

SEGURIDAD TURÍSTICA EN CARTAGENA-COLOMBIA¹

Victor Elias Raad Manjarres²

Cristian Medrano³

RESUMEN

En el área turística, la seguridad es un factor vital, afecta la prestación en los servicios que ofrece este sector, en las diferentes locaciones y servicios, de igual forma para los más altos estándares y mercados competitivos que mejoran anualmente a nivel global de forma significativa. Por tanto, el factor esencial en el impulso de la competitividad en este mercado, es el cumplimiento y garantía de las necesidades básicas de seguridad para todo el personal involucrado en el sector turismo, se pretende conocer la percepción de los participantes dentro de las zonas de turismo y poder determinar los planes de acción que ayuden a aumentar la seguridad en los servicios turísticos de la región de Cartagena-Colombia para todo el personal que participa tanto como prestador del servicio como usuario del mismo.

PALABRAS CLAVE

Turismo, Planificación, Colombia, Gestión, Acción, Seguridad Turística, Plan Estratégico.

ABSTRACT

In the tourist area, security is a vital factor, since it affects the quality of the services that make up this activity, for the different destinations and products, as well as for the demanding and changing markets that increase annually throughout the world in a spectacular. Therefore, the fundamental element for the promotion of the competitiveness of the sector is the fulfillment and guarantee of the minimum security conditions for all the personnel involved in the tourism sector, it is intended to know the perception of the participants within the tourism areas and to be able to determine the action plans that allow increasing the security of tourist services in the Cartagena-Colombia region for all the personnel that participate both as a service provider and as a user.

KEYWORDS

Tourism, Planning, Colombia, Management, Action, Tourist Security, Strategic Plan.

¹ Artículo resultado del proyecto de investigación SEGURIDAD TURÍSTICA, presentado como requisito para optar por el título de Especialista en Alta Gerencia.

² Mercadólogo de la Universidad Libre, Cartagena. Estudiante de la Especialización en Alta Gerencia. Funcionario de la Alcaldía de Cartagena, Secretaría del interior Email: Victorraad@hotmail.com

³ Mercadólogo de la Universidad Libre, Cartagena. Estudiante de la Especialización en Alta Gerencia. Email: Cmedranopuello@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La oferta turística ha adquirido un rol de alto significado en el área económica y social que tienen las naciones para su desarrollo, ya que concibe al turismo como una de las nuevas locomotoras para la economía, sino como factor fundamental para el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta.

La seguridad para el turismo es un aspecto fundamental que afecta calidad de la prestación de estos servicios, en los diferentes locaciones y servicios, de igual forma para los más altos estándares y mercados competitivos que mejoran anualmente a nivel global de forma significativa.

Sin embargo, en la actualidad Colombia, específicamente la ciudad de Cartagena presenta muchas carencias en el ámbito de seguridad turística, debido a que no dispone de personal con profesional capacitado para el sector desde el nivel operativo hasta el estratégico, así como también se observa la carencia de estrategias del gobierno nacional y regional para incentivar la competencia turística en la región. Además, la deficiencia de unidades de Policía turística presentes en las principales calles y alrededores de las zonas turísticas genera sosiego e incertidumbre. Por otra parte, la ausencia de señalización turística y el estado deficiente de las vías constituyen factores que inciden en que el turismo disminuya su percepción de seguridad.

Debido a esto, el gobierno Nacional, mediante el MINCIT, en alianza con los organismos pertinentes en el área turística de Cartagena deben ser el factor determinante para seguir con la creación de nuevas plataformas para los sitios y los turistas, asegurando y supervisando de planes para la cooperación en temas de seguridad que necesita el turismo en la región de Cartagena.

Esta situación demuestra que el factor indispensable para el aumento de la competitividad del sector es asegurar condiciones favorables para la seguridad y todo el personal involucrado en el ramo turístico. En consecuencia, la hipótesis principal de este trabajo de investigación es el gestionamiento óptimo de estrategias y planes de acción referidos a la Seguridad Turística en la ciudad de Cartagena para el fortalecimiento de la competitividad turística regional.

