

Implementación de estrategias y acciones para el posicionamiento Turístico de un destino: Cartagena de Indias

Donaldo Barrios Gelez¹

dobage02@gmail.com

Doctor en dirección de proyectos.

Universidad Benito Juárez G

Cartagena - Colombia

RESUMEN

Una proporción importante de la economía de las ciudades constituidas como destino turístico, es generada por el turismo, es decir, por sus visitantes o turistas. De allí, la importancia de implementar estrategias y acciones para el posicionamiento turístico. Por consiguiente, el objetivo de este artículo, es determinar qué estrategia estructural normativa y social se debe de implementar para romper el esquema nulo de la sociedad. Para ello, se encuestaron y entrevistaron a 21 expertos en turismo conocedores de la ciudad de Cartagena de Indias. Se realizó un estudio explicativo-correlacional con un enfoque mixto, se aplicó un cuestionario de encuesta y una guía de entrevista no estructurada. Los expertos en turismo encuestados y entrevistados consideran que se debe implementar acciones correctivas para impulsar el destino turístico de Cartagena de Indias, por lo cual, el 52,38% optó por estrategias de acciones operativas de vinculación Estado, gobierno local y sector turístico local. Se concluyó que debe existir gran vinculación entre Estado, sociedad y empresas de ofertamiento turístico con la finalidad de que implementen programas o acciones que vayan en función de fortalecer y repuntar la acción turística para Cartagena de Indias, debido a que esta articulación permite que se establezcan políticas públicas.

Palabras clave: *estrategias; posicionamiento turístico; acciones; implementar.*

¹ Autor Principal

Implementation of strategies and actions for the tourist positioning of a destination: Cartagena de Indias

ABSTRACT

A significant proportion of the economy of the cities constituted as a tourist destination is generated by tourism, that is, by its visitors or tourists. Hence, the importance of implementing strategies and actions for tourism positioning. Therefore, the objective of this article is to determine what normative and social structural strategy should be implemented to break the null scheme of society. For this, 21 experts in tourism knowledgeable about the city of Cartagena de Indias were surveyed and interviewed. An explanatory-correlational study was carried out with a mixed approach, a survey questionnaire and an unstructured interview guide were applied. The tourism experts surveyed and interviewed consider that corrective actions must be implemented to promote the tourist destination of Cartagena de Indias, for which 52.38% opted for strategies of operational actions linking the State, local government and local tourism sector. It was concluded that there must be a great link between the State, society and tourism offer companies in order to implement programs or actions that are based on strengthening and rebounding tourism action for Cartagena de Indias, because this articulation allows the establishment of public politics.

Keywords: *strategies; tourist positioning; actions; implement.*

Artículo recibido 20 marzo 2023

Aceptado para publicación: 05 abril 2023

INTRODUCCIÓN

Las estrategias y acciones para el posicionamiento turístico de un destino: Cartagena de Indias, donde el turismo es su motor de desarrollo, requieren resolver problemáticas como: ¿Qué estrategia estructural normativa y social se debe implementar para romper el esquema nulo de la sociedad?

Es así como se debe resaltar una gran preocupación de que se carecen o por lo menos no se tiene conocimiento de programas o acciones con carácter gubernamental que permitan de manera objetiva, la mitigación y el control de los riesgos urbanos en el ámbito de la imagen y posicionamiento turístico de esta ciudad, por ende, de gran tradición como destino turístico; considerando también el carácter de pasividad que la sociedad y las instituciones o agrupaciones que deberían de tomar estas con acciones correctivas. (Barrios, 2021).

Para tener una mejor comprensión, se fundamentó en las siguientes teorías:

1. Estrategias

1.1. Definición.

Según Fernández (2004), “Son las acciones estudiadas para alcanzar unos fines, teniendo en cuenta la posición competitiva de la organización, y las hipótesis y los escenarios sobre la evolución futura”. (pág. 7).

Dado que según Freije & Inmaculada (2009, pág. 12), la gestión estratégica incluye tres aspectos:

- La fijación de objetivos y metas
- La elección de las estrategias
- La puesta en práctica de dichas estrategias.

En el caso de establecer campañas para la construcción de cultura de la legalidad y la construcción de cultura de la hospitalidad, deben realizarse permanentes hasta alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta que el cambio de cultura en un destino no es fácil y necesita tiempo para lograr un empoderamiento que se refleje en un cambio estructural.

Partiendo de que un destino turístico en su estructura se asemeja a una empresa, entonces se puede hablar de cultura corporativa, que según Serna (2014), la cultura corporativa es el resultado de un proceso donde los integrantes de la empresa participan en la toma de decisiones, inspirados en sus valores,

creencias, principios, reglas y procedimiento para la solución de la problemática y que se van integrando poco a poco.

