Evolución de la Actividad Turística Ciudad Colonial de Santo Domingo

2010-2019 y Primer Trimestre 2020

Informe producido por el **Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial** -PFTCCSD-
Unidad: Observatorio Turístico
Ministerio de Turismo de la República Dominicana

LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO

La Ciudad Colonial, durante los últimos 8 años, ha estado inmersa en un proceso de rehabilitación integral para poner en valor la oferta cultural e histórica del país. Para ello, **el Ministerio de Turismo** con el **financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo** pone en marcha el **Programa Fomento al Turismo de Ciudad Colonial en el año 2012**.

El programa no solo ha logrado mejorar el aspecto físico del a través del remozamiento de las infraestructuras de la Ciudad Colonial, sino que también ha tenido un importante componente de inserción social por un lado, puesto que la ciudad debe ser primero para el residente y luego para el turista, y por otro, una postura activa en el fortalecimiento de la Gestión Turística, mediante la creación de proyectos pilotos como el **Distintivo de Calidad Turística**, herramienta que permite establecer estándares de Calidad para promover la excelencia de los servicios en el destino; y el **Observatorio Turístico,** unidad que produce informes de inteligencia de mercado o *Inteligencia Turística* con la finalidad de facilitar datos contrastados y estructurados para ser utilizados en la toma de decisiones, tanto por el sector público como por el sector privado. En general, el programa realiza un enfoque integral en la gestión inteligente del destino para hacer del turismo un vehículo de desarrollo sostenible en la Ciudad Colonial, extrapolable a otras zonas del país.

SÍNTESIS DEL SISTEMA DE CAPACIDAD DE CARGA

Este informe refleja la evolución de los indicadores de la actividad turística y los resultados de monitoreo de capacidad de carga de los principales recursos turísticos de Ciudad Colonial, declarada Patrimonio Mundial por la UNESCO en 1990 por ser un lugar interés cultural excepcional para la humanidad. Para ello, el Observatorio cuenta con el Sistema de Capacidad de Carga, un sistema de medición abierto diseñado para Ciudad Colonial que monitorea la llegada de visitantes extranjeros así como el volumen de visitas a recursos turísticos. En funcionamiento desde 2014.

El sistema estima la demanda turística de Ciudad Colonial a partir de los datos procedentes del Banco Central, ONE, Registros de museos, Puntos de Información turística, Encuesta de Residentes y Encuesta en Destino. Posteriormente calcula los indicadores de capacidad de carga turística[1]: física, ambiental y social. **Las cifras que se analizan son publicadas con la finalidad de promover la gestión eficiente y sostenible de la actividad turística en toda la cadena de valor del turismo**. A continuación una síntesis de los resultados.

DEMANDA TURISTICA EN CIUDAD COLONIAL

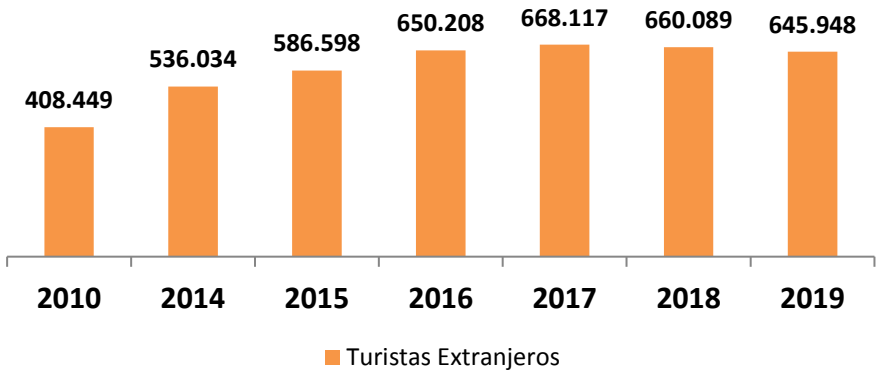
Desde el año 2010 a 2019 Ciudad Colonial presenta un crecimiento acumulado de 58% en la llegada de turistas, destino cultural que pasó de recibir 408 mil visitantes turísticos en 2010 a recibir 646 mil

