

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Modelo De Innovación para la Gestión del Turismo Ecológico y Cultural Sostenible en el  
Departamento La Guajira**

Ritssy Liney Rodríguez Márquez



Universidad de la Costa-CUC

Departamento de Civil y Ambiental

**Maestría de Investigación en Desarrollo Sostenible MIDES**

Barranquilla, Colombia

31 de enero de 2021

**Modelo de Innovación para la Gestión del Turismo Ecológico y Cultural Sostenible en el  
Departamento La Guajira**



**Autora:** Ritssy Liney Rodríguez Márquez

**Tutora:** Dra. Celene Milanés Batista

**Línea de investigación:** Gestión del riesgo y zonas costeras

Trabajo de Grado para optar por el título de Magíster en Desarrollo Sostenible

Universidad de la Costa-CUC

Departamento de Civil y Ambiental

**Maestría de Investigación en Desarrollo Sostenible MIDES**

Barranquilla, Colombia

31 de enero de 2021

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

Barranquilla, 31 de enero de 2021

**Dedicatoria**

*A Dios, la gloria sea para ti padre amado.*

*A mis hijos Aileen y Samuel por ser mi motor para seguir adelante, iluminan mi existir. Los amo.*

*A mis padres Guzmán e Hilda gracias por educarme en los valores de la responsabilidad, el respeto y la honestidad.*

*A mi compañero de vida Franklin por su tiempo y apoyo incondicional, gracias por ser mi fuente de inspiración.*

*A mis hermanos, todos los esfuerzos valen la pena.*

*A mis sobrinos Juan Sebastián, Matthias, Steven y Shaira con el anhelo de ser un ejemplo que seguir.*

*A mis amigos y amigas gracias por animarme a culminar este proyecto de vida.*

*A mi Guajira, Dios sabe cuánto te amo.*

***En especial a todos los que tienen un sueño y creen que es imposible de lograr.***

### **Agradecimientos**

Gracias a Dios que me dio la fortaleza y sabiduría para llevar a cabo este proyecto y envió sus ángeles para animarme y ayudarme a cumplir esta meta.

Gracias a mi familia por comprenderme y esperar pacientemente. Los amo.

Gracias al Departamento de La Guajira y al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia (**Min ciencias**) por el otorgamiento de la beca de formación de alto nivel.

Gracias a la Dra. Celene Milanés por su tiempo y guía investigativa, gracias por no permitirme afrontar este reto sola. Gracias a Franklin Angulo por su apoyo en la recolección de datos y asesoría investigativa.

Gracias a mis profesores de maestría por sus conocimientos impartidos y colaboración extra en esta investigación en especial al profesor Fausto Canales y Ronald Lineros.

Gracias al comité de expertos y miembros de la Red Iberoamericana Proplayas los Doctores: Ofelia Pérez, Camilo Botero, Yúnior Labrada, Juan Alfredo Cabrera, Ramón Alarcón y Oscar Frausto. A los docentes María Machado, Marili Ustate, Migdalia Rojas, Ana Ochoa, José Pinto, Cristian González entre otros. Gracias a los funcionarios de Corpoguajira, Parques nacionales, alcaldías municipales, Operadores turísticos, Dirección de turismo departamental, población local y turistas por su participación en esta investigación.

Gracias a los evaluadores de este proyecto investigativo por su oportuna revisión, aportes y recomendaciones.

Gracias a mis compañeros de cohorte por su apoyo en especial a Olidys Olmos, una gran amiga.

**A todos infinitas gracias.**

### Resumen

El departamento colombiano La Guajira, por su posición geográfica y recursos socio-naturales, tiene potencialidades para desarrollar el turismo ecológico y cultural. Esta investigación tuvo como objetivos analizar la actividad turística en La Guajira y proponer un modelo de innovación (MITEC) que favorezca el desarrollo sostenible y la adecuada gestión del turismo ecológico y cultural. La investigación es de tipo proyectiva, sustentada en el método holopráxico. En su desarrollo se emplearon técnicas descriptivas para realizar un diagnóstico del turismo en La Guajira. Se diseñaron encuestas Likert para recolectar datos primarios durante el periodo agosto-noviembre de 2021. Los datos secundarios se obtuvieron mediante extracción documental de artículos de investigación y documentos institucionales. Se encuestaron 74 proveedores de servicios al turismo, 22 residentes de la zona de influencia de los atractivos ecológicos y culturales, 24 turistas, ocho tomadores de decisiones y doce expertos en innovación turística. Los resultados se procesaron usando estadística descriptiva y análisis de contenido, midiendo los elementos de innovación y desarrollo sostenible del turismo ecológico-cultural. Finalmente, se propone un modelo de innovación sinérgico, compuesto por seis categorías y veintitrés variables validadas mediante panel Delphi. MITEC fue desarrollado en cuatro fases y 16 etapas, y contiene lineamientos estratégicos para promover la participación de los actores del turismo en la gestión de la innovación del destino y la promoción de los elementos culturales y valores ecológicos de la región. MITEC contribuye en el logro de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 para el departamento de La Guajira.

***Palabras clave:*** actividad turística, valores ecológicos, desarrollo local, gobernanza, servicios del turismo, Colombia

### **Abstract**

Due to its geographical position and socio-natural resources, the Colombian department of La Guajira has strong potential to develop ecological and cultural tourism. The aim of this research was to analyze the tourist activity in La Guajira and to design an innovation model (MITEC) for sustainable development and management of ecological and cultural tourism. The research is projective, based on the holopractic method. Descriptive techniques were used to make a diagnosis of tourism in La Guajira. Likert surveys were designed to collect primary data during August-November 2021 period. Secondary data was obtained through a documentary review of research articles and institutional documents. In this research 74 tourism service providers, 22 residents of the area of influence of the ecological and cultural attractions, 24 tourists, eight decision-makers, and twelve experts in tourism innovation were surveyed. Results were processed using descriptive statistics and content analysis. Elements of innovation and sustainable development of ecological-cultural tourism were measured. Finally, a synergistic innovation model was proposed. MITEC is made up of six categories and twenty-three variables validated using a Delphi panel. MITEC was developed in four phases, 16 stages. The model contains strategic guidelines to promote public participation of tourism and stakeholders in the management of destination innovation. MITEC let to promote cultural elements and ecological values of the region. This model also contributes to the achievement of the sustainable development goals for the 2030 Agenda for the department of La Guajira.

**Keywords:** tourism activity, ecological values, local development, governance, tourism services, Colombia

**Contenido**

|  |    |
|--|----|
| Lista de tablas y figuras .....  | 11 |
| Introducción.....  | 16 |
| Objetivos de la investigación .....  | 24 |
| Objetivo general .....   | 24 |
| Objetivos específicos.....   | 24 |
| Capítulo I. Marco Teórico y Estado del Arte de la Innovación en el Contexto del Turismo Ecológico y Cultural ..... | 26 |
| Innovación.....  | 27 |
| Tipos de Innovación .....  | 28 |
| Factores de innovación .....   | 31 |
| Turismo .....  | 36 |
| Tipos de turismo .....   | 37 |
| Atractivos y productos turísticos .....  | 43 |
| Sostenibilidad turística en el modelo colombiano.....  | 43 |
| Actividad turística y los ODS .....  | 45 |
| Estado del arte de la innovación dentro de la actividad turística sostenible .....                                 | 46 |
| Capítulo II: Materiales y Métodos de Investigación.....  | 50 |
| Marco metodológico .....   | 51 |



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|  |    |
|--|----|
| Estructura metodológica de la investigación.....   | 51 |
| Instrumentos de recolección de datos.....  | 56 |
| Análisis DOFA .....  | 56 |
| Encuesta tipo Likert sostenibilidad de los atractivos ecológicos y culturales .....  | 56 |
| Encuesta tipo Likert innovación en la ATEC .....   | 58 |
| Revisión sistemática .....   | 59 |
| Cuestionario de Panel Delphi .....   | 61 |
| Definición de la población .....   | 62 |
| Muestra poblacional para gerentes de agencias de viajes.....   | 65 |
| Muestra poblacional para turistas, funcionarios gubernamentales y comunidad local.....   | 67 |
| Análisis de los resultados .....   | 68 |
| Área de estudio.....   | 68 |
| Capítulo III. Resultados y Discusión con Respecto a los Objetivos Específicos. ....  | 71 |
| Situación del turismo ecológico y cultural en La Guajira.....  | 72 |
| Estado de la sostenibilidad de los principales atractivos en la ATEC de La Guajira.....  | 74 |
| Factores y tipos de innovación en la actividad turística.....  | 84 |
| Sistema de categorías y variables efectivas para la gestión sostenible del turismo ecológico y cultural del departamento de La Guajira ..... | 92 |
| Capítulo IV. Modelo de Innovación para la Gestión de un Turismo Ecológico Cultural en el Departamento de La Guajira.....                     | 98 |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|   |     |
|---|-----|
| Categorías, variables y resultados de Panel Delphi para el diseño del MITEC .....   | 99  |
| Propuesta del MITEC para La Guajira.....  | 103 |
| Ventajas y desventajas del modelo de innovación para la gestión turística sostenible diseñado para el departamento La Guajira ..... | 117 |
| Conclusiones.....   | 119 |
| Recomendaciones .....   | 122 |
| Referencias .....   | 124 |
| Anexos.....   | 148 |

## Lista de tablas y figuras

### Tablas

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1.1. <i>Tipos de innovación en los destinos</i> .....  | 30  |
| Tabla 2.1. <i>Índice de categorías de sostenibilidad en la ATEC</i> .....  | 58  |
| Tabla 2.2. <i>Escala de valoración de las variables del MITEC</i> .....  | 61  |
| Tabla 2.3. <i>Empresas adscritas al sector turístico en los municipios de La Guajira</i> .....                               | 64  |
| Tabla 2.4. <i>Muestreo estratificado a gerentes de agencias de viajes</i> .....  | 66  |
| Tabla 3.1. <i>Estadísticas de confiabilidad de la escala frecuente</i> .....   | 84  |
| Tabla 3.2. <i>Porcentajes de innovación de productos</i> .....   | 86  |
| Tabla 3.3. <i>Frecuencia y porcentaje innovación radical</i> .....   | 87  |
| Tabla 3.4. <i>Frecuencia y porcentaje innovación de marketing</i> .....  | 88  |
| Tabla 3.5. <i>Frecuencia y porcentaje marketing de valores</i> .....   | 90  |
| Tabla 3.6. <i>Frecuencia de los Factores de innovación en la ATEC de La Guajira</i> .....                                    | 91  |
| Tabla 3.7. <i>Categorías y variables de los modelos de Innovación para el turismo sostenible a nivel internacional</i> ..... | 93  |
| Tabla 4.1. <i>Consenso de expertos, dimensiones, categorías y variables del MITEC</i> .....                                  | 101 |
| Tabla 4.2. <i>Fases, etapas y lineamientos del MITEC</i> .....   | 104 |

### Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. <i>Promoción turística de La Guajira</i> .....                                   | 22 |
| Figura 2. <i>Problemas Central, causas y consecuencias del turismo</i> .....               | 23 |
| Figura 1.1. <i>Tipos, subtipos y actividades relacionadas al turismo</i> .....             | 38 |
| Figura 1.2. <i>Mapa Áreas naturales protegidas y parques naturales en La Guajira</i> ..... | 41 |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1.3. <i>Mapa conceptual de la innovación en el turismo ecológico y cultural</i> .....                     | 49  |
| Figura 2.1. <i>Fases y etapas de proceso de investigación</i> .....  | 53  |
| Figura 2.2. <i>Muestra para modelos en innovación turística sostenible</i> .....                                 | 60  |
| Figura 2.3. <i>Mapa de la micro localización de la Guajira</i> .....   | 70  |
| Figura 2.4. <i>Mapa de vías del departamento de la Guajira</i> .....   | 71  |
| Figura 3.1. <i>Puntajes de los indicadores en relación de la Comunidad y Recursos</i> .....                      | 75  |
| Figura 3.2. <i>Puntajes de los indicadores en relación de el turismo y los recursos</i> .....                    | 76  |
| Figura 3.3. <i>Puntajes de los indicadores en relación los recursos y la comunidad</i> .....                     | 77  |
| Figura 3.4. <i>Puntajes de los indicadores en relación el turismo y la comunidad</i> .....                       | 79  |
| Figura 3.5. <i>Puntajes de los indicadores en relación la comunidad y la ATEC</i> .....                          | 81  |
| Figura 3.6. <i>Puntajes de los indicadores en relación Recursos naturales y la ATEC</i> .....                    | 81  |
| Figura 3.7. <i>Desempeño de la sostenibilidad en La Guajira</i> .....  | 83  |
| Figura 3.8. <i>Frecuencia del año de creación de empresas encuestadas</i> .....                                  | 85  |
| Figura 3.9. <i>Frecuencia de innovación de productos existentes</i> .....  | 86  |
| Figura 3.10. <i>Frecuencia de innovación de productos radical</i> .....  | 87  |
| Figura 3.11. <i>Frecuencia de Innovación de Marketing</i> .....  | 88  |
| Figura 3.12. <i>Innovación de Marketing de valores</i> .....   | 90  |
| Figura 3.13. <i>Frecuencia de los factores de innovación en la ATEC</i> .....                                    | 91  |
| Figura 4.1. <i>Modelo de Innovación para el turismo ecológico y cultural en La Guajira</i><br><i>MITEC</i> ..... | 116 |

## Glosario

**EUROSTAST:** Constituye la Oficina Estadística de la Unión Europea, se encarga de publicar estadísticas e indicadores de alta calidad a escala Europa que permitan hacer comparaciones entre países y regiones. (Tomado de [https://ec.europa.eu/info/departments/eurostat-european-statistics\\_es](https://ec.europa.eu/info/departments/eurostat-european-statistics_es)).

**FAO:** Es la agencia de las Naciones Unidas que lidera el esfuerzo internacional para poner fin al hambre. Su objetivo es lograr la seguridad alimentaria para todos, y al mismo tiempo garantizar el acceso regular a alimentos suficientes y de buena calidad para llevar una vida activa y sana. (<http://www.fao.org/about/es/>).

**I+D+I:** Investigación, Desarrollo e Innovación, es la iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones encargada de fortalecer y dinamizar la sinergia entre la Academia, la Industria y el Estado, quienes trabajan en conjunto para el fortalecimiento de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación en el sector TIC y con la implementación de las TIC. Tomado de (<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sector-TIC/I+D+I/>)

**OCDE:** La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores políticas para una vida mejor. Su objetivo consiste en promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas. (tomado de <https://www.oecd.org/acerca/>)

**OEA:** La Organización de los Estados Americanos es el organismo regional más antiguo del mundo. Fue fundada con el objetivo de lograr en sus Estados Miembros, como lo estipula el Artículo 1 de la Carta, "un orden de paz y de justicia, fomentar su solidaridad, robustecer su

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

colaboración y defender su soberanía, su integridad territorial y su independencia". (tomado de [http://www.oas.org/es/acerca/quienes\\_somos.asp](http://www.oas.org/es/acerca/quienes_somos.asp))

**OMT:** La Organización Mundial del Turismo (comúnmente conocida por sus siglas en inglés como **UNWTO**), es el organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Promueve el turismo como motor de crecimiento económico, desarrollo inclusivo y sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para ampliar conocimientos e impulsar políticas turísticas en todo el mundo. (tomado de <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo> ).

**ORGANIZATION CONSERVATION INTERNATIONAL:** Es una organización internacional encargada de promover, apoyar y fortalecer actividades y proyectos a favor del medio ambiente en el territorio colombiano. A nivel internacional su objetivo es proteger la naturaleza de la que todos dependemos para alimentos, agua dulce y medios de vida. (Tomado de <https://www.conservation.org/about>).

**PYMES:** La pequeña y mediana empresa o PYME, es una empresa que cuenta con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones. Las PYMES son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. (tomado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a\\_y\\_mediana\\_empresa](https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa)).

**TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son todas esas tecnologías que nos permiten acceder, producir, guardar, presentar y transferir información. Ellas están en todos los ámbitos de la vida social, familiar y escolar. Sus usos son ilimitados y pueden manejarse con facilidad, sin necesidad de ser un experto. (tomado de <https://www.enticconfio.gov.co/que-son-y-para-que-sirven-las-tic->).

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**UNESCO:** Es la sigla de United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Se trata de un organismo de la ONU que fue fundado en 1945 y que tiene su sede en París, Francia. Se dedica a ayudar a las naciones a gestionar su desarrollo mediante la preservación de los recursos naturales y culturales. La intención es que cada pueblo pueda modernizarse e insertarse en el panorama mundial sin perder su propia identidad. (tomado de <https://definicion.de/unesco/>).

**FONTUR:** La entidad del Gobierno Nacional aliada de las regiones del país para la consolidación de destinos turísticos únicos de talla mundial, que dinamicen las economías, las culturas y las sociedades, a nivel local e impacten en el desarrollo de todo el país. (tomado de <https://fontur.com.co/es/quienes-somos>)

**ODS:** Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros de la ONU en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social. (tomado de <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>)

**TIES:** La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES por sus siglas en inglés The International Ecotourism Society) es una organización sin fines de lucro dedicada a promover el ecoturismo. Fundada en 1990, ha estado a la vanguardia del desarrollo del ecoturismo, proporcionando pautas y estándares, capacitación, asistencia técnica y recursos educativos. (tomado de <https://ecotourism.org/>)

## **Introducción**

El creciente interés de los países por promover la actividad turística y potencializar sus beneficios en el desarrollo local de los territorios, así como la necesidad de los gobiernos por minorizar los impactos negativos en los ecosistemas, ha dado como resultado que se establezcan políticas y programas que propendan a la planificación, promoción y posicionamiento a nivel internacional de los destinos turísticos (Zielinski et al., 2020), con el propósito de conservar los recursos naturales y garantizar la preservación del turismo cultural.

Este mismo interés de conservación y promoción de los valores ecológicos y culturales está presente en el departamento de La Guajira, territorio en el que la actividad turística tiene gran importancia por la presencia de una rica cultura étnica que vive y depende de este tipo de turismo, el cual no se encuentra muy estudiado ni valorado. Las poblaciones asentadas en este departamento de cierta forma se vinculan con el turismo de sol y playa para promocionar sus productos artesanales, obtener ingresos y desarrollar sus actividades debido a la presencia de un entorno natural caracterizado por hermosas playas en el litoral Caribe. Sus reservas naturales también tienen incidencia en la Sierra Nevada de Santa Marta, la Serranía de Perijá, y por la confluencia de culturas étnicas entre las que se destaca la cultura Wayuú, por ser esta la más representativa en población, ejemplo de cohesión y preservación de valores culturales. Por estas y otras razones, en procura de mantener el desarrollo en la actividad turística, se han diseñado varias directrices a nivel nacional (MINCOMERCIO, 2018), regional (FONTUR, 2012) y local (Alcaldía Distrital de Riohacha, (ADR), 2013), que permiten mostrar algunos avances para un mejor posicionamiento del destino turístico nacional e internacional de La Guajira.

A pesar de estos avances, en la Gobernación del Departamento de La Guajira (GDG), el desarrollo de este sector aún debe fomentarse sobre la base de un turismo sostenible, con



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

diversificación de productos orientados a la satisfacción del cliente internacional, donde se evidencie la calidad del servicio, la hospitalidad y los beneficios para las comunidades locales (GDG, 2020, p. 79). Es decir, donde se articulen las dimensiones social, ambiental y económica tendiente al desarrollo sostenible del departamento. Se necesita desarrollar una actividad turística que favorezca la creación de empleo, preserve los valores culturales y favorezca la conservación de los ecosistemas rurales y costeros. En este departamento se precisa además generar una planificación de la actividad turística que permita superar las debilidades identificadas, aprovechar las oportunidades, potencializar las fortalezas y minimizar el impacto de las amenazas antrópicas que produce esta actividad, de tal forma que se transforme de manera positiva la realidad local y se trascienda a otros escenarios que favorezcan un mayor desarrollo turístico.

