

GOBERNANZA COMO ELEMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

GOVERNANCE AS AN ELEMENT OF TECHNOLOGICAL MANAGEMENT FOR THE DEVELOPMENT OF TOURISM IN THE DEPARTMENT OF LA GUAJIRA

Liseth Paola Castañeda Vega¹
 Silvana María Botero Quintero²
 Claudia Rojas Martínez³

Resumen

El presente estudio, tuvo como propósito identificar los modos de gobernanza, las políticas de ciencia, tecnología e innovación y los diferentes agentes tanto civiles, públicos y privados del sector turismo frente a los fallos de la gobernanza, como un mecanismo de análisis con la finalidad de proponer estrategias basadas en la teoría de la gobernanza. Este trabajo consiste desde el aspecto metodológico en un estudio exploratorio y descriptivo, no experimental; ocupándose del tema del turismo en el contexto de La Guajira y la importancia de la gobernanza y los modelos de gestión tecnológica para el desarrollo del turismo como elemento promotor de mejoramiento de la economía de esta región, en la cual por sus características geográficas y culturales obliga a la inclusión de las etnias asentadas, así como las situaciones ambientales que influyen en la economía del turismo. Se obtuvo como conclusiones principales que existen niveles de jerarquía expuestas en la teoría de la gobernanza, que los actores sociales son quienes a partir de un plan de gestión tecnológica articulado y holístico permiten a las organizaciones del turismo ser más competitivas, así también se concluyó que existen diversos aspectos que limitan la función del desarrollo en el turismo de esta región teniendo en cuenta que la necesidad inicial de gestión está basada en la satisfacción de necesidades básicas de la región y de la seguridad lo que requiere de una mayor capacidad presupuestal dejando de lado la puesta en marcha de procesos de gestión tecnológica.

Palabras Clave: Turismo, Gestión Tecnológica, gobernanza.

Abstract

The purpose of this study was to identify the modes of governance, science, technology and innovation policies and the different agents, both civil, public and private in the tourism sector in the face of governance failures, as a mechanism of analysis with the purpose to propose strategies based on the theory of governance. This work consists of the methodological aspect in an exploratory and descriptive study, not experimental; dealing with tourism in the context of La Guajira and the importance of governance and technological

Fecha de recepción: Julio de 2020 / Fecha de aceptación en forma revisada: Septiembre de 2020

¹ Ingeniero de Sistemas, Especialista en Gestión de la Innovación Tecnológica, Magister en Gestión Tecnológica, Docente Universidad de La Guajira, Correo: lcastanedav@uniguajira.edu.co; ORCID: 0000-0002-9548-8488

² Doctora en Ciencias Mención Gerencia, Docente Universidad del Atlántico. silvanabotero@mail.uniatlantico.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7568-6121>

³ Especialista en Gerencia del Talento Humano, Magister en Administración. Docente Universidad de Sucre. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4562-7934>

management models for the development of tourism as a promising element for improving the economy of this region, which due to its geographical and cultural characteristics requires to the inclusion of settled ethnic groups, as well as the environmental situations that influence the tourism economy. It was obtained as main conclusions that there are levels of hierarchy exposed in the theory of governance, that the social actors are those who, based on an articulated and holistic technological management plan, allow tourism organizations to be more competitive, thus it was also concluded that There are various aspects that limit the role of tourism development in this region, bearing in mind that the initial need for management is based on satisfying the region's basic needs and security, which requires greater budgetary capacity, leaving aside the implementation of technological management processes.

Key Words: Tourism, Technological Management, governance.

Introducción

Teniendo en cuenta la importancia de las políticas ciencia, tecnología e innovación (CTeI), y su ejecución en los procesos de gestión tecnológica como mecanismo de globalización, se hace imprescindible abordar su contenido en diversos sectores de la economía; en este caso se analiza a partir del sector turismo, cuya práctica surge de la inquietud de satisfacer la necesidad humana de descanso bienestar y recreación.

Por lo anteriormente expuesto se evidencia que los gobiernos deben atender los procesos de la actividad turística como mecanismo de satisfacción a la comunidad, sin embargo para la práctica de las políticas de CTeI destinadas a esta demanda se requieren de procesos de gestión que permitan el posicionamiento de las empresas que ofrecen servicios turísticos, puesto que estas organizaciones tienen la responsabilidad de mostrar a sus clientes potenciales todos los aspectos positivos del contexto en el cual se va a desarrollar la actividad turística.

