

## Investigación

### IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DE UN DESTINO TURÍSTICO PARA SU SOSTENIBILIDAD: CASO CARTAGENA DE INDIAS

#### **Carmen Estella Alvarado Utria**

Licenciada en Educación y Promoción de la Familia, Especialista de Gestión en Centros Educativos, Magister en Educación con énfasis en Cognición, Doctoranda en Ciencias de la Educación. Rectora de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar – Cartagena, Colombia.  
E-mail: carmenalvarado@colmayorbolivar.edu.co

#### **Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes**

Economista, Administrador Naval, Especialista en Gerencia de Recursos Humanos, Magister en Administración, docente investigador de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar- Colombia, integrante del grupo de investigación GIFFI, categorizado en “C” por Colciencias  
E-mail: cifuentes.omar@gmail.com

#### **Sandra Lucía Osorio Garrido**

Administradora Turística y Hotelera, Magister en Educación, docente investigador, Coordinadora Académica de los programas de turismo de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar-Colombia, fundadora del grupo de investigación GIFFI, categorizado en “C” por Colciencias.  
E-mail: coordinadora.turismo@colmayorbolivar.edu.co

#### RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue establecer los cambios ocurridos después de dos años de implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001 expedida por ICONTEC e implementada en el Centro Histórico de Cartagena con el propósito de mejorar los servicios turísticos y con ello la imagen de la ciudad. El diseño de la investigación fue de enfoque descriptivo y corresponde al tipo cualitativo; se basó en el análisis de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos junto con los demás actores de la cadena productiva, incluyendo a la academia, a partir de la observación directa, entrevistas y fotografías del sector. Como resultados se tiene que el destino turístico, cuenta actualmente con más de 120 planes articulados para fortalecer el sistema de gestión para la sostenibilidad; 40 Planes ambientales, 50 Planes socioculturales y 30 Planes Económicos, se han alcanzado diversos logros como el cumplimiento de la ley 1453 (2011) Código Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, la ley 99 (1993) de Ambiente y el Decreto Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el acompañamiento del Establecimiento Público Ambiental, la Policía Ambiental y la Alcaldía. Se concluye que el Centro Histórico de Cartagena ha tenido un impacto favorable a partir de la implementación de la norma NTS-TS-001-1 del ICONTEC, tanto a nivel ambiental, cultural como de inclusión, se resalta el cierre de la no conformidad referente a la actividad de Coches de Turismo en el Centro Histórico y la Escuela Internacional de Verano..

**Palabras clave:** imagen, destino turístico, sostenibilidad, promoción, normas técnicas sectoriales.

**Recibido:** 18 - 01 - 2017

**Aceptado:** 26 - 02 - 2017

## ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the changes occurred after two years of implementation of Sectorial Technical Standard NTS-TS 001 issued by ICONTEC and implemented in the Historic Center of Cartagena with the purpose of improving tourist services and with it the image from the city. The design of the research was descriptive and corresponds to the qualitative type; It was based on the analysis of the current situation of tourism service providers together with the other actors in the production chain, including the academy, based on direct observation, interviews and photographs of the sector. As a result, the tourist destination has more than 120 plans to strengthen the management system for sustainability; 40 Environmental Plans, 50 Sociocultural Plans and 30 Economic Plans, various achievements have been achieved such as compliance with Law 1453 (2011) Penal Code, the Childhood and Adolescence Code, Law 99 (1993) on Environment and the Regulatory Decree of the Environment and Sustainable Development Sector, with the support of the Public Environmental Establishment, the Environmental Police and the Mayor's Office. It is concluded that the Historic Center of Cartagena has had a favorable impact from the implementation of the norm NTS-TS-001-1 of ICONTEC, both environmental, cultural and inclusion, highlights the closure of the nonconformity reference to the activity of Tourist Cars in the Historical Center and the International Summer School.