[1] *Capacidad de carga turistica (Definición OMT): Número de visitantes y grado de desarrollo que es susceptible de alcanzarse, en un determinado lugar y en un mismo momento, sin que se produzcan situaciones perjudiciales para los recursos.*

en 2019, reflejando un incremento absoluto de 238 mil visitantes durante este periodo. El comportamiento positivo ha estado motivado por diversos factores, entre ellos el desarrollo eficiente de la Estrategia Nacional de Turismo para impulsar el flujo de turistas hacia el país con la apertura de nuevos nichos de mercado complementarios a los de "sol y playa". Ampliar el foco más allá de la playa, es uno de los objetivos del sector a nivel internacional y los "*city-breaks*" (escapadas urbanas) se están constituyendo como actividad imprescindible para el turista de hoy, lo que contribuye al enriquecimiento de las comunidades.

Ciudad Colonial dispone de estadísticas anuales de demanda extranjera desde el 2014, año de inicio de operaciones del Observatorio Turístico, es por ello que los análisis interanuales parten de este año. Las cifras presentadas para el 2010 corresponden al *Estudio de Demanda* efectuado por el consorcio Epypsa, AFI, TEA CEGOS para el diseño técnico del Programa Fomento al Turismo Ciudad Colonial.

Gráfico 1. Llegada de Turistas Extranjeros a Ciudad Colonial 2010-2019



Fuente: Sistema de Capacidad de Carga, Observatorio Turístico Ciudad Colonial de Santo Domingo

Cuadro 1. Llegada de visitantes extranjeros Ciudad Colonial 2010-2019

Indicador	2010 *Línea base	2015	2016	2017	2018	2019	Variación absoluta 2019/2010
Visitantes extranjeros en Ciudad Colonial	**408,449**	586,598	650,208	668,117	**660,089**	**645,948**	**237,499**

Fuente: Sistema de Capacidad de Carga, Observatorio Turístico Ciudad Colonial de Santo Domingo

Cuadro 2. Tasa de crecimiento interanual y acumulada de la llegada visitantes extranjeros a Ciudad Colonial 2010-2019

Indicador	T.C. Interanual %				T.C% Acumulada
	16/15	17/16	18/17	19/18	2019/2010
Tasa de crecimiento de Visitantes extranjeros en Ciudad Colonial	11%	3%	-1%	-2%	**58%**

Fuente: Sistema de Capacidad de Carga, Observatorio Turístico Ciudad Colonial de Santo Domingo

En las próximas líneas se presentan los resultados de la actividad turística en Ciudad Colonial durante el 1er trimestre del año 2020, y para facilitar un análisis de coyuntura turística en este enclave también se presentan las cifras del periodo 2018-2019. Cabe destacar que en 2020 todas las previsiones sobre los flujos turísticos se cayeron debido a la irrupción del COVID-19[2], pandemia que ha paralizado a la mayoría de sectores económicos pero sobre todo los flujos turísticos a nivel mundial. La contracción del turismo experimentada al finalizar el 1er trimestre 2020 se va a acentuar el segundo trimestre con una demanda turística nula, resultado de las medidas de distanciamiento social y cuarentena implementada por los gobiernos a recomendación de la OMS. No obstante, según las medidas anunciadas por las autoridades competentes, se espera una ligera recuperación de la actividad a partir del 3er trimestre 2020 con la apertura de vuelos tanto en el país, la cual está prevista para el 1ro de Julio, como en los mercados emisores.

