



**Decanato de Turismo**

**“Gestión de Turismo de Convenciones y Eventos, como  
Estrategia de Desarrollo para la Ciudad Colonial de Santo  
Domingo”**

**Sustentantes:**

Katherine Urdaneta	2013-2219
Lori Peña Segura	2013-2379
Fragnerys Vargas	2015-3219

**Monografía para optar por el título de  
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.**

**Asesores:**

Lic. Raysa González  
&  
Lic. Enmi Torres

**Distrito Nacional**

**Abril, 2020**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIAS</b> .....	4
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	7
<b>RESUMEN</b> .....	13
<b>INTRODUCCIÓN.</b> .....	14
<b>Capítulo I: Turismo de convención de la República Dominicana.</b> .....	16
<b>1.1 Conceptualización del Turismo Convención en la República Dominicana.</b> ...	17
<b>1.2 Tendencias del turismo de convenciones en Santo Domingo.</b> .....	18
<b>1.3 Situación actual del turismo de convenciones en la ciudad Colonial de Santo Domingo.</b> .....	20
<b>Capítulo II: Objetivos y técnicas para la estrategia de desarrollo de turismo de convención para la Ciudad Colonial.</b> .....	22
<b>2.1 Objetivos generales del plan de estrategia.</b> .....	23
<b>2.1.1 Objetivo General.</b> .....	23
<b>2.1.2 Objetivos Específicos.</b> .....	23
<b>2.2 Técnicas de la investigación</b> .....	24
<b>2.3 Población y Muestra de estudio.</b> .....	24
<b>Capítulo III: Ciudad Colonial</b> .....	25
<b>3.1 Antecedentes e Importancia.</b> .....	26
<b>3.2 Conceptualización.</b> .....	27
<b>3.3 Población y flujo de turismo en la ciudad Colonial.</b> .....	27
<b>Capítulo IV: Potencialidad de la Zona Colonial de Santo Domingo para el desarrollo como destino de turismo de convenciones y eventos (MICE).</b> .....	31
<b>4.1 Infraestructuras Hoteleras.</b> .....	33
<b>4.1.1 Hoteles Boutique de la Zona Colonial.</b> .....	37
<b>4.2 Recursos Históricos.</b> .....	39
<b>4.3 Oferta Gastronómica de la zona Colonial.</b> .....	42
<b>4.4 Medios de transportación en la República Dominicana y en la zona Colonial.</b> .....	43
<b>4.4.1 Sistema de transporte público.</b> .....	45

4.4.2 Sistema de transporte privado.....	46
4.4.3 Medios de transporte en la zona Colonial.....	47
<b>Capítulo V: Origen y Evolución del Turismo de Congresos, Incentivos y Negocios.</b> .....	49
5.1 Origen del Turismo de Negocios. ....	50
5.2 El turismo de Congresos, Incentivos y Negocios en la actualidad. ....	52
5.3 Clasificación del Turismo de Reuniones. ....	54
5.4 Características diferenciales que distinguen al Turismo MICE de los demás subsectores del turismo. ....	55
5.5 Características del Mercado MICE.....	56
5.6 ¿Cuáles son las características que un cliente MICE toma en consideración para la selección de las instalaciones donde se va a realizar su actividad? .....	58
5.7 Destinos de Turismo de Negocios con más flujo de Visitantes durante el 2019. ....	59
5.8 El Turismo de Congresos, Incentivos y Negocios en la República Dominicana.....	61
<b>Capítulo VI: Análisis mercadológico del Turismo de Congresos, Incentivos y Negocios de la Ciudad de Santo Domingo y la Zona Colonial.</b> .....	65
6.1 Santo Domingo como Destino Turístico de Congresos, Incentivos y Negocios. ....	66
6.2 Servicio y Calidad del Producto Turístico en Santo Domingo.....	68
6.3 Entidades, Empresas Públicas y Privadas que están Involucradas en el Segmento MICE. ....	70
6.4 Resultados e Interpretación de la Encuesta. ....	73
6.5 Estrategias de Promoción y Mercadeo utilizados en la Ciudad de Santo Domingo como Destino MICE que se pueden aplicar a la Zona Colonial. ....	83
<b>CONCLUSIÓN.</b> .....	85
<b>RECOMENDACIONES.</b> .....	87
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b> .....	89
<b>ANEXOS.</b> .....	93

## **DEDICATORIAS**

A mi madre Edith, razón por la cual he querido siempre salir hacia adelante y por el inmenso amor que nos tenemos. Por siempre dar lo mejor de ti a pesar de las adversidades.

En memoria de mi papito Luis, quien siempre será el amor de mi vida y me enseñó desde niña a amar lo simple y a perseguir mis sueños.

**Katherine Urdaneta.**

Este proyecto va dedicado primero **a Dios**, quien es el forjador de nuestros caminos y quien nos acompaña en todo momento.

A mis padres, **Yrene Segura y Salvador Peña**, quienes me han apoyado todo el tiempo, poniendo toda su confianza en mí, sabiendo que no los defraudaría.

Mi querida madre que con su amor, dedicación, confianza y apoyo incondicional siempre ha estado alentándome a estudiar para tener una buena educación sin importar los obstáculos.

A mis hermanos; **Lisbeth Peña y Paul Peña** por brindarme su apoyo todo este tiempo, ofreciéndome todo su amor y comprensión, preocupándose por cada paso que fui dando en el trayecto de esta etapa que casi culmina.

A mis **adoradas amigas y compañeras de monográfico**, sin ustedes este trayecto no hubiese sido tan fácil.

A mi abuela **Aidalina** por siempre animarme a seguir hasta finalizar esta etapa, a mi tía **Yurky** y mi primo **Edwin** quienes siempre estuvieron preocupándose y poniendo toda su confianza en mí.

A toda persona que siempre le intereso esta etapa de mi vida.

**Lori Aimeé Peña Segura.**

A mis padres, **Francisco Vargas y María del Carmen**, por haber construido la persona que soy hoy; todos mis logros se los debo a ustedes y con tanto orgullo incluyo este. Gracias por motivarme constantemente a realizar mis sueños y por ser partícipes de cada uno de ellos.

**Fragnerys Vargas Castillo.**

## AGRADECIMIENTOS

En estos momentos hay un millar de razones por las cuales debo sentirme agradecida. Principalmente, porque **Dios** ha sido fiel y ha estado presente en cada momento de mi vida, me ha cuidado, me ha guardado y guiado según su voluntad. Ha sido mi refugio y mi fortaleza.

Uno de los regalos más bonitos que Dios pudo darme fue **a mi madre**. Ella ha sido mi mayor impulso, mi roca en momentos de frustración y desesperación y quien me ha impulsado a seguir hacia adelante en momentos en los que pensé desistir. Por haber sido madre y padre para mí y para mi hermano. Por darnos la mejor educación y los mejores valores. Por haber hecho un trabajo ejemplar con nosotros.

Dicen que las abuelas son como segundas madres y esto es real porque lo he vivido con mis abuelas. Gracias mami **Pura** por toda tu ternura, tus cuidados y tus palabras de motivación.

Mi hermano **Víctor**, que a pesar de la distancia sé que está ahí. Deseo que pronto podamos reunirnos junto con nuestra madre.

Gracias, mamá **Luz** y papá **Bitita**, por enseñarnos que la sangre no es la única que crea lazos familiares y por darnos una hermosa herencia que es la familia de crianza, que a su vez es la familia verdadera. De niña recuerdo que decían: "Quizás para cuando seas una profesional no estemos físicamente para verte, sin embargo, estaremos sentados en los muebles del cielo mirándote y complacidos sabiendo que lo conseguiste." Hoy tengo la convicción que donde sea que se encuentren estarán viendo hasta donde he llegado, lo cual llena mi corazón de satisfacción.

Tía **Alba**, hemos sido compañeras desde hace 6 años y ha sido testigo de todo el sacrificio que ha representado trabajar y estudiar a la vez y como ella dice "no mancar" en ninguna de las dos cosas.

A mis tías **Belcia** y **Josefa**, por siempre mostrarme una sonrisa o palabra de ánimo.

A mi querido tío **Luis**, por el maravilloso legado que dejaste en mi vida y lo mucho que pude aprender de ti a través de nuestras valiosas conversaciones.

A mis primos **Luimi**, **Clarissa**, **Claudia**, **Ernesto** y **Juan Carlos** por su apoyo incondicional en momentos difíciles.

A mis amigas de antaño **Michelle** y **Raidy**, por recordarme que solo debía esforzarme un poquito más hasta conseguir mi meta y que estaba cada vez más cerca de alcanzarla. Por estar presentes en los momentos más difíciles de mi vida y por todo el cariño que he recibido de ustedes.

Mi querida **Anagilda**, gracias por tu sincera amistad y por ser mi dupla en muchas cosas.

Mi **lugar de trabajo** por 4 años, el **Hotel Catalonia Santo Domingo** y mis maravillosos **compañeros**, porque no hay mejor universidad que donde se adquieren las experiencias y vivencias laborales, además de una nueva familia.

A todas las personas que de una forma u otra han jugado un importante papel en mi vida, aunque hayan estado temporalmente o permanezcan, que me han enseñado diferentes cosas, que me han motivado, que me han regalado su

valioso cariño y amistad, su buena vibra y bonita manera de ver la vida. Gracias infinitas.

Finalmente, quiero agradecerme por haber superado mis expectativas, porque en momentos en los que estuve a punto de rendirme decidí seguir adelante, por todas las vivencias y experiencias que me han convertido en lo que soy. Por los nuevos retos que están por venir y la convicción que tengo de que los voy a lograr.

**Katherine Urdaneta.**

Le agradezco primero a **Dios** ya que sin el nada de esto fuese posible, quien siempre estuvo guiando cada uno de mis pasos en esta etapa de mi vida.

A las **amigas** que la universidad APEC me regalo, las cuales con el transcurso del tiempo fui conociendo y haciendo de este trayecto más fácil.

Mis asesoras la Lic. **Raysa Gonzalez y Enmi Torres**, quienes siempre estuvieron dispuesta ayudarnos, alentándonos a dar lo mejor, respondiendo nuestras inquietudes, confiando en cada una de nuestras habilidades.

Los **profesores** que en el transcurso de todo mi estudio universitario de alguna forma me transfirieron nuevos conocimientos, preparándome para el futuro que me espera.

Mis compañeras del trabajo de monográfico, **Fragnerys Vargas y Katherine Urdaneta** quienes nos complementamos de una forma en la cual nos supimos desenvolver para entregar un trabajo de calidad haciendo nuestro mejor esfuerzo.

A mis amigos con los cuales nos hemos apoyado mutuamente en nuestra formación profesional: **Dana Hernández, Bolívar García y Luis Eduardo Vargas**. Gracias por estar ahí.

A **mi familia** en general que siempre ha estado apoyándome incondicionalmente y preocupándose por cada paso que doy.

A todo el que me apoyo y se preocupó para concluir este trabajo.

**Lori Aimeé Peña Segura.**

Le agradezco a **Dios** por darme la bendición de mi familia y la salud para poder lograr este sueño, nunca me dejo sola siempre estuvo a mi lado. Gracias a mi madre, **María del Carmen Castillo**, quien siempre ha sido mi apoyo, mi confidente y mis fuerzas para seguir adelante. Es quien puso todo su empeño para que hoy yo sea profesional; ¡mami este título es de ambas y quiero que sepas que siempre has sido mi heroína y mi ejemplo que seguir, Te amo con locura!

A mi padre **Francisco Vargas**, que me ha apoyado en la búsqueda de mis sueños y siempre me mantiene con los pies en la tierra. A mis hermanos **Frariel** y **Fragmarys Vargas**, quienes, aunque parezca que siempre estamos en guerra tenemos nuestra única forma de demostrarnos cariño y gracias a ustedes debo enfocarme para ser su ejemplo por seguir.

Quiero agradecerles a mis **familiares, Tíos y Abuelos**, quienes con su apoyo incondicional siempre están presentes de una forma u otra en mi vida; Siempre recibo sus consejos y mensajes de aliento con todo el corazón y me sirven de sustento. Por igual agradezco a la Abuelita prestada que me dio la Vida, **Doña Josefina**, quien nos acogió como su familia a pesar de no tener una, con sus consejos, anécdotas y sabiduría ha sido un rayito de luz para mi familia pues con solo su presencia nos da paz y armonía.

Agradecerle a la **Universidad APEC**, a mis **profesores** y **compañeros** que fueron parte importante de mi crecimiento durante la carrera y porque me llevo de ellos grandes lecciones. A todos los amigos que me regaló APEC, principalmente a mi casi hermana **Lissett Gutiérrez** quien ha sido mi apoyo durante todo este tiempo de carrera, quien me ayudaba a pararme cuando no podía más y que sobre todo siempre con una sonrisa me decía que íbamos a salir de esta.

A mis mejores amigas **Jazmín de La Cruz** y **Vanessa Melo**, por ser mis aliadas en la vida, demostrarme que la familia no es solo de sangre, son las que siempre me han acompañado durante alegrías y tristezas, gracias por estar presentes en cada etapa de mi vida.

Por último, pero no menos importante, a mi ángel en la tierra, al **Señor Salvador**, por depositar toda su fe y confianza en mí, por brindarme la oportunidad de cumplir una de mis metas y ofrecerme el apoyo para lograrlo, le aseguro que su esfuerzo no fue en vano y que hoy gracias a usted estoy donde estoy.

**Fragnerys Vargas Castillo.**

## **RESUMEN**

Esta investigación pretende proponer una Estrategia de Desarrollo para la Ciudad Colonial para promover el turismo de convenciones, congresos y reuniones entre otros.

El turismo MICE es de gran importancia ya que aporta ingresos por personas de dos o seis veces superior al del turista tradicional y con esto puede llegar a ser más importante que el turismo.

No solo se beneficia a los empresarios turísticos, sino también a taxistas, hoteleros, centros comerciales y sobre todo, a la ciudad en sí económicamente.

## INTRODUCCIÓN.

La actividad turística trae consigo grandes beneficios a las comunidades receptoras, ya que proporciona fuentes de empleos, genera suministro de divisas, aumenta el Producto Interno Bruto (PIB), es un empuje fundamental para diversificar la economía de un país, entre otros beneficios; es por lo cual el turismo es uno de los pilares más importantes de la economía dominicana.

El turismo de Convenciones y Eventos (MICE), es decir Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exhibiciones es un segmento del turismo que genera interés a nivel mundial, ya que a pesar de que sus participantes se desplazan por un interés definido, este aumenta el uso de los servicios de hospedaje y crea un efecto multiplicador en el destino. Para la República Dominicana este tipo de turismo aún no ha sido explotado a gran escala, ya que según el informe de Flujo Turístico que realiza el Banco Central de la República Dominicana del total de turistas que viajaron al país durante el periodo de Enero – Julio del 2019 para un total de 4, 166,646 viajeros solo el 0,2% reportó que su estancia se debía a este segmento del turismo.

El propósito fundamental de esta monografía es presentar las potencialidades que posee la Zona Colonial de Santo Domingo (también conocida como Ciudad Colonial) para ser desarrollado como un destino para el Turismo de Convenciones y Eventos. Para poder demostrar su potencial se ha decidido realizar un levantamiento de los recursos históricos, naturales, medios de transportación, infraestructuras hoteleras que la componen, así poder resaltar los servicios y facilidades que ofrece. Se ha utilizado como apoyo los informes brindados por las autoridades reguladores de Turismo en la República Dominicana, sitios Web, Libros de Referencia, entre otros, para obtener

informaciones válidas y verídicas para ser presentadas en este trabajo de investigación.

Entendemos, que este proyecto de investigación puede servir de fuente de apoyo para las entidades públicas y privadas que deseen impulsar la Zona Colonial de Santo Domingo como un destino de Convenciones y Eventos. Por igual, dado los resultados de nuestro método de investigación pueden ser utilizados para dar respuestas a las necesidades del mercado.

## **Capítulo I: Turismo de convención de la República Dominicana.**

## **1.1 Conceptualización del Turismo Convención en la República Dominicana.**

República Dominicana no es solo un destino de ocio y playa, sino que también es un excelente destino para el turismo de negocios. Sorprende a tus invitados y garantiza el éxito de tu evento organizando tus reuniones de negocio en este increíble país caribeño. (Visitarepublicadominicana, n.d.)

En él podrás organizar y realizar reuniones y eventos de todo tipo contando siempre con unas condiciones inmejorables: su clima tropical, su oferta de entretenimiento, de naturaleza y de cultura, que lo confieren como un lugar perfecto para tus reuniones. (Visitarepublicadominicana, n.d.)

Otros de los factores que hacen de República Dominicana un destino idóneo para el turismo de negocio son su comunicación internacional y su red de transportes. El país está perfectamente comunicado gracias a sus ocho aeropuertos internacionales, que mantienen conexión directa con todos los aeropuertos importantes del mundo; además, cuenta con numerosos aeródromos que conectan con las ciudades más importantes del país en sus vuelos nacionales. La comunicación por carreteras también es buena, ya que dispone de autopistas que conectan con cualquier punto de República Dominicana. Sin olvidar los estupendos servicios de transporte de autobuses y taxis. (Visitarepublicadominicana, n.d.)

En República Dominicana, la mayoría de los hoteles y resorts cuentan con espacios polivalentes acondicionados para la realización de los eventos; además de disponer de múltiples centros de convenciones. Todos ellos están habilitados con salones y salas de reuniones equipados perfectamente para la mayor comodidad de los asistentes y con la tecnología necesaria. (Visitarepublicadominicana, n.d.)

En tu viaje de negocios podrás contratar alguna de las muchas empresas que se dedican a la organización de eventos y que ofertan servicios DMC (diseño, realización y organización), que se encargará de todos los detalles, como la logística, el alojamiento, el transporte, etc. (Visitarepublicadominicana, n.d.)

