

LA INFORMALIDAD Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA EN CARTAGENA DE INDIAS, COLOMBIA

*José Morelos Gómez¹
Karen Patricia Ayola Torres²
Diego A. Cardona³*

INTRODUCCIÓN

La informalidad es un conjunto de prácticas sociales, económicas que se desarrollan al margen de la legalidad y las normas establecidas, y su solución requiere de políticas públicas efectivas que fomenten la formalización economía y el cumplimiento de las leyes y normas establecidas. Esto implica, entre otras cosas, que entidades como la Cámara de Comercio, la Superintendencia de Industria y Comercio, el Sena, la DIAN, y el Ministerio de Salud y Protección Social, así como la alcaldía de Cartagena (2020) a partir de su plan de desarrollo Salvemos juntos a Cartagena tiene aspectos que desarrollan estrategias de capacitación en áreas económico-administrativas, para los micro empresarios, pequeñas empresas, trabajadores informales que generan incentivos fiscales atractivos que los motiven a formalizar sus negocios.

Entre las principales causas de la informalidad en Cartagena se encuentran la falta de oportunidades de trabajo formal, la falta de

educación, formación laboral, y el difícil acceso a la seguridad social, el elevado costo de los impuestos y las regulaciones laborales, disuaden a los empleadores de contratar a trabajadores de manera formal (Álvarez & Pereira, 2017). El objetivo de este artículo es analizar el fenómeno de la informalidad, y como afecta la calidad de vida en Cartagena de Indias. En el contexto de Colombia, la informalidad es un problema generalizado, que afecta a más del 50% de la población. En Cartagena, la informalidad también es un problema importante. Según un estudio realizado por la Alcaldía de Cartagena (2019), el 47% de la población trabajadora de la ciudad se encontraba en la informalidad laboral. Esta situación afecta principalmente a trabajadores como vendedores ambulantes, trabajadores del hogar y conductores de mototaxis.

El desempleo es un estigma presente en todas las economías del mundo, esto hace que algunos se den a la tarea de buscar una labor informal para subsistir, lo que identificamos como economía informal (Gómez, 2007;

¹ Cartagena, Colombia, Email: jmorelos@unicartagena.edu.co Orcid: 0000-0002-0334-0575

² Administradora Financiera, Estudiante Maestría en gestión de Organizaciones, Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia, Email: kayolat@unicartagena.edu.co

³ Docente de pregrado de la Universidad de Cartagena y Universidad Libre. Email: dcardonaa@unicartagena.edu.co.

Agovino & Parodi, 2014). En la búsqueda del pan diario para sus hogares, en algunas ocasiones algunas de estas personas realizan actividades ilícitas, ya que, por no tener ningún tipo de capacitación o educación para el trabajo, no gana lo suficiente para adquirir los productos alimenticios y de aseo básicos, Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Colombia es un país de población pobre y posee uno de los índices más altos de pobreza, indigencia, desempleo y desigualdad en la distribución del ingreso.

MARCO TEÓRICO

El término “economía informal” se originó en el estudio del mercado laboral urbano en África y fue acuñado por el antropólogo económico Keith Hart (2019), el cual observó una brecha significativa entre su experiencia en la región y lo que había aprendido previamente en Inglaterra. Se dio cuenta de que las observaciones empíricas sobre el emprendimiento popular en ciudades africanas como Accra no se ajustaban al “discurso occidental sobre el desarrollo económico” que había aprendido. Como resultado, Hart utilizó el término “economía informal” para describir esta forma de actividad económica que no se alineaba con las teorías económicas occidentales prevalecientes (Romero et al., 1997). En un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2002, se

planteó una guía de oportunidades de ingresos para la fuerza laboral menos favorecida, diferenciando entre empleo formal y trabajo por cuenta propia. Hart, utilizó el término “informalidad” para describir este último tipo de actividad. El autor destacó la dinámica y diversidad de estas actividades, subrayando que no se limitaban a los trabajadores de baja categoría, como limpiabotas o vendedores ambulantes. Sin embargo, con el tiempo, la definición de “informalidad” se popularizó en la burocracia de la OIT, lo que llevó a una redefinición del término y su asociación con la pobreza. Asimismo, la informalidad se caracteriza por la facilidad de entrada en términos de habilidades, capital y organización, la propiedad familiar de las empresas, la escala de operaciones reducida, el uso de tecnologías obsoletas, una alta densidad de mano de obra y la existencia de mercados no regulados y competitivos (Sethuraman, 1981; Klein y Tokman, 1988).