MARCO TEÓRICO

La seguridad es una responsabilidad vital a cargo del Estado Colombiano, que están fundamentados dentro de los artículos 1 y 2 de la Constitución Política, comprenden la necesidad de las personas de poder ser libres y desarrollar su dignidad sin ningún inconveniente, de igual forma la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 declaró como el ideal común entre los individuos y las instituciones como un parte fundamental del texto, asimilado a otros, artículos y otros derechos fundamentales: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.” (ONU, 1948) a nivel turístico, es de vital importancia asegurar el respeto al derecho de la seguridad, ligado al libre movimiento, en los cuales se basan los actores involucrados en el espacio turístico como su principal acción, sea el orientador de sus manifestaciones: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado”. “Toda persona tiene derecho a salir de cualquier

país. Incluso del propio, y a regresar a su país” (ONU, 1948) La OMT se ha enfocado en la contribución para el reconocimiento de la libertad de desplazarse de manera segura, como volviéndolo un derecho fundamental que disfruten todos los ciudadanos del mundo. En este ámbito, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, considera “que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad”. (OMT, 1980) de igual forma Carta de Turismo y el Código del Turista de 1985, en su artículo IV, numeral 4, invita a los Estados velar por la garantía en la seguridad e integridad de las personas y de sus bienes por medio de las acciones preventivas o de protección para mitigar los riesgos del crimen y accidentes y en el artículo XV, se habla sobre la libertad para viajar y la seguridad tenidos en cuenta como un derecho.

Tomando en cuenta a Colombia y sus características, sumado a su dinámica en materias del sector seguridad, fue necesario la creación del “Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, además del desarrollo de leyes para este sector, lo que hizo necesaria al actualización en 2016 de algunos párrafos de este documento técnico y para poder enforcarlos a las nuevas necesidades.

De igual forma dentro del CONPES 3397 de 2005 se estableció una Política Sectorial de Turismo a por medio de lineamientos que ayudan al desarrollo del sector y los mecanismos necesarios para su cumplimiento, en este se profundiza sobre los problemas para el desarrollo turístico, para que pueda llegar a ser una fuente de desarrollo económico para el país, con temáticas tales como, poca seguridad, problemas de orden público, falta de políticas públicas, poco control de calidad del servicio, mano de obra poco calificado en los prestadores de servicios turísticos, poco seguimiento y profundidas en las estadísticas específicas del sector y la poca infraestructura en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el libre desarrollo de la actividad turística (CONPES 3397, p. 8), lo cual afecta de manera directa a la seguridad de los ciudadanos.

Según Agarwal (2021), es reconocida que la seguridad turística se centra en la protección de los turistas contra la posibilidad de situaciones o eventos globales, internacionales o locales en los que el daño sea intencional y deliberado los cuales comprenden incidentes como, asaltos, crimen y lesiones personales e incluso asesinato. Cuando la protección se extiende más allá de la seguridad personal de los turistas para abarcar los destinos y la economía del turismo, a menudo se utiliza el término “seguridad turística”. Esto implica la imposición de un sistema que busca erradicar o mitigar el riesgo para proteger a los turistas de daños u otras consecuencias indeseables, dentro de la seguridad turística está el concepto interconectado al protección del turística.

Si bien ambos involucran la protección del turista, la distinción principal entre la seguridad del turista y la protección del turista es que la última se relaciona con consecuencias no deseadas de naturaleza involuntaria como de incendios o accidentes de tránsito, en oposición a las intenciones deliberadas en el caso de la primera. Dado que las concepciones modernas de seguridad han evolucionado más allá de la defensa de los estados-nación, para abarcar una variedad de problemas globales e individuales que van desde amenazas de acciones militares, cambio climático, escasez de recursos, delincuencia internacional, salud y bioseguridad, la distinción entre ambos conceptos se ha vuelto menos clara. Existen límites borrosos, como se implica en las tipologías turísticas de “vagabundo”, “explorador” y “alocéntrico” de Cohen (1972) y Plog (1974), todas las cuales están motivadas por la novedad y tienen aversión al

riesgo, además, en algunas formas de turismo como los, mochileros y turismo de aventura, la búsqueda de emociones y sensaciones, y el posible daño físico son fundamentales para la experiencia turística A pesar del problema de la semántica en torno a la seguridad y la protección como términos, ambos influyen en las intenciones de viajar internacionalmente y las percepciones de riesgo de los turistas sobre la seguridad personal y la seguridad del destino afectan tales decisiones

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Para la presente investigación se utilizó como instrumento metodológico para la recolección de la información inicial la entrevista, la cual se aplicó a representantes de la Policía de Turismo a nivel regional y de algunas Oficinas Departamentales de Turismo de la Ciudad de Cartagena.