**Keywords:** image, tourist destination, sustainability, promotion, sectorial technical standards.

## IMPORTANCE OF THE IMAGE OF A TOURIST DESTINY FOR ITS SUSTAINABILITY: CASTAGENA DE INDIAS CASE

**Carmen Estella Alvarado Utria**

Degree in Education and Family Promotion, Management Specialist in Educational Centers, Master in Education with an emphasis in Cognition, PhD in Education Sciences. Rector of the Higher Education Institution of Bolívar - Cartagena, Colombia.  
E-mail: carmenalvarado@colmayorbolivar.edu.co

**Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes**

Economist, Naval Administrator, Specialist in Human Resources Management, Master in Administration, research professor at the Higher Education Institution of Bolívar- Colombia, member of the GIFFI research group, categorized in "C" by Colciencias  
E-mail: cifuentes.omar@gmail.com

**Sandra Lucia Osorio Garrido**

Tourist and Hospitality Administrator, Master in Education, research professor, Academic Coordinator of the tourism programs of the Higher Education Institution of Bolívar-Colombia, founder of the GIFFI research group, categorized in "C" by Colciencias.  
E-mail: coordinadora.turismo@colmayorbolivar.edu.co

## 1. INTRODUCCIÓN

Cartagena de Indias, es la capital del departamento de Bolívar-Colombia. Fue fundada el 1° de junio de 1533 por Don Pedro de Heredia. La ciudad está localizada a orillas del mar Caribe. Cartagena ha sido una ciudad principalmente asociada con la historia pirata en América, puesto que fue allí donde se presentaron numerosos ataques por parte de los piratas provenientes de Europa, que encontraron en la ciudad, un lugar adecuado para saquear y socavar, en la época colonial, las riquezas americanas, lo que la hizo en su momento, convertirse en la ciudad más reforzada de América del Sur y el Caribe, llegando a estar casi tan reforzada como el mismo Golfo de México en su época. En la actualidad Cartagena mantiene su arquitectura colonial (Lemaitre, 2010). Con el gran paso del tiempo, Cartagena ha desarrollado su zona urbana, conservando el Centro Histórico y convirtiéndose en uno de los puertos de mayor importancia en Colombia, el Caribe y el mundo así como célebre destino turístico.

La presente investigación tiene una relevancia significativa, dado que Cartagena es la primera ciudad turística de Colombia de manera proporcional, es decir, al relacionar número de turistas visitantes versus el tamaño de la población, adicionalmente es utilizada como sede alterna de Gobierno y para la realización de eventos de diferente índole a nivel global, nacional y local. La ciudad es reconocida principalmente por su belleza natural y su patrimonio histórico y cultural.

En el año 1972, surge la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural, tras la necesidad de identificar parte de los bienes inestimables e irremplazables de las naciones. Lo anterior debido a que la pérdida de cualquiera de dichos bienes representaría una pérdida invaluable para la humanidad entera, por lo tanto, el destino trabaja constantemente en su preservación (Cifuentes y otros, 2017).

Por otro lado, es importante resaltar el hecho que actualmente Colombia cuenta con seis lugares inscritos en la lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO, entre Puertos, Murallas y Monumentos de Cartagena de Indias (1984): El puerto, las fortalezas y el Centro Histórico de Cartagena de Indias, fueron inscritos en la lista de patrimonio mundial de la UNESCO el 1 de diciembre de 1984, lo cual permitió una mayor toma de conciencia sobre las responsabilidades en su manejo e intervención, y en especial la reafirmación de la ciudad como destino turístico y de convenciones. (UNESCO, 2016).

Proexport (2008), señala que Colombia y Cartagena dejan de percibir miles de millones de dólares por concepto de turismo, inversión extranjera y exportaciones frente a otros países con menos atractivos turísticos, pero con una imagen positiva en el exterior. Esto es resultado de trabajo planeado, organizado, colaborativo entre los diferentes actores hacia un logro común (Proexport, 2008).