Por último, los mejores lugares para la realización de reuniones y eventos son los siguientes:

- Punta Cana y Santo Domingo, si buscas instalaciones más espaciosas y modernas.
- Puerto Plata, La Romana y Santiago, si son reuniones medianas.
- Samaná, Jarabacoa, Constanza, Barahona y Pedernales, si tu reunión es más pequeña, estos lugares ofrecen espacios más reducidos y discretos. (Visitarepublicadominicana, n.d.)

## **1.2 Tendencias del turismo de convenciones en Santo Domingo.**

Santo Domingo es considerado un destino excelente para reuniones y convenciones. La palpitante vida nocturna de la ciudad, su agitado ritmo de compras, su diversa gastronomía, la variedad de deportes, las atracciones de juegos, o el sol tropical. La extraordinaria combinación de una metrópolis sofisticada y moderna con un pasado de gran relevancia histórica, fina cocina y vibrante vida nocturna, así como su ubicación junto al Mar Caribe, próximo a excelentes playas, la hacen una opción de primera para convenciones. (Colonial Tours, n.d.)

En la capital dominicana se pueden celebrar reuniones de unas 1,500 personas en los grandes salones de los principales hoteles, tales como el Barceló Santo

Domingo, Hotel El Embajador, JW Marriot Santo Domingo, Embassy Suites by Hilton, Renaissance Jaragua, Crowne Plaza Santo Domingo y Catalonia Santo Domingo, hoteles que están ubicados uno al lado del otro en El Malecón, el bulevar que bordea el Mar Caribe. (Colonial Tours, n.d.)

Las reuniones, los congresos o conferencias transcurren de manera muy profesional en el país. La amplia disponibilidad de personal multilingüe para traducciones simultáneas, la más alta tecnología en equipos audiovisuales, personal de apoyo logístico altamente entrenado, así como excelentes servicios de transportación son algunas de las razones para escoger esta isla cosmopolita para celebrar su reunión, más aún el organizar impresionantes sesiones de plenaria, pequeños grupos bien integrados, seminarios y eficientes demostraciones son parte de un día cualquiera del personal dominicano que le ayudará a planificar su reunión. El personal de banquete y ventas de los hoteles puede asistirle y le recomendarán las personas y compañías externas que necesiten. Se caracterizan por saber trabajar en equipo y por su cuidadosa atención a los detalles. (Colonial Tours, n.d.)

También son expertos en como orquestar el equilibrio perfecto entre una reunión formal y las actividades de incentivos. Harán un uso eficiente del tiempo de su grupo entremezclando intensas jornadas de trabajo con la diversión durante la noche con temas especiales, excursiones sorpresa, visitas a las atracciones culturales y claro, mucha diversión. (Colonial Tours, n.d.)

### **1.3 Situación actual del turismo de convenciones en la ciudad Colonial de Santo Domingo.**

La actividad turística tiene una importante transcendencia a nivel internacional, dado que la misma engloba una serie de actividades y agentes dentro de los cuales se encuentran: personas, empresas, Estados, productos, servicios, oferta, demanda, infraestructuras hoteleras, de transporte y demás servicios, entre otros factores relacionados entre sí. Del mismo modo, figura como uno de los pilares económicos más importantes de la República Dominicana. (Godominicanrepublic, n.d.)

A través de esta investigación se trata de comprobar que el Destino Turístico de la Zona Colonial es un destino que posee elementos adecuados para impulsar el turismo de reuniones, pero carece de un modelo de gestión para este tipo de turismo. En las últimas décadas se han implementado modelos de desarrollo para la misma como un Destino Turístico Cultural pero no se ha impulsado el mismo como un potencial destino de convenciones. (Godominicanrepublic, n.d.)

El problema para resolver es aclarar que no existe un modelo de gestión para la Zona Colonial de La República Dominicana aplicado al turismo de reuniones, lo que conlleva una identificación de la potencialidad que posee el destino para el desarrollo de este y un análisis de las relaciones entre los actores involucrados en su planificación y gestión. (Godominicanrepublic, n.d.)

Se ha escogido la Ciudad Colonial de Santo Domingo, en la República Dominicana por ser una ciudad turística activa. La zona colonial es el lugar más histórico de Santo Domingo es también el más romántico, animado y cultural. Antiguamente era el hogar de los colonos españoles, que construyeron la ciudad amurallada como modelo para el resto de las Américas,

es un área repleta de museos, iglesias, tiendas, teatros, restaurantes y parques. Con una antigua casa colonial convertida en un hotel boutique, la famosa calle El Conde, salpicada de tiendas, cafés en las aceras y arte callejero, y cena en una de las plazas iluminadas con faroles. A lo largo del camino, tiene los sitios más antiguos de América, incluyendo la primera catedral, la primera calle pavimentada, el primer monasterio, el primer hospital, la primera universidad y fortaleza militar. (Godominicanrepublic, n.d.)

## **Capítulo II: Objetivos y técnicas para la estrategia de desarrollo de turismo de convención para la Ciudad Colonial.**

## **2.1 Objetivos generales del plan de estrategia.**

En este plan de mejora del turismo de convenciones se busca atraer y promover lo que es la organización de congresos y convenciones, exposiciones, viajes de incentivos y ferias a instituciones, organismos públicos y privados en la ciudad Colonial. (Jazo, 2014) Entre los objetivos que se quieren lograr con este plan de estrategia de desarrollo están:

### **2.1.1 Objetivo General.**

Identificar las potencialidades con las que cuenta la Ciudad Colonial de Santo Domingo para el desarrollo del segmento de congresos, incentivos y negocios en el contexto de Centroamérica y el Caribe.

### **2.1.2 Objetivos Específicos.**

1. Identificar los recursos con los que cuenta la ciudad de Santo Domingo para el desarrollo del turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad Colonial.
2. Determinar los beneficios que aporta al país el desarrollo del turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad Colonial.
3. Determinar el papel del Estado y las empresas gubernamentales en el desarrollo del turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad de Santo Domingo.

## **2.2 Técnicas de la investigación**

Para el correcto desarrollo del tema y poder tener una idea palpable sobre las opiniones del Turismo de Convenciones y Eventos en la Zona Colonial de Santo Domingo, se decidió implementar las encuestas para poder identificar conocimiento sobre este segmento de Turismo.

## **2.3 Población y Muestra de estudio.**

La población con la que se realizó la encuesta fueron los residentes del Distrito Nacional; este distrito tiene una población total de 965,040 habitantes, los mismos distribuidos entre 460,903 hombres y 504,137 mujeres, estos datos fueron recolectados según el informe Estadístico de la ONE para el año 2019.

Hemos elegido una muestra final de 103 personas encuestadas, debido a que fueron nuestra población accesible y que mayor conocimiento tenía sobre el tema, los mismos fueron encuestados acerca del turismo de Convenciones y Eventos, los encuestados facilitaron información de la frecuencia con la que asisten a esos tipos de eventos y de que proximidad han tenido en la Zona Colonial de Santo Domingo.

## **Capítulo III: Ciudad Colonial**

### **3.1 Antecedentes e Importancia.**

La Ciudad Colonial de Santo Domingo, fundada hace quinientos años, es una metrópoli llena de encanto y de ricas historias, por ser la urbe principal y la capital de la antigua española y de los territorios descubiertos, desde inicios del siglo XVI, cuando se produjo el extraordinario descubrimiento del Nuevo Mundo que cambió el curso de la historia. Esta ciudad tuvo en sus quinientos años de existencia muchas nacionalidades y condiciones políticas. De haber sido la primera corte virreinal española en América; pasó a ser capital de una isla de posesión francesa de la que se logró una independencia efímera; para luego volver a ser dominada por los haitianos contra los cuales se luchó hasta lograr la independencia nacional en 1844. En un corto período se anexó a España para luego establecerse desde 1865 la República Dominicana que todavía tenemos. La Ciudad Colonial, declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, posee singular gracia y guarda profundos vínculos con el pasado histórico de la antigua isla La Española. Los acontecimientos del ayer han quedado reflejados en la fisonomía de sus cinco siglos de existencia. Originalmente la villa de Santo Domingo, llamada Nueva Isabela en 1498, estaba ubicada al lado Este del río Ozama. Luego fue trasladada al lado opuesto del río y se le conoció como la villa de Santo Domingo, que poco después se elevó a la categoría de ciudad. Cuando así se le designa, se le otorgan escudos, privilegios y características, en el año 1508. (Vicini, 2014)

En los inicios del Siglo XV, se levantaron en La Española las primeras viviendas coloniales del Nuevo Mundo o del Continente Americano. Estas primeras casas, surgieron como producto de una necesidad obligatoria de alojamiento para los conquistadores españoles e inmigrantes, por lo que fueron levantadas en la parte este del río Ozama las primeras viviendas, fundadas por el gran

almirante y por su hermano Bartolomé Colón, aunque posteriormente fue trasladada a la parte oeste del río. (ANTONIO HERAS, 2013)

Este poblado fue llamado bajo el nombre de La Isabela, aunque tiempo después fue bautizada por su original nombre de Santo Domingo de Guzmán, el cual había tenido su asiento original, en la margen oriental del río Ozama. Existían, además, otros centros históricamente vinculados a la empresa conquistadora, de índole militar y económico, muchos de los cuales han desaparecido con el paso del tiempo. (ANTONIO HERAS, 2013)

### **3.2 Conceptualización.**

La Zona Colonial o Ciudad Colonial, es uno de los destinos turísticos más importantes de Santo Domingo y el más visitado de República Dominicana. La Zona Colonial es justo el lugar donde empezó la historia del Nuevo Mundo. Se encuentra ubicada a un lado de la desembocadura del río Ozama. Fue fundada por Bartolomé Colón el 5 de agosto de 1498 y trasladada en 1502 por Nicolás de Ovando, fue además la primera ciudad a la que la Corona Española otorgó la Carta Real y sede central de la administración del Nuevo Mundo. (ANTONIO HERAS, 2013)

### **3.3 Población y flujo de turismo en la ciudad Colonial.**

Durante el periodo 2010-2016, según el portal web Infotur, la tasa histórica promedio anual de la población de Ciudad Colonial decrece en comparación con períodos anteriores, esto indica que el PFTCC ayuda a fijar la población local en esta zona y atrae a nuevos residentes, lo que hace de este ámbito un lugar cada vez más vivo. (Alvarez, 2017)

Para febrero de 2015 fueron censados 1,694 negocios, de los cuales el 27.4% abrió sus puertas a partir de 2012, el mismo año en que se iniciaron las renovaciones de las calles de Ciudad Colonial. (Alvarez, 2017)

Mientras que entre 2013 y 2016 la economía se mantuvo con una dinámica progresiva con la apertura de 296 nuevas empresas y la creación de 1,232 nuevos puestos de trabajo (531 en el sector turístico) un 43% generado por los servicios de alojamientos, alimentos y bebidas, agrega la información. (Alvarez, 2017)

El movimiento turístico cultural se mantiene dinámico en la renovada Ciudad Colonial de Santo Domingo, donde conforme a las estadísticas sigue el crecimiento sostenido de visitantes extranjeros, de la ocupación hotelera y el aumento de la llegada de “cruceiros” al Puerto de Santo Domingo. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

Para un total de 382,005 visitantes extranjeros en el periodo comprendido entre enero-junio de 2017 a diferencia del pasado año.

El Observatorio Turístico Ciudad Colonial de Santo Domingo expresó que la vigorosa tasa de ocupación hotelera creció 19 puntos porcentuales hasta situarse en un 74 por ciento en 2016. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

La dinamización de la Ciudad ha seguido su velocidad de cruceiro y esta se ve reflejada en la llegada de “cruceiros” en este primer semestre de 2017, la cual se incrementó en un 101 por ciento en comparación al mismo periodo del año anterior.

Concretamente, un total de 123, 225 “cruceiros” han visitado la renovada Ciudad Colonial entre enero y junio, arrojan los datos ofrecidos por el Observatorio Turístico en su “Informe de Inteligencia Turística de la Ciudad

Colonial” correspondiente al primer semestre del 2017. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

Las proyecciones del Sistema de Capacidad de Carga del Observatorio Turístico, que monitorea el volumen de visitas en espacios públicos y los recursos turísticos, estiman que la Ciudad Colonial de Santo Domingo recibirá un total de 690 mil visitantes extranjeros durante el presente año 2017. Esto significará 40 mil visitantes más que el año anterior. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

El auge en la afluencia de turistas que experimenta este “Patrimonio Cultural de la Humanidad” obedece al trabajo de recuperación desarrollado durante cinco años por el Programa de Fomento al Turismo –PFTCC-, con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo –BID- y en coordinación con el Ministerio de Cultura, el Ayuntamiento del Distrito Nacional, las organizaciones comunitarias y juntas de vecinos, así como las distintas iglesias. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

El Ministerio de Turismo ha trabajado en la recuperación de las infraestructuras coloniales logrando una renovada expresión del turismo cultural que atrae a los visitantes extranjeros interesados en apreciar el valor histórico que guardan sus monumentos, algunas de sus casas y la alegre vida de sus calles y habitantes locales. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

Los museos son otro de los atractivos que mayor número de turistas extranjeros atraen. En este renglón las visitas se incrementaron en un 17 por ciento durante el primer semestre de este 2017. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

El registro de la Dirección General de Museos establece que tomando en cuenta dicho porcentaje un total de 532 mil 128 extranjeros visitaron los museos. Lo que, sumado a 41 mil 660 dominicanos, que también acudieron,

eleva a un total de 573 mil 788 las visitas en el indicado semestre. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

Los monumentos emblemáticos que reciben mayor flujo de turistas son el Alcázar de Colón, las Casas Reales, la Catedral de Santo Domingo y la Fortaleza Ozama. La Catedral es el monumento más visitado, según las estadísticas. Registró un promedio de 691 visitas diarias, y un volumen superior a las 800 visitas en los días de máxima afluencia. (Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial, 2017)

**Capítulo IV: Potencialidad de la Zona Colonial de Santo Domingo para el desarrollo como destino de turismo de convenciones y eventos (MICE).**

La Zona Colonial de Santo Domingo (también conocida como la Ciudad Colonial), es el núcleo urbano más antiguo de la Ciudad de Santo Domingo, en la República Dominicana, se construyó casi completamente durante el siglo XVI.

Fundada en 1496, la ciudad de Santo Domingo funcionaba como sede central español en el Nuevo Mundo y puerto habilitado sobre el río Ozama para expediciones y exploraciones hacia Cuba, México y América del Sur. Con la creación de la Real Audiencia de Santo Domingo en 1511, su conjunto arquitectónico y su planificación urbana sirvieron de modelo urbanístico para otras ciudades coloniales. (Tuncay, 2018)

La Ciudad Colonial es declarada por la UNESCO Patrimonio de la humanidad unos años antes (1989-1990) de la celebración del V Centenario (1992) de la llegada de los españoles a Las Américas. (González, 2015)

Actualmente, la Zona Colonial constituye uno de los 65 barrios del Distrito Nacional (DN) y representa el 0,07% de su superficie con una extensión de 196 hectáreas. El uso se concentra en lo residencial, religioso (Catedral, palacio arzobispal) y comercial orientado al sector turístico. En lo que se refiere a los indicadores sociales, cuenta con menos del 2% de la población total del DN y menos del 2% de su vivienda. (Tuncay, 2018).

La Zona Colonial a pesar de ser el lugar más histórico de Santo Domingo también es el más romántico, animado y cultural. Este barrio histórico consiste en un laberinto de calles estrechas llenas de maravillas arquitectónicas que van desde el siglo XVI hasta principios del XX. Sus calles te llevarán hasta edificios coloniales convertidos en museos, tiendas, hoteles, restaurantes y cafés en las aceras. (GODOMINCAN REPUBLIC, 2006).

La demanda turística 2017 y su relación con la capacidad de oferta hotelera existente en Ciudad Colonial reflejan una tasa promedio de ocupación del 65%

para el primer semestre 2017 y entorno al 79% en un día de máxima afluencia. El umbral de capacidad de carga establecido es de 90% de acuerdo con los parámetros del sistema de capacidad de carga y no ha visto superado durante el primer semestre. (Dominicana M. d., 2017)

A continuación, presentamos los recursos, ofertas y potencialidades de la Zona Colonial de Santo Domingo como un destino propicio para inversionistas y turistas de convenciones y eventos, con el objetivo de resaltar las características y cualidades que potencian este destino dentro del ámbito de este sector turístico.

#### **4.1 Infraestructuras Hoteleras.**

La zona colonia dispone de una óptima infraestructura hotelera las cuales cuentan con hoteles de primer nivel, cuenta con 149 opciones de hospedaje en la zona. Entre los cuales podemos mencionar:

- **Billini Hotel**

El Hotel Billini es un conjunto de inmuebles que establece un contraste entre lo antiguo y lo moderno, realza respetuosamente la historia de un bien patrimonial rico en detalles y elementos y alberga la modernidad de una arquitectura sencilla que, lejos de competir con la edificación ancestral y su entorno, logra su integración al nuevo uso con los más altos estándares de lujo y tecnología, con lo cual garantiza una estadía confortable llena de historia y cultura del Santo Domingo colonial. (Periche, 2015)

Este hotel tiene una capacidad de 24 suites, cuya superficie es de 25 y 33 metros cuadrados, estas exhiben un diseño moderno, confort lujoso y comodidades de alta calidad. Todas las habitaciones están decoradas con muebles de estilo retro chic, elegantes pisos de baldosas, toques de color llamativos y fotografías clásicas de moda en las paredes.

Los muebles de roble brasileño ligeramente sombreados brindan una sensación de calidez y comodidad. Los balcones o terrazas privadas ofrecen vistas del paisaje urbano de Santo Domingo, el tranquilo jardín mediterráneo y el patio del hotel o la espléndida Iglesia de Regina Angelorum, de 450 años de antigüedad.