Además, se aplicaron encuestas a grupos de visitantes y residentes de la ciudad de Cartagena con el propósito de hacer un diagnóstico de la situación de seguridad actual de la región.

Seguidamente los dos tipos de encuestas realizadas fueron tabuladas para su análisis respectivo.

Este cuestionario presenta las siguientes preguntas

¿Siente que la seguridad en las zonas turísticas son las adecuadas, con las siguientes respuestas; Muy segura, Segura, intermedia, Insegura, Muy insegura

¿Ha sido testigo o víctima de algún suceso de inseguridad en las zonas turísticas y si ha sido testigo? o ¿victima de algún suceso de inseguridad en las zonas aledañas a las turísticas? con las siguientes respuestas; si o no

¿Cuál cree que puede ser la razón de que haya eventos de inseguridad en las zonas turísticas siguientes respuestas?; Crecimiento del número de extranjeros sin verificaciones judiciales, Bandas criminales, Desigualdad en oportunidades y brechas sociales, ¿Poca presencia de entes de control?

¿Cuál cree que puede ser la mejor opción para mejorar la seguridad en las zonas turísticas? mayor presencia de la policía, presencia del ejército, presencia de vigilancia privada, capacitaciones a turistas y actores turísticos, para mantener la seguridad, mejorar los programas sociales para reducir las brechas sociales, mayores controles migratorios

Por último, se usaron las bases de datos institucionales para poder determinar según referentes y otras investigaciones que planes de acción se han tomado en otras regiones turísticas en el mundo, para poder asegurar la seguridad de todos los actores del proceso turístico dentro de la ciudad de Cartagena

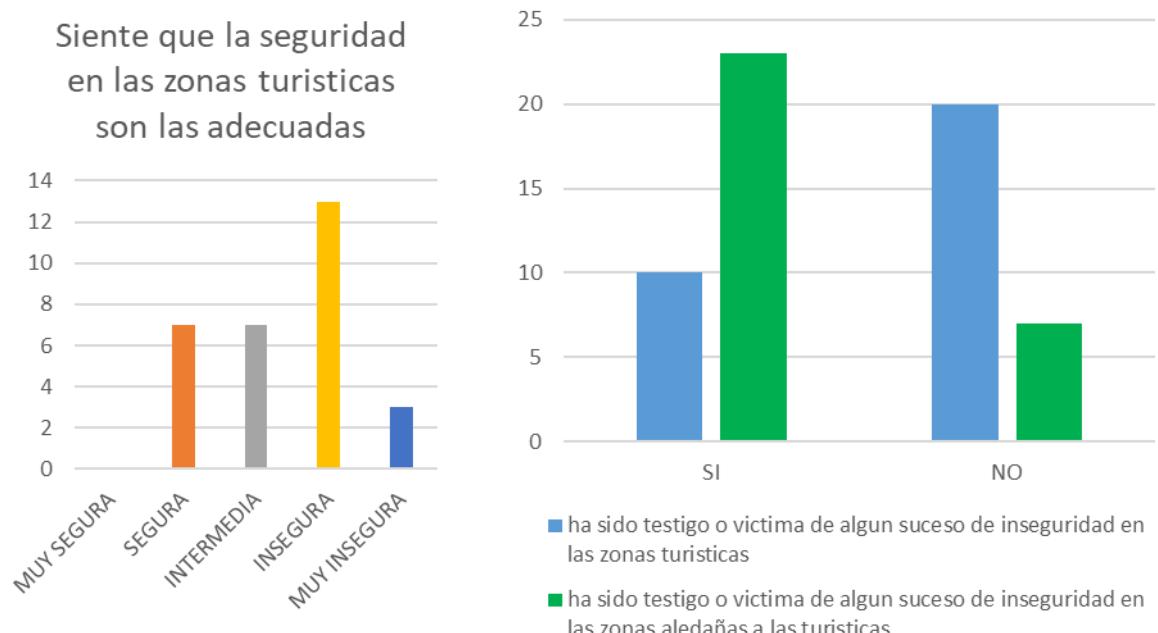
RESULTADOS

Dentro del proceso de investigación primeramente se estipularon los resultados de la encuesta realizada a diversos actores dentro del proceso turístico, basados en representantes del gremio y en turistas el cual dejó los siguientes resultados:

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD EN ZONAS TURÍSTICAS

Dentro de los resultados obtenidos en la aplicación en la encuesta a 30 aplicó a representantes de la Policía de Turismo a nivel regional y de algunas Oficinas Departamentales de Turismo de la Ciudad de Cartagena y a 100 visitantes y residentes, se tuvieron los siguientes resultados.