De allí que sea necesario la articulación de funciones del ente turístico con las autoridades distritales para la acción del plan que conlleve a conseguir una cultura de la legalidad y construir la cultura de la hospitalidad.

Es así como según Villar A (2018), se pueden encontrar distintos tipos de articulación, como la horizontal y la vertical. En la articulación horizontal todos realizan sus tareas o acciones sin subordinaciones, pero cada uno debe cumplir con sus responsabilidades, en la articulación vertical; en la cual, se encuentran entre las organizaciones una interdependencia funcional, de allí que la organización o dependencia de mayor rango, está atenta que a las que de ella dependen cumplan con sus funciones o responsabilidades.

1.2. La Planeación Estratégica.

En cada periodo de gobierno de los entes territoriales en su proceso de planeación y desarrollo de múltiples proyectos se realiza una inversión financiera, pero sin saberse en algunos casos si esta inversión tuvo sus resultados estratégicos.

Entonces el objetivo que se debe imponer una institución es elaborar la planeación estratégica como un componente de mejora de la imagen y establecer los factores críticos de soporte, sus métricas, de tal manera que la inversión sea justificable.

La ejecución de los planes de desarrollo de los entes territoriales debe estar en articulación con la planeación del organismo encargado de ejecutar las acciones para los destinos turísticos. (Toro F. J., 2016).

1.3. La Planificación y Control.

Según Arboleda (2020). La planificación proporciona indicadores de control con los cuales se puede medir el desempeño, en donde al presentarse desviaciones significativas de lo planeado con lo ejecutado, se toman las acciones correctivas. De allí la necesidad de identificar que variables se deben vigilar como indicadoras de la situación de la entidad territorial, planteándose objetivos los cuales orientan un acto intencionado, que se concretan con la obtención de las metas, u objetivos a corto plazo que se desean alcanzar, es decir, los compromisos específicos que la entidad territorial desea cumplir en un tiempo

determinado. Esto no se logra sin el uso de instrumentos o herramientas de carácter teórico-conceptual, metodológico y político-administrativo que ayuden en la elaboración, ejecución, seguimiento, control y evaluación de lo planeado.

1.4. Mitigación de Riesgos.

Cuando se habla de mitigación de riesgos, se refiere a una medida de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se pueden presentar, su objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible y la vulnerabilidad existente. (Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, 2012).

Para el tratamiento de los riesgos las empresas o entidades gubernamentales cuentan con las siguientes opciones (Instituto Nacional de Ciberseguridad, 2015):

Evitar o eliminar el riesgo, es decir busca la no afectación de la amenaza o eliminando la actividad que lo produce.

Reducirlo o mitigarlo, que consiste en tomar las medidas oportunas, de tal manera que el riesgo quede por debajo del umbral para que no produzca afectación significativa.

Transferirlo, compartirlo o asignarlo a terceros, se busca gestionar o reducir el riesgo por debajo del umbral, pero contratando un tercero que se encargue de su tratamiento.

Aceptarlo, lo que implica aprovechar la oportunidad sea porque el riesgo está por debajo del umbral, la ocurrencia es baja, en total asume el riesgo presentado.

Por consiguiente, de acuerdo a González & Parra (2018). El riesgo es un aspecto importante a considerar debido al impacto que puede ocasionar en la obtención de los objetivos organizacionales y sociales de una empresa. En el análisis de estos se establece una información del contexto interno y externo de la empresa, llegando a conocer el estado del entorno y del sector en el cual se identifican los riesgos en los cuales se aplica la ejecución de la estrategia para el logro de los resultados, hay causas externas que no pueden ser controlables de manera directa, pero al establecerse en los planes y controles en caso de materializarse el riesgo este se pueda mitigar o disminuir en sus efectos. Los que son controlables de manera directa se determinan las acciones preventivas y correctivas con acciones de mejora.

1.5. Mejora en Servicios.

De acuerdo a Izaguirre (2014). La mejora de la calidad de los servicios está determinada en ofrecerle al

turista un servicio que exceda sus expectativas y necesidades, reduciendo el desfase entre el servicio ofrecido y el que ellos esperan.

Esto se refleja en que el turista evidencia una confiabilidad, entendido como la entrega precisa y segura sobre los atributos y resultado del servicio, si esto falla se produce insatisfacción y este tiende a juzgar todo el servicio por la ocurrencia de algún incidente. Y siendo la razón de ser de las empresas y destinos turísticos la prestación de un servicio, tienen que prestar mucho cuidado al cumplimiento de las expectativas del turista, que se manifiesta en la mejora continua de estos.

