beneficiarios a las principales experiencias turísticas como estrategia para la apropiación de la Ruta.

En todas las fases de esta iniciativa se destaca el trabajo de los beneficiarios, los aportes con los que llegaron para promover la cultura y la tradición del Pueblo Raizal y el esfuerzo realizado durante el proyecto para fortalecer sus iniciativas y entenderse como parte de una Ruta que puede aportar al desarrollo del destino San Andrés, desde el valor cultural e histórico de su gente.

A continuación, se comparten algunas recomendaciones que pueden aportar al desarrollo de estos pioneros y, por ende, al posicionamiento de San Andrés como un destino de turismo cultural.

1. Fortalecimiento Ruta Cultura Raizal

1.1. Diseño de producto turístico

Si bien se realizó un módulo de diseño de producto turístico con los integrantes de la Ruta de la Cultura Raizal, enfatizando en la importancia de crear experiencias memorables que integren la cultura, las prácticas tradicionales, los saberes y los talentos locales, se recomienda fortalecer los esfuerzos para asegurar la innovación continua, reconociendo que el diseño de productos no solo consiste en ofrecer actividades y servicios, sino en desarrollar experiencias que conecten a los visitantes con la historia, la cultura y las tradiciones de la cultura raizal.

Se propone la realización de talleres de experiencias innovadoras, al menos una vez al año, en el que los emprendimientos tengan la oportunidad de conceptualizar y probar nuevas ideas.

Utilizando metodologías de experiencias centradas en el usuario se exhorta a los miembros de la ruta a colaborar con talentos locales para ir enriqueciendo sus propuestas. Se recomienda explorar el equilibrio entre escuchar historias y participar activamente en ellas.

Como parte del proceso, el equipo consultor, desarrolló narrativas que contextualizan cada experiencia desde el punto de vista histórico y anecdótico, así como el guion que dará lineamientos a los guías de turismo que acompañen la Ruta Turística. Se sugiere tomar el documento como una base sobre la que se requiere seguir trabajando para fortalecer cada día la información que se compartirá con los visitantes.

Se recomienda inicialmente:

- Primera Iglesia Bautista: Trabajar en la experiencia de recorrido tanto en el Museo como en la Iglesia. Reconociendo la calidad de la información audiovisual que se comparte, se requiere desarrollar un guion de interpretación del museo, así como de recorrido en las instalaciones de la Iglesia, que permita entender su importancia desde

el punto de vista religioso, pero, sobre todo, de los valores que aportó para el desarrollo del Pueblo Raizal.

- Ecofiwi: Reforzar la importancia de los elementos culturales como la gastronomía, la lengua, las artesanías, la historia y la literatura. Si bien estas expresiones hacen parte de la experiencia, donde el papel protagónico recae en el significado de la naturaleza dentro de la cultura raizal, es fundamental que todas las dimensiones de la cultura se integren a los guiones de quienes contribuyen a la propuesta turística.
- Booby Rock: Teniendo en cuenta que la experiencia que se ofrece se desarrolló como parte del proceso, será necesario seguir profundizando en ella para asegurar que, más allá de una preparación, se vive el compartir de la comunidad alrededor de la preparación de la sopa. Se requiere perfeccionar el guion incluyendo historias locales que trasladen al turista a la tradición de los nativos.
- Rondón Tour: Seguir fortaleciendo los espacios alrededor de la preparación del Rondón, el guion y la experiencia de senderismo para visitar la cueva de la sirena, así como la información que se pueda entregar sobre los ritmos e instrumentos de la isla, aprovechando el grupo musical que se integra a la experiencia.
- Posada Dermas Inn: Si bien es claro que la experiencia se caracteriza por su espontaneidad al compartir con la familia anfitriona, será relevante la definición de objetivos claros sobre lo que se espera que el visitante obtenga de su estadía. Esto garantizará que se cumplan las expectativas del turista, incluso en casos donde las dinámicas familiares no permitan el acompañamiento al visitante.
- Posada Bahía Sonora: Un desafío fundamental para la posada es complementar sus expresiones artísticas, incorporando elementos relacionados con la música y creando oportunidades para que los visitantes pasen de espectadores a interactuar activamente con estas manifestaciones, haciendo honor a su nombre.
- Talentos de la Isla: Se sugiere a los integrantes de la iniciativa aprovechar al máximo las oportunidades de colaboración que integren el arte, la música y la gastronomía, creando experiencias más completas y enriquecedoras para los visitantes. En todo caso, será necesario que cada uno fortalezca su contribución específica para el desarrollo de productos propios: Coco Art, profundizando en la relación entre la

historia de la Isla y la producción del coco; la fair table, Cleotilde Pomare, enriqueciendo la experiencia con información de los ingredientes y técnicas de preparación tradicionales, y Emilce Pomare, la cantante, compartiendo no solo su talento, sino también el significado cultural y espiritual del góspel en la cultura raizal.