DEMANDA TURÍSTICA PRIMER TRIMESTRE 2020

INDICADORES ACTIVIDAD TURÍSTICA CIUDAD COLONIAL	Enero – Marzo 2018	Enero – Marzo 2019	* Enero – Marzo 2020	T.C. % 19/18	T.C. % 20/19
Total de Visitas Turísticas	196,607	203,854	154,117	4%	-24%
Promedio mensual de visitas turísticas (número de extranjeros/ mes)	65,536	67,951	51,372	4%	-24%
Promedio diario de excursionistas (visitantes extranjeros que no pernoctan en CC/ día)	1,370	1,423	1,083	4%	-24%
Promedio diario de turistas que pernoctan en Ciudad Colonial (pernoctacionesextranjeros/día)	813	844	643	4%	-24%
Ocupación de alojamientos turísticos (%)	72%	86%	71%	19%	-17%
Total de llegadas de Cruceristas Puerto de Santo Domingo (terminal Sansouci y Don Diego)	46,469	22,228	9,872	-52%	-56%

Fuente: Sistema de Capacidad de Carga, Observatorio Turístico Ciudad Colonial. Cifras sujetas a rectificación

El periodo enero – marzo 2020 ha sido un trimestre atípico marcado por el brote del COVID-19. En Ciudad Colonial esto se refleja en la disminución de 24% en llegada de turistas, la cual fue a la baja durante el primer trimestre como efecto del cierre progresivo de fronteras de nuestros principales mercados emisores: Estados Unidos, Canadá y algunos países europeos, hasta la paralización total con el cierre de las fronteras dominicana y la entrada del país en estado de cuarentena el día 18 de marzo. Mientras, el decrecimiento de 56% en la llegada de cruceristas a Santo Domingo es atribuible a la salida de operación del puerto de algunas líneas de cruceros en el 2019, el último buque de la temporada 2019-2020 arribaba el día 19 de marzo.

[2] *Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS)*. COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

Escenario en la calle el Conde Ciudad Colonial, foto tomada el día 10 de marzo 2020.

Calle Isabel la Católica Ciudad Colonial durante el periodo de Cuarentena. Área intervenida por el PFTCCSD.
Foto: Alberto Martínez

Agente del CESTUR vigila las calles de Ciudad Colonial durante el periodo de Cuarentena.

DEMANDA TURÍSTICA 2019

Durante el 2019, Ciudad Colonial recibió **646 mil visitantes extranjeros**, lo que representa una disminución de 2% respecto al año anterior. Esta disminución interanual en la demanda extranjera responde a la baja de 36% en la llegada de cruceristas al Puerto de Santo Domingo en 2019, un público clave para este destino urbano y cuyo flujo pasó de 84,707 cruceristas en 2018 a 54,281 en 2019; y a su vez, al descenso de 1.9% en la llegada de turistas por vía aérea, producto de una crisis mediática que afectó sensiblemente la percepción de seguridad y la imagen del país. No obstante, República Dominicana mantiene el liderazgo como el destino turístico más visitado de Centroamérica y El Caribe, habiendo cerrado el año 2019 con un total de 6.4 millones de turistas y 1.1 millón de cruceristas.

Principales Indicadores de la Actividad Turística	2014	2015	2016	2017	2018	2019	T.C. % 19/18
Visitantes extranjeros en Ciudad Colonial	536.034	586.598	650.208	668.117	660.117	645.948	-2%
Visitas turísticas mensuales (promedio)	44.670	48.883	54.184	55.912	55.007	53.829	-2%
Visitas diarias (número de extranjeros/ día)	1.470	1.608	1.783	1.838	1.810	1.772	-2%
Excursionistas diarios (visitantes extranjeros que no pernoctan en CC/ día)	1.046	1.009	1.119	1.158	1.135	1.112	-2%
Turistas que pernoctan en Ciudad Colonial (pernoctaciones extranjeros/día)	424	599	664	680	674	660	-2%
(%) Ocupación de alojamientos turísticos	55%	67%	74%	74%	76%	81%	7%

Fuente: Sistema de Capacidad de Carga, Observatorio Turístico Ciudad Colonial de Santo Domingo

Del total de visitantes extranjeros, el 25% **pernoctó en Ciudad Colonial** mientras el 75% restante realizó una visita durante el día y regresó a su lugar de estancia en Santo Domingo (32%) y en otras ciudades o polos turísticos de República Dominicana, siendo la forma más habitual de visita el excursionismo.