Para el caso de Cartagena los aspectos débiles tienen que ver con: vertimientos de agua a las calles, por parte de los hoteles y sus piscinas, falta de control en los coches turísticos que recorren el Centro Histórico con relación al mal estado de algunas carrozas, mal trato a los caballos, la falta de control en los desechos de estos animales, cobro exagerado en los servicios de coches, como también, las tarifas elevadas de los taxis, del servicio de guías, artesanías, entre otros; de igual forma, la presentación de menores de edad en los bailes folclóricos en las plazas, casos de prostitución en algunos sectores del Centro Histórico, personas habitantes de calle, venta ilegal de artículos elaborados con flora y fauna en peligro de extinción, informalidad en algunos comerciantes, inundaciones de algunas calles por deficiencias en el alcantarillado en temporadas de lluvias, manejo inadecuado de residuos sólidos y líquidos, problemas en la recolección y disposición de basuras, entre otros.

Dentro de los principales motivos para mejorar la imagen del Centro Histórico de Cartagena de Indias están en la contribución del PIB a la ciudad, la generación de empleo tanto directo como indirecto, la reducción en las cifras de atracos, robos, homicidios, mejorar las condiciones ambientales y de limpieza, un mayor aprovechamiento en los incentivos tributarios que van hasta el 2032, la atracción de la inversión extranjera, con cadenas reconocidas como Hyatt Regency, Sofitel, Meliá, Sheraton, ACCOR y cadenas de restaurantes como KFC, El Corral Gourmet, Domino's, ser atractivo por parte de Universidades de otros países y programas para cursos de verano, prácticas, pasantías, rutas académicas, entre otros beneficios.

Asimismo, el turismo se ubica como una de las actividades económicas más importantes del mundo, incluso organismos internacionales la señalan como pieza estratégica para alcanzar el desarrollo y combatir la pobreza de las naciones.

Sin embargo, sólo una práctica responsable y comprometida con el entorno permitirá que esta industria con su relevancia a nivel mundial, continúe desarrollándose como un sector competitivo de los países. Esta práctica es denominada "Turismo sostenible", que según la OMT, es aquel conducente a la gestión de recursos de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales y la inclusión social. (OMT, 2016).

Adicionalmente, la estrategia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo 2014-2018 en Colombia, presenta la iniciativa de impulsar el turismo sostenible a través de estándares de calidad de destino, a prestadores de servicios turísticos certificados, diseño de productos y mejoramiento de la infraestructura turística buscando generar dinámicas de turistas

nacionales y extranjeros a los destinos que implementen la norma (MINCyT, 2014).

Con la expedición y actualización de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001 expedida por ICONTEC, Cartagena tomó la decisión estratégica de mostrar los aspectos positivos y fortalezas de la ciudad como son sus Murallas, el Fuerte San Felipe de Barajas, su arquitectura colonial y republicana, sus playas, su gastronomía, su cultura, entre otros (ICONTEC, 2014).

El objetivo general fue establecer la importancia de la Imagen de un Destino Turístico para la Sostenibilidad del mismo: Caso Cartagena de Indias, por medio de la revisión de los enfoques teóricos sobre imagen de destino, revisión de los cambios en el caso de Cartagena a partir de la implementación de la NTS-TS 001 del ICONTEC, que sirva de insumo para formular estrategias conducentes a incrementar la conservación del ambiente, preservación de la cultura, patrimonio y una mayor inclusión social.

Los objetivos específicos fueron: Revisar los enfoques teóricos sobre imagen de destino, revisar los cambios en el caso de Cartagena a partir de la implementación de la NTS-TS 001 del ICONTEC y formular estrategias conducentes a la conservación del ambiente, preservación de la cultura y patrimonio, y una mayor inclusión social.