1.6. Políticas Públicas.

De acuerdo a Roth (2019). Se pueden considerar que hay cuatro elementos centrales que permiten identificar la existencia de una política pública, es decir, se perciben problemas o necesidades insatisfechas, definiciones de objetivos y procesos y la intervención del gobierno o autoridad pública.

La implementación de una política pública implica la interacción de los actores involucrados en el sector y esta se manifiesta mediante el establecimiento de planes, programas y proyectos, pero con un presupuesto adecuado que permita su éxito en la aplicación.

De allí que según Bolívar & García (2014). La política pública “es la expresión de la voluntad que manifiesta un gobierno, de realizar acciones encaminadas a satisfacer necesidades básicas de verdadero impacto y trascendencia, en la solución de una situación con alto grado de dificultad, y que es comunicada, comprendida y apoyada por los potenciales receptores del beneficio ofrecido.

Pero según Villar A (2018):

El proceso que conduce a que una estrategia elaborada para un destino se convierta en políticas públicas y estas en acciones concretas que modifiquen su realidad es sumamente complejo y se encuentra atravesado por los intereses y poder de un gran número de actores. (pág. 33).

La política pública de turismo en Colombia y Cartagena de Indias: La política pública se manifiesta como la voluntad del gobierno ante la necesidad de solucionar una problemática. En Colombia, desde el siglo XX han existido diferentes apoyos y el más importante referente a nivel de política fue la gestión de la Corporación Nacional de Turismo, ente que se encargó de lo relacionado con el turismo durante sus 30 años de existencia, la nación a través de la ley 300 de 1996, doto a los municipios de herramientas para que pudieran apoyar decididamente sus potencialidades turísticas, viéndose en ese momento muy

poca recepción en el uso de los instrumentos, mostrando al turismo como algo no prioritario dentro de sus planes a pesar de que en sus expresiones se refieren a este sector como esencial para el desarrollo, pero tampoco ha trascendido en nuestra sociedad el turismo como fuente generadora de empleo, de ingresos y de impactos, tanto positivos como negativos en las comunidades y al no existir esa conciencia ni en la sociedad, ni en los empresarios del sector, el gobierno no siente el nivel de presión para la atención adecuada al turismo. Hoy existe la formulación de un plan nacional de turismo que se concreta a nivel distrital en los planes sectoriales de turismo, como el de Cartagena de Indias, el cual se acoge como anexo en el Plan Distrital de Desarrollo, pero aún bajo esta dinámica se considera que el turismo para ser fundamental en el desarrollo de la ciudad tiene carencias que necesitan ser abordadas para el fortalecimiento de la competitividad del destino. (Toro G., 2003).

1.7. Alternancia Tripartita (Gobierno, Empresa Turística, Sociedad).

Cuando se hace referencia a una estructura tripartita, se está aludiendo a la interacción entre tres entidades, en este caso entre gobierno, empresas y sociedad para buscar soluciones a asuntos de interés común. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2017).

Para Del Busto (2018). El Estado en el uso de sus diferentes competencias, representado por el gobierno interviene de distintas maneras y en una de ellas es en la economía para su regulación entre la que encontramos el sector del turismo, debido a la imperfección competitiva que permita que las empresas con posición dominante en el sector que controlan el mercado, fijen precios altos que perjudican al consumidor y este afronte sus consecuencias, el rol del Estado es evitar que aparezcan estas estructuras. Las empresas turísticas según Acerenza (2009). Deben contar con una capacidad competitiva como requisito indispensable para la promoción y comercialización de sus productos y servicios, pero es muy difícil que la mayoría de las empresas en un destino tengan esa capacidad, dado que en gran parte son pequeñas y medianas empresas, por ello hay que implementar acciones, programas y estrategias que promuevan el incremento de la competitividad.

Según González & Parra (2018). Se debe vincular a la sociedad representada en la ciudadanía en la gestión y control del Estado, la participación de la sociedad en la toma de decisiones, con el propósito de construir y consolidar una cultura de personas responsables por su propio desarrollo.

De lo anterior se puede analizar que es indispensable y fundamental la articulación de la estructura tripartita en el sector turístico, conformada por el ente gubernamental, las empresas del sector y los habitantes del destino, dado que de esta manera coordinada es donde se pueden generar las bases claras para el surgimiento de políticas públicas efectivas para el sector turismo, que se traduzcan en competitividad, riqueza y bienestar y para que cualquier estrategia en pro del mejoramiento del turismo como motor de la economía nacional y local pueda ser de éxito y en beneficio de todos los actores del destino turístico.

Moral, S. (2017). Turismo y desarrollo sostenible en la frontera Norte Dominicano-haitiana: Descripción de la oferta y análisis de la demanda. Universidad de Córdoba, España (tesis doctoral).