Representantes del Turismo a nivel regional

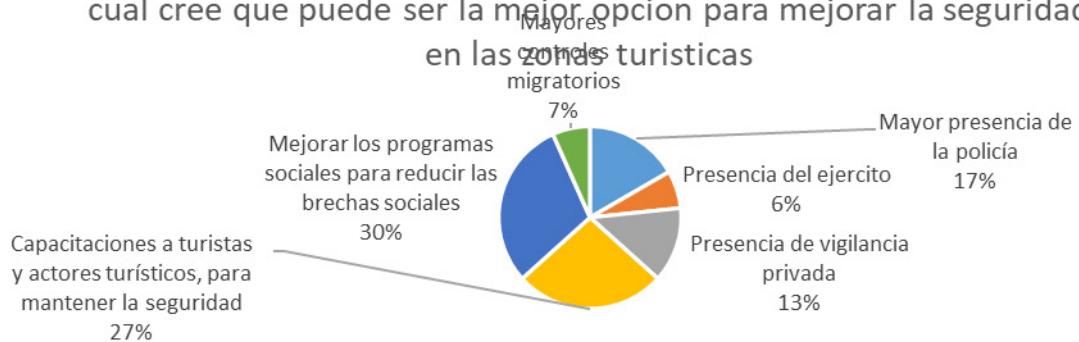


cual cree que puede ser la razón de que haya eventos de inseguridad en las zonas turísticas



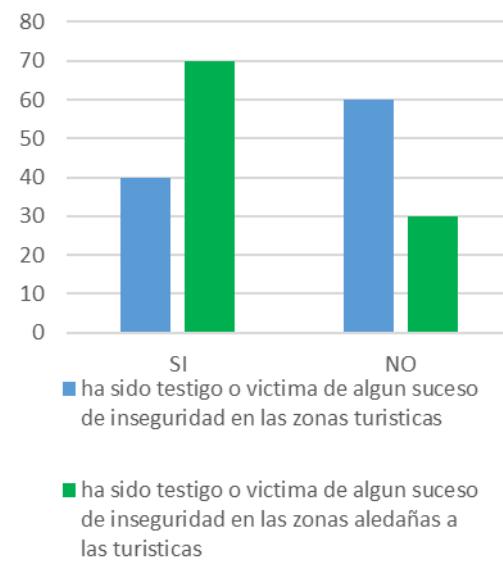
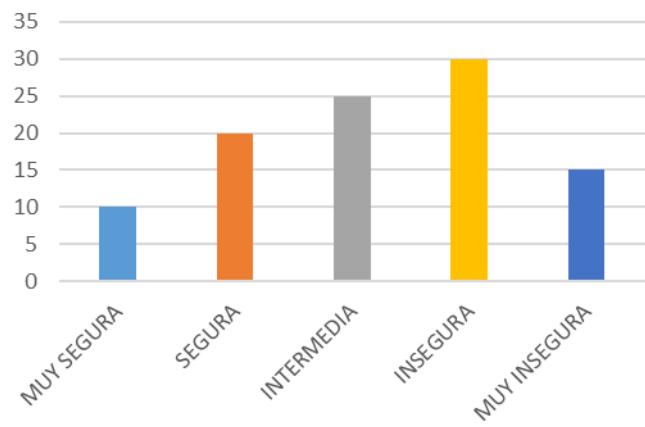
- CRECIMIENTO DEL NUMERO DE EXTRANJEROS SIN VERIFICACIONES JUDICIALES
- BANDAS CRIMINALES
- DESIGUALDAD EN OPORTUNIDADES Y BRECHAS SOCIALES
- POCA PRESENCIA DE ENTES DE CONTROL

cual cree que puede ser la mejor opcion para mejorar la seguridad en las zonas turisticas



Turistas

Siente que la seguridad en las zonas turísticas son las adecuadas



cual cree que puede ser la mejor opcion para mejorar la seguridad en las zonas turisticas



cual cree que puede ser la razon de que haya eventos de inseguridad en las zonas turisticas