En los lineamientos para desarrollar el segmento turístico en La Guajira, se plasman debilidades en el sector marcadas por deficiencias en la infraestructura turística como, 1) la existencia de vías en mal estado y la deficiente conectividad entre atractivos, 2) insuficiencia de la calidad de servicios públicos o falta de ellos, 3) carencia de ofertas de alojamiento en algunos sitios (FONTUR, 2012), 4) la inseguridad, 5) el desempleo y 6) los grandes problemas sociales existentes en el departamento como la alta tasa de pobreza multidimensional, informalidad y mendicidad, (Centro de Pensamiento del Departamento de La Guajira [CPDG] 360°, 2020). En materia ambiental, los problemas que enfrenta el sector turístico se encuentran enfocados en el inadecuado manejo de las reservas naturales, la falta de reglamentación, planificación y ordenamiento de playas (Angola, 2019; Fuentes, 2020), pobre gestión de los desechos sólidos (Maestre et al., 2017) entre otros aspectos que no permiten otorgarle al sector una certificación de sostenibilidad (TIES, 2004; Moo Canul & Santander, 2014).

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Aunado a lo anterior, en los atractivos existentes y ampliamente reconocidos en el departamento de La Guajira, como el Cabo de la Vela, playas de Mayapo, Palomino, entre otros, prevalecen la falta de sitios de información al turista con su respectiva señalización, falta de capacitación del personal turístico, así como la inexistencia de una cultura turística de orientación al servicio ampliamente arraigada, además de pocos guías de turismo certificados para todo el departamento (CITUR, 2020).

En cuanto a la promoción de los destinos, en La Guajira es necesario instruir al turista sobre las condiciones culturales, usos y costumbres de las poblaciones indígenas, (Caro et al., 2015; López et al., 2017), así como sobre los valores ecológicos que se promulgan en este territorio (OMT, 2021). En la actualidad estas orientaciones no se están llevando a cabo, generando algunas dificultades y conflictos entre los usos y usuarios de las diferentes comunidades turísticas de la región.

A pesar de que estas debilidades fueron identificadas hace prácticamente una década (FONTUR, 2012), en la actualidad persisten. A esta situación se suman los indicadores de morbilidad ocasionados por la Covid-19, que obligó a la mayoría de las empresas del segmento turístico a cesar sus actividades (Martínez, 2020), y a que las personas entraran a un aislamiento preventivo como forma de frenar el contagio, por tanto, la situación de la región se tornó más compleja ante un escenario que lamentablemente aún persiste.

Al igual que otros sectores económicos como la aviación, la transportación terrestre y la automatización, el turismo de la región es uno de los sectores económicos que más pérdidas ha presentado debido a la parálisis en la industria de los viajes, cierres de fronteras y restricción de la movilidad internacional y nacional (CCG, 2020). Según la OMT en el 2020, el turismo internacional experimento una caída del 74% a nivel mundial, lo que lo posiciona como el año

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

con menor crecimiento turístico, con consecuencias como aumento del desempleo, inseguridad ciudadana y pérdida de confianza.

Se espera que, con medidas de bioseguridad, aplicación de vacunas, control de fronteras y terminales de transporte, se pueda llevar a cabo la reactivación del turismo a niveles anteriores. Esta reactivación está fomentándose en varios territorios del país, sin embargo, este proceso puede tardar alrededor de un cuatrienio para que el turismo se reestablezca a los niveles alcanzados en el año 2019. Así mismo la OMT ha establecido directrices en procura de reestablecer el turismo, estableciendo prioridades a fin de aumentar la liquidez y mantener el empleo (2020).

Para el departamento de La Guajira se precisa elevar la confianza de los turistas y visitantes a través de la generación de alianzas público/privada/academia mediante el diseño de estrategias de promoción, dotación de infraestructura y apoyo financiero (CCG, 2020) que permitan la reactivación segura de los atractivos turísticos, manteniendo un equilibrio entre lo étnico y la generación de empleo apalancados por las tecnologías, adopción de rutas seguras que permitan a los visitantes disfrutar de una experiencia innovadora y sostenible.

Dentro de los principales problemas relacionados con el tema de esta investigación se detecta qué, en La Guajira, no existe un modelo de innovación que garantice un efectivo y sostenible desarrollo de la actividad turística. De igual manera, la inexistencia de un plan orientador que ofrezca una ruta de acciones encaminadas a establecer cambios y/o mejoras en la gestión de la actividad turística ecológica y cultural, que favorezca además la competitividad del destino. La literatura publicada no permite identificar en qué nivel de desarrollo se encuentra ubicado el sector turístico. La caracterización de estrategias de alto impacto, la promoción del liderazgo de los actores del turismo, aunado a la convergencia de las políticas estatales y

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

privadas y de empoderamiento de las comunidades que dependen de esta actividad, deben constituir algunos de los principales elementos a considerar para el futuro de la actividad turística de La Guajira.

En búsquedas realizadas se percibe la ausencia de modelos de desarrollo que incluyan la innovación, el desarrollo sostenible y el capital humano como actores activos y artífices del crecimiento económico de esta actividad (Osorio, 2006). Siendo así, la planificación del desarrollo del turismo como proceso endógeno que se gesta en el marco de factores internos con respecto a un territorio adquiere un carácter de participación y colaboración de los actores locales del turismo, (Martínez et al., 2011; Mukhopadhyay, 2020; Terluin, 2003). Sin embargo, las prácticas exógenas con respecto a las políticas turísticas, satisfacción del cliente y las tendencias del mercado, exigen la inclusión de factores externos (OMT, 2006), incluso en el turismo comunitario y en el ecoturismo, lo que redundaría en un proceso complejo de estudiar. Todo lo anteriormente enunciado explica el lento desarrollo de los destinos turísticos, así como las respuestas equívocas ante los actuales impactos turísticos.

Una de las mayores apuestas del departamento en materia de competitividad están en la oferta etno-ecoturística. Las fortalezas de la cultura indígena y biodiversidad de la región (Ustate et al., 2018), con participación étnica en estas actividades, permite la disminución de brechas sociales si se desarrollan políticas de Innovación/Investigación/Desarrollo (I+D+I) promovidas por la política de CTeI en las dimensiones productos y servicios; procesos de estos; materias primas, insumos y líneas de base (Castañeda et al., 2020).

Aunque existe una política de CTeI en el departamento de La Guajira (GDG & TECNOS, 2013), la innovación en el sector turismo precisa mayores esfuerzos por parte del gobierno. Se detecta la ausencia de una política pública que tenga en cuenta la particularidad del territorio en

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

aspectos de culturalidad y participación étnica. En la región hoy confluye la alta vulnerabilidad social por necesidades básicas insatisfechas, una identidad cultural enraizada en el patrimonio natural y un movimiento migratorio constante que frena la gobernanza de los actores turísticos, (Aponte, 2020) . La innovación en la gestión administrativa es la estrategia para el desarrollo de este segmento comercial, generando riquezas locales y disminuyendo la pobreza. El reto estará en generar políticas de innovación sustentadas desde lo local, con participación de los sectores productivos, la academia y el gobierno.

De igual manera, la forma en que se promociona un determinado tipo de turismo implica un grado de innovación para construir un imaginario colectivo del destino, en gran parte de los casos los referentes narrativos, blogs, páginas web y medios de comunicación son elementos decisivos para la elección del viaje con fines establecidos (OECD;Eurostat, 2005; Ratten & Braga, 2019). En La Guajira, no se ha identificado una forma innovadora en la que se muestren las potencialidades y atractivos ecológicos, culturales, costumbres, gastronomía y música local, derivada de la presencia en la zona de las comunidades indígenas, como el principal atractivo turístico del departamento (Figura 1). La imagen que presentan los destinos se limita a mostrar los paisajes naturales exóticos que denotan su reconocimiento como un destino turístico de sol y playa.

**Figura 1***Promoción turística de La Guajira*

*Nota.* La Figura 1, representa la promoción de La Guajira a través de medios electrónicos

Extraído de: Fotos 1 y 4: Turistas con mochilas Wayúu (Fuente: Fontur Colombia

<https://www.fotur.org>), Foto 2: Artesanía local, Foto 3: Gastronomía local

(<https://sites.google.com/site/gujiraesuverante/>) Foto 5. Música (Fuente: LGH la Guajira hoy. com), 2020.

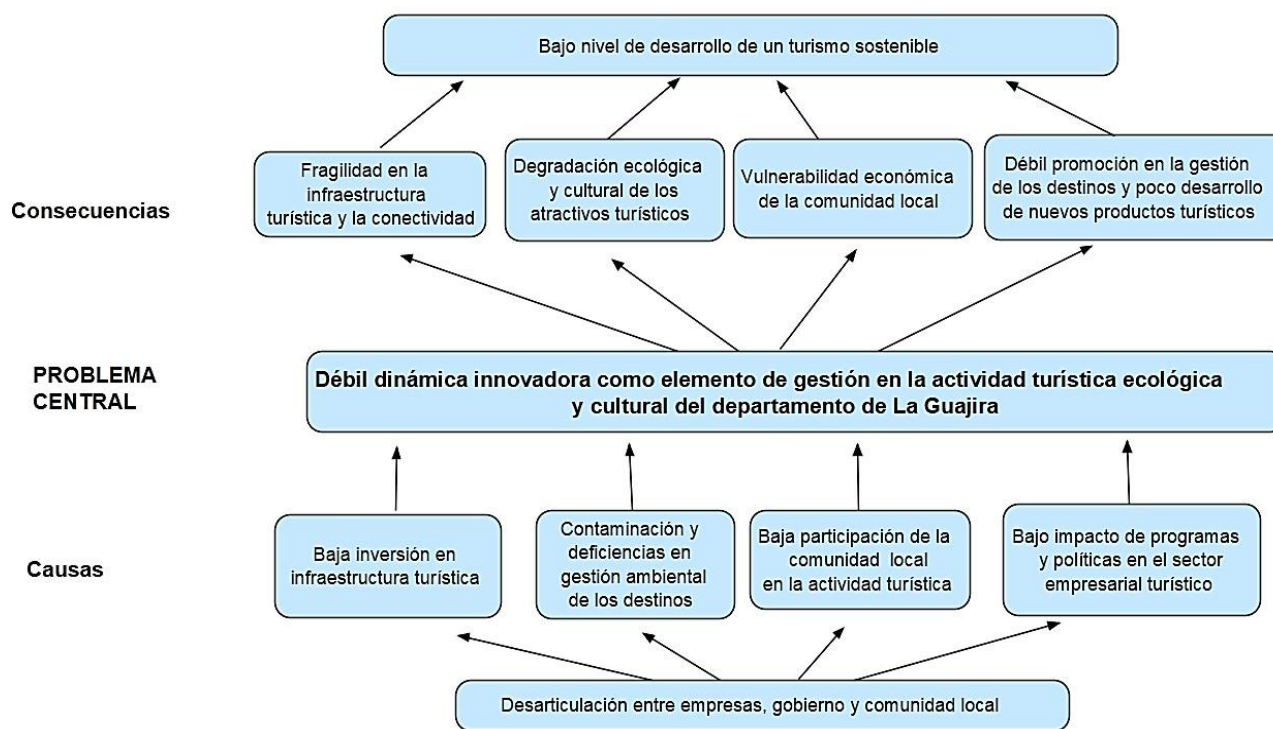
El turismo en La Guajira demanda una mayor congruencia con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). En este caso el ODS 17 “alianzas para lograr los objetivos” debería ser el de mayor impacto en la región de estudio. Experiencias compartidas por la Organización Mundial de Turismo (OMT / UNWTO) y la Organización de Estados Americanos (OEA), analizan los vínculos entre el turismo y los ODS en diversos estudios de caso (ONWTO & OEA, 2018). Para el caso del departamento de La Guajira, aún se necesita profundizar en la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