Este hotel cuenta con 6 salones para eventos:

Salón presidencial : El salón de baile de 2260 pies cuadrados (210 metros cuadrados) cuenta con un techo alto y una lámpara de araña y ofrece una vista de nuestro jardín y un patio interior. La sala está equipada con acceso a Internet de alta velocidad, aire acondicionado, luz natural y acceso al aire libre para tomar aire fresco. Esta sala puede dividirse en espacios más pequeños.

Salón I: Esta sala de vanguardia presenta la última tecnología en un entorno elegante y único que destaca los hallazgos históricos del siglo XVII, como un muro colonial.

Salón II :Está equipado con los equipos audiovisuales más actuales, incluido un televisor de 42 pulgadas y destaca los hallazgos históricos del siglo XVII, como el Muro Colonial.

Centro de negocios: Con 100 pies cuadrados (10 metros cuadrados), la sala tranquila y privada es ideal para reuniones más pequeñas. Televisión de plasma y acceso a Internet de alta velocidad.

## Capacidades de los salones:

Nombre del Salón	Mt <sup>2</sup>	Tamaño de la Sala	Altura de lo Techos	Conferencia	Teatro	Banquete	Tipo U
Salón Presidencial Casona	210	Varios Salones	5	140	200	210	140
Salón I La Casona	30	5x6	2.75	20	30	28	20
Salón II La Casona	42	7x6	2.75	20	30	28	20
Salón III La Casona	25	5x5	2.75	15	20	20	18
Terraza Corner	100	20x5	Aire Libre	40	60	50	60
Terraza Rooftop	125	25x5	Aire Libre	30	40	35	20

Figura 4.1 Fuente : (ASOCIACION DE HOTELES DE SANTO DOMINGO , 2016)

- **Hodelpa Nicolás de Ovando.**

El Hostal Nicolás De Ovando es un hotel boutique colonial 4 estrellas de la cadena Hodelpa, localizado en el corazón de la ciudad colonial de Santo Domingo, a solo 30 Km del Aeropuerto de Internacional de Santo Domingo, con una arquitectura del siglo XVI y equipado con todas las amenidades modernas en las habitaciones. Las habitaciones finamente decoradas equipadas con alarma contra incendios y humo, TV cable color con control remoto, secador de pelo, baño full equipado, room service 24 horas.

El edificio principal del Hostal Nicolás de Ovando perteneciente a la cadena Hodelpa, fue construido en 1502, fue en su tiempo residencia de Nicolás de Ovando, primer gobernador de Las Américas. Actualmente es calificado como patrimonio histórico de la Humanidad por la UNESCO.

Sus espacios reúnen los elementos arquitectónicos propios del pasado colonial dominicano, las innovaciones de un diseño minimalista y contemporáneo y los sistemas tecnológicos de hotelería. El nuevo Hostal Nicolás de Ovando

comprende dos áreas principales, una de mobiliario y decoración coloniales y la otra de sobrio estilo contemporáneo. (Colonial Tours & Travel, 2019)

Este hotel cuenta con 97 habitaciones con aire acondicionado, teléfono con discado directo, internet, TV satélite, caja de seguridad y minibar.

Este hotel cuenta con 7 salones para eventos, más abajo las especificaciones:

NOMBRE DE LA HABITACIÓN	DIMENSIONES HEIGHT X WIDE X LENGHT (MTS)	Superficie	Sala de teatro	Cóctel	Banquete	Sala de reuniones	Forma de U	Clase
PATIO BARTOLOMÉ DE LAS CASAS	18 x 21.5	630m2	400	300	300	N/A	N/A	250
PATIO DE LOS DÁVILA	7.5 x 14	105m2	80	70	N/A	N/A	N/A	N/A
Fuerte El Invencible	-	-	200	150	N/A	N/A	N/A	100
AMBAR	3 x 4.9 x 13	48m2	40	50	50	20	20	15
Pedro Mir	3 x 4 x 6	15m2	15	N/A	N/A	15	10	N/A
LARIMAR	5 x 4.4 x 12.8	50m2	50	N/A	40	35	35	35
Restaurante	-	56.86m2	N/A	100	80	70	60	N/A

Figura 4.2 Fuente: (HODELPA NICOLAS DE OVANDO, 2016)

- **Hodelpa Casa Real, centro de eventos.**

Casa Real by Hodelpa, majestuosa mansión colonial del siglo XVI que fue uno de los lugares más importantes para hospedarse en la primera ciudad de América, Santo Domingo.

Su arquitectura y dimensiones de realeza corresponden a los hogares de los miembros más exaltados de la oligarquía colonial. Significativos eventos sociales y políticos han tenido lugar en sus muros a lo largo de los siglos.

Las galerías y los balcones de estilos más recientes agregan encanto al conjunto arquitectónico, mientras que las vigas de madera del siglo XVI y las

paredes de piedra originales aún se conservan en el edificio. Rodeada por la magia de la ciudad colonial, declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, Casa Real by Hodelpa es el espacio ideal para los eventos y celebraciones más importantes. (Casa Real by Hodelpa, 2019).

Este lujoso centro de eventos cuenta 213 metros cuadrados de espacio para eventos, full catering y planificación de eventos.

A continuación las capacidades:

	 SPACE	 U-SHAPE	 BANQUET	 COCKTAIL	 THEATER	 CLASSROOM	 BOARDROOM
<b>SALON MARIA MONTEZ B</b>	3619	80	120	150	180	140	
<b>SALON MARIA MONTEZ A</b>	3773	80	120	150	190	120	
<b>PATIO IMPERIAL</b>	1221	NA	150	250	100	140	

Figura 4.3 (Casa Real by Hodelpa, 2019)

#### 4.1.1 Hoteles Boutique de la Zona Colonial.

- El Hotel Doña Elvira es un hotel boutique ubicado en la zona Colonial fundado en 1550, que sirve como homenaje a todos los artistas pasados y presentes. Esta temática surge de su fundadora Doña Elvira de Mendoza, que es conocida como la poeta del primer mundo. El hotel es un homenaje a los artistas, pasado y presente. Doña Elvira de Mendoza es conocida como la primera poeta del nuevo mundo. Este hotel cuenta con 15 habitaciones tipo suite que están equipadas con todas las comodidades para los viajeros de placer o negocios.

- Antiguo Hotel Europa: Antiguo Hotel Europa opera desde 1930, sus características principales son sus exquisitos detalles y diseño de sus balcones metálicos. El edificio aún conserva su arquitectura original, incluyendo sus pisos como herencia de la arquitectura colonial. Este hotel boutique cuenta con 50 habitaciones que combinan el romanticismo de lo antiguo con la conveniencia de lo moderno. (Colonial Tours & Travel, 2019)
- El Hotel Conde de Peñalba es un bello hotel de estilo colonial ubicado en pleno centro de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, en una magnífica posición frente a la Catedral de Santo Domingo, la primera catedral fundada en América. (Colonial Tours & Travel, 2019)
- El Hotel Suite Colonial de Santo Domingo está ubicado en la Ciudad Primada de América (Zona Colonial), en el corazón de la ciudad de Santo Domingo, teniendo alrededor los principales monumentos históricos de nuestra época colonial. Suite Colonial es un hotel vanguardista, de arquitectura y estilo colonial, finamente equipado con los lujos que usted se merece. (Hotel Suite Colonial, 2016).
- Luca Hotel, este elegante hotel ubicado en el corazón de la zona colonial cuenta con una única creatividad y personalidad, el mismo cuenta con 11 cómodas habitaciones y cuenta con estacionamiento gratis, Wifi gratis, Restaurante y Spa.

## 4.2 Recursos Históricos.

La Zona Colonial de Santo Domingo está compuesta de recursos culturales e históricos, de monumentos originales, barrios centenarios y sus vecindades multiculturales que son invaluableles.

Según Maud Vennilli, arquitecta francesa, “La República Dominicana tiene un patrimonio global muy importante y muchos dominicanos viven gracias al turismo como actividad económica, argumentó para provocar a los convidados.” (Ciudad Colonial desde una perspectiva social, arquitectónica y urbanística, 2014)

Para implementar el desarrollo de la Zona Colonial y sus recursos se ha puesto en marcha el Programa de Fomento al Turismo de la Ciudad Colonial el cual tiene como objetivo el rejuvenecimiento de sus infraestructuras, la inserción social para agregarle valor a sus residentes y promover la calidad de los servicios ofrecidos en la misma.

A continuación, se mencionan los recursos históricos más visitados y de mayor relevancia:

- La Catedral Primada de América, (también conocida como la Basílica Menor de Santa María de la Encarnación) ubicada en la calle Arzobispo Meriño e Isabel la Católica. Construida entre 1510 y 1540 este edificio de estilo gótico, de 500 años de antigüedad, sigue siendo el lugar más importante para ceremonias oficiales y celebraciones religiosas. Recorriendo el interior se puede apreciar el ornamentado techo gótico de la catedral, pinturas al óleo de época colonial, salas de capillas sagradas, así como una zona con lápidas con restos de arzobispos. Los

restos de Cristóbal Colón fueron encontrados aquí en el siglo XIX. (GODOMINICAN REPUBLIC, 2006).

- El Alcázar de Colón fue inaugurado en 1957. Su colección incluye piezas que datan del siglo XIV hasta el siglo XVI, la misma cuenta con 22 salas, 20 de las cuales están dedicadas a la museografía. (Irizarri, 2016)
- Panteón Nacional este es el mausoleo que alberga los restos físicos de los más grandes héroes dominicanos. Ubicado en la Calle Las Damas casi esquina Calle Las Mercedes, este enorme edificio de piedra caliza gris cuenta con tres naves y un estilo neoclásico renacentista. A mediados del XX, se convirtió en un espacio para honrar a los ciudadanos más distinguidos de la República Dominicana según fue declarado por el tirano Rafael Leónidas Trujillo. (Rey, Conectate.com.do, 2019)
- Fortaleza Ozama Considerada como Patrimonio de la Humanidad junto a los otros monumentos de la Zona Colonial, esta fortaleza es la construcción militar más antigua de origen europeo en las Américas. Su nombre se debe a su ubicación cercana con el río Ozama. La construcción de la Fortaleza Ozama inició en el 1502 por el maestro constructor Gómez García de Varela bajo la supervisión del gobernador Nicolás de Ovando. La estructura fue completada en el 1508. (Rey, conectate.com.do, 2019)
- Iglesia de las Mercedes, una de las iglesias más históricas de la ciudad caribeña donde cientos de creyentes capitaleños acuden cada 24 de septiembre para honrar a la patrona del pueblo dominicano. La construcción de esta edificación religiosa comenzó en el año 1527, pero requirió casi 30 años de trabajo para ser terminada. (Ortega, 2019)

- Museo de las Casas Reales, Se construyó por decisión de la Corona Española para alojar sus principales instituciones oficiales en América: La Real Audiencia y Contaduría General y el Palacio de los Gobernadores y Capitanes Generales. De interés monumental con un fuerte carácter propio y alto interés de sus espacios internos, posee además bienes de interés cultural ligados a su arquitectura que forman parte integral de los valores que la institución tiene para ofertar a sus visitantes. (Dominicana M. d., 2011)
- Parque Colón Inaugurado en 1506 como Plaza Mayor de Santo Domingo, no comenzó a llamarse Parque Colón hasta 1887. Hoy en día, el parque tiene en su centro una escultura para honrar a Cristóbal Colón; realizado por el escultor francés E. Gilbert en el siglo XIX, representa al almirante apuntando hacia el norte con su dedo índice. (Astesana, 2016)
- Fuerte San Genaro / Bastión de San Genaro, el nombre original de este fuerte, fue construido en 1543. Es típico del estilo italiano construido en el siglo XVII. Su propósito era defender la ciudad de un ataque furtivo por tierra junto con su conexión Fuerte la Concepción. El muro en el que está construida esta puerta corría hasta el mar e incluía la Puerta de la Misericordia. (colonialzone-dr.com, 2012)

### 4.3 Oferta Gastronómica de la zona Colonial.

La Zona Colonial ofrece gran diversidad de restaurantes y bares, entre los más recorridos podemos destacar:

- **Mercado Colón** Es un multiespacio gastronómico, especializado en mostrar distintos tipos de comida y bebidas de la cual las personas pueden disfrutar en un mismo espacio. El menú de este restaurante está compuesto por tres negocios: La Pintería, Tapas Don Quijote y Pizzetta. Está ubicado en Calle Arzobispo Nouel 105, Santo Domingo 10210.
- **Jalao** Este restaurante quiere resaltar la cultura dominicana, Jalao, que adoptó el nombre de un dulce típico dominicano, cuenta con varios ambientes, en los dos pisos que posee el local, con 5 bares en diferentes áreas, entre ellas un salón especial para fumadores. (JALAO.COM.DO, 2019)
- **El Mesón de Bari** Cuenta con un menú dominicano servido en un ambiente relajado y rodeado de pinturas de artistas nacionales, está alojado en una hermosa casa colonial. (BOCAO, 2017)
- **Lulú Tasting Bar.** Los amantes de los buenos vinos podrán encontrar en este lugar un espacio para ellos. Además de disfrutar de una buena copa proveniente de las botellas de su vinoteca. El ambiente es amenizado con buena música por lo que es ideal para compartir y relajarse. (GROUP, 2018)
- **Caciba Rock & Roll Bar.** Este bar se resalta por su ambiente rockero y por la música ambiental referente al mismo estilo, este establecimiento

colonial y bohemio es el principal atractivo además de sus icónicos tragos.

- **Sega Zona.** Este establecimiento tiene mesas al aire libre para poder disfrutar de los tragos en plenas calles de la Zona Colonial.
- **Bar Lucía 203** Este bar cuenta con música en vivo, sus peculiares tragos y comida.
- **Sabina Bar** En nombre del cantautor español Joaquín Sabina para que sus fanáticos puedan disfrutar de su música.
- **Parada 77** Este Bar cuenta con 3 áreas diferentes: Terraza, pista de baile y azotea, estos tienen música variada adecuada a todo público.

#### **4.4 Medios de transportación en la República Dominicana y en la zona Colonial.**

Los Servicios de transportación de La República Dominicana, como en cualquier otro país en desarrollo aún tienen condiciones a mejorar, pero cuenta con una gran diversidad de medios privados y públicos para el tránsito de los turistas y residentes.

El País cuenta con 8 aeropuertos, los cuales son:

- Aeropuerto Internacional de Punta Cana (PUJ).
- Aeropuerto Internacional Las Américas (SDQ): Este se encuentra a 27.7 K.M de la Zona Colonial de Santo Domingo.
- Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón (POP), ubicado en la provincia de Puerto Plata.

- Aeropuerto Internacional Presidente Juan Bosch (AZS): Ubicado en la provincia de Samaná.
- Aeropuerto Internacional de La Romana (LRM).
- Aeropuerto Internacional del Cibao (STI): ubicado en la provincia de Santiago de los Caballeros.
- Aeropuerto Internacional La Isabela, Dr. Joaquín Balaguer, El Higüero: Ubicado en Santo Domingo.
- Aeropuerto Internacional María Montez (BRX), en la Provincia de Barahona.

La República Dominicana por igual cuenta con 13 Puertos, los cuales son:

- Puerto Amber Cove: Este se encuentra ubicado en la Bahía de Maimón, Puerto Plata, en la costa norte del país.
- Puerto Arroyo Barril, Samaná: Ubicado en la Zona Nordeste, Provincia Samaná
- Puerto de Azua: Ubicado en el a Zona Sur del País, provincia Azua de Compostela.
- Puerto de Barahona.
- Puerto de Boca Chica.
- Puerto de Cabo Rojo: Localizado en Zona Sur, Provincia de Pedernales
- Puerto de La Romana.
- Puerto de Manzanillo: Localizado en la zona Noroeste, Provincia Montecristi.
- Puerto de Puerto Plata.
- Puerto de San Pedro de Macorís.
- Puerto Multimodal Caucedo: Municipio de Boca Chica, Zona Este, Provincia Santo Domingo.
- Puerto Río Haina.

- Puerto Santo Domingo: Zona Sur, Provincia Santo Domingo.

#### 4.4.1 Sistema de transporte público.

- El Metro de Santo Domingo actualmente es el sistema más rápido de Santo Domingo, el mismo contiene 2 líneas: La primera se extiende desde la zona norte hasta la zona sur y la Línea 2 se extiende de Este a Oeste.



Figura 4.4. Fuente: (PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, 2016)

- La OMSA: Estos son la flota de autobuses de Transporte Público de la Ciudad de Santo Domingo.



Figura 4.5 Fuente: (Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, 2018)

#### **4.4.2 Sistema de transporte privado.**

- Los taxis, estos están ubicados en lugares estratégicos en los principales pueblos y ciudades, también en las afueras de las estaciones de autobuses, hoteles y zonas turísticas.
- Servicios de Uber y Cabify: El popular servicio de viajes compartidos UBER se lanzó en República Dominicana en 2015 y ahora opera en tres grandes ciudades: Santo Domingo, Santiago y Puerto Plata. Cabify también opera en Santo Domingo. Estas aplicaciones son tan seguras de usar en República Dominicana como en cualquier otro destino. (GODOMINICAN REPUBLIC, 2018)
- Autobuses interurbanos privados, el país cuenta con autobuses que conectan las principales regiones del país, entre ellos se pueden mencionar: Autobuses Metro, Caribe Tours, Expreso Bávaro, Transporte Espinal, APTRA, entre otros.

#### 4.4.3 Medios de transporte en la zona Colonial.

La Zona Colonial cuenta con sus característicos carruajes que te permiten un paseo en coches impulsados por caballos, estos son característicos por sus decoraciones de pinturas representativas del país.