1.2 Capacitación:

Con el objetivo de mantener la competitividad de la Ruta Turística de la Cultura Raizal, se propone la participación de los beneficiarios en procesos de formación principalmente en las siguientes áreas:

- Servicio al cliente: Fortalecer habilidades como la comunicación asertiva, el manejo de conflictos, la resolución de problemas y la estandarización de procesos.
- Marketing digital y generación de contenidos: Capacitar en uso estratégico de plataformas como Instagram y Tiktok, fomentando la creación de contenido para que cada iniciativa aumente su visibilidad y conecte con audiencias específicas.
- Storytelling: Entrenar a los empresarios en el uso de narrativas estructuradas y llamativas que destaquen elementos claves de la cultura raizal, así como las historias de sus líderes.
- Administración de negocio turístico: Promover el desarrollo de competencias en gestión financiera, fijación de precios y optimización de recursos para maximizar la rentabilidad asegurando la calidad y considerando las variaciones del contexto y las necesidades de comercialización.

1.3 Seguridad

Para garantizar la seguridad de las experiencias turísticas será necesario apoyar a los emprendimientos en la construcción de un diagnóstico de riesgos asociados a la experiencia, incluyendo los factores operativos, ambientales y aquellos relacionados con la

infraestructura. El diseño de protocolos de seguridad alienados con normativas locales y nacionales podría ser una herramienta muy útil para los prestadores.

La capacitación continua de los empresarios en temas como primeros auxilios, manejo de emergencia y procedimientos de evacuación, junto con la implementación de estrategias de comunicación para informar a los visitantes sobre las normas de seguridad, es fundamental para el buen desarrollo de las actividades.

Es importante definir un protocolo de mantenimiento de la infraestructura, las instalaciones y los equipos y establecer esquemas de inspección. Se requiere implementar señalización que indique salidas de emergencia y puntos de encuentro.

Algunas sugerencias puntuales se detallan a continuación:

- Ecofiwi: Revisar las condiciones de acceso dispuesto, especialmente durante la temporada de lluvias para prevenir accidentes por resbalones. Es importante seguir trabajando para que el camino sea seguro y accesible, minimizando los obstáculos que puedan requerir destrezas de los visitantes para sortear los obstáculos
- Iglesia Bautista: Evaluar las condiciones de acceso al mirador, ya que la inclinación pronunciada y la estructura de agarre podría representar un riesgo de accidente. Sin comprometer el valor estético e histórico del lugar, será importante considerar mejoras estructurales.
- Caribbean Night: Es prioritario intervenir el espacio destinado para las mesas y el disfrute de los turistas, implementando soluciones que permitan la realización de evento, incluso en condiciones climáticas adversas, como la instalación de una cubierto o la adecuación de un área elevada. Los senderos también requieren mejoras para que, en épocas de lluvia no se dificulte el tránsito de los visitantes.

1.4 Mecanismo integral de monitoreo y evaluación de satisfacción del cliente: que permita a los emprendimientos de la Ruta de la Cultura Raizal, medir, analizar y mejorar continuamente la experiencia y los servicios. Para eso se propone:

- Revisión constante de calificaciones y comentarios en redes sociales y plataformas digitales.
- Diseñar e implementar instrumentos de retroalimentación: Encuestas (físicas y digitales), que incluyan preguntas relacionadas a la prestación del servicio, la calidad, la atención y la autenticidad. Entrevistas con una muestra de turistas trimestralmente para profundizar en las percepciones.
- Análisis y uso de la información: Hacer reuniones trimestrales con los emprendimientos de la ruta para compartir resultados.
- Desarrollar planes de mejora continua con metas para implementar los correctivos que sean necesarios.

1.5 Inclusión de nuevas experiencias a la Ruta

Será importante considerar la inclusión de nuevas iniciativas que diversifiquen, enriquezcan la oferta turística y amplíen el impacto en la comunidad local.