- CRECIMIENTO DEL NUMERO DE EXTRANJEROS SIN VERIFICACIONES JUDICIALES
- BANDAS CRIMINALES
- DESIGUALDAD EN OPORTUNIDADES Y BRECHAS SOCIALES
- POCA PRESENCIA DE ENTES DE CONTROL

Los resultados mostraron que 16 de los 30 representantes encuestados y 45 de los 100 turistas creen que las zonas turísticas son inseguras, mostrando un porcentaje alto de una percepción negativas de esta así mismo en la pregunta que si han visto hechos de inseguridad en las zonas de turismo, pocos han sido victimas o han visto situaciones de este tipo, sin embargo, en las zonas aledañas donde no se concentra la autoridad o hay vigilancia de este.

En el otro grupo de preguntas 20 de los 30 representantes y 58 de 100 turistas creen que el problema de inseguridad se puede tratar por bandas criminales, combinadas con las problemáticas sociales, que demuestran el foco en el cual se deben enfocar las estrategias para reducir los potenciales actos de inseguridad lo cual se relaciona con la ultima pregunta que se relaciona con la perspectiva de los participantes que la mejor estrategia para poder reducir la materialización de este tipo de eventos se basa la creación de programas sociales, para impulsar el trabajo y reducir las brechas sociales, evitando la criminalidad por medio de la oportunidades de desarrollo

EJEMPLOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Dentro de los ejemplos de planes para el aseguramiento de la seguridad turística se tienen planes tales como:

El presentado por Esquivel (2017), muestra la creación de la creación del CESTUR, la cual se conforma por inmuebles en diversos aspectos del territorio cuyo objetivo es asegurar más estabilidad y mejor ayuda a los turistas, y a su vez, dar alojamiento merecedor para el personal; sin embargo, el territorio cuenta con 30,000 policías habituales, 1,800 policías turísticos y 1,200 operativos

De igual forma esta se centra en 5 ejes estratégicos que tratan sobre:

- Integración y Coordinación: agrupa cada una de las instituciones que componen el dispositivo de estabilidad del Estado, organismos de socorro, la zona turístico y otras entidades de servicios.
- Capacitación y Tecnificación del Personal: genera programas de concienciación y sensibilidad sobre la trascendencia del turismo en el territorio, ademas de tener programas para el fortalecimiento del personal por capacitaciones a nivel técnico, inicial y frecuente, en donde se brindan

enseñanzas en el sector para dar soporte como atención a primeros auxilios, idiomas y atención al cliente para lograr contestar frente a cualquier incidente

- Aumento Capacidad Operativa Logística: cuenta con su propio sistema de emergencia de atención, con marcar 911 a partir de cualquier teléfono se da atención o procedimiento inmediato a cualquier emergencia
- Organización y Regulación: En este eje se generan operativos de fiscalización y control a los prestadores de servicios, para evadir la informalidad, desorganización y estafa por parte de guías, transportadores, hoteles, resorts, restaurantes y otros establecimientos turísticos
- Programa de Concientización Ciudadana: Se brindan charlas a alumnos de grado medio preeminente sobre el cómo y por qué, la sociedad dominicana debería proteger a los turistas; además, los adolescentes se les capacita y muestran oportunidades de como ingresar al sector y tener trabajo digno

A si mismo en la investigación de Pincay (2020), planta la creación de un programa de “Seguridad turística en el Cantón Puerto López”, el cual se basa en 4 proyectos primarios como son:

- Implementación de facilidades para fortalecer la seguridad turística en las playas del cantón: que consiste en la construcción de torres salvavidas, banderines y panales de información, señalización, baños públicos, centro de atención en información, guía y primeros auxilios y cámaras de vigilancia
- Capacitación dirigida al personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos: basado en temáticas, como atención al cliente, hospitalidad, comunicación no verbal, primero auxilios, rescate, atención a desastres, BPM e higiene
- Implementación de un sistema de control y vigilancia con la participación de los organismos de asistencia y seguridad y la participación ciudadana: creando redes de comunicación, entre los participantes de la función turística, redadas, controles de seguridad, terrestre y marítimo, charlas y frentes de seguridad entre los diferentes representantes
- Elaboración e implementación de manuales y mecanismos de prevención, comunicación y difusión para precautelar el bienestar y la seguridad turística: con la implementación de folletos informativos, con lugares de interés y consejos turísticos, creación de canales de comunicación, mapa de riesgos potenciales y comités con representantes de las entidades de control y representantes de los hoteles, restaurantes y población de la zona, para socializar necesidades, riesgos, problemáticas y crear compromisos entre todos y fortalecer la prestación de los diversos servicios.