Es decir que, para el ejercicio del turismo, se deben realizar las alianzas respectivas entre el sector público y el sector privado como una interrelación en el cual los dos sectores realizan sus correspondientes aportes para el desarrollo eficiente de la industria turística. Las políticas de CTeI generan acciones administrativas gubernamentales que tienen como función la regulación de las actividades del sector privado, según lo expuesto por Prats (2005 p121) quien establece que la vigilancia se debe ejercer sobre las acciones administrativas, más no de las “*técnicas de gestión*” del sector privado.

Concepto de gobernanza

Teniendo como punto de partida estas premisas de autores como: Mayntz, 2005, Kooiman J. , 2005, Prats, et al., 2005 y organizaciones como el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las Naciones Unidas, entre otras, quienes coinciden en “su papel dentro de la gestión pública y la aparición de diferentes actores, teniendo en cuenta que la gobernanza es entendida como el “modo de operar”, conocido en el contexto organizacional, como la estrategia que utilizan los agentes del sistema, en el momento alcanzar sus objetivos, y ejercer sus funciones de gobernantes y de esta manera direccionar la aplicación de las políticas de CTeI, al fortalecimiento del sector turismo, teniendo en cuenta los modos de gobernanza, para que permitan las interacciones entre los diferentes actores involucrados en el ejercicio de sus funciones, como se puede observar en la figura 1.

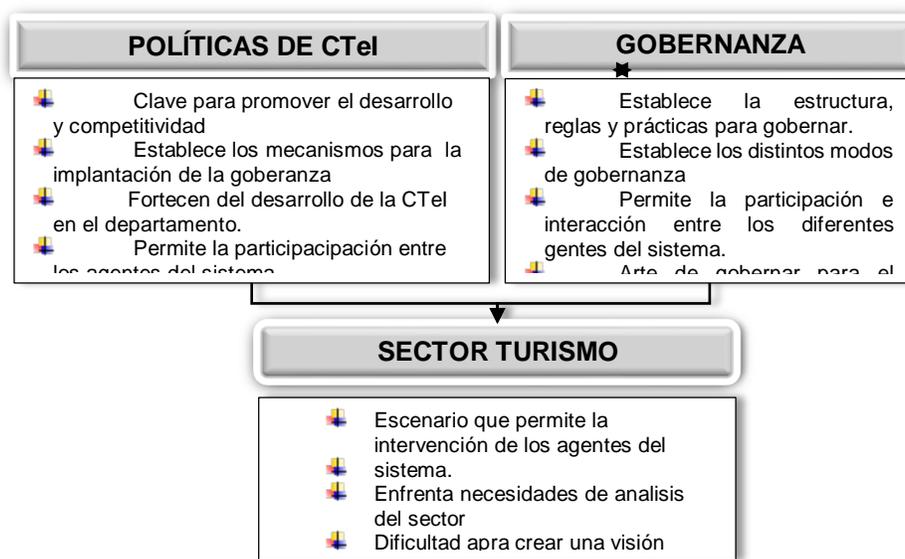


Figura 1 Estructura conceptual de la interacción de las políticas de CTel, gobernanza y sector turismo

Fuente: Elaboración propia (2019)

La figura 1, muestra un esquema donde se establece la manera como las políticas de CTel, la gobernanza y el turismo, interactúan entre sí, evidenciando en la práctica, ciertas debilidades de las estructuras de gobierno, es evidente que desde las políticas se direccionan los mecanismos para poner en práctica las normas y reglas de manera coordinada, buscando así la cooperación efectiva entre los actores y agentes del sector turismo.

El turismo y la tecnología a partir de la teoría de la gobernanza

A partir de lo expuesto por López (2004), el abordaje institucional de la CTel a partir de políticas de CTel no ha sido el más asertivo en consideración a la presencia de debilidades en los procesos de gestión en diversos sectores a lo cual el sector turístico también ha sido afectado por dichas debilidades que se agudizan por la falta de aplicación de modelos diferenciales a partir de las características de la región.

En algunos contextos multiculturales como el caso del Departamento de La Guajira, en donde se visiona hasta hace muy poco tiempo como una región potencialmente turística, no solo a nivel nacional sino también internacional, panorama que puede permitir al turismo desarrollar su máximo potencial, pues en esta región, el sector económico del turismo se presenta como el único con tendencia al crecimiento y posicionamiento regional, nacional e internacional, puesto que en épocas anteriores la diversidad económica del departamento se sustentaba en la minería, en el contrabando generado por su ubicación fronteriza.