Teóricamente se fundamenta desde el concepto de poder de la imagen, el cual es un aspecto muy influyente ante la elección de cualquier producto o servicio y con mayor razón a la hora de elegir un destino turístico. Por este motivo es interesante la imagen que en el país y en el exterior se tenga de Cartagena al momento de decidir qué destino turístico se quiere escoger.

El término "imagen de destino", no suele ser conceptualizado de forma precisa. Mazanec y Schweiger, 1981 al igual que Fakeye y Crompton, 1991,

citados por Beerli y otros (s,f), coinciden en señalar que la imagen de los destinos turísticos es un concepto ampliamente utilizado en el contexto empírico, pero vagamente definido. En el trabajo de Gallarza et al. (2002) se realiza una revisión exhaustiva de la literatura sobre la conceptualización de la imagen de los destinos turísticos, llegándose a la conclusión de que la imagen de los destinos turísticos es compleja, múltiple (en elementos y procesos), relativista (subjetiva y generalmente comparativa) y dinámica (en tiempo y espacio). (Beerli y otros, s,f).

Los estudios más recientes en la literatura del marketing turístico (Moutinho, 1987; Gartner, 1993; Baloglu y Brinberg, 1997; Walmsley y Young, 1998; Baloglu y McCleary, 1999, 1999b) tienden a considerar que la imagen es un concepto que se forma a través de la interpretación razonada y emocional del consumidor y es consecuencia de la combinación de dos componentes que están estrechamente interrelacionados:

(1) las evaluaciones perceptuales/cognitivas, que hacen referencia a las creencias y conocimientos que tienen los individuos sobre el objeto -evaluaciones de los atributos del objeto-;

(2) las evaluaciones afectivas, que se corresponden con los sentimientos hacia el objeto. (Beerli y otros, s,f).

Kotler, Haider y Rein (1993), citados por Polo, A (2011), establecen que el objetivo último de los promotores del destino turístico debe alcanzar la mayor coincidencia posible entre la Imagen de un destino turístico. La imagen promocionada o proyectada y la imagen realmente percibida por el turista potencial, llegando a ser calificado este objetivo como el aspecto más crítico dentro de la promoción del destino turístico (Polo, 2012).

La norma técnica sostenible NTS TS 001-1 es un instrumento a favor de los retos ambientales de la humanidad, es una herramienta estratégica de

mercadeo especializado para los destinos turísticos, puesto que de esta manera logran diferenciarse y pueden posicionarse en mercados especializados o nichos específicos de turismo sostenible (FONTUR, 2016).

Metodológicamente, la investigación fue descriptiva, bajo un método cualitativo que buscó establecer la imagen de destino turístico en el caso de Cartagena. Se basó en el análisis de la situación actual de los gremios, prestadores de servicios turísticos junto con los demás actores de la cadena productiva, incluyendo a la academia, a partir de la observación directa, entrevistas y fotografías del sector.

La población estuvo conformada por los diferentes actores entre gremios (5), prestadores de servicios (98) y academia (4), para un total de 107. Por tratarse de una población finita concentrada en un área de 4.5 kms, no se calculó muestra sino que se trabajó con el total de la población. Una vez recolectada la observación se procedió a su procesamiento y organización que permitiera una fácil comprensión de la temática.

## 2. DESARROLLO

A partir de la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001 en el año 2015, en Cartagena se crearon las secretarías técnicas de las diferentes mesas de trabajo, a saber, la mesa ambiental, sociocultural, económica y la secretaria técnica de requisitos legales del sistema de gestión, con el fin de garantizar que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los recursos, al mismo tiempo que busca garantizar la equidad social, potenciar la cultura y los valores de la comunidad local, lo mismo que el desarrollo económico eficiente que beneficie a todos los agentes implicados del destino turístico, además de que los recursos sean gestionados localmente de manera que se conserven para las generaciones futuras.

El destino turístico, cuenta actualmente con más de 120 planes articulados para fortalecer el sistema de gestión para la sostenibilidad; 40 Planes ambientales, 50 Planes socioculturales y 30 Planes Económicos.