identificación de los nodos críticos que permiten vincular a la actividad turística ecológica y cultural del territorio con los ODS. Todo lo enunciado hasta este momento se resume en la Figura 2, donde se determina un problema central que propicia la necesidad de llevar a cabo esta investigación con sus causas y consecuencias. (Ver Figura 2).

**Figura 2**

*Problemas Central, causas y consecuencias del turismo*



*Nota.* Elaboración propia a partir del análisis preliminar del contexto de la actividad turística en La Guajira, 2020.

Considerando los argumentos expuestos y bajo la postura del método de investigación holística (Hurtado, 2010) que asume esta investigación, se formulan el siguiente enunciado holopráxico:

¿Cómo estaría configurado un modelo de innovación, que permita la gestión del turismo ecológico-cultural para la sostenibilidad ambiental, social y económica de los atractivos ecológicos y culturales del departamento de La Guajira, Colombia en el quinquenio 2022-2027?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo general***

Proponer un modelo de innovación como elemento de gestión turística para el departamento de La Guajira, que promueva los valores del turismo ecológico y permita preservar las tradiciones culturales de la región.

### ***Objetivos específicos***

1. Describir la actividad turística del departamento de La Guajira a partir de la identificación de sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.
2. Analizar el estado de la sostenibilidad de los principales atractivos turísticos ecológicos y culturales del departamento de La Guajira, considerando la percepción de los actores que interviene en el desarrollo de la actividad turística.
3. Explicar los tipos y factores de innovación presentes en la actividad turística ecológica y cultural del departamento de La Guajira a partir de la percepción de los gerentes del sector turístico.
4. Formular el sistema de categorías y variables que sustentan el modelo de innovación como elemento de gestión sostenible del turismo ecológico y cultural en el departamento de La Guajira.

Este trabajo investigativo presentará aportes sustanciales en aras de mejorar la actividad turística, al vincular las perspectivas de sostenibilidad e innovación sociocultural, ecológica y económica para el efectivo desarrollo del turismo. El modelo de innovación como elemento de

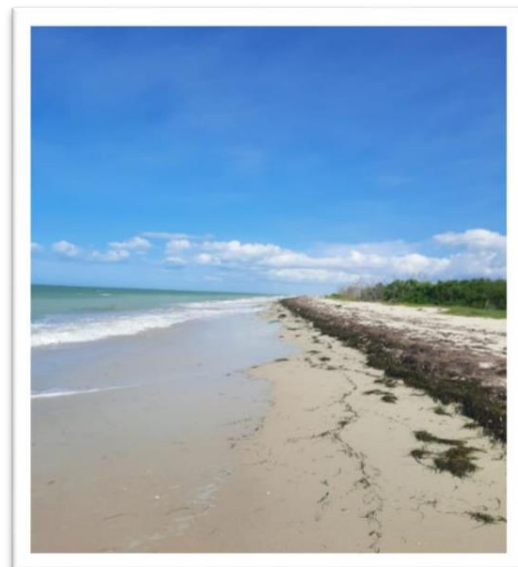


## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

gestión que será propuesto será una herramienta de gestión que contribuirá a que el departamento de La Guajira se desarrolle como destino ecoturístico cultural sostenible. El modelo será validado por la opinión de expertos en materia turística y de sostenibilidad, observando la actividad turística desde una construcción colectiva desde lo local.

El presente trabajo está estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo I se presentan los referentes teóricos y el estado del arte que sustentan esta investigación. El capítulo II, muestra el diseño, tipo y estructura metodológica llevada a cabo de acuerdo al método de investigación Holística. De igual manera se definen los instrumentos, población y muestra. En el capítulo III se presentan el análisis y discusión de los resultados de los objetivos específicos y el capítulo IV muestra otros resultados y la propuesta del Modelo de Innovación para la gestión de un Turismo Ecológico y Cultural (MITEC) estructurado en fases y sustentado en 23 variables y seis categorías que define en cada etapa lineamientos para la gestión estratégica del destino. De igual manera se especifican las fortalezas y debilidades del MITEC. Finalmente se presentan las conclusiones por cada objetivo específico y generales con respecto al modelo de innovación y recomendaciones para futuras investigaciones en este mismo campo, así como para la validación práctica del modelo en el territorio guajiro.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Capítulo I. Marco Teórico y Estado del Arte de la Innovación en el Contexto del Turismo****Ecológico y Cultural**

En este capítulo se abordan los elementos conceptuales del marco teórico de esta investigación. La revisión de estos términos permite determinar las posturas teóricas asumidas por los diferentes autores sobre la innovación como elemento de gestión en el turismo ecológico y cultural. Paralelamente se hace una profunda búsqueda de la literatura científica sobre los mayores avances que han existido en la generación de metodologías, guías o instrumentos que intentan vincular la innovación como parte de la actividad turística. Los análisis realizados se convierten en insumos esenciales para la comprensión y solución del enunciado holopráxico.

### **Innovación**

El Manual de Oslo (MO, 2005) conceptúa a la innovación como:

La introducción de un nuevo producto o de uno significativamente mejorado, lo cual puede ser un proceso reciente, un método novedoso de comercialización, o un moderno sistema organizativo, que se introduce en las prácticas internas de una empresa, la organización del lugar de trabajo o se aplica en las relaciones ( p. 56).

La innovación en la actividad turística puede no ser un proceso fácil debido al número de actores interrelacionadas y el sistema regional de innovación. (Gómez, 2009). De acuerdo con lo anterior, algunos autores conceptúan la actividad humana de innovar colocando la creatividad como estrategia dinamizadora (Fuglsang & Nordli, 2018; Gabaldón et al., 2012; P Putri, 2020). Innovar es beneficioso para el patrimonio natural disponibles en cada nación. Para modificar los patrones de producción y procesos causantes de la degradación ecológica, se requiere tanto la generación de nuevas tecnologías como las transformaciones en los hábitos sociales (Hernández et al., 2017).

Así como innovar denota habilidad para competir y conjugar la cultura, los procesos de I+D y los aspectos organizacionales de la mano de la tecnología, hacen parte de la motivación de los emprendedores para innovar e impulsar cambios trascendentales que mejoren la competitividad turística sostenible, hasta convertir tal situación en una habilidad y forma dinámica del proceso organizacional (Hjalager, 2010).

Para Liu & Cheng, (2018) "La innovación turística puede referirse a la mejora del servicio, la exploración de nuevos estilos y el nuevo valor entregado en las actividades turísticas." (p. 25). Es así como la sostenibilidad y la innovación están estrechamente relacionadas. Cada intento por mejorar y armonizar las dimensiones ambiental, social y económica se convierte en una forma de innovación turística y por tanto se alude a la innovación en destinos emergentes para contribuir a la sostenibilidad turística.

### ***Tipos de Innovación***

Para la innovación llegar a ser un instrumento de la gestión turística, se hace esencial distinguir los tipos de innovaciones que tienen una aplicación en el turismo. Diversos autores han identificados tipos de innovación teniendo en cuenta criterios de clasificación como el grado y objetivo de esta. En particular, Dussauge et al., (1996) "señalan que las innovaciones pueden ser clasificadas según la magnitud del cambio que conllevan a partir de considerar los productos como sistemas que articulan componentes y conceptos".( 1996, citado en Ortiz & Pedroza, 2006, p.66). De igual manera, el Manual de Oslo (OECD; Eurostat, 2005), precisa cuatro tipos de innovación según el campo empresarial objetivo. Esta clasificación ha sido una de las más desarrolladas en el campo empresarial, puesto que corresponde con los tipos enunciados por Schumpeter en 1934, que son la innovación de producto, de proceso, de mercadeo y organizacional.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Por su parte Hjalager (1997) estipula que en la innovación en relación con el medio ambiente, “Se pueden distinguir los siguientes tipos de innovación: innovaciones de productos, innovaciones de procesos clásicos, innovaciones de procesos en el manejo de información, innovaciones de gestión e innovaciones institucionales” (p.36) y más específicamente en el sector turismo se resaltan las innovaciones: 1) Regulares: son aquellas que se realizan en los procesos donde la organización presenta interacción con el entorno que la rodea; 2) De nicho: generalmente se presentan en procesos internos de la organización; 3) Arquitectónicas: se refieren al diseño e imagen física de la organización, sus edificios, oficinas, etc. 4) Revolucionarias: cambios radicales que generan nuevas formas de ver y realizar los procesos de la organización. (Hjalager, 2002, p. 466)

En la innovación turística y las implicaciones que tiene el sector en el desarrollo sostenible del destino algunos autores desarrollan tipos de innovación con énfasis en las dimensiones social, ambiental y ecológica y su relación con el desarrollo económico del turismo (Batle et al., 2018; Nunes & Cooke, 2021; Tang et al., 2019; Zach & Hill, 2017b). Sin embargo, dada la necesidad en esta investigación de analizar la innovación turística en un destino específico, se deben tener en cuenta los tipos de innovación de servicios que permitan la competitividad del destino de forma sostenible en el ámbito local e internacional. Seguidamente, el enfoque de tipos de innovación desarrollado por (Gardiner & Scott, 2018) tiene en cuenta el desarrollo de nuevas experiencias turísticas, así como la expansión de mercados y posicionamiento de la oferta turística.