Por lo antes mencionado, y de acuerdo con Martínez (2016) el proceso de gestión tecnológica corresponde inicialmente a los entes gubernamentales dado que son quienes exponen y manifiestan sus intereses sociopolíticos escritos en los planes de desarrollo, cuyos escritos evidencian las disposiciones en materia tecnológica para el apoyo a la industria turística, sin embargo en el contexto de interés aún no se logra una articulación y sincronización entre los entes gubernamentales y el sector privado de la industria turística,

pues aunque se evidencia en los planes de desarrollo un marcado interés por el desarrollo regional a través del turismo, aún no se logra la materialización y puesta en marcha de dichos planes de desarrollo.

Dificultades regionales para la consolidación de los procesos de gestión tecnológica

Teniendo en cuenta los argumentos de Pérez (2015) para la prestación eficiente de los servicios turísticos, se requieren de ciertas condiciones las cuales deben ser atendidas por el sector público, en esta parte del discurso se pone en escena la teoría de la gobernanza y como se debe relacionar con la tecnología y la industria turística, sin embargo en el caso que nos compete la falta de aplicación de la teoría de la gobernanza a la luz del desarrollo económico de una región genera ciertas limitantes que impiden la prestación eficiente de la actividad turística en La Guajira, pues López (2019), expone que además de no contar con políticas de CTeI dirigidas al abordaje del sector turístico y su regulación, no se han llevado a cabo las gestiones correspondientes que permitan la consolidación de un gremio empresarial representativo del turismo y teniendo en cuenta el panorama antes descrito se suma que aún no existen planes de inversión tecnológica desde la administración pública para contribuir al desarrollo del sector turístico.

Por consiguiente se hace necesario identificar las posibles causas y efectos que podrían interrumpir la dinámica económica de la región y como estos afectan la actividad turística, para que posteriormente a partir de la aplicación de elementos de la teoría de la gobernanza se puedan establecer planes de gestión estratégicos que eliminen dichas barreras puesto que se visiona el contexto de interés de este documento académico como una región con los elementos o materia prima disponible para poner en funcionamiento una industria con futuro promisorio que brinda oportunidades a sus habitantes y de una u otra forma mitigar algunas de las necesidades insatisfechas de la región como la falta de empleo en condiciones dignas.

Es decir que existen múltiples causas que impiden el desarrollo regional: en primer lugar las necesidades básicas insatisfechas, (Maslow, citado en López 2015) pues en esta región del país aún existen necesidades de primer orden sin satisfacer, lo que indica la ineficiencia o el fracaso de las políticas de CTeI propuestas para la satisfacción de necesidades como el agua potable, alimentación a la primera infancia, seguridad, energía eléctrica, lo que indica que la práctica y uso de tecnología e innovación quedaría en segundo plano, puesto que los presupuestos existentes se destinan a tratar de satisfacer las necesidades primarias de sus habitantes, por lo anterior la educación, la tecnología y el emprendimiento presentan dificultades para su desarrollo. Sin embargo por la oportunidad de desarrollo si se debería priorizar este proceso de gestión tecnológica pues a partir de los recursos generados por la práctica del turismo se podría visionar como un elemento de potencial riqueza que permitiría financiar algunos proyectos sociales que mejoren las condiciones de sus habitantes.

Por consiguiente se considera que la teoría de la gobernanza y sus modelos podrían contribuir con las organizaciones del sector turístico de la Guajira, puesto que se visiona este sector económico como una posible solución a la presente crisis económica en donde se requiere la implementación de acciones que requieren del apoyo irrestricto de las organizaciones gubernamentales para poder potenciar y desarrollar el sector turístico que como se ha mencionado antes, el sector representa una valiosa oportunidad socioeconómica para la región y el crecimiento empresarial.