Desde la Mesa Ambiental se han alcanzado diversos logros como es el cumplimiento de la Ley 1453 de 2011, por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad, la Ley General del Ambiente- Ley 99 de 1993, y Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, lo anterior con el

acompañamiento del Establecimiento Público Ambiental-EPA, la Policía Ambiental y la Alcaldía de la ciudad. (ICONTEC, 2016).

El EPA, por ejemplo, reglamentó los niveles permisibles de emisión de contaminantes que deberán cumplir las fuentes móviles terrestres, al mismo tiempo que adelantó campañas de incautaciones de especies de fauna y flora que se comercializan, de igual manera exponen el trabajo participativo con las entidades que hacen parte del destino para superar la misma. Ver imagen 1.

**Imagen 1.** Incautación de especies en vía de extinción



**Fuente.** Informe final auditoría 2016.

Se organizaron jornadas de atención animal y una de herraje la cual incluía la capacitación en buenas prácticas de esta actividad y al mismo tiempo se creó el proyecto micro franquicias de recolección de aceites de cocina, convirtiéndose en un programa no solo ambiental sino de un gran valor por el componente de

vinculación y apoyo social de estas iniciativas de la comunidad. Ver imagen 2.

**Imagen 2.** Jornada de herrajería de caballos

**Fuente.** Informe final auditoría 2016.

Por otro lado se ha podido verificar el cumplimiento de la ley 1641 del 12 de julio de 2013 sobre la política pública del habitante de la calle, mediante la exposición de resultados de las actividades enfocadas al mejoramiento del tema en el destino. Se adelanta actualmente un programa de resocialización de estas personas con el fin de no solo alejarlos del Centro Histórico, sino que se contribuya con el mejoramiento de la calidad de vida de estos habitantes.

Teniendo en cuenta el requisito de la norma correspondiente a 3.6.2 Satisfacción del Visitante y Turista, el destino turístico ha implementado un sistema de control y monitoreo al respecto llamado procedimiento PQRSF, y el responsable a cargo de ésta gestión es: Corpoturismo y la Dirección de Muelle Turístico La Bodeguita.

De acuerdo a la meta establecida respecto al año 2016 de Reducción de Quejas interpuestas por turistas, estas bajaron hasta alcanzar solamente un 10% comparado con el año inmediatamente anterior; se

logró evidenciar que gracias a la gestión desarrollada, las tendencias de los reclamos de los clientes o las partes interesadas dentro del muelle turístico la Bodeguita se ha logrado cumplir con la meta propuesta, y que las acciones adelantadas al respecto han sido eficaces; sin embargo como fue expuesto por los responsables de dicha labor, aun se siguen implementado acciones encaminadas a la mejora continua de dicho servicio y también a la expansión del análisis de satisfacción de turistas dentro del destino turístico.

Por su parte la academia y en este los autores, aporta en campañas educativas y jornadas de socialización con vendedores ambulantes; se inició igualmente el programa de formación como auxiliar turístico de coches. Se capacitaron a los vendedores de café de las calles del Centro Histórico en temas relacionados con las Buenas Prácticas de Manufactura y Atención al Cliente. Se capacitaron además, 1200 taxistas en temas de temas de sostenibilidad que integra el destino.

Se protegió las actividades de las Palenqueras, las cuales hacen parte importante de los íconos culturales, turísticos e históricos del destino Turístico de Cartagena, quienes en su mayoría se ubican especialmente en la Calle Badillo, y que con las acciones dirigidas específicas a éste grupo se pudo trabajar conjuntamente con el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena-IPCC-, y con el programa del mantenimiento del patrimonio intangible. Ver imagen 3.