De igual forma se puede tener en cuenta el proyecto investigativo de Henrique Costa (2020), el cual plantea unos cumplimientos mínimos que exigen la “seguridad” y los requisitos que se tienen que tener para una estrategia de estabilidad turística, el cual se basa en dos ejes tales como:

- Las señales turísticas ayudan para advertir o informar la realidad de cualquier riesgo o peligro, las conductas que se poseen continuar para evitarlos, la ubicación de los puntos de vista de interés, las limitaciones que existe, por esta razón creemos que hacer una buena señalización es primordial para cualquier destino para prestar un servicio de más grande calidad a los turistas y visitantes.

- Desarrollar Programas de prevención, mitigación y administración de accidentes y emergencias, ademas de métodos preventivos y de actuación para todas las amenazas identificadas y la coordinación de los métodos o desempeño de accidentes o emergencias, o los dos

También se puede referenciar la investigación de Vicente (2005), mostro estrategias especiales para poder fortalecer el turismo y mantener la seguridad de todos los participantes basados en:

- Desarrollo de una conciencia turística local
- Formación de una policía turística.
- Mejoramiento de la recolección de basura en el centro histórico
- Elaboración y aplicación de una estrategia estratégico de vialidad.
- Construcción de un corredor artesanal, centros información turística, módulos de información turística, una vivienda de la cultura, vivienda de artesanías, infraestructura para ocupaciones de distracción de calidad y espacios para el turismo ecológico.
- Construir, reordenar y dignificar los mercados municipales
- Terminación de obras simples de la vialidad local.
- Restauración y conservación de monumentos históricos.
- Formación guías de turismo bilingüe y trilingües
- Impulsar de la gastronomía en funcionalidad del turismo
- Creación de infraestructura de servicios al turismo
- Apoyo a microempresas de servicios para el centro histórico
- Creación de sanitarios en el centro histórico y en destinos turísticos
- Ampliación de los espacios para estacionamientos
- Aseguramiento de agua potable a la urbe.
- Construcción de escuelas de artes y oficios para la metrópoli
- Ampliación y mejoramiento de infraestructura para ocupaciones culturales

DETERMINAR PLANES DE ACCIÓN QUE PERMITAN INCREMENTAR LA SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA REGIÓN DE CARTAGENA-COLOMBIA

Dentro de las principales estrategias que se pueden obtener de los diferentes exponentes teóricas y prácticos sobre como mejorar la seguridad en las zonas turísticas se pueden tener los siguientes resultados:

Generación de trabajo social: por medio de programas donde se generen nuevos proyectos y propuestas turísticas, por medio de la innovación, capacitación, emprendimiento y la sostenibilidad, en donde participe la comunidad local, para la generación de nuevos empleos, para reducir los ciclos de pobreza, ademas de proyectos para las áreas circundantes, de infraestructura para mejorar las condiciones y calidad de vida de los habitantes, ademas de realizar mesas de trabajo con las comunidades y los demás actores del proceso turístico, para determinar las necesidades de esto, crear compromisos y buscar estrategias conjuntas para mejorar la seguridad de todo

Frentes de seguridad o comités de trabajo conjuntos: que se basen en capacitar a todos los participantes sobre como detectar casos de inseguridad dentro de las zonas turistas, evitar su prevalencia y además de como alertar a los entes de control para poder intervenir los hechos delictivos, de igual forma por medio de la cooperación y la comunicación constante, determinar debilidades u oportunidades de mejora en la prestación del servicio

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo investigativo de este documento se ha podido evidenciar la necesidad de determinar acciones estratégicas que sean determinantes y enfocadas en esencia a la seguridad zona turística de Cartagena, asegurando su inclusión en el Plan de Desarrollo Turístico regional, que esta centrado en la educación y la reducción de brechas sociales y económicas, que en su mayoría tomando en cuenta la percepción de los participantes son los principales factores que tienen una mayor ponderación en la materialización de la inseguridad y delincuencia en las zonas turísticas, que afecta no solo estas áreas, sino las zonas circundantes, donde es necesario asegurar la protección de todos los participantes, dentro y fuera de las partes turísticas, sino el crecimiento de toda la sociedad.