La informalidad, es un desafío global que afecta a todo el mundo, pero su impacto es especialmente significativo en los países en vías de desarrollo. Antes de la pandemia, la informalidad laboral en América Latina (Benito, 2021), superaba el 50% en promedio, lo que dejaba a grandes segmentos de la población expuestos y sin protección ante las variaciones impredecibles del mercado laboral (Acevedo et al., 2021). En la actualidad, el trabajo informal se ha convertido en una

de las principales fuentes de ingresos en los países latinoamericanos. En Uruguay y Chile, la tasa de informalidad es del 17% y 11% respectivamente, mientras que en Costa Rica alcanza el 14%. En países como Panamá, República Dominicana, Paraguay, Colombia (Cárdenas & Mejía, 2007), Argentina y Ecuador, la tasa de informalidad se sitúa alrededor del 30%. Por otro lado, en Perú, El Salvador y México, la informalidad afecta a aproximadamente el 40% de la población (Barragán, 2005). Sin embargo, existen naciones como Nicaragua, Bolivia, Honduras y Guatemala, donde la tasa de informalidad supera el 50% (Levy & Székely, 2016).

En Colombia los desafíos que enfrenta, siendo la informalidad laboral una de las principales variables, asociada a la desigualdad, la falta de un sistema de educación que pueda abarcar a la población más vulnerable, la evasión de impuestos y como tal un deterioro fiscal, que los trabajadores que se dedican al menudeo no tengan acceso a la seguridad social, viviendas sin servicios públicos básicos como son, agua, gas, electricidad, alcantarillado (Bonet et al., 2016; Aguilar & Mahecha 2022). Sumado a esto, la crisis sanitaria causada por la pandemia Covid-19, que abrió una brecha muy grande en la empleabilidad, ya que causó el cierre de muchas micro empresas, empresas pequeñas, dando lugar al desempleo y por ende más personas cabezas de familia, entraron en la informalidad, en ac-

tividades como ventas ambulantes, emprendimientos desde casa, presta diarios, bulteros, entre otros. Lo cierto es que, los efectos de la inflación hacen cada vez más difícil poder adquirir los bienes primarios de la canasta familiar, los costes de los servicios públicos en aumento, reducción del patrimonio, devaluación de la moneda, deterioro del sistema económico de un país, entre otros (Araujo et al., 2022).

Las políticas públicas, Según Cuervo (2008), las políticas públicas son el proceso de toma de decisiones en torno a un problema que se considera de interés público y que ha sido incluido en la agenda del Estado (Bernal, 2009). El objetivo de una política pública es resolver una problemática social que afecta a los ciudadanos, lo que la convierte en una prioridad para el gobierno. De acuerdo con Vargas (1999), las políticas públicas son iniciativas, acciones y decisiones del Estado en respuesta a solucionar problemas socioeconómicos, político- ambientales y socioculturales. Es importante destacar que los afectados por la problemática deben ser el centro del análisis realizado para remediar la situación, y su participación es fundamental. Para que una problemática se considere de carácter público, de acuerdo con Deubel (2007), debe cumplir con una situación de relevancia social, debe estar dirigida a una autoridad estatal, y que esta se pueda convertir en una política pública.

El gobierno colombiano ha implementado diversas políticas públicas a lo largo de los años (Batista, 2020). Una de las políticas más importantes es el Programa Familias en Acción, que busca reducir la pobreza y la informalidad a través de la transferencia condicionada de recursos a las familias más vulnerables del país. Este programa está dirigido a familias en situación de pobreza extrema que cumplan con ciertos requisitos, como tener hijos en edad escolar y asegurarse de que asistan a la escuela. Otra política importante es el Sistema de Protección Social, que incluye programas de seguridad social, atención médica y servicios de vivienda para trabajadores informales y sus familias. Este sistema está dirigido a aquellos trabajadores que no están cubiertos por el sistema de seguridad social formal. Además, el gobierno ha implementado programas de formalización para trabajadores informales, que buscan fomentar la transición a la economía formal y mejorar las condiciones laborales. Estos programas incluyen la capacitación en habilidades empresariales, asistencia técnica y financiera para emprendedores y la simplificación de los procedimientos administrativos para la formalización de empresas.