**Imagen 3.** Palenqueras tradicionales del Centro Histórico



**Fuente.** Informe final auditoría 2016.

La comunidad por su lado participo en el Programa “Conviértete en un Vigía Ambiental”, que tiene como objetivo además de integrar muchachos en condición vulnerable a un proceso de sensibilización y

capacitación, el seguimiento, control y sensibilización de turistas, vendedores y habitante dentro del Centro Histórico.

El Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena-IPCC, proyectó iniciar con la Ruta Afro, la cual representa la historia de lo que significa para la ciudad la raza negra, de igual manera la oportunidad de ofrecer un producto turístico fortaleciendo los aspectos socioculturales y económicos.

La Ruta inicia en el barrio Getsemaní y finaliza en la población de San Basilio de Palenque, declarado por la UNESCO como “Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad” en el año 2008, en donde los turistas tendrán la oportunidad de conocer la historia de un pueblo (los cimarrones) que luchó incansablemente en procura de la libertad de su gente, al igual que por su organización social, ritos fúnebres, música, gastronomía, entre otros elementos.

Otro de los alcances obtenidos después de la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001, es la importante labor desarrollada por la Fundación Renacer, que durante el último periodo ha fortalecido los programas e incrementado considerablemente los indicadores de socialización, capacitación y sensibilización frente a la prevención de la explotación sexual infantil de niños, niñas y adolescentes, trabajando en zonas de influencia del Centro Históricas.

Como son Redes de prevención en zonas de influencia como barrios Olaya Herrera y Fredonia y todas las acciones por parte de la Administración Pública, encaminadas al apoyo por fortalecer las acciones de la Secretaría de Interior, a través del programa de prevención de la explotación sexual relacionadas con actividades de turismo. Ver imagen 4.

**Imagen 4.** Labores de restauración del Patrimonio Histórico.



**Fuente.** Informe final auditoría 2016.

Finalmente, se creó la nueva marca que pudiera identificar la ciudad en las ferias de promoción turística tanto nacionales, caso Vitrina Turística de ANATO, como internacionales, caso FITUR y TRAVEL MART, en donde fuera presentada como un destino sostenible que busca un mejor posicionamiento en el Caribe y el mundo. Ver imagen 5.

**Imagen 5.** Sello de Calidad Turística de Cartagena de Indias



**Fuente.** Corporación Turismo Cartagena de Indias, (2016).

### 3. CONCLUSIONES

Se concluye que el Centro Histórico de Cartagena ha tenido un impacto favorable a partir de la implementación de la norma NTS-TS-001-1 del ICONTEC, tanto a nivel ambiental, cultural como de inclusión.

Es de resaltar las acciones desarrolladas como complemento a los planes de acción presentados para el cierre de la no conformidad referente a la actividad de Coches de Turismo en el Centro Histórico, porque estos demuestran la voluntad de los diferentes actores involucrados y el mantenimiento de dichos programas permitiendo integrar actividades y acciones concretas con la Asociación de Defensora de Animales, identificación y registro de 60 coches, 120 equinos y 120 cocheros, así mismo toda la gestión para la actualización del decreto 0656, con énfasis en la prestación del servicio de los coches de turismo.

Se concluye que el Instituto Distrital de Deporte y Recreación, ha logrado no solo la participación de los visitantes y turistas, sino también la inclusión de los cartageneros a los diferentes eventos y actividades ayudando a la sostenibilidad y cumplimiento de los requisitos de la norma.

Se destaca la sinergia desarrollada con el sector educativo con el enfoque específico de oportunidad para el destino con la promoción de Proyectos de Gestión de Energía de la y la Escuela Internacional de Verano, proyectos que aportan al desarrollo sostenible del destino, en donde participaron los responsables dentro de las entidades administrativas del sistema de gestión de sostenibilidad.