Esta investigación deja ver la importancia de la utilidad de los resultados para los organismos públicos y la influencia positiva de las motivaciones del turista en el valor percibido hacia las motivaciones del destino, por lo cual permitió la necesidad de acciones y estrategias para que un destino pueda ser sostenible

Ariza, S.L; Cristancho, J.R y Ramírez, K.A. (2020). Formulación de una metodología para la evaluación de la competitividad del sector turístico. Universidad EAN, Colombia (Tesis de maestría).

Esta investigación muestra la importancia de campañas permanentes que puedan generar confianza y seguridad en el turista, pero también como de los resultados generados se pueden plantear metodologías útiles para mejorar la competitividad del destino.

Cartagena de Indias, D.T y C, es una ciudad de vocación turística, su puerto, sus playas, murallas, sus islas, sus territorios étnicos e historia, etc. Le permiten ser reconocida de esta manera por la constitución política de Colombia. (Constitución Política de Colombia 1991, 2014). También la UNESCO la reconoció con el título de patrimonio histórico y cultural de la humanidad. (Escuela taller Cartagena de Indias, S.F).

La importancia del turismo es suscitada por lo fundamental que es para la economía de los países y ciudades, en este sector confluyen la riqueza del patrimonio cultural de las comunidades, el clima, la gastronomía, sus grupos étnicos, la hospitalidad, lo histórico y todos aquellos valores agregados que se le den a la prestación del servicio para producir experiencias agradables y satisfactorias, es decir superar las expectativas de los visitantes y esto convertido en beneficio para el gobierno, empresas y sociedad.

Es aquí cuando se consideran importantes el establecimiento de políticas públicas como herramientas de apoyo adecuadas al sector turístico y las estrategias estructurales normativas y de la sociedad; lo cual implica la participación de la autoridad y la sociedad para el mejoramiento estructural y normativo en Cartagena de Indias, que conduzca al posicionamiento turístico estratégico.

El presente artículo está basado en un objetivo específico de la tesis doctoral: Fundamentación de una metodología para el control y mitigación de riesgos urbanos que permita implementar estrategias de mejora en la imagen y posicionamiento turístico: Cartagena de Indias (Barrios, 2021). El cual, consiste en: Determinar que estrategia estructural normativa y social se debe de implementar para romper el esquema nulo de la sociedad.

METODOLOGÍA

El enfoque utilizado por este artículo es mixto, con un tipo de investigación correlacional-explicativa, la técnica de recolección de datos que se uso fue una encuesta y entrevista no estructurada; en donde se aplica el instrumento cuestionario y una guía de la entrevista, las personas encuestadas y entrevistadas fueron 21 expertos en turismo de edad de 25 años en adelante, con tres o más años de experiencia en el área y conocedores de la ciudad de Cartagena de Indias.

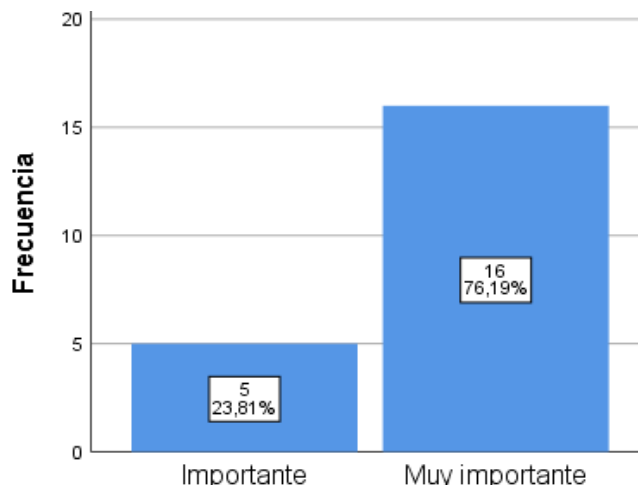
La investigación mixta o bimodal pretende conjugar procedimientos de la investigación cuantitativa y cualitativa, dejando los extremismos dado que no conducen a nada bueno. Por el contrario, complementar procedimientos conducen a mejor calidad. (Ñaupas y otros, 2018, pág. 400).

Así mismo de acuerdo a Hernández y otros, 2018. “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (pág. 532).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1

¿Considera usted importante, la implementación de campañas permanentes para el fomento y la promoción del destino turístico de Cartagena de Indias?