Metodología

La presente investigación tiene como propósito reflexionar sobre la calidad de vida y la informalidad presente en la ciudad de Carta-

gena, por tal motivo se realizaron consultas bibliográficas de bases de datos y estudios previos sobre la informalidad, como: DANE (2018), Cartagena Cómo Vamos (2022), CEPAL y OIT (2002). La búsqueda de la información se realizó utilizando palabras clave como: “informalidad laboral en Cartagena”, “economía informal en Colombia”, “empleo informal en Cartagena”, entre otros. Tomando como referencia las variables que afectan las condiciones de vida de los hogares cartageneros, dando como resultados ingresos precarios que deterioran la calidad de vida en la ciudad.

El análisis de la información permitió identificar los hallazgos más relevantes que han trascendido históricamente y, que hoy representan una realidad para el *corralito de piedra*, que le ha dejado tanta pobreza y desventajas socioeconómicas marcado por un incipiente desarrollo.

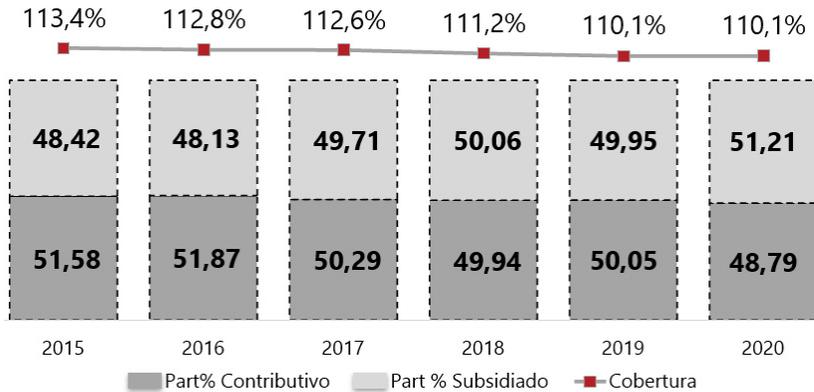
Resultados

Al entrarse, a lo que la ciudadanía cartagenera vive día a día, en cuanto a calidad de vida, Cartagena tiene varios aspectos que debe mejorar. Los resultados nos muestran que es un problema complejo y multifacético.

En cuanto a la *Salud*, Cartagena cuenta con varios hospitales y clínicas, tanto públicas como privadas, que ofrecen atención médica, es cierto que la mayoría tienen problemas

de infraestructura, pagos atrasados a los médicos, servicios lentos, retrasados, poco control a las IPS y EPS. Además, existe un plan de servicios de salud preventiva que no se

ejecuta eficientemente por no contar con un presupuesto significativo, como campañas de vacunación y programas de educación sobre nutrición y enfermedades crónicas.



Fuente: Cartagena Cómo Vamos, con datos del DADIS.

Grafico 1. Aseguramiento en salud hasta 2020.

Fuente: Cartagena Cómo Vamos. (2022).

En 2020, el total de afiliados en el régimen subsidiado superó al total del contributivo, invirtiendo la composición. La disminución en la proporción de contributivo deja en evidencia la pérdida de empleo formal en la ciudad a raíz de la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19.

El indicador de calidad del servicio ha sido ampliamente utilizado en la descripción de los servicios, según estudios como el de Vergara et al. (2010) y Vergara & Quesada (2013). La calidad del servicio se evalúa desde dos

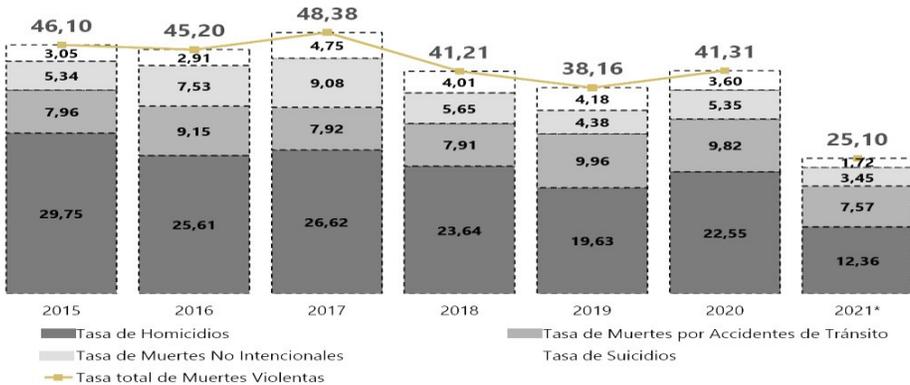
perspectivas: la dimensión técnica, que considera el servicio como un producto, y la dimensión funcional, que incluye la prestación del servicio (Gronroos, 1982). Además, la calidad del servicio también se puede medir a partir de dos fuentes diferentes: una que mide los procesos de acuerdo a los estándares del sector salud y otra que se basa en las percepciones de los usuarios del sistema (Donabedian, 1990). Esta última fuente es importante porque ayuda a identificar las necesidades y preferencias de los usuarios (Organización Mundial de la Salud, 2006). Para evaluar