La visita de dominicanos no residentes a Ciudad Colonial ascendió a 108,842 en 2019, reflejando un crecimiento de 15% en comparación con el año 2018. Nótese el comportamiento positivo de este segmento de visitantes, dominicanos ausentes que conocen el destino y sobre los cuales no repercutió de igual forma la crisis mediática. Es necesario puntualizar que la demanda local (residentes) no es monitoreada por el sistema de capacidad de carga, pero los resultados del Censo de Negocios 2017 indican que la visitación de la población residente es mayor a la extranjera dado que 93% de los negocios afirman ser frecuentados principalmente por público local.

TASA PROMEDIO DE OCUPACIÓN HOTELERA 2019

Los datos de demanda 2019 (excursionistas y turistas) y su relación con la capacidad de oferta hotelera existente en Ciudad Colonial reflejan una tasa promedio de ocupación del 81% mientras que en relación con la oferta de restaurantes reflejan una tasa de ocupación de 42%, tomando en cuenta solo demanda extranjera.

CAPACIDAD DE CARGA RECURSOS TURÍSTICOS 2019

La catedral continua siendo el atractivo turístico más visitado de Ciudad Colonial, con un total 216,539 visitantes extranjeros durante el 2019 y un promedio diario de 594 visitas. Seguido del Alcázar de Colón que registró un promedio de 505 visitas diarias. El sistema no detecta problemas de capacidad de carga en la visita a los monumentos más destacados de Ciudad Colonial: Alcázar de Colón, Casas Reales, Catedral y Fortaleza Ozama. Estos datos ponen manifiesto que los recursos turísticos y espacios públicos podrían experimentar un incremento significativo de la visita sin afectar el recurso ni el entorno.

	Visitas a museos Ciudad Colonial					T.C. %	
	2015	2016	2017	2018	2019	18/17	19/18
Dominicanos	70.362	79.274	86.730	90.100	108.592	**4%**	**21%**
Extranjeros	166.764	217.919	244.818	254.261	221.861	4%	-13%
Total	**237.126**	**297.193**	**331.548**	**344.361**	**330.453**	**4%**	**-4%**

Fuente: Sistema de Capacidad de Carga. Datos suministrados por el Ministerio de Cultura de las al Alcázar de Colón, Casas Reales, Casa de Tostado y Fortaleza Ozama

Visitantes Extranjeros	2018	2019	T.C.%
Catedral Primada de América	230.096	216.539	-6%

Fuente: Sistema de Capacidad de Carga. Datos suministrados por el Arzobispado de Santo Domingo.

Como se puede observar en los cuadros comparativos, en 2019 la visita de turistas extranjeros a los museos de Ciudad Colonial se redujo 13%, consistente con la reducción de la demanda extranjera al centro histórico, mientras la visita de dominicanos incrementó 21%. Igualmente, la visita a la Catedral experimentó una baja de 6% en el flujo de visitantes.

Cabe destacar que la experiencia de recorrer la Ciudad Colonial ha evolucionado considerablemente en los últimos 5 años con la incorporación de nuevas atracciones que complementan el patrimonio de la ciudad. Ejemplo de ello es la visita Catedral y Fortaleza de Santo Domingo, con la incorporación del cine 4D, *The Colonial Gate Cinema*, para ver la película la "Batalla de Santo Domingo", una experiencia que lleva al visitante a viajar en el tiempo y que continúa in crescendo cuando este llega a la Fortaleza, donde puede imaginar todo lo visto en el filme del cine 4D. Otro atractivo que ha sido calificado con el mayor puntaje de excelente en las encuestas del Observatorio Turístico es *Kahkow Experience*, donde el visitante puede hacer un recorrido interactivo por la historia del chocolate, fabricar su propia barra de chocolate o un jabón a base de manteca de cacao. Estas y muchas otras actividades que se han convertido en una estampa del destino, como montar bicicleta en las calles del centro histórico, recorrer la ciudad en el *Chuchu Colonial* o sentarse en las terrazas de esta pintoresca ciudad renacentista a disfrutar de la brisa del mar caribe, han hecho de la visita una experiencia única, memorable y de gran calidad.