Paralelamente se tiene en cuenta los pequeños cambios en la experiencia turística y la puesta en marcha en la diversificación de mercados. Otro tipo de innovación se refiere a los cambios con el fin de mejorar la imagen del destino en el imaginario colectivo, y como se

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

simulan los destinos a los visitantes mediante estrategias de uso de la tecnología. La Tabla 1 resume los tipos de innovación y las actividades relacionadas con destinos turísticos.

**Tabla 1**

*Tipos de innovación en los destinos*

| <b>Tipo de Innovación</b>                    | <b>Actividad</b>                              | <b>Definición</b>  | <b>Autores:</b>  |
|--|---|--|--|
| <b>Diversidad de Innovación</b>              | Diversificación de la experiencia del destino | Expansión para desarrollar <i>nuevas experiencias</i> para crear <i>experiencias</i> más diversas y variadas en la oferta de experiencias del destino.                       | Benur & Bramwell, (2015); Peters y Pikkemaat (2006)  |
| <b>Innovación de productos y marketing</b>   | Innovación en el mercado de experiencias      | Creando novedad en experiencias existentes, desarrollando nuevas experiencias y / o atrayendo nuevos mercados al destino.  | Patluang, (2017)   |
| <b>Innovación de productos y tecnológica</b> | Sorteos de experiencias turísticas            | Principales atractivos turísticos que simulan la visita a un destino.  | Benur & Bramwell, (2015)   |
| <b>Innovación de Marketing</b>               | Imagen de destino                             | Imagen mental, percepciones y representaciones asociadas al destino en la mente de los consumidores.   | Pike & Mason, (2011); (Pike, 2016)   |
| <b>Innovación de servicios Incremental</b>   | Innovación incremental de destinos            | Pequeños cambios en la oferta de experiencia de destino, creados por mejoras de una experiencia existente y / o mercado de consumidores.                                     | Souto, (2015);   |
| <b>Innovación de servicios Radical</b>       | Innovación radical en destinos                | Grandes cambios en la oferta de experiencias de destino mediante la introducción de una nueva experiencia y / o la atracción de un nuevo mercado de consumidores al destino. | Souto, (2015);   |
| <b>Innovación disruptiva</b>                 | Nuevas experiencias-nueva visión del destino  | Crear algo totalmente nuevo ya sea un producto o un servicio para satisfacer o crear nuevas necesidades y deseos en las personas.  | (Keeley et al., 2013)  |
| <b>Ecoinnovación</b>                         | Innovación de producto turístico              | Crear cambios en un producto o servicio para reducir los impactos negativos en los recursos naturales.   | García et al., (2016); Velázquez & Vargas, (2015)  |
| <b>Innovación verde</b>                      | Innovación de servicios turísticos            | Realizar cambios con el fin de transformar las operaciones tradicionales en procesos sostenibles, puede ser tecnológica o de gestión.  | Wang & Yang, (2021); Shahzad et al., (2020); Abbas & Sağsan, (2019)                        |
| <b>Innovación sostenible</b>                 | Mejoramiento integral del destino             | Implantar cambios para mejorar el desempeño financiero, social y ambiental.  | Dyck & Silvestre, (2018); Kneipp et al., (2019); Abbas et al.,(2020); Boons et al., (2013) |

*Nota.* La tabla muestra los tipos de innovación desarrollados en el turismo. Modificado por la autora de “Destination Innovation Matrix: A framework for new tourism experience and market development” por Gardiner & Scott, 2018, *Journal of Destination Marketing and Management*, 10, pág 123.( <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.07.002>).

Un aspecto esencial en las empresas turísticas actuales es convertir su conocimiento en aplicaciones innovadoras que tienen un efecto sostenible sobre la actividad que realizan (Ochoa et al., 2021). Constantemente se generan nuevos conocimientos sobre la sostenibilidad del turismo a través de innovaciones sociales que responden a las necesidades locales y crean soluciones novedosas y de otro tipo en el destino (Partanen & Sarkki, 2021). En comunión a lo anterior se puede afirmar tomando como base los diferentes referentes teóricos que aportan beneficios desde la ciencia en su aplicabilidad de la innovación en el turismo, que la sostenibilidad de los destinos exige la gestión del conocimiento encaminada a generar valor en la experiencia de los visitantes a través de la innovación de servicios y contribuir al crecimiento del sector mediante la innovación de marketing. Aunado a esto la ecoinnovación y la innovación sostenible pueden minorizar los impactos negativos en el ecosistema por el turismo masivo. De otro modo, la gestión del conocimiento en innovación social permitirá que los residentes y no residentes puedan mejorar su calidad de vida obteniendo beneficios del turismo.

### ***Factores de innovación***

Para Hidalgo et al., (2008) el desarrollo de la innovación se evidencia en la interacción de distintos agentes formales e informales y el conocimiento científico dirigido a la solución de problemas originados en el mercado, con implicación directa del conocimiento intuitivo y formales. Así, para asumir las diferentes posturas de esta variable, esta investigación buscó identificar características en los sistemas de innovación y clasificarlos en una escala de internos y

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

externos. Los categorizados como *internos*, son resultado propio del desarrollo de la empresa, amparadas en las estrategias de la alta gerencia para establecer los factores de productividad a corto plazo (Divisekera & Nguyen, 2018), lo que los puede hacer más competitivo por la disminución de costos más rápido que su competencia, creando productos y/o servicios innovadores.

Para Sundbo & Gallouj, (2000) afirman que elementos externos se encuentran ligados al segmento comercial perteneciente a la empresa, al entorno empresarial, político y económico que lo circunda lo que concuerda con Buesa et al., (2002) y Morales et al., (2016). Los factores que impulsan la capacidad de innovar en la actividad turística son la colaboración, la implementación de las Tics, el talento humano, el financiamiento. Los factores institucionales como los elementos específicos de las empresas, es decir el tamaño y las condiciones del mercado como la competencia y el medio ambiente (Castillo, 2012; Divisekera & Nguyen, 2018). Del mismo modo Lawson y Sawson se refieren al acto de innovar como “la capacidad de transformar continuamente el conocimiento y las ideas en nuevos productos, procesos y sistemas para el beneficio de la empresa y sus partes interesadas” (como se citó en Mendoza-Silva, 2021, p 73).

La Guajira como destino del turismo ecológico y cultural está sujeta a factores internos basados en la identidad cultural, el carácter étnico de la población, las políticas y el apoyo financiero por parte del Estado y el liderazgo del capital humano que caracteriza a este sector. No obstante, el patrimonio cultural y natural de gran baluarte para los extranjeros y nacionales, la oferta turística de otras regiones de Colombia es un factor de competencia a nivel del segmento, la satisfacción del turista y las condiciones del mercado exigen niveles óptimos que determinen la innovación de forma sostenible. Algunos de estos factores internos y externos se describen a continuación:



**El capital humano capacitado.** Se conceptualiza “como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, tanto presentes como potenciales de los empleados en una determinada organización, a partir de los cuales desarrollará su propuesta de empresa y alcanzará los objetivos propuestos” (Castillo, 2012, p.11). Del mismo modo, Brandão et al., (2019) infieren que en el quehacer organizacional el talento humano en economías emergentes es el propulsor del desarrollo, estableciéndose como la primera ventaja en el entorno empresarial.

La necesidad de contar con un capital humano turístico capacitado y en constante entrenamiento, permite mejorar el nivel de orientación al servicio del turista. El desarrollo de habilidades de Intraemprendimiento lideradas por los gerentes, conllevan a un proceso de interacción de conocimientos, actitud proactiva y prestación de servicios de calidad. La experiencia de calidad incluye amabilidad, prontitud y calidez para responder de manera eficiente a los requerimientos de turistas, y se extiende no solo al sector empresarial sino a todos los actores del turismo.

**Usos de las Tics.** En el turismo, el uso de Tics, son un requerimiento para el crecimiento de esta actividad, la forma en que se realiza el marketing turístico a través de plataformas globales y el manejo del servicio al interior de hoteles y empresas turísticas (internet e intranet). Esto denota la importancia de saber administrar las plataformas digitales, con el fin de realizar estrategias de marketing de productos turísticos que den respuestas a las inquietudes del cliente. Estos tienen un primer contacto con el destino a través de la realidad virtual (Marušić et al., 2019). La realidad virtual es una estrategia que a través del uso de tecnología tridimensional muestra el destino mediante un recorrido a sus atractivos turísticos.

Los turistas por lo general se instruyen antes de visitar un destino a través de internet, utilizando redes sociales, blogs de viajeros, guías turísticas entre otros. Esto les permite tener una

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

visión general de los costos del viaje, seguridad del lugar, hospedaje, transporte, guías turísticas etc. El uso de los teléfonos inteligentes tiende a facilitar esta búsqueda de información. Por tanto, mientras más accesible sea el destino a las Tics, aumentan las posibilidades de atracción de turistas. La motivación de viaje puede variar en gran medida, al poseer una estrategia de promoción a través de las Tics acorde con el perfil del turista ecológico y cultural; se garantiza la expectativa por la experiencia que responde a la realidad cuidando los valores culturales y naturales de La Guajira.

**Financiamiento.** La innovación radical requiere de financiamiento fuerte de terceros, la disposición de inversión en activos puede demandar una financiación externa que en la mayoría de los casos las Pymes no están en la disposición económica de soportar. El apoyo financiero público es quizás un factor decisivo en el grado de innovación que desean realizar. Así se tiene el financiamiento privado, la inversión extranjera, la asociatividad y el financiamiento público a través de programas y políticas del sistema nacional de innovación o de los actores públicos del turismo. En La Guajira el mayor apoyo financiero al sector lo realiza el Estado, a través de programas y proyectos liderados por la GDG, el MINCIT y su viceministerio de turismo. De la red institucional también hacen parte FONTUR, INNpulsa y Procolombia, que destinan partidas presupuestales para el impulso de proyectos de gestión turística.