la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, se han considerado las siguientes dimensiones propuestas por Donabedian (1990): infraestructura, cobertura, acceso y satisfacción. Estas dimensiones se justifican a través de la literatura y se relacionan con la problemática presentada en la ciudad de Cartagena de Indias (Vergara et al., 2018).

En términos de *Seguridad*, Cartagena ha empeorado significativamente en los últimos años. Los indicadores relacionados con la seguridad individual o personal han mostrado que las políticas públicas que buscan garan-

tizar la seguridad humana no son efectivas, las amenazas de muerte, los homicidios, los accidentes de tránsito, el maltrato intrafamiliar, la delincuencia, los sicariatos, los problemas del transporte público, la corrupción que no permite que las autoridades combatan este flagelo eficientemente. Los resultados muestran que no hay garantías en los derechos humanos, estos retos tienen mucha importancia ya que van más allá de lo que la administración local puede hacer, es necesario la intervención de entidades nacionales, el sector privado y financiero. (Alvis & Espinosa, 2019).



Nota: Tasas por cada 100 mil habitantes.

*Datos 2021 a corte de 30 de julio.

Fuente: Cartagena Cómo Vamos con datos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Grafico 2. Muertes Violentas en Cartagena

Fuente: Cartagena Cómo Vamos. (2022)



*Datos 2021 a corte de 30 de julio.

Fuente: Cartagena Cómo Vamos con datos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

¿Cuáles son los problemas más graves en relación con la seguridad que se presentan en su barrio?

Datos 2021 a corte de 30 de julio. Fuente: Cartagena Cómo Vamos con datos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

En Cartagena, 4 de cada 10 homicidios ocurren principalmente por motivos de violencia interpersonal, lo que se traduce en problemas de convivencia entre miembros de la comunidad.

En la zona Histórica y del Caribe Norte en el año 2021 se registraron 68 homicidios, en la zona De la Virgen y Turística en el año 2021 se registraron 88 homicidios, zona Industrial y de la Bahía en el año 2021 se registraron 58 homicidios, y sin información 18 homicidios.

Las lesiones fatales en accidentes de tránsito parecen estar aumentando en 2021, pues corridos los primeros 6 meses del año ya se han contabilizado el 80% de los casos registrados en 2020, lo que indica que se mantiene la tendencia creciente de los últimos años.

Bayunca, Bosque y Mamonal son puntos críticos de accidentalidad en Cartagena.

Diseño propio Base: 1121 encuestados – Encuesta 2019 Cartagena

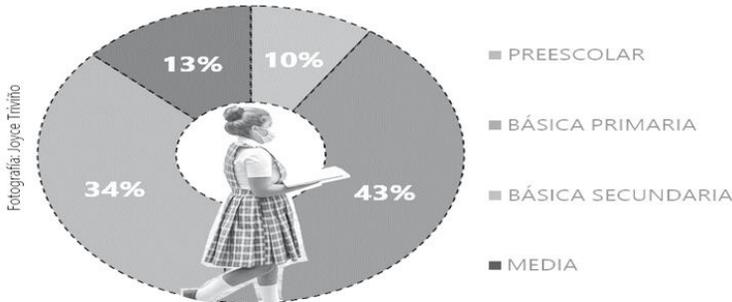
Gráfico 3. Homicidios en Cartagena.

Fuente: Cartagena Cómo Vamos. (2022)

En cuanto a la *Educación*, Cartagena cuenta con una amplia variedad de instituciones educativas, tanto públicas como privadas, desde escuelas primarias hasta universida-

des. La calidad de la educación puede variar dependiendo de la institución, pero en general hay opciones para todos los niveles y presupuestos.