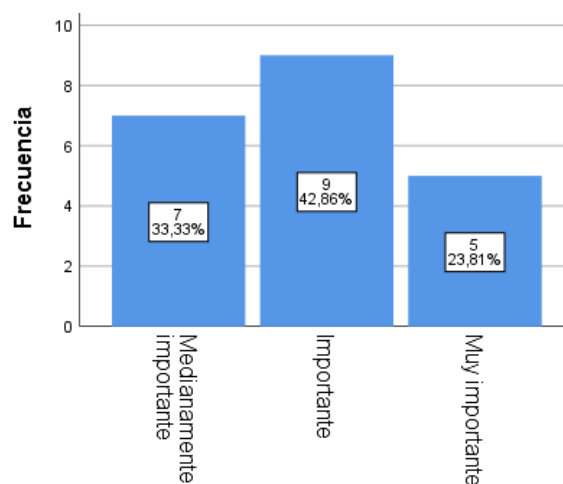


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 1, de los expertos en turismo encuestados, el 76,19% considera que la implementación de campañas permanentes para el fomento y la promoción del destino turístico de Cartagena de Indias es muy importante, y el 23,81% importante.

Figura 2

¿En qué nivel de importancia considera usted que está colocado Cartagena de Indias como destino turístico a nivel internacional?

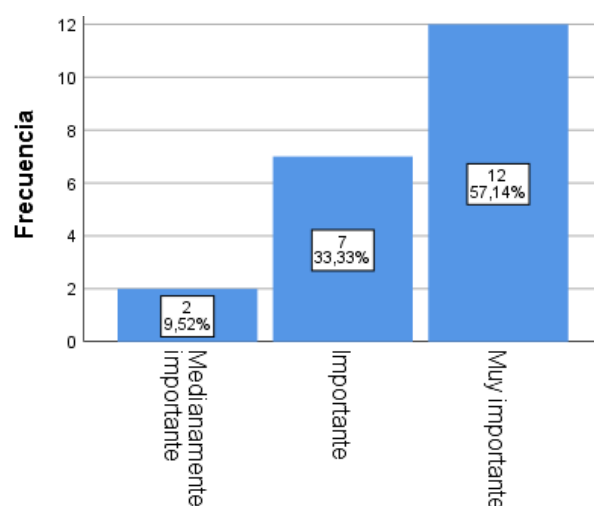


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 2, de los expertos en turismo encuestados, el 42,86% considera que Cartagena de Indias está colocada en un nivel internacional de importante, el 33,33% medianamente importante y el 23,81% muy importante.

Figura 3

¿En qué nivel de importancia considera usted que está colocado Cartagena de Indias como destino turístico a nivel nacional?

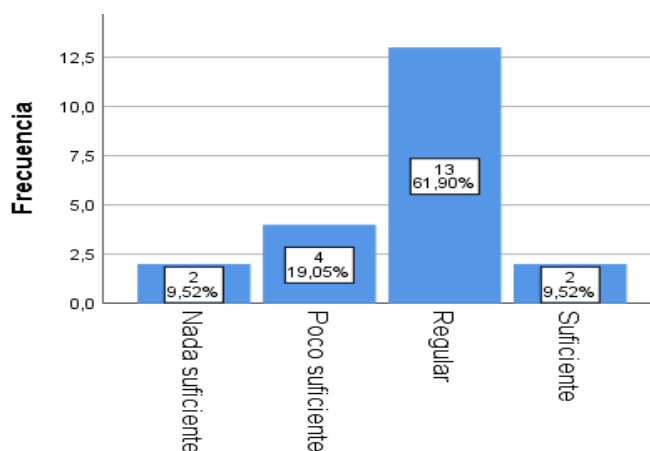


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 3, de los expertos en turismo encuestados, el 57,14% considera que Cartagena de Indias está colocada en un nivel nacional de muy importante, el 33,33% importante y el 9,52% medianamente importante.

Figura 4

¿De qué nivel considera usted que sea la seguridad que se ofrece al turismo nacional e internacional en Cartagena de Indias?

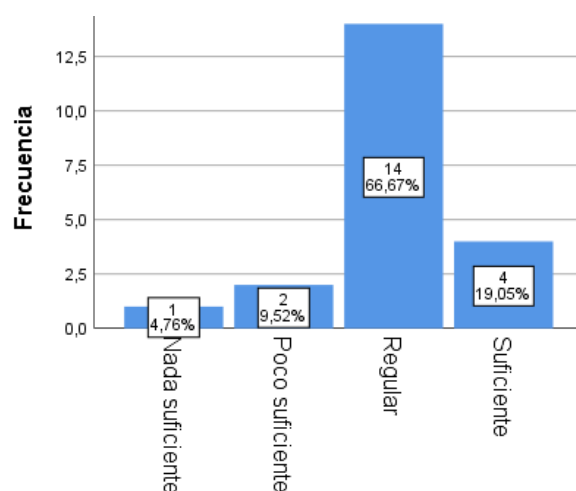


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 4, de los expertos en turismo encuestados, el 61,90% considera que la seguridad que se ofrece al turismo nacional e internacional en Cartagena de Indias, es regular, el 19,05% poco suficiente, el 9,52% suficiente y el 9,52% nada suficiente.