NEGOCIOS E INVERSIONES DEL SECTOR PRIVADO EN CIUDAD COLONIAL

Paralela a la inversión de 30 millones realizada por el Estado Dominicano en el remozamiento de Ciudad Colonial, las inversiones del sector privado al año 2017 ascendían a 100 millones de dólares producto de la apertura de 521 nuevos negocios[3]. Esto quiere decir, que las obras de mejoras emprendidas por el Programa Fomento al Turismo Ciudad Colonial (2012-2017) han generado un nivel de sinergia en el sector privado que supera con creces los periodos precedentes. A la fecha la cifra sigue creciendo, y el sector privado sigue convencido de que Ciudad Colonial es más que historia.

Así lo demuestran el grupo iberoestar, con su nueva inversión en Ciudad Colonial para abrir un hotel boutique de 131 habitaciones y salón de convenciones, ubicado en la calle Mercedes con Duarte; o el grupo Ciudad de Ovando que actualmente tiene inversiones en diferentes proyectos en este enclave.

Otra apertura prevista para 2020 es el proyecto Velazquez 52, una inversión focalizada en el desarrollo de un área comercial de 800 m^2 y 16 apartamentos.

También, en el periodo 2019-2020 se inauguraron nuevos restaurantes que consolidan la oferta culinaria de la ciudad como capital gastronómica del Caribe, algunos de estos son: Maraca, Nacan y Valiente, ubicados en las Calles Nouel, Mercedes y en Las Atarazanas, y otras aperturas que se suman a la oferta de Ciudad Colonial y que es posible identificar solo con recorrer sus calles.

EMPLEO

La dinamización en la actividad comercial y en el flujo de visitantes también se refleja en el empleo con un **incremento del 12% en los puestos de trabajo entre 2015 y 2017**, registrando en el último

[3] *Censo de Negocios Ciudad Colonial*, efectuado en noviembre 2017. Sociólogo Víctor Ruíz para el Programa Fomento al Turismo Ciudad Colonial.

Censo de Negocios (2017) un total de 9,388 empleados, de los cuales el 32% se encuentran ubicados en actividades vinculadas al turismo.

CONCLUSIÓN

El remozamiento de la Ciudad Colonial ha representado una oportunidad para potenciar el desarrollo del turismo urbano en la ciudad de Santo Domingo, en sus vertientes de turismo histórico-cultural, turismo MICE, turismo religioso y turismo de compras.

Los datos históricos contenidos en el presente informe corroboran que, a la fecha de irrupción del virus, Ciudad Colonial presentaba un importante crecimiento acumulado tanto de la oferta como de la demanda turística, reflejado en la apertura de más de 500 nuevos negocios en el periodo 2012-2018, y en un crecimiento acumulado de 58% en la demanda turística durante el periodo 2010-2019 hasta alcanzar 646 mil visitantes anuales en 2019. Estas cifras demuestran que a pesar de la disminución de la demanda extranjera de los últimos 2 años debido a las situaciones adversas acontecidas en este periodo, la crisis mediática de 2019 y la pandemia del coronavirus en 2020, Ciudad Colonial es un destino resiliente y continuará siendo una opción atractiva para el visitante local y extranjero. No obstante, en el escenario post-covid se precisa aunar esfuerzos público-privado para **reestablecer la confianza de los visitantes en el destino y trabajar en su reposicionamiento**.