Figura 4.6 Fuente: (Báez, 2020)

Actualmente se está desarrollando el sustituir estos coches por carritos eléctricos, el alcalde del Distrito Nacional, David Collado, anunció que estos, serán sustituidos por carritos eléctricos y que las primeras unidades serán costeadas con el sueldo de los directores de la Alcaldía. (Báez, 2020)

Entre otros medios de transporte ubicados en la zona, por ejemplo, Zona Bici el cual es un proyecto innovador de jóvenes que nace en el 2015 con el concepto de alquiler de bicicletas para recorrer la Zona Colonial.



Figura 4.7 Fuente: (Checo, 2016)

También encontramos el Colonial Road: Llega a la Zona Colonial RD una manera diferente de recorrer la Ciudad Colonial, Colonial Road nace debido a la necesidad existente de ofertarle al público que vive y transita en la Ciudad Colonial, una manera diferente de poder recorrer, disfrutar y vivir los encantos que esta ofrece. A razón de esto, Colonial Road nace con el objetivo de brindarle diferentes opciones al público para que este elija de qué forma desea recorrer la Ciudad Colonial. (GUIA DE LA ZONA COLONIAL, 2016)

**El Chuchu Colonial** es un recorrido por la Zonal Colonial durante 45 minutos y la misma cuenta con traducciones en varios idiomas.



Figura 4.8 Fuente: (ZONA COLONIAL R.D., 2016)

## **Capítulo V: Origen y Evolución del Turismo de Congresos, Incentivos y Negocios.**

## **5.1 Origen del Turismo de Negocios.**

La Edad Antigua data del año 3000 antes de Cristo hasta el 476 después de Cristo. Durante esta era los sumerios crearon la moneda lo cual contribuye con el incremento del comercio y por lo tanto, se desarrollaban viajes incipientes.

En la Antigua Grecia el ocio era muy importante al igual que el tiempo libre. El cual lo dedicaban a la cultura, diversiones, deporte y también a la religión. La gente realizó los primeros viajes con el motivo de asistir a los Juegos Olímpicos. Tanto participantes como espectadores solicitaban alojamiento y servicio de alimentación.

Heródoto, quien es considerado el padre de los escritores del turismo, describe los viajes que se realizaron en su época.

Durante esa misma época, en el Imperio Romano, los romanos solían visitar santuarios y templos, asistían a festividades y concurrían a baños termales. En un comienzo, los viajes se realizaban en busca del desarrollo del comercio militar, razones políticas o para comunicaciones que el Gobierno emitía a sus territorios. Más adelante, enviaban a sus arquitectos y artesanos a viajes para traer nuevos diseños y así poder construir nuevos palacios y tumbas. Viajaban a los balnearios de Grecia y Egipto ya con propósitos turísticos.

En las bahías se ubicaban las villas vacacionales que son considerados en la actualidad como los antecesores de los centros vacacionales.

En el 410 antes de Cristo se realizaban viajes con motivos de sabiduría y aprendizaje. Sócrates mencionaba a sus discípulos la importancia de viajar para adquirir nuevos conocimientos.

En el 344 antes de Cristo en Éfeso, lo que ahora es Turquía, gracias a la instalación de un gobierno democrático, una importante cantidad de turistas

arribaban a este lugar a lo que se convirtió en el centro comercial más famoso del mundo antiguo.

En la caída del Imperio Romano en el 476 después de Cristo, debido a las imposibilidades que los bárbaros imponían y la destrucción de las viabilidades, los viajes decayeron hasta la Edad Media.

En la Edad Media que comienza en el 477 después de Cristo hasta el 1453, surgen las peregrinaciones religiosas. Ya existían anteriormente, sin embargo, hubo un gran incremento por la extensión del cristianismo y del islamismo. Los lugares más concurridos eran Canterbury, Santiago de Compostela y Tierra Santa.

También se da a conocer la existencia de guías de viajes, los cuales poseían la información detallada de los lugares que se atravesarían y el tipo de hospedaje que iban a encontrar.

Para los años 1095 hasta el 1291 surgieron las Cruzadas que contribuyeron a revitalizar el comercio y los viajes. Razón por la cual los soldados, peregrinos y mercaderes debían trasladarse a diferentes lugares de la Europa Medieval.

El primer gremio de posaderos surgió en 1282 en Florencia, donde se transformó el hospedaje en una actividad comercial, donde precedentemente se consideraba como una acción caritativa. Se les permitió además la importación y venta de vinos. Para entonces ya se contaba con licencias de funcionamiento por un periodo de tres años. Para el 1290, el negocio de los posaderos aumentó y se contaba con 86 posadas.

En la Edad Moderna que abarca el periodo de 1454 hasta el 1789, hacen aparición los primeros alojamientos ya llamados hoteles (palabra francesa que se refería a palacios urbanos). En este tiempo, las grandes personalidades siempre viajaban con un gran séquito, lo cual hacía imposible alojarlos en palacios, por lo que se crearon este tipo de estructuras.

En 1492, fue una gran época para las expediciones marítimas españolas, portuguesas y británicas con el motivo de conocer nuevos pueblos y lugares. Lo que dio origen al Nuevo Mundo.

Para la Edad Contemporánea del 1790 hasta el año 3000, surgen varios factores que se consideran muy importantes para el turismo justo después de la Revolución Industrial, como los primeros viajes marítimos que Inglaterra ofertaba hacia América, el surgimiento de la primera agencia de viajes gracias a Thomas Cook, el travel check por parte de Henry Wells y William Fargo, el inicio de la hotelería moderna de la mano de Cesar Ritz, la fabricación en masa de autobuses y automóviles como transporte después de la Primera Guerra Mundial. Para la Segunda Guerra Mundial el turismo es paralizado por razones obvias.

Luego de todo esto, surge el turismo de elite y el turismo de masas. También hace aparición la estandarización del producto turístico. Posteriormente, nace el primer programa de viajero frecuente creado por Texas International Airlines en 1979.

Entre los años 1970 y 2000, el turismo se consolida definitivamente como derecho adquirido de la sociedad. (Mendoza & Ramos, 2014)

## **5.2 El turismo de Congresos, Incentivos y Negocios en la actualidad.**

Según la Asociación Internacional de Organizaciones Profesionales de Congresos, el turismo de negocios se define a través de las siglas en inglés MICE, que corresponden a Meeting, Incentive, Conference and Exhibition. Cuya traducción al español es Reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones.

La Organización Mundial del Turismo describe este tipo de turismo como actividades que se basan en la organización, promoción, venta y distribución de reuniones y eventos, así como de productos y servicios que incluyen diferentes tipos de reuniones gubernamentales, de empresas y de conferencias, convenciones, exposiciones y ferias. Es decir, se hace un esfuerzo de ventas y mercadeo a través de un departamento comercial para promocionar este tipo de eventos. (Morillo, 2016)

Siguiendo con lo que expone la OMT sobre este tipo de turismo, esta actividad se realiza fuera del entorno habitual de una persona, por al menos 24 horas, cumpliendo con los requisitos de las reuniones establecidas. Este tipo de actividades se ha posicionado en los últimos años como uno de los segmentos fundamentales del sector turismo, así como un importante generador de ingresos, empleos e inversiones.

Menciona también que el turismo MICE es uno de los principales factores para el desarrollo del sector servicios y que el 20% de los turistas que viajan en todo el mundo lo hacen por negocios.

Según Taleb Rifai quien es el secretario general de la OMT afirma que la industria de las reuniones juega un papel importante en el crecimiento de la economía mundial, como parte de la difusión de prácticas y conocimientos profesionales y también como factor clave para la mejora del entendimiento y las relaciones internacionales. (Mice in the Cloud, n.d.)

### 5.3 Clasificación del Turismo de Reuniones.

La OMT clasifica al turismo de reuniones de la siguiente manera:

**Convenciones y reuniones corporativas o de negocios:** Reuniones grupales o empresariales normalmente patrocinadas por una compañía, donde los asistentes son parte de esta o una extensión de ella (clientes, proveedores, socios). Muchas veces los gastos corren por parte de la misma corporación, puesto que es obligatorio asistir.

Dentro de las actividades a realizar, incluyen reuniones generales y formales, a fin de dar información, deliberar o llegar a un acuerdo por parte de los participantes, así como tratar asuntos comerciales. También es posible que existan exposiciones de algún tema.

- **Congresos de asociaciones:** Es el encuentro de grandes grupos de personas donde se discute o intercambian puntos de vista acerca de un tema en común, el cual puede ser profesional, cultural, deportivo, académico, entre otros. Pueden tener una duración de varios días y con sesiones simultáneas; así como realizarse de manera repetida, ya sea anualmente o cada varios años. Estas reuniones no son orientadas a los negocios.
- **Ferias y exposiciones comerciales:** Eventos comerciales o culturales que reúnen a miembros de un sector empresarial, profesional o social, organizado con el propósito de dar a conocer productos o servicios y llevar a cabo labores de relaciones públicas o de comercialización. Los asistentes acuden con el propósito principal de visitar el área de exposición.
- **Viajes de incentivo:** Las compañías llevan a cabo este tipo de viajes para reconocer a personas que han hecho bien su trabajo, alcanzando

objetivos establecidos, ya sea de ventas o productividad. A quienes se les reconoce su buen desempeño con la experiencia de un viaje.

- **Otro tipo de reuniones:** Todas aquellas que cumplen con los criterios antes expuestos: al menos 10 personas, con una duración de más de 4 horas y en una sede contratada.

Es importante señalar que este tipo de Turismo excluye: actividades sociales, actividades educativas formalmente establecidas, actividades recreativas, reuniones en campañas políticas, o las agrupaciones de consumidores o prospectos por una empresa con el propósito de presentar para su venta bienes o servicios, los cuales caen más dentro del marco del comercio detallista o al mayoreo. (Entorno Turístico - Hablemos de Turismo, 2016)

#### **5.4 Características diferenciales que distinguen al Turismo MICE de los demás subsectores del turismo.**

- La concentración de la celebración de reuniones, congresos, convenciones, ferias y otros eventos de tipo corporativo que se llevan a cabo durante el resto del año, reflejando en su mayoría altos índices de turismo.
- La inversión necesaria en infraestructura, promoción y captación de candidaturas, capacitación de los recursos humanos y tecnológicos, el impacto económico que genera sigue siendo un atractivo para las ciudades.

- Involucra diferentes agentes específicos tales como event planners, agencias de viajes, hoteles, así como restaurantes o empresas de transportes y otros.
- La elección del destino se realiza según la accesibilidad al destino ya que es uno de los elementos que condiciona el éxito o fracaso del evento y en ocasiones el prestigio del propio convocante o prescriptor; por lo tanto, la conectividad es determinante.

Así mismo el MICE no solo beneficia directamente a los empresarios turísticos que han sido contratados para atender los eventos de negocios; sino también beneficia a otros sectores tales como alojamiento, agencias de viajes, empresas de transportes, restaurantes, tiendas entre otros. (ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC) - Dirección de Turismo Sostenible (DTS), 2017)

## **5.5 Características del Mercado MICE.**

El sector MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) es el turismo de negocios en el cual el viaje está motivado por la realización de actividades laborales o profesionales por la asistencia a reuniones de negocio, congresos, convenciones, viajes de incentivo y otras reuniones similares.

Estas jornadas, presentaciones de producto, conferencias, simposios, foros, seminarios o cursos convocados con diferentes propósitos y magnitudes.

Toda la actividad relacionada con el turismo MICE se ha convertido en un importante elemento dinamizador del turismo sobre todo por el carácter desestacionalizado del mismo y el aumento de la demanda de servicios de gama alta.

El turismo MICE cuenta con unas características diferenciales y definitorias que lo distinguen del resto de subsectores:

- El sector está caracterizado por la concentración de la celebración de reuniones, congresos, convenciones, ferias y otros eventos de tipo corporativo en los meses de otoño y primavera. Los meses de octubre, noviembre, enero y febrero junto con los meses de verano son períodos del año caracterizados por la inactividad en del sector y la alta actividad dentro del MICE.
- A pesar de la inversión necesaria en infraestructura, promoción y captación de candidaturas, capacitación de los recursos humanos y tecnológicos, etc. el impacto económico y en imagen, tanto directa como inducida, sigue resultando especialmente atractivo para las ciudades.
- No es un turismo sectorial MICE integra agentes específicos como event planners, agencias de viajes, hoteles, entre otros, con agentes no específicos como los restaurantes o empresas de transportes.
- Fuerte concentración del negocio. El 20% de los agentes gestiona el 80% del negocio. Esta concentración suele producirse en base a criterios de dimensión (grandes eventos para grandes agentes) y tradición (clientes recurrentes).
- La elección del destino se realiza según la accesibilidad al destino ya que es uno de los elementos que condiciona el éxito o fracaso del evento y en ocasiones, el prestigio del propio convocante o prescriptor. Por lo tanto, la conectividad es determinante. (Mice in the Cloud, s.f.)

## 5.6 ¿Cuáles son las características que un cliente MICE toma en consideración para la selección de las instalaciones donde se va a realizar su actividad?

- A. **Instalaciones acogedoras:** esto debe incluir salas de sesiones, salas de conferencias, espacios para sesiones de grupo. Normalmente, los hoteles que son los de uso recurrente para los eventos, suelen incluir todos los insumos y personal capacitado para asistencia necesarios. Lo cual da la facilidad al contratante, de obtener todos los servicios en un solo lugar.
- B. **Ubicación del lugar:** distancia y conectividad, imagen del destino, seguridad, autenticidad, lugares de interés dentro y fuera del complejo sede y el clima. Importante que sea un lugar céntrico donde los participantes puedan movilizarse para lo que requieran, desde compras personales hasta cita de negocios.
- C. **Equipo técnico para eventos:** conexión a internet y Wifi (si es gratuito mucho mejor), video y sonido, proyección de calidad, equipos de traducción simultánea, iluminación adecuada. Esta es muchas veces una de las características más enfatizadas, pues suele ser lo que más llama la atención e impacta a muchos de los participantes.
- D. **Catering:** Instalaciones de restaurante, opciones de menú, opciones de configuración y menú. Como mencionamos en el primer punto de estas características, los hoteles suelen incluir varios servicios en un solo paquete que se le suele llamar presupuesto y uno de esos servicios es el de alimentos y bebidas.
- E. **Seguridad de los participantes:** garantía de privacidad, medidas preventivas ante cualquier incidente.

F. **Políticas del hotel:** tener muy en cuenta las políticas de reserva de habitaciones (ya sean individuales o grupo) y salones; también las políticas de cancelación, para ello se firman contratos o acuerdos con los hoteles participantes. La recepción de algunos envíos por correo. Participación del hotel en el evento. (Kulakova, 2017)

## **5.7 Destinos de Turismo de Negocios con más flujo de Visitantes durante el 2019.**

Según la plataforma de base de datos de hoteles y destinos para eventos especiales, centros de conferencia, centros de congresos, restaurantes, compañías audiovisuales o proveedores de banquetes y más, CVENT, estos son los destinos MICE más importantes por región: (Cvent Supplier Network , s.f.)

### **A. Europa:**

- Londres: Hoteles de reuniones 1012. Habitaciones: 109,357.
- Berlín: Hoteles de reuniones: 468. Habitaciones: 54,272.
- Barcelona: Hoteles de reuniones 439. Habitaciones 37,172.
- París: Hoteles de reuniones 1,547. Habitaciones: 97,194.
- Ámsterdam: Hoteles de reuniones 250. Habitaciones 28,755.
- Madrid: Hoteles de reuniones 388. Habitaciones 40,916.
- Frankfurt: Hoteles de reuniones 219. Habitaciones 224, 464.
- Roma: Hoteles de reuniones 687. Habitaciones 40,760.
- Praga: Hoteles de reuniones 452. Habitaciones 31,719.

- Múnich: Hoteles de reuniones 318. Habitaciones 32,310.

#### **B. América Latina y el Caribe:**

- Nassau, Bahamas: Hoteles de reuniones 29. Habitaciones 12,031.
- Playa del Carmen, México: Hoteles de reuniones 131. Habitaciones 31,337.
- Cancún, México: Hoteles de reuniones 135. Habitaciones 34,992.
- Punta Cana, República Dominicana: Hoteles de reuniones 65. Habitaciones 30,800.
- San Juan, Puerto Rico: Hoteles de reuniones 38. Habitaciones 5,682.
- Cabo San Lucas, México: Hoteles de reuniones 36. Habitaciones 6,812.
- Montego Bay, Jamaica: Hoteles de reuniones 46. Habitaciones 8,807.
- Ciudad México, México: Hoteles de reuniones 185. Habitaciones 25,264.
- Grand Cayman, Jamaica: Hoteles de reuniones 24. Habitaciones 2,679.

Otros destinos destacados de América Latina: Buenos Aires, Sao Paulo, Bogotá, San José y Rio de Janeiro.

#### **C. Estados Unidos:**

- Las Vegas
- Chicago
- Atlanta
- Dallas
- Nashville
- San Diego

- New York
- Miami
- Washington

**D. Asia:**

- Singapur
- Hong Kong
- Kuala Lumpur, Malasia
- Shanghái, China
- Tokio, Japón
- Seúl, Corea del Sur
- Beijing, China
- Bali, Indonesia
- Mumbai, India (García López, 2019)

## **5.8 El Turismo de Congresos, Incentivos y Negocios en la República Dominicana.**

En los últimos años, el turismo MICE ha tenido un gran incremento en la República Dominicana por la razón de ser el destino mejor conectado del Caribe. Pues bien sabemos, que contamos con 8 aeropuertos internacionales ubicados en puntos importantes del país, donde se reciben cientos de vuelos

de todo el mundo. Punto importante para el desarrollo del turismo en cualquiera de sus segmentaciones.