Figura 5

¿Cómo considera usted que sea la cultura de legalidad que se percibe en la sociedad en Cartagena de Indias?

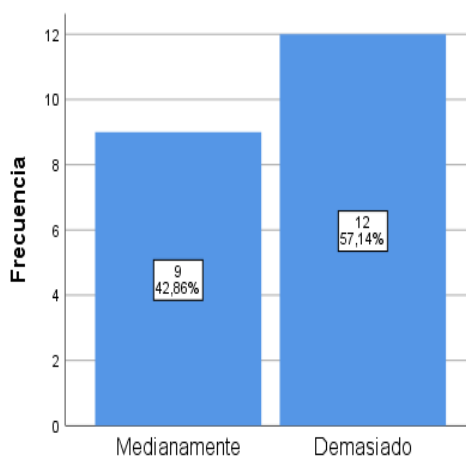


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 5, de los expertos en turismo encuestados, el 66,67% considera que la cultura de la legalidad que se percibe en la sociedad en Cartagena de Indias, es regular, el 19,05% suficiente, el 9,52% poco suficiente y el 9,52% nada suficiente.

Figura 6

¿Cómo considera usted, que afectan los indicadores socioestructurales (económicos, culturales, y la oferta-demanda de turismo) en Cartagena de Indias, para el fortalecimiento del mismo?

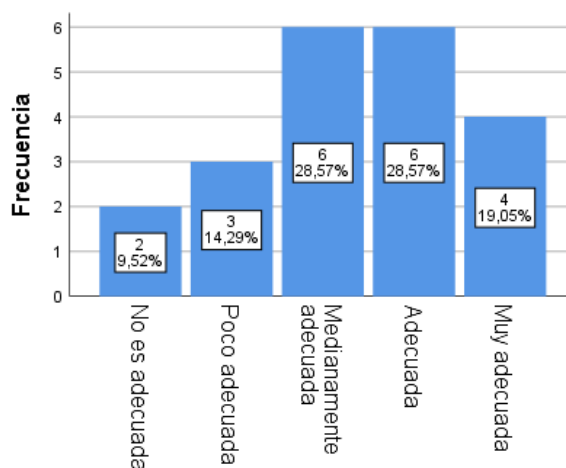


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 6, de los expertos en turismo encuestados, el 57,14% considera que los indicadores socioestructurales (económicos, culturales, y oferta-demanda de turismo) en Cartagena de Indias, afectan demasiado, y el 42,86% medianamente.

Figura 7

¿Cómo considera usted la implementación de planes y programas de apoyo turístico de corto y mediano plazo en la ciudad de Cartagena de Indias?

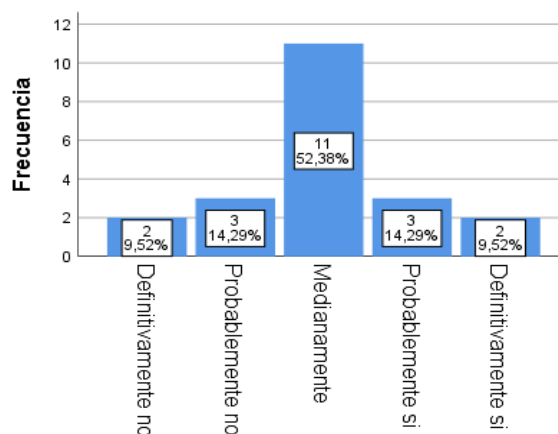


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 7, de los expertos en turismo encuestados, el 28,57% consideran que la implementación de planes y programas de apoyo turístico de corto y mediano plazo en la ciudad de Cartagena de Indias, como adecuada, el 28,57% medianamente adecuada, el 19,05% muy adecuada, el 14,29% poco adecuada, el 9,52% no es adecuada.

Figura 8

En cuanto al cumplimiento de las normas, reglamentos operativos vigentes y funcionales en relación al turismo en Cartagena de Indias ¿se aplican?