Uno de los apoyos financieros se realiza a través del programa *Turismo Emprende* (CCG, 2020; Diario del Norte, 2020), que promueve la inversión en estrategias de innovación y en la que participan: i) Asociación Hocol Ecopetrol ii) Cámara de comercio de La Guajira iii) SENA y iv) Fundación Guajira Competitiva. Dado que el sector turismo en La Guajira está compuesto en su mayoría por Pymes, su capacidad de financiamiento es baja, al enfrentar situaciones de crisis

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

recurren en gran medida al apoyo institucional (Martínez, 2020a) con el fin de superar las crisis que en muchos casos es tardío y no logra una amplia cobertura

**Alianzas.** En la actividad turística “las redes consisten en relaciones formales e informales entre empresas involucradas en la transferencia de recursos materiales y / o inmateriales” (Sundbo et al., 2007, p.92). Las redes son un elemento de apoyo para las innovaciones dado que proporcionan transmisión de conocimiento, aprendizaje y la gestión de productos y servicios. Estas redes pueden ser densas y fuertes favoreciendo la innovación incremental. O por el contrario menos densas y débiles proporcionando la creación de productos turísticos novedosos de forma radical. Sin embargo, puede existir la combinación de ambas redes que garantiza un entorno de innovación permanente. De la misma manera estas redes pueden ser tanto a nivel local como global. La variedad del tipo de red puede dar como resultados diferentes beneficios para la innovación en la actividad turística.

Para La Guajira, la creación de redes está dada por las alianzas de común acuerdo para el cumplimiento del éxito en la actividad turística. Estas alianzas se dan entre organizaciones pertenecientes a la red institucional del turismo a nivel local, regional o nacional. Las alianzas se entretejen en un ambiente de colaboración, pero en algunos casos no suelen ser fuertes y solo se limitan al cumplimiento de un objetivo, programa o proyecto. Las alianzas pueden estar presentes en toda la gestión turística, pero a veces solo suelen hacerse cuando las crisis financieras del sector afloran (GDG, 2020). Para fortalecer la innovación turística, las alianzas deben ser más fuertes y en todos los niveles de participación, es decir entre organismos nacionales, regionales y locales.

## **Turismo**

La palabra turismo se asocia con el término de *recorrer por placer* (Morillo, 2010b). Hoy día, los visitantes la interiorizan principalmente como el hecho de viajar desconociendo sus motivaciones y facetas. Mientras que, para la OMT “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (2013, p. 5). Siendo así identificamos al turista como toda persona que visita un lugar por periodo mayor de un día e inferior a un año.

Con respecto al factor económico, la actividad turística genera grandes contribuciones al Producto Interno Bruto (PIB) de la nación, y diversifica su economía debido a la dinámica empresarial que gira en torno a esta. Sin embargo, las consecuencias negativas en la preservación del ecosistema producto del turismo de masas, así como en la esfera social, y con el nacimiento del modelo de Desarrollo Sostenible hizo necesario que el turismo tuviera una connotación de sustentabilidad y equilibrio en las dimensiones social-cultural, ambiental y económica.

Es así como nace la concepción de sostenibilidad turística y las múltiples interpretaciones de turismo sostenible que han evolucionado en el tiempo (Barrera & Bahamondes, 2012; Bertoni, 2008; Cardoso, 2006). La OMT refiere que “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT, 2021, p.1 ). Paralelamente, el organismo estipula que la actividad turística en su sentido más amplio debe contribuir a los principios del Desarrollo Sostenible. Esta investigación se alinea con esta postura trazada por la OMT.

### ***Tipos de turismo***

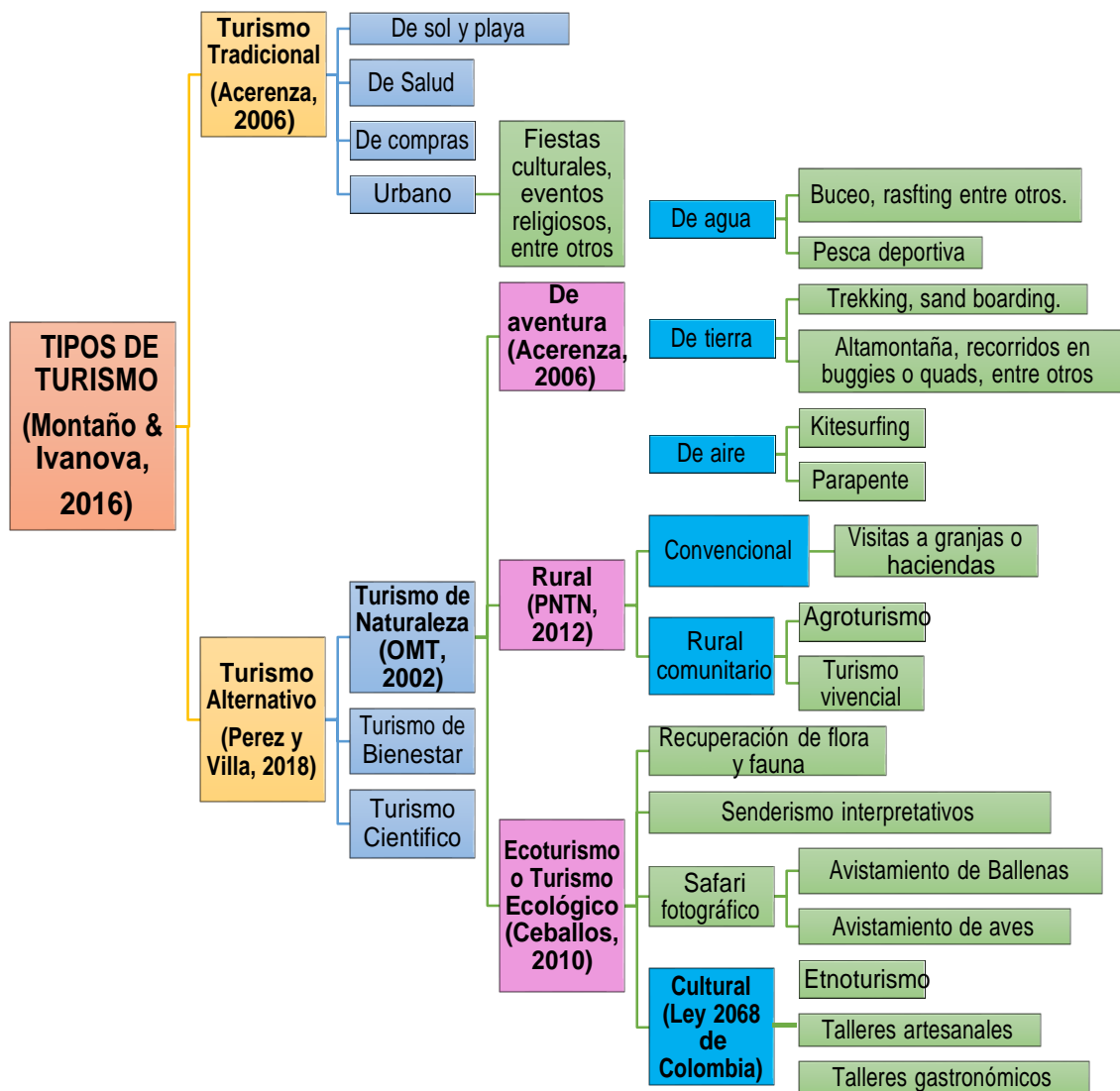
La actividad turística se puede clasificar de acuerdo con la temporalidad, espacio o propósito de viaje en turismo tradicional y turismo alternativo. El turismo tradicional engloba actividades de sol y playa, actividades culturales en grandes ciudades, y actividades de entretenimiento y recreación en sitios con infraestructura sofisticada. El turismo emergente incluye actividades de ecoturismo, de aventura y rural (M. Ivanova et al., 2020). Para Acerenza, (2006), el turismo también se puede dividir en función de la demanda turística a nivel internacional en: i) turismo cultural ii) turismo de sol y playa iii) turismo de nieve iv) turismo de naturaleza y ecoturismo v) turismo de aventura.

Otra clasificación de turismo es de acuerdo con el motivo de viaje en las categorías: i) vacacional ii) especializado y iii) afinidad.

La resume los tipos de turismo teniendo en cuenta los autores consultados (Acerenza, 2006; Milka Ivanova et al., 2020; Montañó & Ivanova, 2016; Morillo, 2010a; Pérez & Villa, 2018) y las políticas de turismo de Colombia (MinCIT, 2012; Productiva, 2021), así como los conceptos de organismos internacionales . De igual manera, de acuerdo a los recursos disponibles en el destino el turista tiene la posibilidad de disfrutar en el departamento de La Guajira de un turismo de naturaleza y todas sus actividades relacionadas (ver figura 1). Aunque los productos turísticos actuales priman en el desarrollo de un turismo tradicional. Esta investigación esta direccionada al desarrollo de un turismo alternativo y sostenible en el departamento de La Guajira y atendiendo a las tendencias internacionales (Barrios, 2011; Leal, 2017) a un turismo ecológico y cultural que propenda por la sostenibilidad de la región.

**Figura 1**

*Tipos, subtipos y actividades relacionadas al turismo*



*Nota.* La figura muestra los diferentes tipos y modalidades del turismo a partir de las definiciones de (Acerenza, 2006; Montaño & Ivanova, 2016; Pérez & Villa, 2018 entre otros). Elaboración propia, 2021.

**Turismo ecológico.** el ecoturismo ha tenido gran preponderancia en la sostenibilidad del turismo. Ceballos-Lascouráin (2010) define el ecoturismo como:

“aquella modalidad turística ambientalmente responsable que contribuye al cumplimiento de los objetivos de conservación de áreas protegidas, y consiste en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres), así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse allí. Todo esto, a través de un proceso que promueve la conservación, la educación, la resolución de conflictos por ocupación, uso y aprovechamiento, que tiene bajo impacto ambiental y cultural, reconociendo así mismo los impactos positivos mediante una participación socioeconómicamente benéfica de las poblaciones locales”. (2010, citado en Ochoa y Morales, 2016, p. 20).