Actualmente en el país, la ciudad con mayor desarrollo del turismo MICE es Punta Cana. De hecho, está dentro del ranking de destinos MICE en el Caribe y Latinoamérica ocupando el cuarto lugar. Mencionado anteriormente, que cuenta con 65 hoteles de reuniones y una cantidad de 30,800 habitaciones.

El punto que nos interesa destacar como destino MICE es la ciudad de Santo Domingo. Este arduo trabajo está siendo liderado por la Asociación de Hoteles de Santo Domingo, que en conjunto con los diferentes hoteles de la ciudad se ha encargado de posicionarla como destino MICE en las diferentes ferias que se realizan a nivel nacional e internacional como motivo de promoción de la ciudad y lo que tiene para ofrecer.

Esta Asociación fue constituida en 1994, cuyo fin principal es agrupar a los establecimientos hoteleros del área metropolitana de la ciudad de Santo Domingo, servir como canal de negocios para los miembros de la asociación que en este caso son los diferentes hoteles que lo conforman, tomar acciones colectivas junto a sus miembros para mejorar la rentabilidad de las inversiones hoteleras y las empresas afines del sector turístico de la ciudad.

Dentro de los hoteles miembros de la asociación se pueden mencionar los siguientes:

- Hotel Radisson Santo Domingo
- Hotel Hodelpa Caribe Colonial
- Hodelpa Nicolás de Ovando
- Hotel Courtyard by Marriott Santo Domingo
- Hotel Barceló Santo Domingo

- Hotel Plaza Colonial
- Hotel Napolitano
- Casas del XVI
- Boutique Hotel Palacio
- Hotel Billini
- Hotel Embassy Suites by Hilton Santo Domingo
- JW Marriott Santo Domingo
- Hotel Catalonia Santo Domingo
- Hotel Real Intercontinental
- Hampton by Hilton Santo Domingo Airport
- Sheraton Santo Domingo
- Hotel Renaissance Santo Domingo Jaragua
- Hotel Holiday Inn Santo Domingo
- Hotel Novus Plaza
- Hotel Quality Real Aeropuerto
- Hotel Dominican Fiesta
- Antiguo Hotel Europa
- Hotel Aladino
- Hotel Weston Suites (Asociación de Hoteles de Santo Domingo, s.f.)

Estos hoteles, cada uno con sus diferentes estándares de calidad y servicio ofrecen diversas facilidades para realizar eventos en sus instalaciones y también para hospedaje.

Anualmente se desarrollan ferias en diferentes partes del mundo, donde gracias a la Asociación de Hoteles de Santo Domingo, los diferentes hoteles de la ciudad pueden asistir dependiendo del tipo de mercado al que se quieran dirigir. El fin es realizar citas con clientes interesados en conocer más sobre el destino al cual desean ir. Dentro de las ferias más importantes se pueden citar: IBTM World, IMEX, WTM, FITUR.

Muy similar a las ferias mencionadas anteriormente, es SDQ Santo Domingo MICE. Es una especie de canal de comercio que hace posible que hoteleros, suplidores aliados y otros profesionales relacionados a la industria de Grupos, Congresos, Convenciones, Eventos y Exhibiciones de la Ciudad de Santo Domingo y a otros expertos de turismo de la República Dominicana con compradores especializados de este sector se reúnan en un lugar que se define anualmente.

Quienes participan de esto tienen la oportunidad de formar parte del programa educativo y de diversas capacitaciones, además tener citas establecidas con anterioridad con los expositores y podrán aprovechar de un programa de visitas antes y después del evento a su elección.

**Capítulo VI: Análisis mercadológico del Turismo de  
Congresos, Incentivos y Negocios de la Ciudad de  
Santo Domingo y la Zona Colonial.**

## **6.1 Santo Domingo como Destino Turístico de Congresos, Incentivos y Negocios.**

Santo Domingo tiene un gran potencial turístico, económico y cultural. Una de las particularidades del turismo de congresos, incentivos y negocios es que no se centra en la estancia como único motivo de viaje de los turistas, sino que también pueden disfrutar de otros complementos como servicios gastronómicos, actividades sociales, visitas a plazas comerciales, centros de actividades deportivas, visitas a los centros culturales, contacto con los lugareños y otras actividades que de una manera u otra generan ingresos.

Este tipo de segmentación trae consigo la descentralización del turismo como lo conocemos convencionalmente, debido a que atribuye un aumento de la adquisición de complementos, contribuye con la creatividad e innovación de los expertos del área, vuelve más llamativa la imagen del destino para los clientes potenciales, además de que atrae la atención a los nuevos inversionistas.

El turismo de congresos contribuye con la dinamización del entorno del lugar donde se realice, debido a que como se ha mencionado anteriormente, los participantes de estos congresos regularmente salen de compras, asisten a zonas turísticas, giftshops, museos, restaurantes, entre otros.

Dentro de las actividades más recurrentes que realizan los asistentes a los congresos está el conocer un poco sobre la ciudad sede. Un punto que destaca en la ciudad de Santo Domingo es la Zona Colonial, cuyo perímetro consta de una gran diversidad de elementos históricos del Nuevo Mundo.

Santo Domingo es conocida por ser la “Ciudad Primada de América” debido a los hechos históricos acontecidos en la época de la colonización.

Es de conocimiento de muchos, que el sector turístico y sus principales empresarios han abogado por la construcción de un centro de convenciones

como tal en la ciudad como parte de la campaña de relanzamiento de la marca país para encabezar el Caribe como destino de MICE.

Esto también contribuiría con la una diversificación de la oferta turística de la República Dominicana como se le conoce: "Destino de Sol y Playa". En pocas palabras, que además de todo lo que el país tiene para ofrecer en el segmento de ocio, también se reconozca el potencial de la ciudad para la realización de diversos congresos, de que puedan recorrer la ciudad y ser partícipes de una diversidad de actividades.

En materia económica, esto permitiría el desarrollo de la comercialización y de la economía nacional.

El desarrollo del turismo MICE ayudaría a posicionar al país como un destino preferencial y vanguardista. Todo dependerá de las estrategias que se implementen para comercializar este tipo de oferta turística.

Por lo que es de vital importancia conocer al mercado meta, de esta manera se tomarían las acciones más apropiadas para la implementación de estrategias que puedan captar a este mercado.

Algo muy a favor del país, es la diversificación de su oferta, pues se han ido desarrollando en los últimos años el turismo ecológico, de aventura, deportivo, cultural y por último el MICE. Que con la ayuda del Ministerio de Turismo y ASONAHORES se ha tratado de que esta última sea la actividad principal en la ciudad.

República Dominicana es reconocida como destino por mercados importantes incluyendo Canadá, Reino Unido y Estados Unidos.

Por el momento, competimos como destino MICE en el Caribe con países como Puerto Rico, Cuba, Jamaica y Bahamas.

## **6.2 Servicio y Calidad del Producto Turístico en Santo Domingo.**

El término de servicio enfocado a la materia del turismo se define como un conjunto de acciones que realizan los establecimientos turísticos por conseguir la satisfacción y cubrir las necesidades de sus usuarios.

Se entiende que el servicio posee las siguientes características: es intangible, son servicios diversos, sin embargo tienen características básicas similares por lo que se dice que es heterogéneo y de carácter perecedero porque debe consumirse al momento debido a que no se puede almacenar.

En cuanto a la calidad, puede decirse que es un conjunto de propiedades distintivas que posee un servicio o producto y qué satisfactorio ha sido para el usuario o consumidor.

En Santo Domingo, la calidad y el servicio para el turismo MICE están involucradas con las características que este tipo de clientes busca para la realización de sus eventos. En este caso, los factores que se deben tomar en cuenta son:

- Calidad de la infraestructura de los hoteles: exigen que sea un lugar acogedor, espacioso, con tecnología moderna. Es decir, los hoteles deben preocuparse por mantener sus instalaciones en las condiciones óptimas para realización de cualquier índole de eventos.

Una ventaja por mencionar de la ciudad es el remozamiento de la Zona Colonial. Lo cual aporta un gran valor a la oferta turística. Además de que esta posee diversos establecimientos comerciales, donde los turistas pueden suplir cualquier tipo de necesidad y también conocer sobre la cultura dominicana sin tener que salir de este perímetro.

- **Calidad de los alimentos y bebidas:** en lo que respecta a gastronomía, existe una gran variedad de sabores criollos y típicos además de una mezcla con lo internacional. Esto es lo que caracteriza la diversidad de restaurantes que poseemos en la ciudad.

Algo que llama la atención de muchos turistas es precisamente la variedad en la oferta gastronómica de Santo Domingo. Desde la zona metropolitana hasta la Zona Colonial, donde en su mayoría son restaurantes con comida típica gourmet.

- **Calidad del transporte y las vías de acceso:** En cuanto a transporte se refiere, la ciudad cuenta con una cantidad notoria de empresas de transporte terrestre, algunas de transporte marítimo y aéreo. También con servicios de transporte privado de manera continua. Cada uno de estos con sus respectivos tarifarios. A pesar de que la ciudad tiene muchas vías importantes con imperfecciones, se debe reconocer que está debidamente señalizada y que posee otros elementos importantes para el tránsito.
- **Calidad del medioambiente:** En las últimas décadas más personas están siendo conscientes del daño que se ha estado provocando a los recursos naturales, por lo que se han tenido que tomar una serie de acciones que permitan contrarrestar lo negativo. Para muchos turistas, es muy importante la situación medioambiental de un lugar antes de viajar, además de ser conocedor de cuáles son las medidas de responsabilidad social que las empresas dedicadas al turismo están accionando para que su comunidad sea un ente diferenciador.
- **Calidad de la seguridad:** No es un secreto de que en todos los países del mundo existe un riesgo de inseguridad y Santo Domingo no es la excepción. Hay un arduo trabajo del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística en sinergia con otras autoridades de seguridad nacional y hoteles para conseguir que la seguridad del turista que visite la ciudad

será primordial. Cabe destacar que en la Zona Colonial siempre hay patrullas bordeando el perímetro para asegurarse de que todo esté en orden.

- **Calidad del talento humano y del servicio:** Siempre se ha destacado la simpatía y la hospitalidad del dominicano, siendo este uno de los factores principales para que un turista quiera regresar de nuevo al país. Cada hotel de manera individual tiene su metodología de capacitación para los colaboradores que tienen un trato directo con el turista. Esto va muy de la mano con los estándares de la cadena o marca.

El mercado MICE es muy exigente con relación al servicio, por lo que es de vital importancia contar con colaboradores dispuestos, amables y capacitados en la materia.

### **6.3 Entidades, Empresas Públicas y Privadas que están Involucradas en el Segmento MICE.**

Para el desarrollo de la actividad turística en una nación, es muy significativo la colaboración de empresas especializadas de carácter público, privado, nacional e internacional.

Así como el aporte de empresarios e inversionistas que estén interesados en explotar proyectos nuevos y ambiciosos.

Diferentes entidades, empresas del Estado, empresas privadas e inversionistas se han estado involucrando para la gestión del desarrollo del turismo MICE en Santo Domingo:

- A. Ministerio de Turismo de la República Dominicana:** "Es la institución gubernamental encargada de asegurar el desarrollo sustentable del turismo en el país a través de la implementación de políticas de regulación y promoción de conformidad con los objetivos, metas y

políticas nacionales determinadas por el Poder Ejecutivo. " (Ministerio de Turismo de la República Dominicana., s.f.)

**B. ASONAHORES:** "Ha tenido como propósito ser la entidad cúpula en la República Dominicana de la industria turística, teniendo como propósito la representación de los distintos actores del sector turístico ante instancias locales e internacionales; promover el desarrollo de la industria turística; y procurar la acción cohesionada entre el Gobierno y el sector privado. De conformidad con las leyes dominicanas sobre las Sociedades Sin Fines de Lucro, ASONAHORES es dirigida por una Junta de Directores que define las políticas y lineamientos generales, en conjunto con el Comité Ejecutivo que maneja las iniciativas de la asociación. La vicepresidencia ejecutiva se encarga de ejecutar las acciones aprobadas por la Junta de Directores y el Comité Ejecutivo. " (Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES), s.f.)

**C. Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD):** "Su objetivo es contribuir con el incremento de las exportaciones y las inversiones en favor de la economía del país de manera gratuita. " (Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana., s.f.)

**D. Oficinas de Promoción Turística (OPT):** Tanto a nivel nacional como internacional se encargan de la captación de los diferentes mercados. Son regidas por el Ministerio de Turismo.

**E. Santo Domingo MICE:** "Es la plataforma de comercialización que permite reunir en un mismo escenario a los hoteleros, suplidores aliados

y otros profesionales relacionados a la industria de Grupos, Congresos, Convenciones, Eventos y Exhibiciones de la Ciudad de Santo Domingo y a otros expertos de turismo de la República Dominicana con compradores especializados de este sector. " (Santo Domingo MICE, 2019)

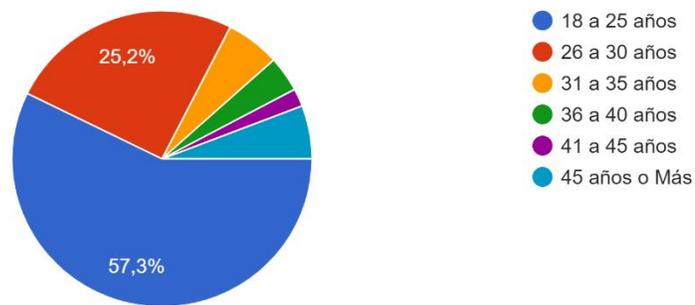
**Banco Popular Dominicano:** Se autodenomina como el banco del turismo dominicano. "La cartera de crédito del Banco Popular al sector turístico, acumulada al mes de noviembre 2019, asciende a RD\$26,374 millones, representando el 45.8% de la cartera de crédito total al sector. " (Banco Popular Dominicano, 2019)

- F. Asociación Dominicana de Prensa Turística (ADOMPRETUR):** Se encarga de difundir de manera periodística las informaciones relevantes sobre el sector turístico.
  
- G. Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT):** En búsqueda de alianzas entre el sector privado y del Estado, para fines de desarrollo del turismo de negocios.
  
- H. Clúster Turístico de Santo Domingo:** Mejora la competitividad de la productividad del valor turístico de la ciudad.
  
- I. Las Agencias de Viajes:** Fuguen como intermediarias para la captación de negocios, incluyendo en su oferta servicios complementarios además de los básicos.

## 6.4 Resultados e Interpretación de la Encuesta.

Gráfico No.1

Edad  
103 respuestas



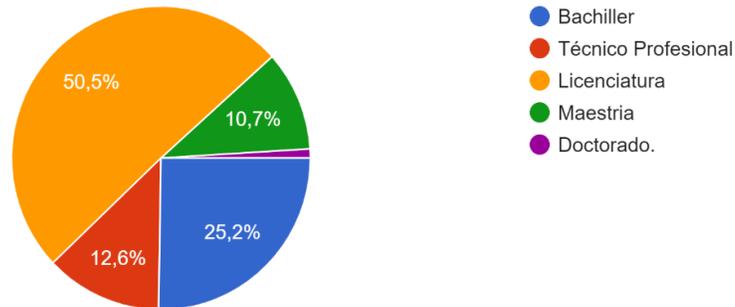
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo, 2020).

Para poder recopilar la información necesaria la encuesta fue realizada a 103 personas, distribuidas entre hombres y mujeres todas residentes en el Distrito Nacional de Santo Domingo, República Dominicana. Estas respuestas fueron de gran utilidad para identificar el conocimiento de los encuestados sobre el turismo de convenciones y eventos y ayudarnos a desarrollar la investigación para este trabajo.

Mediante los resultados podemos observar que el rango mayoritario de encuestados tenía entre 18 a 25 años, siendo estos representantes del 57,3% de los encuestados mientras que el rango con menor respuestas son las personas con 45 años o más siendo estos el 5,8% de los encuestados.

## Gráfico No. 2

Nivel Escolar  
103 respuestas



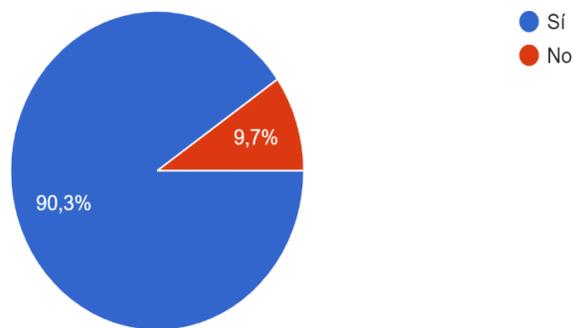
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo,2020).

En términos de educación la mayor parte de los encuestados cuentan con una Licenciatura con un 50,5%, seguidos de estudiantes Bachilleres con un 25,2% y con una menor participación los encuestados con Maestrías que representan un 10,7%, esto nos deja claro de que la gran mayoría de nuestros encuestados son profesionales.

### Gráfico No.3

¿Ha tenido la oportunidad de desplazarse a otras zonas diferentes a su residencia para asistir a reuniones, conferencias o seminarios?

103 respuestas



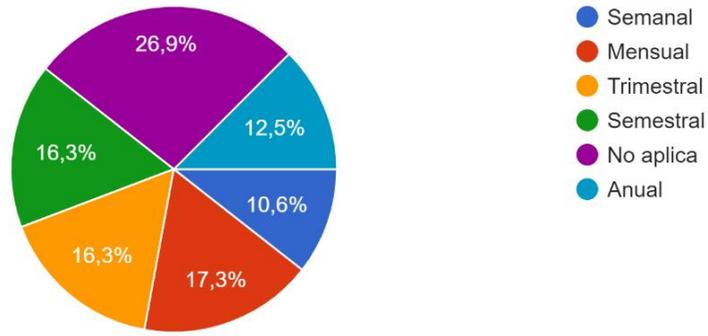
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo,2020).