Además la escases de herramientas tecnológicas se convierte en una barreras para abrir mercados internacionales de prestación de servicios turísticos, puesto que su implementación y uso podría dar a conocer un excelente producto turístico que vale la pena adquirir a pesar de sus deficiencias, pues las diferentes manifestaciones culturales que le aportan al sector turístico gran atracción y marca que lo convierten en referente de admiración en diferentes partes del mundo, siendo esta región considerada como uno de los destinos favoritos de turistas de todo el mundo, teniendo como consecuencia la atracción de inversionistas interesados en la explotación del turismo en la Guajira, cuyos posibles inversionistas internacionales revisan minuciosamente lo concerniente a la tecnología en los posibles mercados de interés de los mismos. (Pérez, 2015).

Por lo anterior es que se considera una dificultad para aprovechar las oportunidades de ubicación geográfica de La Guajira para la comercialización que impide que los canales de distribución existentes sean más eficientes; por lo que la tecnología podría eliminar estas barreras a través del uso de marketing digital lo que ampliaría las redes de distribución de productos o servicios turísticos. Así mismo los empresarios en su mayoría presentan debilidades en la promoción y comercio de sus servicios en plataformas tecnológicas, además, no aprovechan de forma satisfactoria el papel que juegan los intermediarios en la cadena de oferta o en la demanda, los intermediarios se destacan hoy en día en el comercio electrónico, en la medida que se aprecia su capacidad de atraer al consumidor.

De este modo, se coloca en evidencia las afectaciones que ha generado la globalización tecnológica en el sector de turismo, en especial, la brecha que existe entre consumidor y ofertantes, en el sentido que es cada vez más difícil satisfacer las expectativas de los consumidores. Esto denota algunas falencias, como es el caso de desconocer los beneficios que representan las plataformas tecnológicas en la sociedad del conocimiento, es decir, se debe generar estrategias de divulgación, promoción y comunicación de los productos, aunque, casi siempre, estas estrategias son promovidas por el ministerio de las tic's, al gobierno le ha faltado empoderar alas empresarios en este sentido

Teniendo en cuenta lo anterior, el turismo ha evolucionado y requiere todo un andamiaje estratégico de gestión, planificación y diversas herramientas que le permitan a un destino participar activa y exitosamente en el mercado turístico, adoptando una orientación tecnológica que genere bienestar y satisfacción entre los turistas y residentes, armonizando el desarrollo de la infraestructura con los recursos ambientales. (Bigné *et al*, 2000, p. 32).

De todo lo expuesto, se plantea el siguiente problema:

¿Cuáles son las políticas de ciencia tecnología e innovación aplicadas al sector turismo en el Departamento de La Guajira desde la teoría de la gobernanza?

Metodología

La metodología aplicada para el desarrollo de este documento científico son los diversos análisis realizados a los autores de la teoría de la gobernanza, la ciencia y la tecnología y el turismo, desarrollados desde una perspectiva científica en diferentes escenarios donde se ejecute la industria del turismo, además la unidad de análisis consiste en los aportes teóricos de los autores que han realizado investigaciones en torno a la investigación de teorías de la gobernanza y su estructura jerárquica como mecanismo de acción en los subsectores la economía.

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), el análisis descriptivo son aquellos que permiten facilita el detalle de los fenómenos, situaciones, contextos y eventos; en aras de especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno

analizado. Así mismo permite medir y recolectar información de manera independiente o conjunta, sobre cada una de ellas, permitiendo extraer la información y datos necesarios para el desarrollo de los objetivos propuestos.

En este mismo contexto, la técnica de análisis de datos empleada fue la encuesta, entendida esta como los medios empleados para recolectar la información, dado que esta es considerada como la herramienta de mayor acercamiento a los agentes del sector turismo y obtener de ellos el insumo necesario para dar respuesta al propósito de la presente investigación. Así mismo, se aplicó la observación documental, que según Hernández, Fernández y Batista (2014).

Resultados

Según López (2004), la responsabilidad gubernamental en el tema de la CTel ocupa dos roles principales, inicialmente un papel de financiador que permite la implementación de procesos de cooperación y de interrelación entre la oferta del sistema CTel y la demanda a través de la ejecución de proyectos tecnológicos

El segundo rol, según el autor antes mencionado, sitúa al ente gubernamental como interventor, en el sentido, que no solamente se encarga de establecer las reglas o normas en materia de tecnología, si no también, planifica, modifica o crea las instituciones que requiere el sistema, puesto que, formula políticas orientadas al crecimiento empresarial y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, para lo que fomenta actividades de CTel en el sistema y plantea los mecanismos para su ejecución

A continuación, se presenta la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas realizadas a los diferentes agentes del sector turismo en el Departamento de La Guajira.