El ecoturismo se refiere a la actividad turística encauzada a los recursos naturales con una visión positiva ambiental, social y económica utilizando herramientas empresariales que se soporten en la sostenibilidad del territorio, (Fennell, 2008a; Palmer & Chuamuangphan, 2018; Donohoe & Needham, 2006; Fennell, 2008b; Kumar et al. 2020). Visto desde los elementos que utilizan los autores, el ecoturismo se desarrolla en La Guajira de manera parcial, dada la presencia de dos parques naturales y un santuario de Flora y Fauna que tienen grandes potencialidades.

Este concepto deja ver una forma de turismo especializado alejado del concepto de industria y de masificación de la actividad turística. Su elemento fundamental es la conservación de los atractivos materiales e inmateriales del destino turístico donde se realiza.

Al mismo tiempo la Ley 2068 del 2020 de Colombia en su artículo 3 define al ecoturismo como:

“un tipo de actividad turística especializada desarrollada en ambientes naturales conservados, siendo la motivación esencial del visitante observar, aprender, descubrir,

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

experimentar, apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de la comunidad local. El ecoturismo incrementa la sensibilización con respecto a la conservación de la biodiversidad, el entorno natural, los espacios naturales conservados y los bienes culturales, tanto entre la población local como entre los visitantes, y requiere procesos de gestión especiales para minimizar el impacto negativo en el ecosistema”.

Según TIES la importancia del ecoturismo se basa en tres principios fundamentales: “no es consuntivo / no extractivo, crea una conciencia ecológica, posee valores y ética eco céntricos en relación con la naturaleza” (Quezada et al., 2018, p. 13) .

De los dos conceptos antes mencionados resaltan la actividad ecoturística como el disfrute de los bienes naturales y culturales con el mínimo de impacto negativo al ecosistema y maximizando los aspectos ecológicos y culturales con la participación de las comunidades locales, conservación, beneficios económicos y sociales. Así, adoptado esta tipología como eje de la marca del destino, en La Guajira se concentran esfuerzos para lograr el desarrollo sostenible del sector. La Figura 2 muestra el mapa de las zonas protegidas y parques naturales que en el departamento de La Guajira tienen potencialidades para desarrollar la actividad de ecoturismo.



**Figura 2**

*Mapa Áreas naturales protegidas y parques naturales en La Guajira*



*Nota.* La figura muestra el mapa de las áreas protegidas y parques naturales en el departamento de La Guajira ( Fuente: <https://laguajirahoy.com/medio-ambiente/diputados-de-la-guajira-aprueban-conformacion-del-sistema-de-areas-protegidas.html>.)

**Turismo Cultural.** La OMT y la UNESCO señalan al turismo cultural como una forma de innovación en el turismo que implica el compromiso de salvaguardar los bienes culturales. Para lograr esto los países deben trabajar en procura de la protección del patrimonio cultural, la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

promoción de la gestión de un turismo responsable y sostenible en los sitios de patrimonio mundial, el impulso del turismo a partir de las industrias creativas, y la integración del turismo con las políticas de protección del paisaje cultural y natural (OMT, 2017).

La UNESCO en 2003, indicó que “el turismo es un recurso clave para las comunidades locales y para la conservación del patrimonio. El patrimonio, material e inmaterial, es crucial para brindar estabilidad social e identidad. Vincular la cultura y el turismo en el proceso del desarrollo sostenible resulta vital si queremos alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible” (OMT, 2017, p. 1 ).

Para Moreno (2008) el Turismo Cultural es “la actividad turística en la que se produce un acercamiento total o parcial de los visitantes hacia el patrimonio cultural (material e inmaterial) a través de la gestión cultural y turística en el territorio visitado, y en el cual tiene lugar la ocurrencia de un conjunto de experiencias de diferente intensidad, de acuerdo con cuan intenso sea el encuentro entre el turista y los atractivos patrimoniales” ( como se citó en Santa Cruz et al., 2015)

El ecoturismo en ley general de turismo contempla las condiciones para ser una tipología de turismo sostenible, al incluir la relación entre conservación natural, cultura y beneficios económicos. Es decir, el turismo ecológico incluye la relación ser humano-naturaleza-cultura como un todo asociado e inmerso en la biodiversidad. Así al hablar de turismo cultural se refiere a una forma especializada de turismo ecológico. En particular, el *ecoturismo cultural* resume y aclara las dimensiones de la actividad que motivan esta investigación

### ***Atractivos y productos turísticos***

Los atractivos turísticos concentran la atención y potencialidad de un destino. Un atractivo es un recurso primordial en una región para desarrollar el turismo y ofertar un producto al mercado nacional e internacional. La ley general de turismo define a los atractivos turísticos como “todos los recursos naturales y culturales que tienen la capacidad de atraer a los visitantes” (2020, p. 4). En ecoturismo, los atractivos son dados por el carácter de patrimonio tangible e intangible natural y cultural declarados por el MINCIT y definen en gran medida el carácter de la oferta turística. Del producto turístico hacen parte todos los servicios de la experiencia como hospedaje, gastronomía, transporte, atractivos y el recurso humano.

En consecuencia, el producto está dado por la oferta turística y todos los servicios que la acompañan. Por otra parte “los productos turísticos concebidos como sistemas, están conformados por un conjunto de características naturales, culturales y factores creados en infraestructura de alojamiento, transporte y otros” (Morillo, 2010). Así los productos turísticos ecológicos y culturales incluyen la interacción entre los servicios de transporte, alojamiento, restaurantes, restauración y recreación con los atractivos naturales y la herencia cultural material e inmaterial. Para asegurar el desarrollo ecoturístico cultural en un destino como La Guajira, el producto debe estar definido y que contenga las características medioambientales, socioculturales y económicas en una valoración óptima.

### **Sostenibilidad turística en el modelo colombiano**

La sostenibilidad en el turismo se define como la capacidad de gestionar los recursos en favor de la satisfacción de las motivaciones del turista, generando beneficios para la comunidad residente, crecimiento para la región y preservación del ecosistema natural y cultural de la sociedad actual sin complicar la satisfacción de la sociedad del mañana (S. Zielinski et al., 2020).

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Incluye las dimensiones de gobernanza turística (Bono & Anton, 2020; Jamal & Camargo, 2018; Nunkoo, 2017), la construcción de redes de actores (Shie, 2020), basadas en la colaboración (Islam et al., 2018; Ng et al., 2017b) y el compromiso de los miembros (Peroff et al., 2017). La participación comunitaria es un factor clave para la preservación de los atractivos naturales y culturales (Lin & Simmons, 2017) y los beneficios reflejados en el bienestar de los residentes (Lee & Jan, 2019; Mathew & Sreejesh, 2017).

Otro factor que interviene es la cosmovisión cultural y la autenticidad en la experiencia turística con un carácter diferenciado y de identidad territorial que permiten la preservación de los valores ecológicos y culturales (Bachi et al., 2020; Wei et al., 2020). Para medir la sostenibilidad turística se tienen en cuenta en su mayoría los impactos del turismo en cada una de las dimensiones (Estêvão et al., 2019). Para que un destino turístico sea sostenible es necesario la monitorización periódica mediante indicadores de sostenibilidad turística en cada una de las dimensiones que incluyan elementos tanto objetivos como subjetivos en su desarrollo.

La actividad turística como sector de alto impacto social, económico y ambiental exige la sostenibilidad de los destinos. En el pleno desarrollo de esta actividad se incluye la participación de recursos o patrimonio natural y cultural, comunidad local, empresas turísticas públicas y privadas, comunidad residente, turistas nacionales e internacionales, sector público y entidades de conservación no gubernamentales, las cuales hacen parte de la institucionalidad del turismo. En el **Anexo 1** se describe con mayor precisión como está configurada la institucionalidad del turismo en Colombia. En el **Anexo 2** se resumen las políticas que sirven de apoyo y marco legal al modelo de innovación en el departamento de La Guajira.

A partir de las políticas desarrolladas en materia de sostenibilidad y los compromisos asumidos por Colombia ante el protocolo de Kioto y en especial de la política de turismo

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

sostenible adoptada para el 2030, se establece una disposición gubernamental para propender por el Desarrollo sostenible en el turismo. Sin embargo, existen grandes retos para el cumplimiento de estas metas y es necesario la participación del sector empresarial, la población y la academia. Este modelo precisa en la necesidad de ajustar y poner en práctica políticas siguiendo las directrices del MinCIT para el desarrollo de un turismo sostenible. Pero a su vez procura por la autonomía de la sociedad civil para liderar procesos sostenibles e invita al sector empresarial a trabajar en cooperación con el sector público y la población residente que depende del turismo.

### *Actividad turística y los ODS*

A partir de la creación y promulgación de la Agenda 2030 en el año 2015 por las Naciones Unidas, la OMT, organismo especializado de la ONU en la promoción del turismo sostenible a nivel mundial, estableció la actividad turística como motor para el desempeño de ODS en todos los países, especialmente en las economías menos desarrolladas. De los 17 objetivos y 169 metas, el turismo sostenible tiene relación en todos, por su transversalidad y cadena de valor económica, social, y ambiental (OMT, 2016).

El turismo sostenible, al propender por el progreso e incremento monetario, es una táctica para la disminución de la pobreza, con la elaboración y venta de elementos originarios de los destinos como las artesanías se puede aumentar la seguridad alimentaria. La generación de divisas resulta positivamente en la inversión en el gasto público de destinos, el empoderar a las niñas y mujeres en las actividades de turismo y relacionadas como las artesanías, fomenta la equidad de género. Las medidas de uso eficiente del agua implantadas por el turismo sostenible implican una mayor conciencia del valor del recurso hídrico y la conservación de las fuentes hídricas, interviniéndose de esta forma en los ODS 1 al 6.

Por otro lado, el ODS 8 hace énfasis en el fomento de empleo decente e inclusivo. Al respecto, la novena meta “*elaboración y puesta en práctica de políticas encaminadas a promover un turismo sostenible, que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales*”, demuestra el requerimiento de prácticas turísticas sostenibles en La Guajira y a su vez la innovación turística, una apuesta del ODS 9.