De igual manera se preguntó a los encuestados sobre la frecuencia con la cual deben realizar viajes para asistir a convenciones y eventos fuera de su residencia, obtuvimos un 90,3 de respuestas afirmativas y un 9,7% de respuestas negativas, por lo cual nos denota que la gran mayoría debe viajar por motivos laborales/ profesionales.

#### Gráfico No.4

¿Con cuanta frecuencia debe desplazarse a estos eventos?

103 respuestas



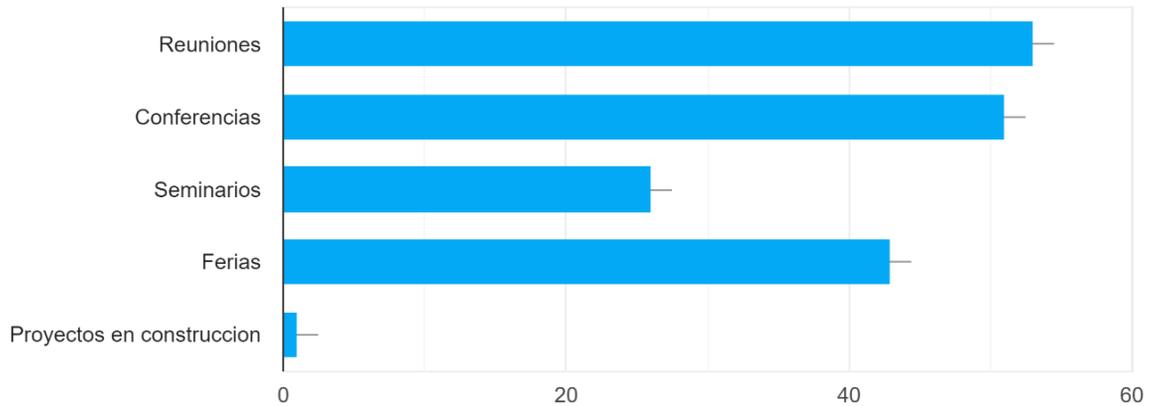
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo,2020).

En seguimiento a la pregunta sobre los desplazamientos a Convenciones y Eventos, el 26% de los encuestados arrojó que no se desplazan con frecuencia para asistir a estas actividades, mientras que un 16,3% se desplaza de forma semestral y un 16,3% trimestralmente.

### Gráfico No.5

¿A cuáles eventos asiste más? Puede elegir varias opciones.

103 respuestas



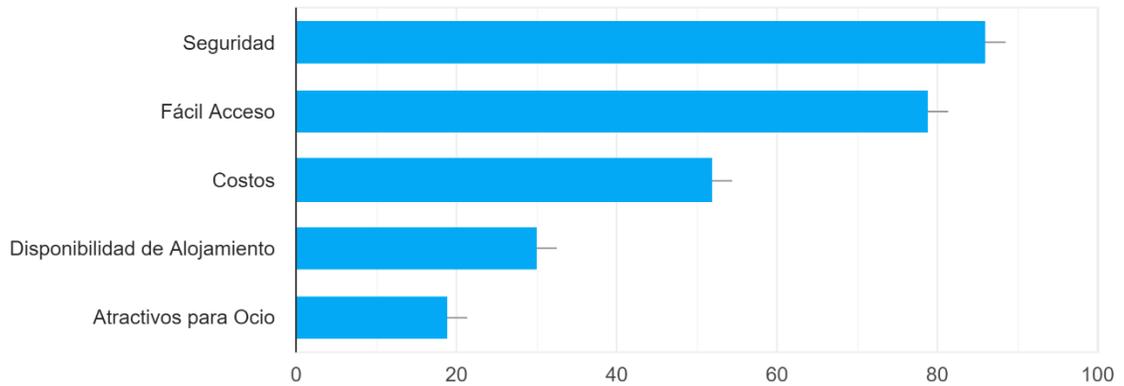
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo,2020).

Entre los eventos con mayor asistencia de parte de los encuestados tenemos las reuniones con un 51,5% de respuestas, seguido de las conferencias con un 49,5% y con menor asistencia los Seminarios con un 25,2%, es decir que la gran mayoría de encuestados debe asistir a reuniones las en su mayoría no son de grandes masas de personas.

## Gráfico No.6

Cuáles cualidades considera elementales al momento de asistir a un destino para conferencias, reuniones, seminarios, etc?

103 respuestas

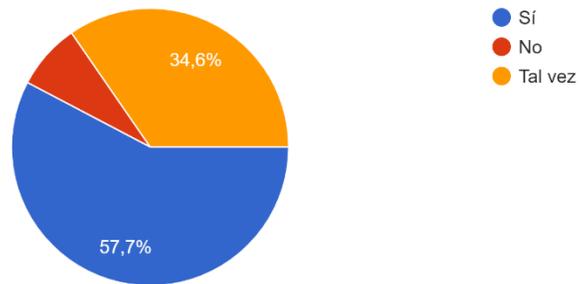


Para poder identificar las características elementales que debe tener un destino según las necesidades de los encuestados pudimos observar que el 83,5% se siente identificado con la seguridad que debe recibir en el destino, seguido de la facilidad de acceso, para nuestros encuestados los costos representan por igual una parte fundamental, esto seguido de las disponibilidades de alojamiento y atractivos para ocio.

## Gráfico No.7

Cuando viaja a otras regiones prefiere alojarse en el mismo establecimiento donde se realiza el evento?

103 respuestas



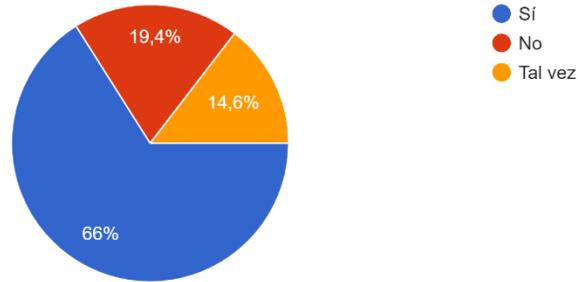
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo, 2020).

Entre la disponibilidad de alojamiento pudimos observar que solo un 57,7 desea alojarse en el mismo establecimiento donde se realice la actividad.

### Gráfico No. 8

Visualiza la Zona Colonia de Santo Domingo como un destino potencial para el turismo de Convenciones y Eventos?

103 respuestas



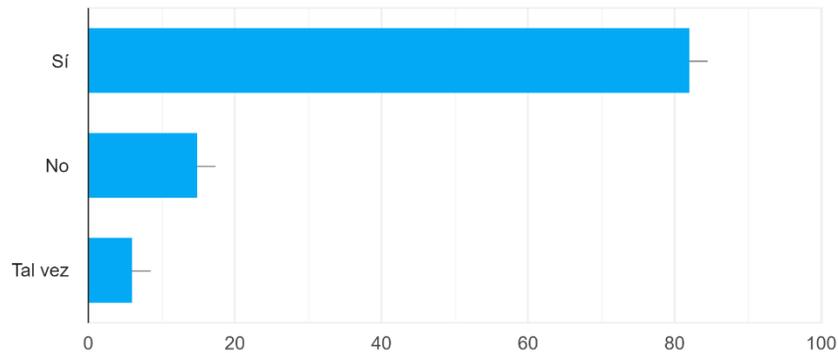
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo, 2020).

Para poder saber si fue acertado nuestro objeto de estudio, decidimos preguntar a los encuestados sobre si visualizan la Zona Colonial como un Destino de Convenciones y eventos, obtuvimos una respuesta afirmativa con un 66% de las votaciones.

### Gráfico No. 9

Ha Asistido a eventos públicos y/o privados realizados en la Zona Colonia de Santo Domingo?

103 respuestas



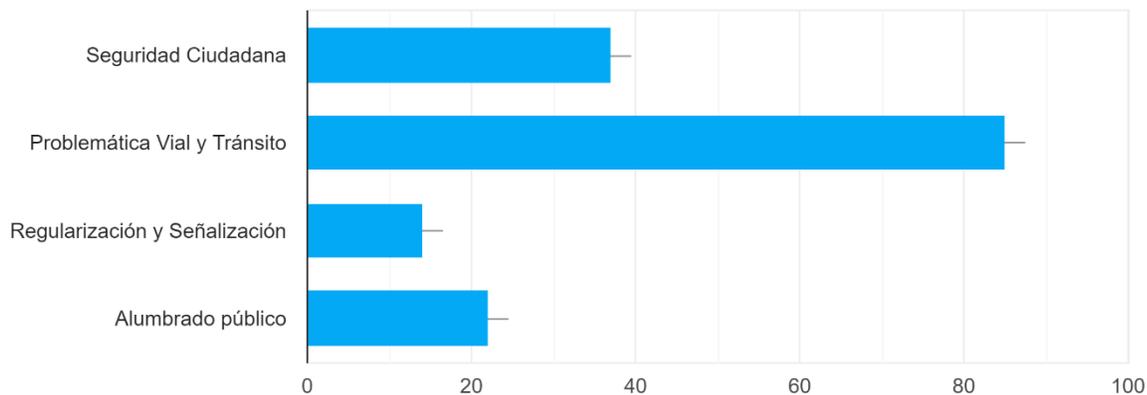
Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo, 2020)

En referente a las preguntas puntuales de nuestro objeto de estudio, La Zona Colonial de Santo Domingo, el 79,6% de los encuestados ha visitado el destino para eventos tanto públicos como privados.

### Gráfico No. 10

Cuáles de los siguientes aspectos considera son los que mas afectan la zona colonial? Puede elegir varias.

103 respuestas



Fuente: Propia, encuesta realizada por las autoras de la monografía (marzo, 2020)

Para poder identificar los elementos que afectan la asistencia a eventos en la Zona Colonial resaltaron que el mayor inconveniente que encontraban era la problemática vial que obtuvo 82,5% de la votación seguida de la Seguridad Ciudadana con un 35,9%.

Conclusiones, según lo que podemos analizar el mayor porcentaje de nuestros invitados deben movilizarse para asistir a convenciones y eventos. Las reuniones encabezan la lista de los eventos más frecuentados lo cual es una

ventaja ya que la gran mayoría de esta no invoca grandes masas y la gran mayoría de salones de la zona colonial pueden acogerlos, como la gran mayoría de nuestros encuestados se desplaza trimestralmente entendemos que no sobrecargarían la capacidad de carga de personas dentro de la Zona Colonial.

La gran mayoría de nuestros encuestados buscan que el destino que visiten les proporcione seguridad, este elemento fundamental podemos apreciarlo día a día en la Zona Colonial de Santo Domingo ya que cuenta con constante vigilancia por parte de los policías municipales y turísticos, entre los otros aspectos importantes se encuentran las infraestructuras, el fácil acceso y los costos los cuáles son requisitos con los que cumple el destino.

Entendemos que la problemática incide en la falta de promoción de la Zona Colonial como un destino de Convenciones y Eventos esto de parte de las autoridades encargadas y de los propios establecimientos con estructuras adecuadas al desarrollo de esta actividad. Por igual entendemos que las facilidades de acceso han limitado que la población desea trasladarse a la Zona Colonial.

## **6.5 Estrategias de Promoción y Mercadeo utilizados en la Ciudad de Santo Domingo como Destino MICE que se pueden aplicar a la Zona Colonial.**

De esta ardua tarea esta como principal ejecutor el Ministerio de Turismo, quien dentro de sus estrategias ha incluido el patrocinio de eventos internacionales, con la finalidad de que consideren a Santo Domingo como la sede de un futuro evento y de esta manera dar a conocer el valor del producto turístico que se ofrece. Resaltando las características de la Zona Colonial y sus potencialidades como destino MICE dentro de la ciudad de Santo Domingo.

Nunca se deben descartar los métodos tradicionales de promoción, como son las vallas, comerciales, el uso de las redes sociales. Incluir la participación en ferias internacionales, un stand de Santo Domingo que resalte sus características y cultura, mencionando la Zona Colonial y su valor histórico.

Dentro de estas ferias, el Ministerio de Turismo pudiera patrocinar algún almuerzo o cena típica. También incluir un grupo de música típica que se encargue de ambientar el mismo.

Ya sabemos, que recibimos una gran cantidad de turistas que provienen de países de Europa como Alemania, Francia, España y de los países anglosajones Canadá y Estados Unidos.

De manera individual y en conjunto con ASHONAHORES, los hoteles de la zona pueden impulsar estrategias diferenciadoras que incentiven a los turoperadores y a las agencias a comercializarlos. Ya sea, que se cree algún tipo de alianza estratégica o acuerdo entre las partes.

Es muy importante el posicionamiento del producto turístico en la mente del consumidor e implementar maneras de cómo atraerlos. Una vez hayan sido

usuarios del servicio, mostrarles lo importante que ha sido para esa entidad tenerlos en sus instalaciones y el interés de que se desea entablar relaciones comerciales que conlleven a la fidelización de estos.

Establecer alianzas con los comerciantes de la zona, los artesanos, las empresas de transporte que operan en la zona, de modo que sea de su conocimiento cualquier tipo de evento que se realice y las consideraciones que se deben tomar con los turistas que vayan a asistir.

## **CONCLUSIÓN.**

El panorama del Turismo de Congreso y Convenciones es motivador pues debido al potencial que este segmento del mercado ofrece es para fortalecer a los destinos.

La Zona Colonial de Santo Domingo, aunque es uno de los polos turísticos más pequeños de la República Dominicana cuenta con los atractivos necesarios para desarrollar el turismo de Convenciones y Eventos. Entendemos, que uno de los pasos importantes a realizar antes de impulsar el destino es reformular el sistema vial y promulgar la construcción de infraestructuras hoteleras con mayor capacidad, por igual, es necesario que se establezcan estrategias de promoción enfocadas en el turismo de Convenciones y eventos.

Como ya hemos analizado, la Zona Colonial de Santo Domingo cuenta con presencia de hoteles de categoría, oferta gastronómica, recursos culturales y además con infraestructuras aptas para el desarrollo de este segmento del turismo, es por lo cual debemos visualizar los beneficios que ofrece el desarrollo del turismo de Convenciones y eventos al destino, entre los cuales podemos destacar:

- Generación de más inversiones en las infraestructuras hoteleras de la Zona Colonial.
- Creación de Empleos para los residentes de la zona.
- Incremento del servicio de hospedaje y por consecuencia la generación de una mayor cantidad de Room Nights, a diferencia de los turistas que viajen por recreación.

- Aumento de la economía local, ya que estos turistas desean salir del entorno del evento al que viajan y desean experimentar más de lo que los rodea.
- Los turistas de negocios tienen un gasto superior a los turistas convencionales, es por lo que están dispuestos a pagar más por los servicios. Debido a que siempre surgirá la necesidad de un servicio complementario.
- Fortalecimiento de la marca-ciudad lo que contribuye al posicionamiento del destino a nivel mundial.
- La creación de alianzas estratégicas entre el sector público y privado e inversionistas, ya que deben llevar esfuerzos a la par para lograr potenciar el destino.

## **RECOMENDACIONES.**

- Definir acciones para la comercialización del destino, enfocándose directamente en el Turismo de Convenciones y Eventos, estas acciones deben lograrse de la mano de las autoridades locales y las infraestructuras hoteleras de la Zona Colonial.
- Promover la capacitación de las entidades involucradas, públicas y privadas, entorno al turismo de Convenciones y Eventos, para que puedan tener una visión clara de los beneficios que genera y de los esfuerzos necesarios para captar el público.
- Reestructurar el sistema vial de la Zona Colonial, para otorgar mejor acceso a los residentes y turistas y así evitar los congestionamientos.
- Crear una imagen de marca en base a la Zona Colonial vinculada al turismo de Convenciones y eventos, ya que cuando se enfoca su imagen, se demuestra la capacidad y los factores con los que cuenta es más fácil vender el destino.
- Enfocar los principales esfuerzos en Reuniones de pequeñas masas y asegurar esta parte del mercado, tomándolo de piloto, para desarrollar los eventos a grandes escalas.
- Implementar el uso de carritos tipo Golf o Eléctricos, que sean los únicos que puedan transitar dentro de la Zona Colonial, estos funcionarán con

puntos de recogida, así se limitara el acceso de vehículos, evitando que los vehículos se estacionen en paralelo ocupando el espacio de las calles.