Se recomienda integrar los talentos y saberes de artistas raizales que se dedican a la pintura, las artesanías, la escultura, la música y la danza; ya sea para que complementen experiencias actuales o para que den a la Ruta nuevas paradas.

Incluir emprendimientos de fair tables y restaurantes que promueven la gastronomía local, ir incluyendo nuevas posadas nativas, de acuerdo con las necesidades del mercado y complementar las actividades con la oferta de entretenimiento para disfrutar de los días de playa y de las noches con ritmos tradicionales.

Una opción para hacerlo sería por medio de una convocatoria anual para identificar los proyectos innovadores que complementen la oferta existente, en donde la sostenibilidad y los valores de la cultura raizal sean los protagonistas.

2. Comercialización

2.1 Fortalecimiento del Plan de Negocios de la Ruta

Si bien se hizo un ejercicio académico de la Ruta, es fundamental consolidar el Plan de Negocios con el fin de que sea transformado en una herramienta operativa que garantice la sostenibilidad económica e impulse la comercialización. Para ello, se requiere:

- Definir una visión de largo plazo con metas concretos e ingresos proyectados.
- Establecer indicadores para evaluar los niveles de satisfacción del cliente, porcentaje de turistas que llegan a la Isla y visitan al menos dos iniciativas involucradas en la Ruta, retorno económico para la comunidad e incremento de visibilidad de la Ruta en mercados nacionales e internacionales.
- Profundizar en los segmentos objetivo para diseñar estrategias que permitan captar mercados prioritarios.
- Fijación de precios: Diseñar una estructura de precios que sea competitiva y que refleje el valor de las experiencias ofrecidas y que tenga en cuenta, los costos operativos, los márgenes de ganancia para los prestadores, las tarifas comisionables y la estrategia de precios diferenciados por segmentos y tarifas especiales para grupos.

2.2. Canales de comercialización

- Agencias de viaje, nacionales e internacionales

Aprovechar la participación en ferias y eventos, tanto a nivel nacional como internacional para establecer acuerdos y alianzas estratégicas con agencias de viaje y empresas de gestión de destino para que se incluya la Ruta en paquetes turísticos de mercados estratégicos.

Dado que es importante ofrecer tarifas comisionables que sean atractivas para incentivar la venta, se recomienda que los empresarios de la Ruta sigan trabajando en el establecimiento del precio, considerando la calidad del servicio, sus costos operativos y las expectativas de los mercados objetivo.

- Operadores locales

Teniendo en cuenta que varias de las iniciativas de la Ruta están constituidas como operadoras locales, se recomienda que fortalezcan su rol como intermediarias para la comercialización de la Ruta. Par eso será necesario desarrollar alianzas con operadores nacionales e internacionales, así como con plataformas de distribución en línea (OTAs) como Booking y Expedia.

- Venta directa

Implementar estrategias de venta directa utilizando las redes sociales como canal principal y aprovechar las herramientas tecnológicas de los empresarios. Capitalizar los espacios físicos en la Isla, las posadas nativas y los puntos de información turística para establecer contacto directo con el consumidor final. Así mismo, trabajar en red, lo que significa que cualquier contacto que tenga el turista con alguno de los actores vinculados a la ruta, sea la oportunidad para dar a conocer otras actividades, servicios y/o experiencias vinculadas a la ruta. Se exhorta a la verificación de los sistemas de reservas y pagos electrónicos que faciliten las transacciones.

Se sugiere también involucrar a los habitantes de San Andrés en la promoción de la Ruta y que actúen como Embajadores, especialmente los taxistas.

2.3 Programa de fidelización: Pasaporte de la Ruta Cultural Raizal”

La propuesta busca la implementación de un programa de fidelización para incentivar la participación en las diferentes experiencias de la Ruta, utilizando herramientas como el “Pasaporte de la Ruta”.

Cada vez que el turista visite una iniciativa recibirá un sello distintivo de la experiencia vivida. Se ofrecerán incentivos y reconocimientos para aquellos que completen cierto número de actividades.

3. Promoción

3.1 Creación de identidad de la Ruta

Diseñar un logotipo e imagen visual que refleje los valores de la cultura Raizal y que pueda ser integrado en las diferentes herramientas de promoción que se utilicen. Se recomienda que sea un proceso colaborativo en el que participen, además de los beneficiarios, representantes reconocidos en la Isla de las diferentes expresiones culturales.