Matriculados por nivel educativo (%), 2020



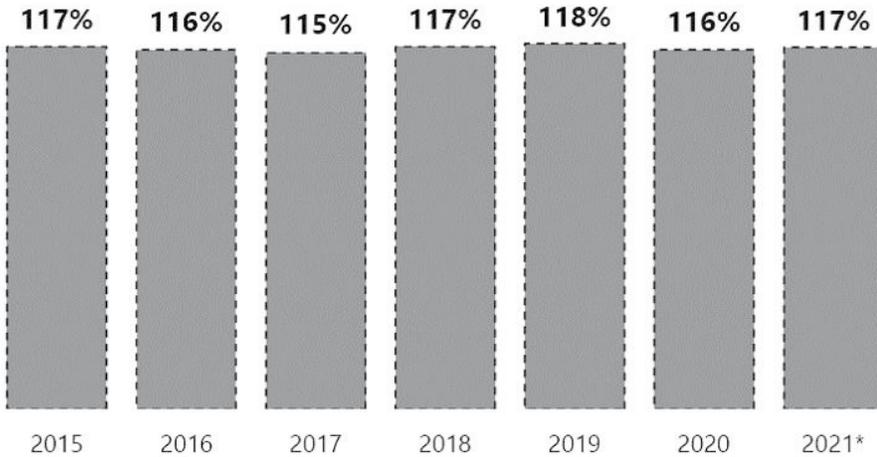
*Los datos de 2021 están con corte hasta el 30 de junio.
Fuente: Cartagena Cómo Vamos, con datos de la Secretaría de Educación Distrital (SED).

La mayoría de los matriculados se concentraron en la educación básica: un 43% en primaria y un 34% en secundaria. La educación Preescolar y Media que son el inicio y el final del proceso educativo, concentraron el 10% y el 13% respectivamente.

Grafico 4. Matriculado por nivel educativo

Fuente: Cartagena Cómo Vamos, 2022

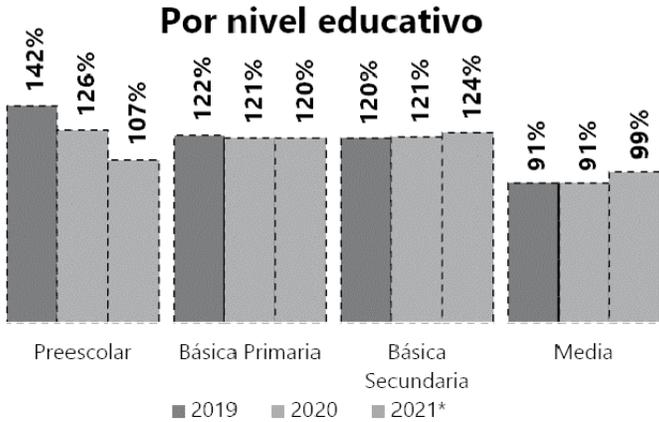
Tasa de Cobertura Bruta en Cartagena



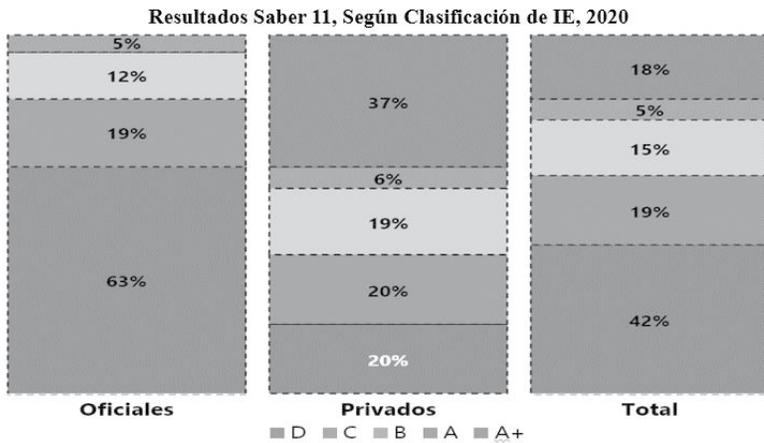
Los datos de 2021 están con corte hasta el 30 de junio. Fuente: Cartagena Cómo Vamos, con datos de la Secretaría de Educación Distrital. (SED).