Se concluye y resalta la capacitación a: 1200 taxistas capacitados en temas de temas de sostenibilidad que integra el destino, integración de los cocheros a los programas de capacitación en sostenibilidad, programa “Convértete en un Vigía

Ambiental”, que tiene como objetivo además el integra muchachos en condición vulnerable a un proceso de sensibilización y capacitación para que complementar el seguimiento, control y sensibilización a turistas, vendedores y habitante dentro del Centro Histórico y desde el EPA, el plan de acción de prevención de explotación de especies en vía de extinción.

Es muy importante la labor desarrollada por la FUNDACION RENACER, que durante el último periodo ha fortalecido los programas e incrementado considerablemente los indicadores de socialización, capacitación y sensibilización frente a la prevención de la explotación sexual infantil de niños, niñas y adolescentes.

Es importante y necesario que el destino turístico concentre esfuerzos en divulgar los avances logrados a través del sistema de gestión para la sostenibilidad, especialmente los indicadores de las metas y actividades desarrolladas hasta el momento que fortalecen la gestión para la sostenibilidad a través de sus programas, para que de esta manera se logre un mayor apersonamiento y sensibilización de la comunidad frente a su compromiso con la sostenibilidad del destino turístico.

Se deben adelantar trabajos enfocados en fortalecer una Cultura Ciudadana comprometida con el desarrollo sostenible del lugar para que en un futuro sea un modelo replicable en toda la ciudad e inclusive en otra ciudades de Colombia o del mundo. En éste aspecto tiene ya actividades desarrolladas por diferentes entidades como Escuela de Gobierno y Liderazgo, Oficina del despacho del alcalde, quienes con acciones específicas pueden fortalecer la identidad de los actores del destino turístico.

Por todo lo anterior, es posible que se produzca un cambio en la imagen en un periodo corto de tiempo, donde los aspectos negativos de una determinada noticia sobre el Centro Histórico, si bien tienen un

impacto significativo a corto plazo, puede que no sea un factor importante a largo plazo.

Se creó la nueva marca que pudiera identificar la ciudad en las ferias de promoción turística tanto nacionales, caso Vitrina Turística de ANATO, como internacionales, caso FITUR y TRAVEL MART, en donde fuera presentada como un destino sostenible que busca un mejor posicionamiento en el Caribe y el mundo.

Se implementó un sistema de control y monitoreo al respecto llamado procedimiento PQRSF, es decir, preguntas, quejas, reclamos y solicitudes a cargo de Corpoturismo y la Dirección del Muelle Turístico La Bodeguita.

#### 4. REFERENCIAS

Beerli Palacio, Asunción, Martín Santana, Josefa, Moreno Gil, Sergio (s,f). Los Agentes que conforman la imagen de los destinos turísticos. Gran Canaria: Universidad de las Palmas.

Cifuentes Cifuentes, Omar, Dueñas Castell, Patricia, Osorio Garrido, Sandra, Polo Melendez, Warner (2017). Anfitrión del patrimonio Histórico de Cartagena de Indias. Neiva: ASCOLFA 2017.

FONTUR. (2016). Resumen NTS TS 001-1. Bogotá: Fontur.

ICONTEC. (2014). NTS-TS-001 Destinos turístico-Área Turística- requisitos de sostenibilidad. Bogotá: Icontec.

ICONTEC. (2016). Informe final de Auditoría. Bogotá: Icontec.

Lemaitre Eduardo. (2010). Historia de Cartagena de Indias. Bogotá: Norma.

MINCyT. (2014). Plan estratégico 2014-2018. Bogotá: MINCyT.

OMT. (2016). Lema y conceptualización de turismo sostenible. Ginebra: OMT.

Polo de Duran, Ana Regina. (2012). Imagen de Colombia como Destino Turístico a nivel Latinoamérica capítulo Costa Caribe. Sevilla: Universidad de Andalucía.

Proexport. (2008). Colombia. Perfil sectorial de Turismo. Bogotá: Dirección de Información Comercial.

UNESCO. (1972). Convencion para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural. París: UNESCO.

UNESCO. (2016). Patrimonio. París: UNESCO.