En este sentido, la seguridad constituye uno de los factores primordiales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Colombia, por tanto, la prioridad de la gestión del Estado debe ser la de gestionar los mecanismos de coordinación y supervisión en la aplicación de medidas para la reactivación de la actividad turística, destacando así su importancia en el ámbito social, económico y de progreso. Finalmente, el reconocimiento de la seguridad turística contribuirá al progresivo mejoramiento y calidad de los destinos, con la consecuente competitividad turística. Las dificultades para definir y comprender al riesgo vienen a menudo asociadas a políticas que no logran proteger al turista en forma eficiente (Korstanje, 2012), además de crear un impacto social donde todos sean beneficiados y creen un ambiente prospero para los participantes.

Debido a esto es necesario que todos los participantes dentro del proceso turístico creen un compromiso, sostenible a lo largo del tiempo, el cual tenga como objetivos, la reducción de las brechas sociales y desigualdad, el aumento de las oportunidades laborales y educativas, la protección de la integridad, física, material y mental de todos los participantes y el crecimiento social y económico de las zonas turísticas y su población.

REFERENCIAS

- Agarwal, S., Page, S. J., & Mawby, R. (2021). Tourist security, terrorism risk management and tourist safety. *Annals of Tourism Research*, 89, 103207.
- Chajín Flórez, M. (2002). Reflexiones sobre el paradigma dialógico. *Ensayos Disciplinares*, 2.
- Chajín Flórez, M. (2010). Las potencialidades de desarrollo: un enfoque estratégico para la sostenibilidad empresarial y organizacional. Congreso Internacional de Estrategias Empresariales. San José de Costa Rica: TEC.

Chajín, M. (2006). La perspectiva dialógica como un paso hacia la unificación de la ciencia. *Ensayos Disciplinares*, 4.

Chajín, M., y Mendoza, L. (2011). Desarrollo de ventajas competitivas en el turismo del departamento del Atlántico. Ponencia presentada en el Congreso Cinca, Academia Journals, Universidad Veracruzana, Boca del Río Veracruz, México.

Chajín, M., y Mendoza, L. (2019). Potencialidades de desarrollo turístico del departamento del Atlántico. Grupo de investigación Tendencias Contables, Económicas y Administrativas. "POTENCIALIDADES DE DESARROLLO". Universidad Libre. Ediciones Corporación Universidad Libre-Barranquilla. Colombia.

Corzo, D. (2018). Análisis de la seguridad turística en Colombia a través de los Consejos de Seguridad Turística 2006 -2013. Universidad Autónoma de Bucaramanga; Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3644424

Díaz, E., y Palma, J. (2011). Potencialidades del ecoturismo en el municipio de Usiacurí frente al TLC. Investigación Formativa, director: Miguel Chajín, Programa de Administración de Empresas, Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla.

Esquivel, J. D. (2017). Seguridad turística: acercamiento para la conformación de un modelo integral para los destinos turísticos.

Henrique Costa, J., & González Herrera, M. R. (2020). Criminalidad, seguridad pública y turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México. *Estudios fronterizos*, 21.

Korstanje, M. E. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Revista International Journal of Safety and Security in Tourism and Hospitality*. Curitiba.

OMT. (1980). Declaración de Manila sobre el turismo mundial. Manila -Filipinas: Organización Mundial del Turismo.

ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. París: Organización de Naciones Unidas.

Pincay Quiroz, Á. B. (2020). DISEÑO DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN PUERTO LÓPEZ.

Manuel, G. (2016, marzo 7). Director del CESTUR afirma Puerto Plata cuenta con la mejorplataforma de seguridad turística RD. puertoplatahabla.com. Puerto Plata, República Dominicana. Recuperado a partir de <http://puertoplatahabla.com/pp/director-del-cestur-afirma-puerto-plata-cuenta-con-la-mejor-plataforma-de-seguridad-turistica-rd/>

Vicente, A. S., & Morales, M. P. (2005). Desarrollo local y turismo: relaciones, desavenencias y enfoques. *Economía y sociedad*, 10(16), 49-64.