Tabla 1. Estadístico sobre los modos de gobernanza jerárquica de acuerdo al rol del gobierno, de mercado y en red

ITEMS	S		CS		AV		CN		N		MEDIA
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	
papel del gobierno / gobernanza jerárquica											
¿La influencia de las instituciones gubernamentales es determinante para el desarrollo del sector turismo en el Departamento de La Guajira?	32	80	8	20	0	0	0	0	0	0	4.8
¿Tiene conocimiento acerca de la existencia de un marco normativo que regule el desarrollo de la actividad turística en La Guajira?	28	70	4	10	8	20	0	0	0	0	4.5
¿Conoce las políticas de CTel donde se establecen los aportes y beneficios dirigidos al sector turismo?	20	50	16	40	4	10	0	0	0	0	4.4
Total Media rol del gobierno para modo de gobernanza jerárquica											4.5
Rol del gobierno para modo de gobernanza mercado											
¿La organización participa en los planes y programas orientados a proveer servicios a la sociedad para	28	70	8	20	4	10	0	0	0	0	4.6

ITEMS	S		CS		AV		CN		N		MEDIA
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	
la satisfacción de necesidades sociales del entorno contexto?											
¿La organización realiza aportes de manera directa e indirecta al fortalecimiento de las actividades del sector turismo?	24	60	12	30	4	10	0	0	0	0	4.5
¿Su organización se encuentra sincronizada con las nuevas tendencias de la gerencia pública?	32	80	4	10	4	4,1	0	0	0	0	4.7
Total Media rol del gobierno para modo de gobernanza de mercado											4.6
Rol del gobierno para modo de gobernanza en red											
¿Actualmente pertenece a algún gremio o grupo empresarial donde se programen y desarrollen actividades relacionadas con el sector turismo?	24	60	12	30	4	10	0	0	0	0	4.5
¿Ha sido invitado como socio a la conformación de redes en las cuales se encuentren involucrados los actores de los sectores públicos y privados relacionados con el sector turismo?	32	80	4	10	4	10	0	0	0	0	4.7
¿Existe alguna forma de interacción de los actores del sector turismo relacionada con las políticas de CTeI para atender situaciones o dificultades propias de la actividad turística.	20	50	12	30	8	20	0	0	0	0	4.3
Total Media rol del gobierno para modo de gobernanza en red											4.5
Total rol del gobierno para los modos de gobernanza jerárquica, de mercado y en red											4.5

Fuente: Elaboración Propia (2019)

En la Tabla 1, se presentan los resultados obtenidos con relación a los modos de gobernanza jerárquica, de mercado y en red frente a las políticas de CTeI. Donde se evidencia que para el modo de Gobernanza Jerárquica el 80,0% de los sujetos encuestados manifiesta que siempre (S) las instituciones gubernamentales influyen de manera directa en el desarrollo del sector turismo. De la misma forma se puede observar que un 20,0% manifiesta que casi siempre (CS) es determinante, lo que demuestra que la mayoría de las empresas del sector turismo, dependen del apoyo del agente gobierno para ofrecer al turista calidad en la prestación de servicios turísticos tanto ofertado como recibido. En este sentido, en cuanto a la media los resultados muestran que se obtuvo un valor de 4.8 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según la categoría de análisis de medición establecido.

Con relación a si tienen conocimientos acerca de la existencia de un marco normativo que regule el desarrollo de la actividad turística en La Guajira, el 70,0% señaló que siempre (S) las entidades gubernamentales tienen conocimiento acerca de la existencia de un marco normativo que regule el desarrollo de la actividad turística en La Guajira, así mismo, dejan en evidencia que no se está aplicando el modelo jerárquico; por otra parte, el 20,0% expresa que casi siempre (CS) tienen conocimientos acerca de alguna normatividad que regule la actividad turística. En relación al análisis de la media para este ítem, se obtuvo un valor de 4.5 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según la categoría de análisis para la interpretación de la media.

Con relación a si conoce las políticas de CTeI, donde se establecen los aportes y beneficios dirigidos al sector turismo, el 50,0% de los sujetos encuestados manifestaron conocer las políticas de CTeI, lo que indica, que no basta con tener conocimiento de ellas y que no sean aplicadas por parte de los agentes del sector turismo, generando muchos desaciertos entre los agentes al momento de tomar decisiones. En este caso la media obtenida para este ítem obtuvo un valor de 4.4, lo que indica que se ubica en la categoría de un nivel muy alto, de acuerdo a la categoría de análisis para la interpretación de la media.