- Construir un espacio para eventos y convenciones con mayor capacidad de personas, este puede ser dentro de la zona colonial o en zonas aledañas para tener capacidad suficiente para congresos de grandes masas.
- Promover la construcción de más infraestructuras hoteleras para poder incrementar los hospedajes dentro de la Zona Colonial.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Alvarez, Y. (3 de Abril de 2017). *Turismo: El dinero*. Obtenido de El dinero: <https://www.eldinero.com.do/39361/zona-colonial-distintivo-de-referencia-y-calidad-turistica/>
- ANTONIO HERAS, S. F. (2013). *Antonio Heras*. Obtenido de [https://antonioheras.com/patrimonio\\_humanidad/america/index5056.htm](https://antonioheras.com/patrimonio_humanidad/america/index5056.htm)
- ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC) - Dirección de Turismo Sostenible (DTS). (2017). *Turismo de Reuniones: Conceptualización y Visión Regional*.
- ASOCIACION DE HOTELES DE SANTO DOMINGO . (2016). Obtenido de <http://www.cometosantodomingo.com/es/que-es-la-ahsd/inscripcion-miembros-aliados>
- Asociación de Hoteles de Santo Domingo. (s.f.). *Come to Santo Domingo*. Obtenido de Come to Santo Domingo: <https://www.cometosantodomingo.com/es/que-es-la-ahsd/sobre-la-ahsd>
- Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES). (s.f.). *Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)*. Obtenido de ASONAHORES: <https://www.asonahores.com/asonahores/quienes-somos/>
- Astesana, J.-M. (23 de Octubre de 2016). *VISITDOMINICANREPUBLIC.ORG*. Obtenido de <https://www.visitdominicanrepublic.org/parque-colon-santo-domingo>
- Báez, E. (25 de Febrero de 2020). *EL CARIBE*. Obtenido de <https://m.elcaribe.com.do/2020/02/25/sustituiran-caballos-de-la-zona-colonial-por-carritos-electricos/#>
- Banco Popular Dominicano. (Noviembre de 2019). *Popular en Linea*. Obtenido de [popularenlinea: https://www.popularenlinea.com/turismo](https://www.popularenlinea.com/turismo)
- BOCAO. (09 de ABRIL de 2017). Obtenido de <https://bocao.com.do/articulos/1886/donde-comer-en-la-zona-colonial>
- Casa Real by Hodelpa*. (Octubre de 2019). Obtenido de <https://www.hodelpa.com/casa-real/venues>
- Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana. (s.f.). *Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana*. Obtenido de CEIRD: <https://ceird.gob.do/QuienesSomos>

- Checo, M. (17 de Mayo de 2016). Alquiler de bicicletas para hacer turismo en la Zona Colonial. *El Dinero*, págs. <https://www.eldinero.com.do/23558/alquiler-de-bicicletas-para-hacer-turismo-en-la-zona-colonial/>.
- Ciudad Colonial desde una perspectiva social, arquitectónica y urbanística. (04 de Diciembre de 2014). *Diario Libre* .
- Colonial Tours*. (s.f.). Obtenido de Viajes Congresos y Conferencias en Republica Dominicana: <https://www.colonialtours.com/congresos.htm>
- Colonial Tours & Travel*. (2019). Obtenido de [https://www.colonialtours.com/En/hostal\\_nicolas\\_ovando\\_english.htm](https://www.colonialtours.com/En/hostal_nicolas_ovando_english.htm)
- colonialzone-dr.com*. (25 de Mayo de 2012). Obtenido de <https://www.colonialzone-dr.com/sights-independence-park.html>
- Cvent Supplier Network . (s.f.). *Cvent*. Obtenido de Cvent: <https://www.cvent.com/es/portal-de-la-red-de-proveedores/formacion-para-lugares.shtml>
- Dominicana, M. d. (16 de Noviembre de 2011). Obtenido de <https://web.archive.org/web/20110716093211/http://www.cultura.gov.do/dependencias/museos/museodelascasasreales.htm>
- Dominicana, M. d. (2017). *Análisis Evolución de la Actividad Turística Ciudad Colonial*. Santo Domingo .
- Entorno Turístico - Hablemos de Turismo. (2016). *Entorno Turístico - Hablemos de Turismo*. Obtenido de Entorno Turístico - Hablemos de Turismo: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-de-reuniones-y-como-se-clasifica/>
- Figueredo, C. (2016). *repositoriodigital*. Obtenido de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3764/1/Tesis%20Figueredo%20Carolina.pdf>
- García López, R. (2019). *Aprende Turismo - MICE training*. Obtenido de Aprende Turismo: <https://www.aprendedeturismo.org/ranking-de-destinos-mice-segun-cvent/>
- GODOMINICAN REPUBLIC*. (2006). Obtenido de <https://www.godominicanrepublic.com/es/santo-domingo/>
- GODOMINICAN REPUBLIC*. (3 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.godominicanrepublic.com/es/travel-to-dr/moverse-por-republica-dominicana/>
- Godominicanrepublic*. (s.f.). Obtenido de <https://www.godominicanrepublic.com/es/poi/sitios-interes/santo-domingo-es/tour-de-la-ciudad-colonial-de-santo-domingo/>

- González, J. C. (5 de JULIO de 2015). Patrimonio de la humanidad. *ACENTO*.
- GROUP, A. (16 de Julio de 2018). *Touring Republica Dominicana*. Obtenido de Vida Nocturna En La Zona Colonial: <https://www.touringdominicanrepublic.com/vida-nocturna-en-la-zona-colonial/>
- GUIA DE LA ZONA COLONIAL*. (07 de Mayo de 2016). Obtenido de [www.guiazonacolonialrd.com/entretenimiento/](http://www.guiazonacolonialrd.com/entretenimiento/)
- HODELPA NICOLAS DE OVANDO*. (2016). Obtenido de <https://hodelpanicolasdeovando.com/es/eventos>
- Hotel Suite Colonial*. (2016). Obtenido de <http://www.suitecolonial.net/#habitaciones>
- Irizarri, E. (17 de Diciembre de 2016). *El Caribe*. Obtenido de <https://m.elcaribe.com.do/2016/12/17/museo-alcazar-colon/#>
- JALAO.COM.DO*. (2019). Obtenido de <http://jalao.do/>
- Jazo, A. M. (4 de Marzo de 2014). *PLAN DE CALIDAD PARA CONGRESOS Y CONVENCIONES*. Obtenido de [http://www.col.gob.mx/transparencia/archivos/Plan\\_de\\_calidad\\_para\\_la\\_atraccion\\_de\\_congresos\\_convenciones.pdf](http://www.col.gob.mx/transparencia/archivos/Plan_de_calidad_para_la_atraccion_de_congresos_convenciones.pdf)
- Kulakova, G. (2017). *Amara - Ingeniería de Marketing*. Obtenido de Amara - Marketing: <https://www.amara-marketing.com/blog-turismo/atraer-turismo-mice>
- Mendoza, P. E., & Ramos, D. J. (2014). Introducción al Turismo. En P. E. Mendoza, & D. J. Ramos, *Introducción al Turismo* (págs. 6-16). México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Mice in the Cloud. (s.f.). *Mice in the Cloud*. Obtenido de Mice in the Cloud: <https://www.miceinthecloud.com/actualidad/La-OMT-destaca-la-importancia-del-sector-MICE-como-generador-de-ingresos-empleo-e-inversion.php?cn=168>
- Mice in the Cloud. (s.f.). *Mice in the Cloud*. Obtenido de Mice in the Cloud: <https://www.miceinthecloud.com/actualidad/Turismo-MICE-caracteristicas-que-lo-definen.php?cn=369>
- Ministerio de Turismo de la República Dominicana. (s.f.). *Ministerio de Turismo de la República Dominicana*. Obtenido de MITUR: <http://mitur.gob.do/quienes-somos/>
- Morillo, M. M. (Septiembre de 2016). *EL TURISMO MICE. ANÁLISIS DEL TURISMO DE REUNIONES EN LA CIUDAD DE CARTAGENA*. Obtenido de UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA: <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5700/tfm-mu%C3%B1-tur.pdf?sequence=1>
- Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses*. (6 de Marzo de 2018). Obtenido de <http://www.omsa.gob.do/index.php/sobre-nosotros/his>

- Ortega, B. (24 de Septiembre de 2019). *CONECTATE.COM.DO*. Obtenido de <https://www.conectate.com.do/articulo/iglesia-de-nuestra-senora-de-las-mercedes-santo-domingo-republica-dominicana/>
- Periche, A. L. (Enero de 2015). *AQUITEXTO*. Obtenido de <https://arquitexto.com/2015/01/billini-hotel/>
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DOMINICANA*. (4 de Mayo de 2016). Obtenido de <https://presidencia.gob.do/noticias/linea-2b-del-metro-para-la-gente-de-santo-domingo-este>
- PUNTO MICE*. (2015). Obtenido de <https://puntomice.com/glosario-mice/>
- Rey, R. J. (17 de Noviembre de 2019). *conectate.com.do*. Obtenido de <https://www.conectate.com.do/articulo/fortaleza-ozama-santo-domingo-republica-dominicana/>
- Rey, R. J. (28 de agosto de 2019). *Conectate.com.do*. Obtenido de <https://www.conectate.com.do/articulo/panteon-nacional-santo-domingo-republica-dominicana/>
- Roche, D. (s.f.). *Estrategias para impulsar las ventas por turismo de congresos y convenciones: Monografias*. Obtenido de Monografias: <https://www.monografias.com/trabajos93/estrategias-impulsar-ventas-turismo-congresos-y-convenciones/estrategias-impulsar-ventas-turismo-congresos-y-convenciones.shtml>
- Santo Domingo MICE. (2019). *SDQ MICE*. Obtenido de [sdqsantodomingomice: http://www.sdqsantodomingomice.com/es/](http://www.sdqsantodomingomice.com/es/)
- Se incrementan las visitas de turistas a la zona Colonial. (30 de Agosto de 2017). *El Caribe*.
- Tuncay, V. B. (2018). Un estudio del impacto de la UNESCO y el Banco interamericano de desarrollo en los procesos de revitalización de los centros históricos latinoamericanos y caribeños: el caso de la zona colonial de Santo Domingo (República dominicana). *Études Caribéennes*. Recuperado el 30 de 3 de 2020, de <https://journals.openedition.org/etudescaribeennes/11388?lang=es>
- Vicini, J. B. (2014). *Casas Historicas*. Obtenido de <https://casahistoricasrd.com/la-ciudad-colonial/>
- Visitarepublicadominicana*. (s.f.). Obtenido de <https://www.visitarepublicadominicana.org/turismo-de-negocios-en-republica-dominicana>
- ZONA COLONIAL R.D.* (07 de Mayo de 2016). Obtenido de <https://www.guiazonacolonialrd.com/entretenimiento/>

## **ANEXOS.**

### *Encuesta para Desarrollo de la Zona Colonial de Santo Domingo como Destino de Convenciones y Eventos (MICE*

Para el correcto desarrollo del tema y poder tener una idea palpable sobre las opiniones del Turismo de Convenciones y Eventos en la Zona Colonia de Santo Domingo, se decidió implementar las encuestas para poder identificar conocimiento sobre este segmento de Turismo.

#### **1. Edad \***

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 41 a 45 años
- 45 años o Más

#### **2. Nivel Escolar \***

- Bachiller
- Técnico Profesional
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

- 3. ¿Ha tenido la oportunidad de desplazarse a otras zonas diferentes a su residencia para asistir a reuniones, conferencias o seminarios? \***
- Sí
  - No
- 4. ¿Con cuanta frecuencia debe desplazarse a estos eventos? \***
- Semanal
  - Mensual
  - Trimestral
  - Trimestral
  - No aplica
- 5. ¿A cuáles eventos asiste más? Puede elegir varias opciones. \***
- Reuniones
  - Conferencias
  - Seminarios
  - Ferias
- 6. ¿Cuáles cualidades considera elementales al momento de asistir a un destino para conferencias, reuniones, seminarios, etc? \***
- Seguridad
  - Fácil Acceso
  - Costos
  - Disponibilidad de Alojamiento
  - Atractivos para Ocio
- 7. ¿Cuándo viaja a otras regiones prefiere alojarse en el mismo establecimiento donde se realiza el evento? \***
- Sí

- No
- Tal vez

**8. ¿Visualiza la Zona Colonia de Santo Domingo como un destino potencial para el turismo de Convenciones y Eventos? \***

- Sí
- No
- Tal vez
- 

**9. Ha asistido a eventos públicos y/o privados realizados en la Zona Colonia de Santo Domingo? \***

- Si
- No
- Tal vez

**10. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera son los que más afectan la Zona Colonial? Puede elegir varias. \***

- Seguridad Ciudadana
- Problemática Vial y Tránsito
- Regularización y Señalización
- Alumbrado público



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
OFICINA COORDINADORA DE CURSO MONOGRÁFICO**

**Anteproyecto del Trabajo Final (TF) en la modalidad de  
Monografía Investigación Acción para optar por el título de:**

Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

**Título de la monografía:**

**“Gestión de turismo de convenciones y eventos, como estrategia de  
desarrollo para la Ciudad Colonial De Santo Domingo”**

**Sustentantes:**

Katherine Urdaneta	2013-2219
Lori Peña Segura	2013-2379
Fragnerys Vargas	2015-3219

**Coordinación TF MON: Dra. Sención Raquel Yvelice Zorob Avila**

**Distrito Nacional**

**2020**

## **1. Selección del título y definición del tema de investigación**

### **1.1 Selección del título**

“Gestión de turismo de convenciones y eventos, como estrategia de desarrollo para la ciudad colonial de Santo Domingo”

**Modelo o instrumento de cambio:** Creación de propuesta de turismo de convenciones y eventos en la Ciudad Colonial de Santo Domingo.

**Objeto de estudio:** Turismo de convenciones y eventos para la ciudad Colonial de Santo Domingo.

**Campo de acción:** Estrategia de desarrollo del turismo de convención y eventos en la ciudad Colonial.

### **1.2 Citar una definición del objeto de estudio, del campo de acción y del modelo o instrumento.**

“El turismo de convenciones y eventos es una tipología turística que supone un gran mercado generador de importantes beneficios tanto para las empresas que organizan estos eventos como para las empresas receptoras del turismo, para multitud de empresas relacionadas directa o indirectamente con el sector, las sedes y con los destinos que albergan todo tipo de reuniones en el mundo” (Protocolo IMEP, 2016) (Cristófer Pérez Díaz, El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros)

“Son numerosos los aspectos que convierten el turismo de reuniones en un modelo idóneo que impulsa la recuperación de un destino. Hoy día, las ciudades apuestan cada vez más por establecer este tipo de turismo, administrando esfuerzos no solo en infraestructuras construyendo palacios de congresos, sino también volcándose con especial interés en la comunicación, el marketing y la promoción del destino” (Cristofer Pérez Díaz, El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros)

“Si se atiende a sus definiciones, tenemos por una parte la Organización Mundial del Turismo que plantea que el sector de reuniones y eventos (también conocido como sector de las reuniones, viajes de incentivos, conferencias y exposiciones o **sector de las MICE** (Meeting, Incentives, Congresses, Exhibitions), **es aquel que abarca las actividades basadas en la organización, promoción, venta y distribución de reuniones y eventos; productos y servicios que incluyen reuniones gubernamentales, de empresas y de asociaciones; viajes de incentivos de empresas, seminarios, congresos, conferencias, convenciones, exposiciones y ferias**” (Cristofer Pérez Díaz, El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros, 2014)

“Con miras a convertirse en uno de los principales referentes del turismo de reuniones, mejor conocido por sus siglas en inglés, MICE; y por su estratégica ubicación geográfica, así como por su atractivo turístico y captación de grandes eventos, el país se encuentra inmerso en gestiones para impulsar la Industria”

El país tiene excelentes oportunidades de crecimiento gracias a su conectividad, oferta hotelera y presencia en eventos importantes de la industria y sobre todo por el aumento de Turismo de Reuniones, Incentivos, Congresos y Exposiciones, (MICE por sus siglas en inglés) en todo el mundo.

Turismo de convención y eventos en la ciudad Colonial ubicada en un primer momento en la parte este del río Ozama, fue la primera ciudad levantada por los españoles en el continente americano. Sin embargo, en 1502 pasó a la parte occidental del río bajo las órdenes de Nicolás de Ovando, gobernador de La Española por aquellos años, fundando así la nueva ciudad de Santo Domingo de Guzmán. Un tiempo después, en 1507, la ciudad obtuvo el estatuto real de ser la primera ciudad europea ubicada en el Nuevo Mundo.

En 1990, la UNESCO la declaró patrimonio de la humanidad y hoy día constituye uno de los cascos históricos más emblemáticos del Caribe.

Recorriendo las preciosas calles de la zona colonial descubrirás edificios de inicios del 1500, como el Alcázar de Colón, la Catedral Primada o la Fortaleza Ozama, entre otros muchos. (Visita República Dominicana, n.d.)

El viajero MICE tiene un gasto diario promedio 11 veces mayor que el turista tradicional y estos desembolsos impactan de forma directa a la economía de República Dominicana y de manera indirecta en actividades como telecomunicaciones, transporte y construcción. (Ministerio de Turismo, 2018)

## **2. Planteamiento del problema o foco de la investigación.**

La actividad turística tiene una importante transcendencia a nivel internacional, dado que la misma engloba una serie de actividades y agentes dentro de los cuales se encuentran: personas, empresas, Estados, productos, servicios, oferta, demanda, infraestructuras hoteleras, de transporte y demás servicios, entre otros factores relacionados entre sí. Del mismo modo, figura como uno de los pilares económicos más importantes de la República Dominicana.

A través de esta investigación se trata de comprobar que el Destino Turístico de la Zona Colonial es un destino que posee elementos adecuados para impulsar el turismo de reuniones, pero carece de un modelo de gestión para

este tipo de turismo. En las últimas décadas se han implementado modelos de desarrollo para la misma como un Destino Turístico Cultural pero no se ha impulsado el mismo como un potencial destino de convenciones.

El problema para resolver es aclarar que no existe un modelo de gestión para la Zona Colonial de La República Dominicana aplicado al turismo de reuniones, lo que conlleva una identificación de la potencialidad que posee el destino para el desarrollo de este y un análisis de las relaciones entre los actores involucrados en su planificación y gestión.

Se ha escogido la Ciudad Colonial de Santo Domingo, en la República Dominicana por ser una ciudad turísticamente activa. La zona colonial es el lugar más histórico de Santo Domingo es también el más romántico, animado y cultural. Antiguamente era el hogar de los colonos españoles, que construyeron la ciudad amurallada como modelo para el resto de las Américas, es un área repleta de museos, iglesias, tiendas, teatros, restaurantes y parques. Con una antigua casa colonial convertida en un hotel boutique, la famosa calle El Conde, salpicada de tiendas, cafés en las aceras y arte callejero, y cena en una de las plazas iluminadas con faroles. A lo largo del camino, tiene los sitios más antiguos de América, incluyendo la primera catedral, la primera calle pavimentada, el primer monasterio, el primer hospital, la primera universidad y fortaleza militar. (Godominicanrepublic, n.d.)