Grafico 5. Tasa de cobertura bruta en Cartagena

Fuente: Cartagena Cómo Vamos. (2022)



Los datos de 2021 están con corte hasta el 30 de junio. Fuente: Cartagena Cómo Vamos, con datos de la Secretaría de Educación Distrital. (SED). Los niños y niñas de preescolar han sido los más afectados durante la pandemia, pues dejaron de estar vinculados en el sistema. Los mecanismos empleados en la virtualidad no respondían sus necesidades, evidenciándose en la disminución de la tasa de cobertura bruta.



Fuente: Cartagena Cómo Vamos con datos ICFES

Es notable la brecha existente entre la calidad de los colegios, dependiendo del sector. El 82% de las IE oficiales de Cartagena se encontraban en los niveles C y D de las pruebas, los más bajos. En estas categorías se encuentran el 40% de los colegios privados, es decir, se reduce casi a la mitad si se compara con los oficiales. En la categoría A+ y A, está el 43% de los colegios privados y solamente el 5% de los oficiales.

Grafico 6. Por nivel educativo en Cartagena

Fuente: Cartagena Cómo Vamos. (2022)

Matriculados en Educación Superior en Cartagena por IES, 2019



Fuente: Cartagena Cómo Vamos con datos del Ministerio de Educación Nacional.



Fuente: Cartagena Cómo Vamos con datos del Ministerio de Educación Nacional, La oferta educativa pública en el Distrito no es suficiente. Se debe apostar por el aumento de cupos disponibles.

Gráfico 7. Matriculados en Educación Superior en Cartagena por IES

Fuente: Cartagena como vamos (2022)

CONCLUSIONES

La cultura de la informalidad en Cartagena es un problema complejo que tiene raíces tanto

en factores estructurales como culturales. Es importante abordar este problema mediante políticas públicas que fomenten la formalización laboral, así como a través de iniciativas

que mejoren la educación y capacitación laboral. También se deben fortalecer los sistemas a salud, educación, seguridad, vivienda digna, empleabilidad.

Las políticas públicas en Colombia para abordar la informalidad laboral incluyen programas de transferencia de recursos, sistemas de protección social y programas de formalización para trabajadores informales. Si bien se han logrado algunos avances en la reducción de la informalidad, aún queda mucho por hacer para abordar este problema de manera efectiva.

Es importante destacar que, aunque la educación no se aborda específicamente como una de las dimensiones de la seguridad humana, se considera transversalmente como eje articulador y eslabón esencial para el éxito de las políticas, programas y estrategias propuestas. Muchos estudiosos han identificado diversos obstáculos al desarrollo de la ciudad en los próximos años. Entre ellos, destacan en primer lugar, las limitaciones presupuestarias, que se reflejan en la baja capacidad de generar recursos propios para invertir en el campo social e infraestructura. En segundo lugar, la falta de articulación entre los sectores educativo y productivo, lo que se traduce en una disminución de las oportunidades laborales y de generación de ingresos para la población pobre y vulnerable. Y, en tercer lugar, las vulnerabilidades ambientales que acentúan los

riesgos de segregación espacial de amplias franjas de la población de Cartagena que habitan en zonas con baja dotación urbana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo Martínez, D. R., Segre Castellana, M. J., & Jiménez Castilla, T. I. (2022). Informalidad laboral en 13 ciudades áreas metropolitanas de Colombia (2019-2020). *Revista De Economía Mundial*, (60), 246-265. <https://doi.org/10.33776/rem.v0i60.5532>
- Acevedo, I., Castellani, F., Lotti, G., y Székely, M. (2021). Informalidad en los tiempos del COVID-19 en América Latina: implicaciones y opciones de amortiguamiento. Banco Interamericano de Desarrollo - BID [Documento de Trabajo]. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0003220>
- Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. (2019). Decreto 8264. Por medio del cual se conforma el equipo de trabajo encargado de preparar el proceso de empalme y el acta de informe de gestión de la Alcaldía mayor del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena, período de gobierno 2016-2019. Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia.



- Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. (2020). Plan de Desarrollo Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023. Por una Cartagena libre y resiliente. Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia.
- Agovino, M., y Parodi, G. (2014). Identifying the Quality of Work by Fuzzy Sets Theory: A Comparison between Disabled and non-disabled Workers. *Social Indicators Research*, 119(3), 1627–1648.
- Alvis Arrieta, J., & Espinosa, Áaron. (2019). Cartagena de Indias y los retos de la seguridad humana: diagnóstico para una agenda de gobierno en la segunda década del siglo XXI. *Economía & Región*, 5(2), 183–235. Recuperado a partir de <https://revistas.utb.edu.co/economiaiyregion/article/view/251>
- Benito, S. M. R. (2021). La larga marcha de la economía informal en Latinoamérica/ The long way of informality in latin america. *Economíaunam*, 18(53), 95-125.
- Álvarez Varela, R., & Pereira Marrugo, C. (2017). Diagnóstico del ambiente de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral en empleados de chocomuseo Colombia (Cartagena De Indias) [Universidad de Cartagena].
- Bernal, R. (2009). The Informal Labor Market in Colombia: Identification and Characterization. *Revista Desarrollo y Sociedad* (63), 145–208.
- Aguilar Barceló, J. G., & Mahecha Guerra, R. E. (2022). Informalidad, crecimiento y desarrollo económico en la frontera colombo-venezolana: el caso del departamento de Arauca. *Cuadernos de Economía*, 41(87), 699-722. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v41n87.92446>
- Bonet-Morón, J. A., Pérez-Valbuena, G. J., y Chiriví, E. J. (2016). Informalidad laboral y en la vivienda: primeros indicios para las principales ciudades colombianas. *Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana*; No. 241.
- Cuervo, J. (2008). Las políticas públicas: entre los modelos teóricos y la práctica gubernamental. *Ensayos sobre políticas públicas*.
- Batista Morales, J. J. (2020). Políticas públicas dirigidas a la calidad de la educación básica en el distrito turístico y cultural de Cartagena de Indias 2016-2020.
- Banco Mundial Colombia (2008). La calidad de la educación en Colombia: un análisis y algunas opciones para un programa de política.

- Barragán Arque, Paulino (2005). Magnitud de la economía informal en el Perú y el mundo. En: Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM, Vol. 7, N° 14, Lima, noviembre 2005. Se encuentra disponible en el siguiente: link: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/administracion/N14_2005/a_04.pdf
- Cárdenas, M., y Mejía, C. (2007). Informalidad en Colombia: nueva evidencia. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/805>
- DANE. (2018). Pobreza Monetaria y Multidimensional en Colombia (Inf. Téc.). Boletín Técnico.
- Deubel, A. N. R. (2007). Análisis de las políticas públicas: de la pertinencia de una perspectiva basada en el anarquismo epistemológico. *Ciencia Política*, 2(3), 43.
- Donabedian, A. (1990). The seven pillars of quality. *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 114(11), 1115-1118.
- Gómez Naranjo, L. G. (2007). Revista Semestre Económico. En *Semestre Económico* (Vol. 10, Número 19). Universidad de Medellín. http://www.scielol.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000100004&lng=en&nrm=iso&lng=es
- Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hart, K. (2019). The idea of economy: six modern dissenters. In *Beyond the marketplace* (pp. 137-160). Routledge.
- Klein, E., & Tokman, V. E. (2000). La estratificación social bajo tensión en la era de la globalización. *Revista de la CEPAL*.
- Levy, S., & Székely, M. (2016). ¿Más escolaridad, menos informalidad? Un análisis de cohortes para México y América Latina. *Trimestre Económico*, 83(4), 499-548. <https://doi.unicartagenaproxy.elogim.com/10.20430/ete.v83i332.232>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Trabajo Decente y Economía Informal. 90° Reunión 2002 - Conferencia Internacional del Trabajo.



- Romero, R., Herrero, Y., & de Pinedo, E. (1997). Realidad mundial. *Central Latinoamericana de Trabajadores (CLAT) y Universidad de los Trabajadores de América Latina (UTAL)*. San Antonio de los Altos.
- Sethuraman, S. V., (1981), *The Urban Informal Sector in Developing Countries*. Geneva: International Labour Office.
- Velásquez, A. V. (1999). *Notas sobre el estado y las políticas públicas*. Almudena Editores.
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada, V. M., & Maza (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 26, 203–219.
- Vergara-Schmalbach, J.C.; Fontalvo, T.J. & Maza, F. (2010). La planeación por escenarios: Revisión de conceptos y propuestas metodológicas. *Prospectiva*, 8(2), 21-29.
- Vergara-Schmalbach, J.C. & Quesada, V.M. (2013). Valoración de la Calidad del Servicio Mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales. Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena.

LINK BIBLIOGRÁFICOS

- [https://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Calidad-de-Vida-2021-Cartagena-C%
c3%b3mo-Vamos.pdf](https://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Calidad-de-Vida-2021-Cartagena-C%c3%b3mo-Vamos.pdf)