Posteriormente, respecto al rol del gobierno para el modo de gobernanza de mercado, se puede observar que un 70%, siempre (S) participa en la elaboración de los planes y programas orientados a proveer los servicios a la sociedad para la satisfacción de necesidades sociales básicas del entorno, presentando una opinión favorable hacia la aplicación de mecanismos de cooperación dirigidos hacia la satisfacción de necesidades, que surjan de la iniciativa de las empresas del sector. En relación la media, este ítem obtuvo un valor de 4.6 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según la categoría de análisis para la interpretación de la media.

Se puede observar que el 60,0% representa la opinión mayoritaria de la población encuestada quienes coinciden en que las actividades de la organización afectan de manera directa e indirecta la base del mercado del sector turismo, la media de este ítem obtuvo un valor de 4.5 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según el análisis para la interpretación de la media.

Continuando con el proceso, se evidencia que el 80,0% de los sujetos encuestados, manifiestan que siempre (S) se ha logrado sincronizar las actividades o procesos que permitan la interconexión con los agentes gobierno para el desarrollo del sector turismo en el Departamento de La Guajira. La media de este ítem obtuvo un valor de 4.7 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según el análisis para la interpretación de la media.

El rol del gobierno para modo de gobernanza en red, expresado en un 60,0% manifiesta que si le interesa en pertenecer a alguna agremiación o grupo empresarial cuyos miembros desarrollen exclusivamente actividades del sector turístico, puesto que la gobernanza en red cumple, con su estructura de interacción entre actores públicos y privados. La media de este ítem obtuvo un valor de 4.5 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según la categoría de análisis para la interpretación de la media.

Así mismo, los sujetos participantes que en este caso representan el 80,0% de la población objeto de estudio, manifiestan que siempre (S), se realizan encuentros, con el fin específico de conformar redes empresariales de turismo, lo que indica cohesión e interrelación entre los agentes. La media de este ítem obtuvo un valor de 4.7 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según el análisis para la interpretación de la media.

Para finalizar el análisis de los modos de gobernanza, se puede evidenciar que el 50,0% de las opiniones de los sujetos encuestados coinciden en que siempre (S), se ha establecido alguna forma de interrelación, las cuales permitan involucrar a los agentes regionales con el fin de atender situaciones o dificultades propias de la actividad turística, lo que indica que la comunicación y contacto entre los agentes no es altamente eficiente. La media de este ítem obtuvo un valor de 4.3 correspondiente a la categoría de muy alto nivel según el análisis para la interpretación de la media.

En la tabla 10. Se evidencia el resumen de la media de los modos de gobernanzas de acuerdo a las interacciones que presentan los diferentes agentes del sistema regional del sector turismo en el Departamento de La Guajira.

Tabla 1. Media del estadístico sobre rol del gobierno para los modos de gobernanza jerárquica, de mercado y en red

Rol gobierno		
Modo de Gobernanza	Media	Categoría
Jerárquica	4.5	Muy alto nivel
Mercado	4.6	Muy alto nivel
Red	4.5	Muy alto nivel
TOTAL MEDIA	4.5	Muy alto nivel

Fuente: Elaboración Propia (2019)