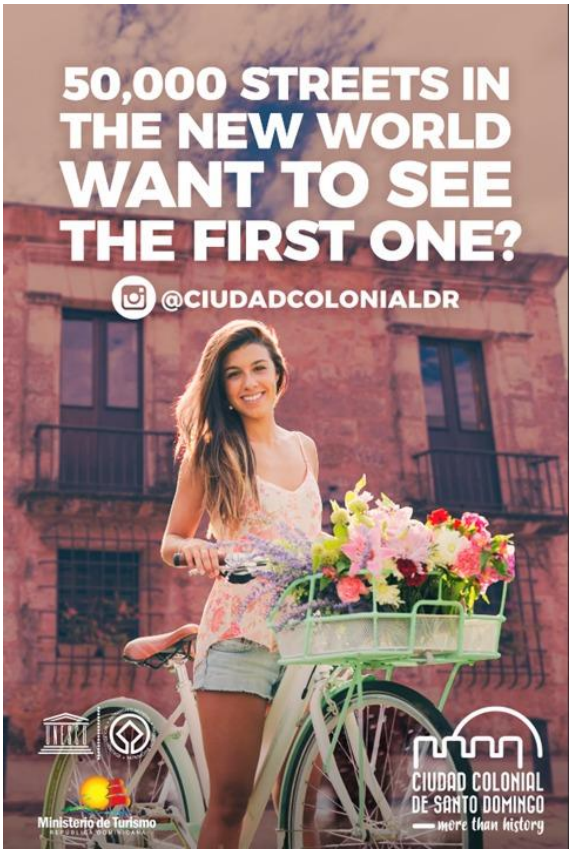
Es importante destacar algunas **ventajas con las que cuenta el centro histórico para el retorno de la actividad**, una de ellas es el **Distintivo de Calidad Turística** que se implementa en Ciudad Colonial desde 2016, una herramienta que permite establecer estándares de calidad en servicios y procesos dentro de 8 subsectores de la actividad turística: Museos, Restaurantes & Bares, Alojamientos, Transporte Turístico (taxis), Guías Turísticos, Tiendas de Regalo o *Giftshops*, Agencias de viaje & Turoperadores, y Artesanía. 153 empresas de Ciudad Colonial y el Distrito Nacional se encuentran adheridas al Distintivo de Calidad Turística, 9 culminaron todo el proceso y hoy día están avaladas por este Distintivo. Estos estándares están siendo revisados para ajustarlos a los nuevos parámetros dictados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), permitiendo convertirse en una guía para las empresas y el destino.

También, desde 2018 Ciudad Colonial cuenta con **nueva imagen y marca turística**, la cual será una potente palanca para la promoción y reposicionamiento del destino. De igual forma, para el 2020 está pendiente el **inicio de la segunda operación del Programa de Fomento al Turismo** con el que se amplía el radio de intervención de este enclave cultural, y con la que se espera continuar la transformación iniciada. En la primera operación, con la intervención de calles priorizadas, se ganaron más de 5,000 metros de aceras, obra que recibió *Premio Conadis por Diseño de Calles*, y hoy día **la ciudad cuenta con aceras más amplias para el disfrute de paseos con distanciamiento social**.

En 2018, Ciudad Colonial de Santo Domingo fue reconocida como ***la 2da ciudad más amigable del mundo*** en los premios a la elección del lector de la revista Conde Nast Traveller, este tipo de reconocimientos es un potente atractor de demanda y los atractivos que la hicieran merecedora de

este premio se encuentran en óptimas condiciones y a la espera de recibir nuevos visitantes: la calidad de los hoy **renovados espacios públicos** de la 1era Ciudad Renacentista del Nuevo Mundo, su **inigualable oferta de patrimonio arquitectónico y monumental**, su ampliada y emblemática oferta hotelera, la variada oferta gastronómica, así como los innovadores espacios culturales que se concentran el kilómetro cuadrado más importante de nuestra historia, entre ellos: museos y galerías de características únicas, teatros y micro teatros, cafés, librerías, espacios de co-working y centros de esparcimiento que están listos para entrar en operación una vez reactivada la actividad turística.

Finalmente, destacar que el presente informe ha sido concebido con una visión holística de la información de la actividad turística para facilitar la toma de decisiones asertivas en el sector empresarial y organismos públicos, acción que resulta imprescindible para impulsar la competitividad de la República Dominicana como destino turístico y consolidar el desarrollo sostenible.



Imágenes de la publicidad colocada en puertos, aeropuertos calles y carreteras como parte de la campaña de promoción de Ciudad Colonial, ejecutada en el periodo 2017 – 2018.