Se propone el uso del logotipo como un sello que distinga los prestadores de servicios turístico que se van uniendo a la Ruta de la Cultura Raizal.

3.2. Redes sociales:

Se propone desarrollar una estrategia de promoción en redes sociales, alrededor de la cuenta oficial @RutaCulturaRaizal que centralice y potencialice la visibilidad de los emprendimientos, que destaque la propuesta como única en el Archipiélago y que fomente la creación de una comunidad digital que crezca de forma orgánica y que se traduzca en visitas a las experiencias que promueven la cultura raizal en la Isla.

La idea sería trabajar inicialmente con Instagram y Facebook, priorizando el contenido visual, a través de stories y reels, que generen puentes entre las tradiciones raizales y las emociones de los visitantes. Los contenidos se crearían de forma colaborativa y cada emprendimiento compartiría imágenes y videos de sus experiencias; así como de aquellas que los turistas hagan durante su visita. Se sugiere crear un hashtag distintivo para todas las publicaciones #RutaCulturaRaizal.

Será necesario diseñar un calendario de publicaciones con periodicidad mensual, en el que se destaquen temáticas relevantes para la Ruta como: Sabores de la Ruta, Historias Raizales, Los Ritmos de San Andrés, Los artistas de la Isla, entre otros.

3.3. Inclusión de las experiencias en Plataformas especializadas.

Inscribir las experiencias de la Ruta en plataformas como Tripadvisor y Airbnb, incluyendo descripciones detalladas y visualmente atractivas.

3.3. Colaboración con influencers y bloggers

Invitar influencers especializados en viajes para que compartan sus experiencias y puntos de vista sobre la oferta cultural de la Isla.

3.4. Eventos y ferias especializadas

Se sugiere la participación conjunta en ferias de turismo nacionales en las que se destaque la Ruta como una experiencia única y sostenible de turismo cultural para acercarse a la historia y tradiciones del Pueblo Raizal. En principio se recomienda la presencia en ANATO en Bogotá y en Colombia Travel Expo en Medellín, así como en las ruedas de negocio que se realizan en el marco de estas ferias.

Dado que varios de los beneficiados son invitados a participar en eventos a nivel nacional, se sugiere que puedan aprovechar para compartir la información de todos los emprendimientos.

Teniendo en cuenta el mercado potencial internacional se recomienda presencia o material informativo en ferias como: la Feria Internacional de Turismo en Argentina, la Feria Internacional de Turismo ABAV y la ITB de Berlín en Alemania.

3.5. Puntos de Información Turística San Andrés

Considerando la importancia de los puntos de información turística en la Isla, especialmente el que está en el aeropuerto y el del Malecón, se propone aprovecharlos para promover la Ruta de la Cultura Raizal como una experiencia imperdible para los visitantes.

Para eso será necesario: Distribuir material promocional, especialmente folletos y mapas de la ruta y de cada experiencia y capacitar al personal que atiende los puntos.

También se recomienda que se haga promoción cruzada entre los emprendimientos, garantizando que dispongan del material promocional de la ruta y de cada uno de los prestadores.

3.6 Reconocimiento a experiencias que fomenten la cultura raizal:

Se propone institucionalizar un premio anual organizado por la Gobernación, destinado a destacar y reconocer a las iniciativas más sobresalientes en la promoción de valores y tradiciones de la cultura raizal.

La actividad y sus resultados, destacando casos de éxito, se convertirían en campañas de marketing digital que posicionen a las iniciativas como referentes, con el fin de atraer a turistas nacionales e internacionales en experiencias auténticas y transformadoras.

El premio motivaría a los participantes a innovar y elevar los estándares de sus iniciativas.

3.7 Fondo compartido para promoción

Se recomienda establecer en un fondo que reúna aportes de los emprendimientos participantes de la Ruta, proporcional al valor de sus experiencias, con el fin de financiar campañas de marketing digital, apoyar la creación de contenido y la impresión de folletos y material promocional.

Será importante que se cree un modelo de gestión de los recursos y se definan estrategias para promover alianzas y conseguir apoyo financiero.

Es importante reconocer que la oferta de la Ruta Turística de la Cultura Raizal se concibe como un nuevo producto para mercados existentes y que el posicionamiento puede tomar tiempo. Se debe trabajar conjuntamente para consolidar la oferta y atraer a aquellos

mercados que valoran las tradiciones, iniciativas e historia que se busca resaltar con esta oferta.