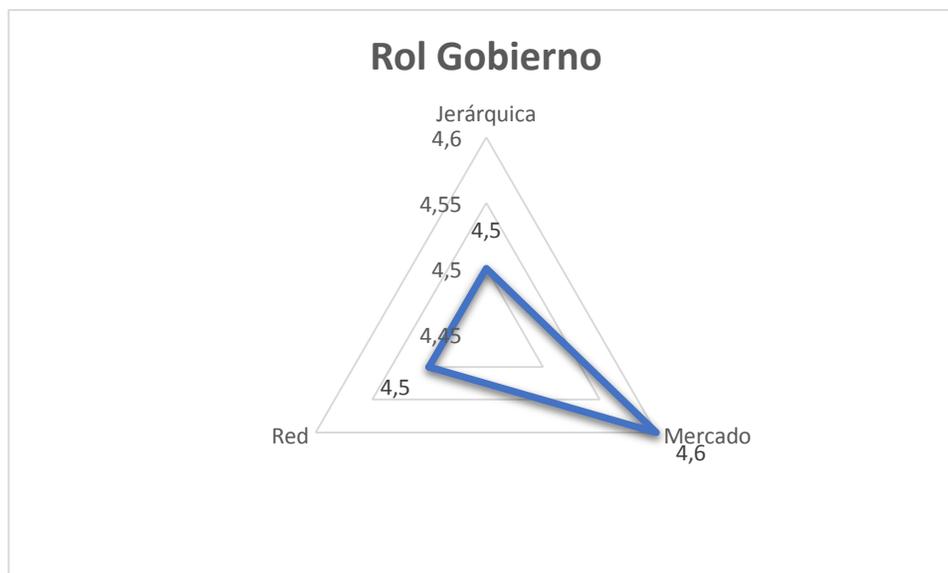


Figura 1 rol del gobierno para los modos de gobernanza jerárquica, de mercado y en red

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los resultados obtenidos en el criterio rol de gobierno en los modos de gobernanza jerárquica, de mercado y en red, muestran que tiene un valor de la media de 4.5, lo que indica un nivel muy alto en la categoría de análisis para la interpretación de la media; Reflejándose que de manera muy alta influye el rol gobierno en las políticas de CTeI orientadas al sector turismo en La Guajira; influyendo de manera directa en el desarrollo del sector turismo.

Discusión

Se evidencia que es impredecible la correlación entre turismo, gobernanza, tecnología y medio ambiente cuyos conceptos se han fusionado para conseguir objetivos comunes centrados en la conservación de los recursos naturales, en la generación de beneficios que se manifiestan en la calidad de vida de las comunidades regionales y locales para brindar un servicio de descanso y disfrute para los clientes potenciales.

Sin embargo, se encontró que las ofertas del servicio turístico en la región Guajira, no se han cualificado bajo la concepción de sostenibilidad, tecnología e innovación, encontrándose que estos servicios y productos turísticos aun no cuentan con una marca que lo caractericen como turismo responsable, aunque se cumpla con esta característica, pues en este contexto el turismo se ha practicado a partir del respeto de los grupos sociales en este caso las etnias que dentro de su cultura se encuentra el cuidado celoso de su medio natural como patrimonio de la región.

Así mismo la falta de articulación entre el sector público o gobiernos ha impedido una eficiente puesta en marcha de una industria turística competitiva a nivel nacional e internacional, dado que aún no se han solucionado algunos temas de vital importancia para la industria turística como materia prima para la prestación de servicios turístico como lo son los servicios públicos consistentes en agua potable, energía y seguridad, lo cual ha generado limitantes para que se desarrolle a plenitud este servicio que se muestra como una potencia mundial y motor socioeconómico que podría brindar soluciones sostenibles y económicas a

la región.

En el mismo orden de ideas y según lo expuesto por López (2016), quien menciona que el turismo se ha caracterizado como una de las industrias con más crecimiento desde su creación hasta sus últimos años, por lo tanto se ha tenido que innovar en mucho de sus productos y servicios, haciendo que esta sea cada día más complejo y viéndose en la necesidad de ser más creativos, lo que conlleva a la utilización de más materia prima y recurso humano de una forma ilimitada, causando impactos negativos en la sociedad, cultural, económica y ambiental, en el caso del Departamento de La Guajira, la actividad turística impone por sus valores especial consideración con su medio natural.

Cabe resaltar que La Guajira cuenta con su prodigiosa riqueza natural y cultural, siendo uno de los destinos preferidos por turistas nacionales e internacionales, posesionándose como uno de los destinos preferidos, Pérez (2015, citado en Bryant, 1997), lo anterior está conllevando a una reestructuración de las políticas de CTeI expuestas en los planes de desarrollo, pues aunque desde la perspectiva de la gobernanza local se está despertando el interés por la explotación de esta industria, aún no se ha llevado a cabo la materialización de lo expuesto en tales planes de desarrollo.

Por consiguiente, dentro de las conclusiones principales de este trabajo el modelo de gobernanza en este contexto aún no cumple con las condiciones y requisitos que le atañen, pues el modelo de gobernanza eficiente en el sector turístico Según Vera (2007), se ve representado en las condiciones sociales, ambientales, seguridad, vías, salud y otros indicadores importantes que aumentan la calidad de los productos y servicios turísticos que aún no se han gestionado en La Guajira, que en la actualidad no ha logrado contar con el servicio de agua potable y a lo anterior se suma la falta de seguridad que ha afectado la integridad de los turistas, lo que impacta de manera negativa el ejercicio de la industria turística impidiendo también el posicionamiento regional como prestador de servicios turísticos.