### **3. Objetivos de la investigación.**

#### **3.1 Objetivo General.**

Identificar las potencialidades con las que cuenta la Ciudad Colonial de Santo Domingo para el desarrollo del segmento de congresos, incentivos y negocios en el contexto de Centroamérica y el Caribe.

#### **3.2 Objetivos Específicos.**

4. Identificar los recursos con los que cuenta la ciudad de Santo Domingo para el desarrollo del turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad Colonial.
5. Determinar los beneficios que aporta al país el desarrollo del turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad de Santo Domingo.
6. Determinar el papel del Estado y las empresas gubernamentales en el desarrollo del turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad de Santo Domingo.

## **4. Justificaciones de la investigación.**

### **4.1 Justificación teórica.**

Según el libro Turismo y ciudad: Reflexiones en torno a Valencia por Josep Vincent Boira, el cual está orientado a la evolución del turismo de eventos en dicha ciudad española, hay dos puntos muy importantes que se definen como la base del turismo de convenciones y eventos y que son las siguientes: “Un trabajo integrado de coordinación de destino que permita que ningún congreso o reunión empresarial se pierda para la ciudad”, es decir, buscar métodos y estrategias que nos permitan captar el negocio de manera rentable y efectiva.

La segunda es “Una mayor implicación de los operadores del turismo MICE con toda la ciudad. No vale solo con tener magníficas instalaciones, sino que hay que transformar un congreso o reunión empresarial en una experiencia diferencial.” Al final, como gestores del turismo somos creadores de experiencias.

Otro punto que menciona es que “Los congresistas deben vivir la ciudad y la ciudad debe estar orgullosa de acogerlos y esto no siempre ocurre en la actualidad.” Este último es un trabajo de todos los ciudadanos, al final, esas personas querrán regresar por algún otro motivo que va muy de la mano con la experiencia vivida. (Boira, 2015)

### **4.2 Justificación metodológica.**

. La investigación iniciará con la observación de las potencialidades que tiene la Ciudad de Santo Domingo para incursionar en el mercado como un destino de turismo de congresos, incentivos y negocios, identificando, analizando y destacando la importancia que tiene este destino para el desarrollo y el crecimiento de este segmento del turismo en el país.

### **4.3 Justificación práctica.**

Los resultados que se obtengan a partir de la investigación serán determinantes para guiarnos en nuestro plan de estrategias para el incentivo del turismo MICE en la Zona Colonial. Lo cual permitirá que todos los involucrados en el servicio y sus alrededores se beneficien económicamente por diversas razones.

## **5. Marco de referencias: teórico, conceptual, espacial y temporal**

### **5.1 Marco teórico.**

Las actividades relacionadas con el Turismo MICE, se han convertido en un importante elemento dinamizador del turismo. Este tipo de turismo tiene una serie de características diferenciales que lo distinguen del resto de los sectores turísticos:

- Involucra diferentes agentes específicos tales como event planners, agencias de viajes, hoteles, así como restaurantes o empresas de transportes y otros.
- La elección del destino se realiza según la accesibilidad al destino ya que es uno de los elementos que condiciona el éxito o fracaso del evento y en ocasiones el prestigio del propio convocante o prescriptor; por lo tanto, la conectividad es determinante.
- Así mismo el MICE no solo beneficia directamente a los empresarios turísticos que han sido contratados para atender los eventos de negocios; sino también beneficia a otros sectores tales como alojamiento, agencias de viajes, empresas de transportes, restaurantes, tiendas entre otros.

## 5.2 Marco conceptual.

- **Ferias:** las mismas son eventos meramente comerciales, en ellos se vende y eventualmente el producto puede entregarse en el mismo lugar. Por su parte el “Manual para la Organización de Congresos y Ferias para todos” (2008:3) expresa que las ferias son de “carácter multilateral y bilateral, que corresponden a la presentación planificada y organizada de productos y servicios alrededor de un tema específico...con el propósito de informar y promover directamente entre proveedores y/ o consumidores...”. (Figueredo, 2016)
- **Exposiciones:** aquellos eventos preferentemente promocionales e institucionales. Allí se exhiben y promocionan tanto productos como servicios. Desde un punto de vista más cultural, el mencionado Manual afirma que las exposiciones persiguen objetivos más bien culturales e informativos dejando de lado el aspecto meramente económico y comercial. (Figueredo, 2016)
- **Workshop:** es una jornada profesional utilizada como “Bolsa o Mercado de Contratación donde se contacta la oferta y la demanda. Busca facilitar el intercambio comercial entre ambas” (Observatorio Económico del Turismo de Reuniones de la República Argentina, 2014: 130).
- **Acreditar:** Acción de aceptar por parte del comité organizador de un evento la asistencia de un participante, ya sea en calidad de invitado especial (hosted buyer), visitante o expositor (PUNTO MICE, 2015)

- **Actas:** Relación escrita de las presentaciones, debates y discusiones que hayan tenido lugar durante un evento profesional y que pueden presentarse en soporte físico -papel- o digital (PUNTO MICE, 2015)
- **Asamblea:** Reunión de los miembros de una asociación, organización, gremio, sociedad, corporación u otra clase de grupo organizado para deliberar sobre un programa predeterminado. (PUNTO MICE, 2015)
- **Centro de convenciones:** Instalación especialmente concebida para celebrar diferentes tipos de eventos de negocios. Debe contar con facilidades indispensables para recibir participantes, tanto nacionales como extranjeros, y respetar las normas internacionales vigentes en materia de construcción. (PUNTO MICE, 2015)
- **Conferencia:** Encuentro convocado por una persona, empresa o entidad para transmitir un mensaje o dar a conocer un tema en particular, generalmente por invitación. Deben ser de corta duración para poder aprovechar al máximo la atención del auditorio y tratan un temario limitado. (PUNTO MICE, 2015)
- **Comité:** Grupo de personas con una tarea dentro de la organización general de un evento o dentro de la ejecución de una serie de actividades concretas que forman parte de la organización general. (PUNTO MICE, 2015)
- **Jornadas:** Encuentro que, con la modalidad de talleres o conferencias, trata un tema ante un auditorio y cuyos resultados se publican posteriormente. Esta denominación se debe a que cada tema se desarrolla durante un solo día, se realizan las disertaciones, se debate y se arriba a conclusiones en una misma jornada. (PUNTO MICE, 2015)

- **Oferta básica:** La oferta básica de servicios turísticos para reuniones de negocios está conformada por los servicios de alojamiento, salones de reunión y restaurantes que, en general, proporcionan a los grupos de este tipo los recintos y los hoteles. La oferta básica es la de mayor peso relativo en términos de inversión y empleo y es por ello por lo que constituye la piedra angular del negocio de congresos y convenciones. (PUNTO MICE, 2015)
- **Oferta complementaria:** La oferta complementaria de turismo de negocios incluye todos los servicios especializados y de apoyo para la celebración de congresos y convenciones. Aún cuando no se considere básica, de esta oferta de servicios depende en buena medida el desarrollo de la calidad y de la competitividad en el mercado. (PUNTO MICE, 2015)
- **Organizador:** Persona involucrada en alguna de las tareas de organización de un evento. (PUNTO MICE, 2015)
- **Networking:** Anglicismo utilizado para designar los contactos profesionales que se pueden generar en una determinada situación o evento. (PUNTO MICE, 2015)
- **Viaje de inspección:** Viaje que realiza un organizador de congresos, convenciones o incentivos con el objetivo específico de analizar con ojo crítico y a profundidad las instalaciones, sus atractivos, sus actividades, o sus servicios. (PUNTO MICE, 2015)
- **Feria:** Evento en general multitudinario que reúne a proveedores especializados en un determinado sector ante compradores con los que comparten intereses. Suelen acompañarse de sesiones de formación y

ponencias relacionadas con el análisis de tendencias. (PUNTO MICE, 2015)

- **Herradura:** Los tabloneros se acomodan en forma de U, E o T con las sillas a los lados. (PUNTO MICE, 2015)
- **Hotel sede:** Hotel en el que se desarrollan los eventos de una reunión de negocios durante el día de trabajo y que también aloja a la mayor parte de los participantes. (PUNTO MICE, 2015)
- **Incentivo de ventas:** Premio que se otorga en las empresas a los agentes de ventas por mejorar su desempeño, por sobrepasar una meta, por conseguir nuevos clientes, por reactivar cuentas o por vender productos específicos. (PUNTO MICE, 2015)
- **Incentivo:** Motivador que pretende mejorar el desempeño por medio de ofrecer un premio. Viaje de incentivo. (PUNTO MICE, 2015)

### **5.3 Marco espacial.**

La investigación se realizará dentro del perímetro de la Zona Colonial en la ciudad de Santo Domingo.

### **5.4 Marco temporal.**

El periodo que abarca esta investigación va desde el mes de enero hasta abril del 2020 en la República Dominicana.

## **6. Aspectos Metodológicos.**

### **a) Según el grado de abstracción:**

A través la investigación aplicada y de la recolección de información, se busca la solución del problema, que ya se conoce a través de un plan de estrategias que incentive el turismo de convenciones.

### **b) Según el grado de generalización: fundamental.**

Una vez realizada la investigación y obtenidos los resultados, se elaborarán una serie de estrategias que pueden ser aplicadas para la gestión de venta e incentivo del turismo MICE y que, de esta manera, las partes involucradas logren sus objetivos de ventas.

**c) Según la manipulación de las variables:** Para este proyecto utilizaremos la investigación descriptiva para observar y detallar como se desarrollan los eventos de manera exacta, los procedimientos necesarios para realizar dichas actividades y mediante la recolección de datos obtenidos por expertos en el área, identificar los factores necesarios para potenciar el destino como centro de convenciones y eventos.

**d) Según la dimensión cronológica:** Se realizará una investigación histórica basándose en los documentos creados por los expertos en el área del Turismo de Convenciones a nivel nacional e internacional, para de esta manera poder recopilar información bibliográfica de valor sobre el tema y describir como acontecieron los hechos en el pasado.

**e) Según el lugar:** Se realizará una investigación de campo a través de entrevistas y encuestas, con el fin de recopilar los datos necesarios para

estudiar el perfil de los turistas de reuniones y las variables necesarias que requiere el destino para desarrollar el Turismo de Convenciones y eventos.

Entre las técnicas de investigación que se estarán utilizando como se ha mencionado, estará la observación, con el fin de indagar de manera directa la mayor cantidad de información en el lugar, y de esta manera percibir las realidades de la situación y tener una visión más clara de los factores que la componen.

Encuestas a los turistas, para determinar los perfiles del público de convenciones y eventos, a los entes participantes y organizadores de congresos para determinar los factores claves de un destino de convenciones.

Entrevistas a los sectores hoteleros del área con el fin de obtener información sobre sus perspectivas del desarrollo de la Zona Colonial como Destino de convenciones y eventos.

## **6.1 Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación a utilizar es el estudio descriptivo, en el cual se implementarán técnicas específicas en la recolección de las informaciones y documentos que han sido elaborados por especialistas en el área. Los proyectos de desarrollo que han sido dirigidos a este segmento han sido de muy poca productividad. Por lo cual, esta investigación podrá servir como base para la implementación de nuevos proyectos para el desarrollo de este segmento.

## 6.2 Métodos de la investigación.

El método por utilizar será el de análisis, este se realizará para poder ver las diferentes zonas turísticas potenciales de la ciudad Colonial

Se estudiará cuales zonas específicas deben de tenerse más en cuenta para la atracción del turismo de convención internacional, para así luego poder realizar una estrategia de desarrollo adecuada.

## 6.3 Técnicas de la investigación.

Para esta etapa del proyecto se utilizarán varias herramientas, dentro de las cuales figuran:

**Entrevista:** Esta permitirá conocer fundamentos y opiniones de personalidades expertas con conocimientos en esta modalidad turística, con la finalidad de poder determinar de manera correcta los recursos con los que cuenta la ciudad, las ventajas y desventajas de este segmento turístico, y demás informaciones del tema.

**Estadísticas:** Los datos estadísticos serán recopilados y utilizados para mostrar en números y porcentajes de las correlaciones y dependencias de diferentes variables relacionadas con las llegadas, salidas, gasto per cápita, entre otros datos, de los turistas de congresos, incentivos y negocios.

**Libros:** Estas informaciones ayudarán a conocer lo que ciertos autores, personalidades y expertos en el tema han planteado acerca de esta nueva modalidad de turismo en la ciudad de Santo Domingo, tanto a lo largo de la historia del turismo, como en la actualidad.

**Revistas:** se utilizarán para recopilar publicaciones de informaciones de empresas, periodistas y entidades que tengan información especializada

concerniente al turismo de congresos, incentivos y negocios en la Ciudad de Santo Domingo.

**Periódicos:** se utilizarán con la finalidad de recopilar artículos y publicaciones de periodistas y personalidades sociales que provean informaciones verídicas y útiles sobre el turismo de congresos, incentivos y negocios en la ciudad capital, para utilizar dichas informaciones como referencias para el trabajo.

#### **6.4 Fuentes de investigación:**

- Primarias: Ministerio de Turismo, Hoteles y Empresas.
- Secundarias: Entrevistas, Revistas, Diccionarios.

## **7. Tabla de contenido preliminar.**

**Dedicatorias y agradecimientos.**

**Resumen**

**Introducción.**

### **Capítulo I. Turismo de convenciones de la Republica Dominicana**

**1.1** Conceptualización del Turismo de convenciones en la Republica Dominicana.

**1.2** Tendencias del turismo de convenciones en Santo Domingo.

**1.3** Situación actual del turismo de convenciones en la ciudad Colonial de Santo Domingo.

### **Capítulo II. Objetivos y técnicas para la estrategia de desarrollo de turismo de convenciones para la ciudad Colonial.**

**2.1** Objetivo General del plan de estrategia.

**2.1.1** Objetivos General

**2.1.2** Objetivos Específicos.

**2.2** Técnicas de la Investigación.

**2.3** Población y Muestra de estudio.

### **Capítulo III. Ciudad Colonial**

**6.1** Antecedentes e Importancia.

**6.2** Conceptualización.

### 6.3 Población y flujo de turismo en la ciudad Colonial.

## **Capítulo IV. Potencialidades de la Zona Colonial de Santo Domingo para el Desarrollo como destino de turismo de Convenciones y eventos. (MICE)**

### 4.1 Infraestructuras Hoteleras.

#### 4.1.1 Hoteles Boutique de la Zona Colonial.

### 4.2 Recursos Históricos.

### 4.3 Oferta Gastronómica de la Zona Colonial.

### 4.4 Medios de transporte en la zona Colonial.

#### 4.4.1 Sistema de transporte público.

#### 4.4.2 Sistema de transporte privado.

#### 4.4.3 Medios de transporte en la zona Colonial

## **Capítulo V: Origen y Evolución del Turismo de congresos, incentivos y negocios.**

### 5.1 Origen del turismo de negocios.

### 5.2 El turismo de congresos, incentivos y negocios en la actualidad.

### 5.3 Clasificación del turismo de reuniones.

### 5.4 Características diferenciales que distinguen al Turismo MICE de los demás subsectores del turismo.

### 5.5 Características del mercado MICE.

### 5.6 ¿Cuáles son las características que un cliente MICE toma en consideración para la selección de las instalaciones donde se va a realizar su actividad?

5.7 Destinos de turismo de negocios con más flujo de visitantes durante el 2019.

5.8 El turismo de congresos, incentivos y negocios en la República Dominicana.

## **Capítulo VI: Análisis mercadológico del turismo de congresos, incentivos y negocios de la Ciudad de Santo Domingo y la Zona Colonial.**

6.1 Santo Domingo como destino turístico de congresos, incentivos y negocios.

6.2 Servicio y calidad del producto turístico en Santo Domingo.

6.3 Entidades, empresas públicas y privadas que están involucradas en el segmento MICE.

6.4 Estrategias de promoción y mercadeo utilizados en la ciudad de Santo Domingo como destino MICE que se pueden aplicar a la Zona Colonial.

### **Conclusión**

### **Recomendaciones**

### **Bibliografías**

### **Anexos**

## 8. Referencias Bibliográficas.

- ANTONIO HERAS, S. F. (2013). *Antonio Heras*. Obtenido de [https://antonioheras.com/patrimonio\\_humanidad/america/index5056.htm](https://antonioheras.com/patrimonio_humanidad/america/index5056.htm)
- Boira, J. V. (2015). *Turismo y Ciudad: Reflexiones en torno a Valencia*. Valencia, España: Vicerectorat de Participacion y Projeccion Territorial.
- Crístofer Pérez Díaz, Á. I. (2014). *El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros*.
- Crístofer Pérez Díaz, Á. I. (s.f.). *El turismo de eventos y reuniones en destinos turísticos maduros*.
- Figueredo, C. (2016). *repositoriodigital*. Obtenido de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3764/1/Tesis%20Figueredo%20Carolina.pdf>
- Godominicanrepublic*. (s.f.). Obtenido de <https://www.godominicanrepublic.com/es/poi/sitios-interes/santo-domingo-es/tour-de-la-ciudad-colonial-de-santo-domingo/>
- Ministerio de Turismo*. (10 de Julio de 2018). Obtenido de República Dominicana impulsa turismo de reuniones: <http://mitur.gob.do/republica-dominicana-impulsara-industria-turistica-de-reuniones/>
- Protocolo IMEP*. (7 de Diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.protocoloimep.com/articulos/el-turismo-de-reuniones/>
- PUNTO MICE*. (2015). Obtenido de <https://puntomice.com/glosario-mice/>
- Vicini, J. B. (2014). *Casas Historicas*. Obtenido de <https://casahistoricasrd.com/la-ciudad-colonial/>
- Visita República Dominicana*. (s.f.). Obtenido de <https://www.visitarepublicadominicana.org/zona-colonial-santo-domingo>