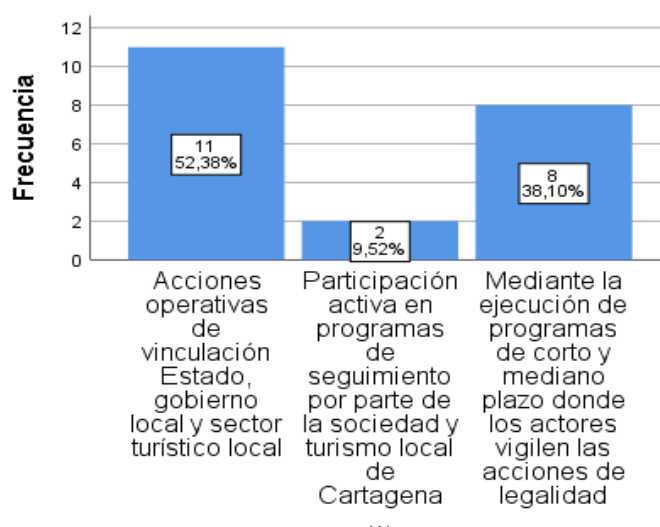


Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 8, de los expertos en turismo encuestados, en cuanto al cumplimiento de las normas, reglamento operativos vigentes y funcionales en relación a turismo en Cartagena de Indias, para el 52,38% medianamente se aplican, el 14,29 probablemente si, el 14,29% probablemente no, el 9,52% definitivamente si, el 9,52 definitivamente no.

Figura 9

¿De qué manera considera usted que se puedan diseñar e implementar acciones correctivas para impulsar el destino turístico de Cartagena de Indias?



Nota: Tomado de Barrios (2021).

Según la figura 9, de los expertos en turismo encuestados, el 52,38%, considera que la manera que se pueden implementar acciones correctivas para impulsar el destino turístico de Cartagena de Indias, es, a través de acciones operativas de vinculación Estado, gobierno local y sector turístico local; el 38,10% mediante la ejecución de programas de corto y mediano plazo donde los actores principales que ofertan el turismo en este punto turístico sean los que vigilen y den seguimiento a acciones de legalidad, y el 9,52%, a través de participación activa en programas de seguimiento por parte de la sociedad y turismo local de Cartagena de Indias.

En las siguientes tabla 1 se encuentran la justificación o porqué de la pregunta de la figura 9.

Tabla 1

¿Cómo considera usted la implementación de planes y programas de apoyo turístico de corto y mediano plazo en la ciudad de Cartagena de Indias? ¿Por qué?

# Experto	Respuesta	¿Cómo considera usted la implementación de planes y programas de apoyo turístico de corto y mediano plazo en la ciudad de Cartagena de Indias? ¿Por qué?
Experto 1	Adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo en la ciudad de Cartagena de Indias es adecuada, porque estos han permitido un avance del sector y mejoramiento de la calidad de productos y servicios.
Experto 2	No es adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico no es adecuada, porque la seguridad de los visitantes no es la mejor y no se nota un gran avance en competitividad.
Experto 3	Poco adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es poco adecuada, porque no se ven los resultados de acuerdo a las metas establecidas en estos.
Experto 4	No es adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turísticos es poco adecuada, porque se plantean dichos objetivos como Cartagena de Indias bilingüe y no se han visto los resultados.
Experto 5	Medianamente adecuada	Considero que la implementación de los planes y programas de apoyo turístico es medianamente adecuada, porque poca capacitación y empoderamiento del sector turismo para enfrentar la informalidad le afecta de manera negativa.
Experto 6	Medianamente adecuada	Considero que la implementación de planes y programas en la ciudad de Cartagena de Indias es medianamente adecuada, porque no se construye oferta de ciudad y la infraestructura turística no avanza.
Experto 7	Muy adecuada	Considero que la implementación de planes y programas en Cartagena de Indias es muy adecuada, porque incluye estrategias que buscan integrar los diferentes puntos de la ciudad para ampliar la capacidad de la oferta.
Experto 8	Medianamente adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es medianamente adecuada, porque hay la percepción de que faltan más estrategias, más inversión local en adecuación de vías y educación para los actores del sector de turismo.
Experto 9	Medianamente adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es medianamente adecuada, porque faltan estrategias de articulación de los