Seguidamente, se evidencio en el análisis de los autores que la falta de organización, disminuye considerablemente las posibilidades de visionarse a nivel nacional e internacional sin metas propuestas en aspectos económicos como el empleo y especialización del turismo regional. Lo anterior teniendo en cuenta que la planificación y la estrategia es mencionado en la teoría de la gobernanza (Vera, 2016) como el primer aspecto para la eficiencia de los procesos.

Sin embargo, el actual modelo de gobernanza que se percibe en el departamento de la Guajira en sus sectores turísticos, fortalece a las grandes empresas, sin que se perciba un crecimiento en las pequeñas empresas o de los habitantes locales, una de las posibles razones pudiese ser el enfoque político y económico que se puede estar formulando, que se cree desconoce los principios de participación. Este contexto, debilita cada vez más la oferta de pobladores locales, quienes no poseen capacidad tecnológica, logística y de infraestructura para competir con las grandes empresas en el sector, igualmente, no tienen accesos a mecanismos tecnológicos que faciliten la promoción de sus servicios y encuentran serios obstáculos para acceder al crédito, todo esto, en definitiva, afecta el desarrollo turístico del Departamento. (Carvajal Roldán, 2012).

Referencias Bibliográficas

- Bocchetto, R. (2011). Priorización de la Innovación Tecnológica Regional y las Nuevas Demandas del Sistema Agroalimentario y Agroindustrial en el Mercosur Amplio. Instituto interamericano de cooperación para la agricultura.
- Castillo, E. (2008). Políticas tecnológicas en Colombia: la fragmentación de los derechos. *Revista Educación y Pedagogía*, Vol. XX, núm. 52, Septiembre - Diciembre de 2008. Buenos Aires, Argentina.
- Calderón, F. (2008). Una Perspectiva Social de la Innovación. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Universidad de Málaga, España.
- Centro de Pensamiento Turístico de Colombia. (2017). *Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia - ICTRC*. Bogotá, D.C.: Estrategik-mente.
- Diez, García, Martín y Periaez (2006). *La Tecnología y su Gestión*. España: Marcombo, S.A.A, G.
- Estebaranz, A. (2000). *Construyendo el Cambio: Perspectivas y Propuestas de Innovación Educativa*. Universidad de Sevilla. España.
- Freeman, C. (2009). *Innovación Tecnológica: Ideas Básicas*. Información Comercial Española.
- La Cruz, M. (2012). *Nuevas Tecnologías para Futuros innovadores*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. España.
- López D. (2015) *Innovación Tecnológica en las Empresas*. Editorial Ediciones Pirámide.
- Machado y Ramos (2005). *TIC2 Una propuesta metodológica de integración tecnológica*. Editorial Universidad pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia.
- Machado, F. (2012). *Gestión Tecnológica para un Salto en el Desarrollo Industrial*. México: Mc Graw Hill.
- Pacheco, N. (2014). *Políticas y Avances en Ciencia, Tecnología e Innovación en Defensa*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, D.C.: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pavón, J y Goodman, H (2012). *Gestión e Innovación. Un Enfoque estratégico*. México: Mc Granw Hill.
- Pérez (2007). *Impacto de la TIC: Funciones y Limitaciones*. Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, Universidad de Barcelona. España.
- Rodríguez, J. (2006). *La dinámica de la innovación tecnológica*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá – Colombia.
- Ruiz, M.; y Mandado, E. (2009). *La Innovación Tecnológica y su Gestión*. Editorial. Marcombo, S.A. España.
- Durán, c. (2010). *Gobernanza para el sector turismo*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- Vázquez, F. (2006). *El Proceso de Innovación Tecnológica en la Empresa*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Universidad de Oviedo.
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico Organizacional: Evaluación Sistémica del Desempeño Empresarial en el Área Digital*. Segunda Edición. ECOE Ediciones. Colombia.
- Vera, A. (2012). *MARCO INSTITUCIONAL DE LA CIENCIA, LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN EN ANTIOQUIA DESDE LA TEORÍA DE LA GOBERNANZA*. Medellín .