		diferentes sectores del turismo que permitan su fortalecimiento.
Experto 10	Muy adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es muy adecuada, porque están establecidos en el plan sectorial de turismo estas deben hacerse cumplir.
Experto 11	Adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es adecuada, porque están de acorde a lo necesario para el sector de turismo de Cartagena de Indias.
Experto 12	Medianamente adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico en Cartagena de Indias es medianamente adecuada, porque falta mucho en cuanto a vías de comunicación en mejores condiciones (carreteras y calles seguras), y regulación de ventas ambulantes y prostitución.
Experto 13	Poco adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico en Cartagena de Indias es poco adecuada, porque no se socializan de manera adecuada y no se les puede hacer seguimiento a su cumplimiento.
Experto 14	Poco adecuada	La implementación es poco adecuada, porque estos planes y programas encaminados a apoyar el sector turístico no se ve reflejado en el fortalecimiento del sector y de las pequeños empresarios u operadores turísticos, tanto que pandemia como el Covid-19 quebró a muchas.
Experto 15	Muy adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico son muy adecuados, porque fortalecen la actividad turística permitiendo la generación de empleo y robusteciendo la economía local.
Experto 16	Adecuada	Considero que la implementación de planes y programas es adecuada, porque permiten que se cumplan con efectividad las acciones incluidas en este y evidenciando los resultados de los mismos.
Experto 17	Muy adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es adecuada. Porque permite el mejoramiento continuo y fortalecimiento del sector turístico de la ciudad.
Experto 18	Adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es adecuada, porque ha logrado el fortalecimiento que este sector requiere para aprovechamiento de la oferta y demanda.
Experto 19	Medianamente adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es medianamente adecuada, porque no se logran abarcar los problemas prioritarios que logren mejorar la atención del sector.
Experto 20	Adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es adecuada, porque se ha venido de manera progresiva fortaleciendo al sector de turismo y, por tanto, reconocimiento de la ciudad a nivel internacional.
Experto 21	Adecuada	Considero que la implementación de planes y programas de apoyo turístico es adecuada porque a través de estos se han logrado el fortalecimiento de empresas del sector y mejoramiento de la empleabilidad.

Nota: Tomado de Barrios (2021).

CONCLUSIONES

Dentro de los horizontes o alcances de la investigación se pretende que haya una gran vinculación entre Estado, sociedad y empresas de ofertamiento turístico con la finalidad de que se implementen programas o acciones que vayan en función de fortalecer y repuntar la acción turística para Cartagena de Indias, debido a que esta articulación es la que permite que se establezcan políticas públicas enfocadas a la solución eficiente y efectiva de los problemas planteados y entendiendo que para el cambio cultural de una sociedad para romper el esquema nulo de su participación en el asunto son necesario implementar estrategias y acciones de mayor permanencia de tal manera que se logre el mejoramiento estructural esperado.

LISTA DE REFERENCIAS

- Acerenza, M. Á. (2009). Competitividad de los destinos turísticos (primera ed.). México D.F.: Trillas, S.A.
- Arboleda, G. (2020). Planeación y Desarrollo (1ra ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega colombiana S.A.
- Barrios Gelez Donaldo (2021). Fundamentación de una metodología para el control y mitigación de riesgos urbanos que permita implementar estrategias de mejora en la imagen y posicionamiento turístico: Cartagena de Indias [Tesis de doctorado. Universidad Benito Juárez G.]. Repositorio.
- Bolívar, J. E., & García, G. (2014). Fundamentos de la gestión pública: hacia un Estado eficiente (Dirección Gestión del Conocimiento EAN ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega colombiana S.A.
- Del Busto, E. (2018). El rol del derecho en el desarrollo del turismo. En Gestión de municipios turísticos (pág. 269). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Fernández, A. (2004). Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Freije, A., & Inmaculada, F. (2009). La estrategia empresarial con método (Tercera ed.). Henao, España: Desclée de Brower, S.A.
- González, S. E., & Parra, L. F. (2018). Gerencia pública integral: Gestión estratégica con calidad (primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.

- Henandez, R; Fernadez, C; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ª edición. Mexico D.F. Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Ciberseguridad. (2015). Gestión del riesgo: una guía de aproximación para el empresario. España. Obtenido de https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/guias/doc/guia_ciberseguridad_gestion_riesgos_metad.pdf
- Izaguirre, M. H. (2014). Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros (2a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones U.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). Diálogo social tripartito de ámbito nacional: una guía de la OIT para una mejor gobernanza. primera. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_548547.pdf
- Roth, A.-N. (2019). Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación (decimocuarta ed.). Bogotá, D.C: Ediciones Aurora.
- Serna, H. (2014). Gerencia Estratégica (Onceava ed.). Bogotá, Colombia: Panamerica Editorial.
- Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. (2012). Normatividad del sistema nacional de gestión del riesgo de desastres. primera. Colombia. Obtenido de https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/20035/Normatividad_del_Sistema_Nacional_de_Gesti%C3%B3n_del_Riesgo_de_Desastres-.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Toro, F. J. (2016). Indicadores y tableros de control de proyectos (primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Toro, G. (noviembre de 2003). La política pública de turismo en Colombia. Turismo y sociedad(2), 9-16. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2204/1948>
- Villar, A. (2018). El proceso de la política pública para los destinos turísticos. observaciones para los funcionarios públicos. En Gestión de municipios turísticos (pág. 269). Bogotá: Ecoe ediciones.

Villar, A. (2018). La articulación horizontal en la gestión de los destinos turísticos. En N. Wallingre, & a. Villar, Gestión de municipios turísticos: instrumentos básicos de acción (Primera ed., pág. 269). Bogotá: Ecoe ediciones.