Del mismo modo, el turismo puede contribuir a la reducción de las desigualdades entre comunidades étnicas y las que no lo son, mediante la participación de las primeras en las decisiones del sector. La construcción de infraestructura turística verde, el uso de energías renovables no convencionales y la conservación del patrimonio cultural de los destinos contribuye a que estos asentamientos y ciudades sean más resilientes e inclusivos, todo lo cual se aborda en los ODS del 7 al 13.

Con respecto al disfrute de los ecosistemas marinos y terrestres, los ODS 14 al 17 recalcan una experiencia turística con el mínimo grado de perturbación y en procura de la conservación terrestre y marino-costera. El generar riqueza a partir del turismo, debe propender en el sostenimiento y cuidado de los recursos naturales. Por último, para el aseguramiento de la trazabilidad del cumplimiento de los ODS, las alianzas público-privadas, permitirán que el turismo sostenible sea una puerta para grandes avances hacia el desarrollo sostenible, con énfasis en la triada políticas públicas- innovación-financiamiento (UNWTO & OEA, 2018). Estas contribuciones planteadas en las metas de los ODS son el cimiento del nuevo modelo MITEC que se diseñará como principal resultado de esta investigación.

### **Estado del arte de la innovación dentro de la actividad turística sostenible**

Para el sustento teórico de esta investigación se utilizó literatura científica publicada en las principales bases de datos de ciencia en los últimos cinco años (2016-2020) sobre los

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

modelos transformadores en el turismo ecológico/cultural a nivel internacional. Se encontraron veinticinco metodologías y modelos de innovación en el turismo, los cuales serán detallados con profundidad en la etapa de resultados de la investigación.

Desde la literatura científica en innovación turística se identifican modelos de innovación encaminados al desarrollo sustentable del turismo. Se evidencian estudios de caso de regiones con alto potencial turístico como los desarrollado por Forradellas et al., (2021) y Kuscer et al., (2017) . Otros modelos de innovación se centran en la administración de los destinos, para la competitividad empresarial y sostenibilidad (Nurhayati et al., 2019). Los modelos de Brandão et al., (2020) y Kubickova & Martin, (2020) permiten establecer lineamientos para la política pública turística en materia de gobernanza y redes de colaboración en la gestión sostenible de destinos, puesto que se centran en el papel del sector público y su liderazgo en la gestión.

Por ello, Santos et al., (2020) propone un modelo de desarrollo de nuevos productos turísticos aplicados a destinos o empresas turísticas. El uso de la tecnología ha marcado una pauta en la innovación turística, así Shafiee et al., (2019) y Sigalat et al., (2020) demuestran con la aplicación y análisis del modelo de destino turístico inteligente en distintos destinos. Por otro lado, modelos centrados en la creación de estructuras de redes de empresas turísticas, cooperación y estrategias de coopección fundamentan la necesidad de asociación regional, micro y macro para innovar reafirmar la competitividad en el sector (Chim & Batista, 2018; Gajdošík et al., 2017; Li et al., 2020).

El intento de los destinos por minorizar los impactos ecológicos ha conllevado a desarrollar modelos centrados en la innovación de las empresas que sean integrales y al análisis de las condiciones que motivan a los turistas a un comportamiento sostenible y a volver a visitar

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

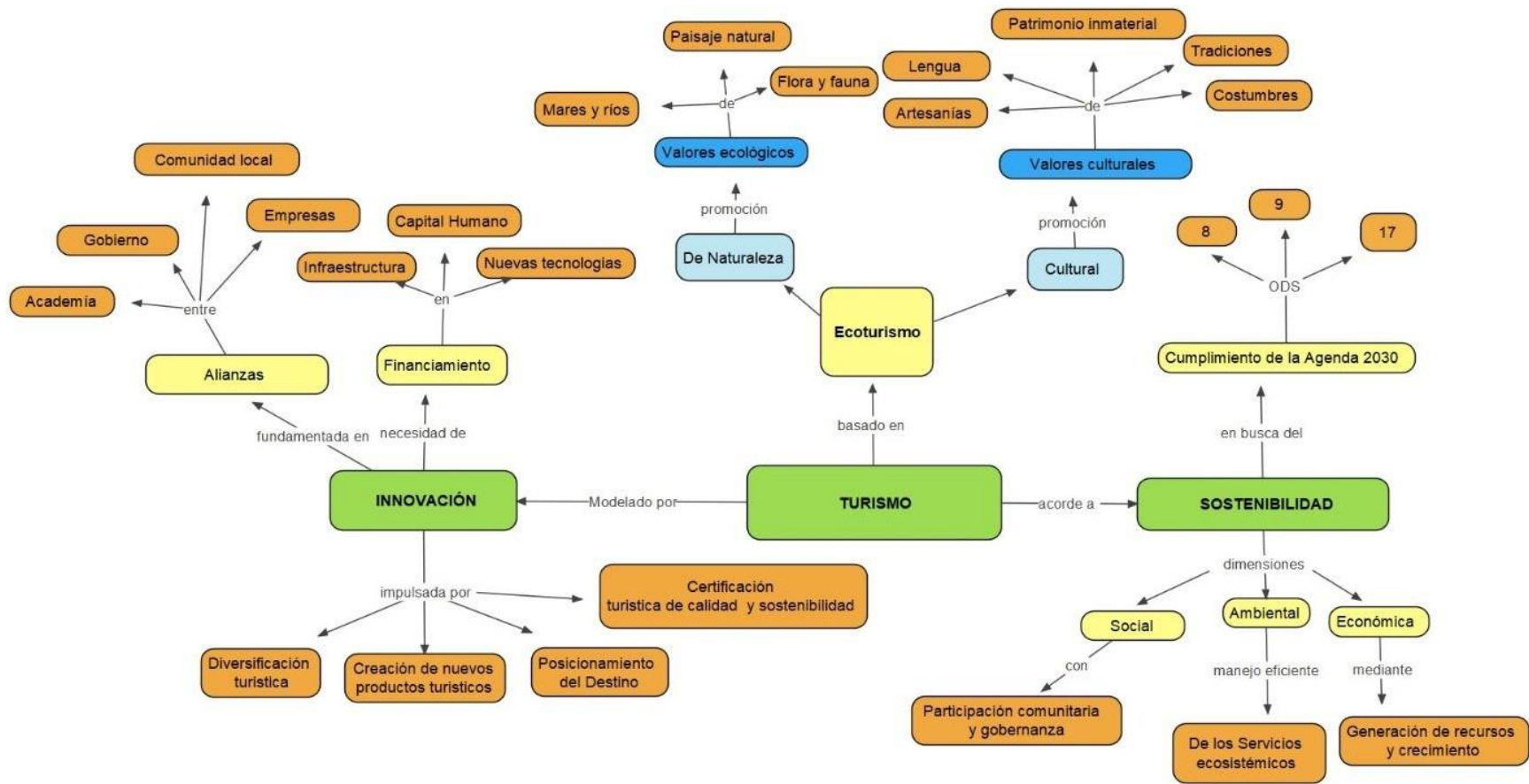
un destino (Kim & Hall, 2019a). En este orden, se evidencia la pertinencia de establecer un modelo de innovación para el desarrollo turístico sostenible de La Guajira. La necesidad de mejorar el destino reafirma la consolidación de La Guajira como destino ecoturístico cultural basado en los valores culturales y ecológicos del territorio. La Figura 3 resume el desarrollo de este capítulo que se convierte en el sustento teórico de esta investigación teniendo en cuenta los aspectos sociales, culturales, ambientales y económicos de la innovación turística bajo la triada turismo-innovación-desarrollo sostenible.



MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Figura 3

Mapa conceptual de la innovación en el turismo ecológico y cultural

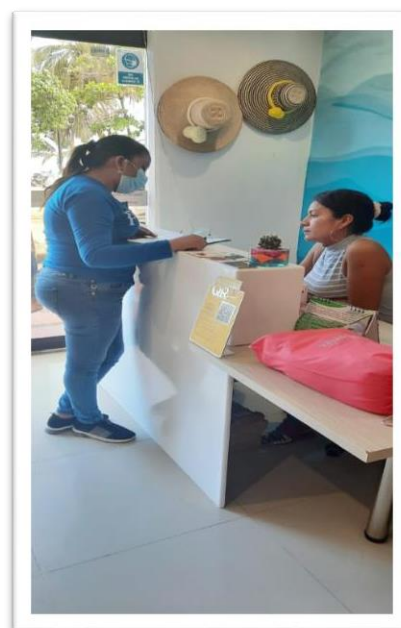


Nota. La figura muestra la estrategia de fundamentación del marco teórico y el estado del arte para la innovación en el turismo.

Elaboración propia, 2020.



## Capítulo II: Materiales y Métodos de Investigación



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

En este acápite se muestra el marco metodológico que orientó el desarrollo de esta investigación. Se define el enfoque epistémico y paradigmático. Igualmente se especifica el método de investigación, el enfoque y las técnicas de la investigación científica empleadas para la recolección de los datos. Se detallan las particularidades del área de estudio, así como las características y el universo de la población analizada.

### **Marco metodológico**

En la exploración turística influyen elementos objetivos y subjetivos. Para garantizar el enriquecimiento e integración de diversos elementos, se requiere de un método de investigación integrado que garantice la armonización de las variables y categorías del tema de investigación. Atendiendo este esbozo, esta investigación se sustenta en los planteamientos de Hurtado, (2012) utilizando un enfoque cuantitativo y cualitativo, es decir utiliza ambas técnicas.

Según Hurtado, (2012) , cuando se desea proponer una solución a un problema o situación previamente delimitado, es necesario explorar, describir, explicar a través de un proceso secuencial para obtener como resultado una alternativa mejor fundamentada. De este modo, la idea de proponer un modelo de innovación para el turismo ecológico y cultural de La Guajira requiere de una investigación de tipo proyectiva. Para Mousalli, (2015) la investigación proyectiva está dirigida a la propuesta de mejoramiento a una situación determinada, a establecer planes de acción o de innovación en contextos determinados. El diseño de esta propuesta es documental, transeccional contemporáneo y de campo y utiliza fuentes directas e indirectas del evento de estudio, (ver anexo 4).

### **Estructura metodológica de la investigación**

La presente investigación está estructurada en cinco fases según los objetivos específicos y general propuestos en la investigación. Así mismo cada fase estuvo marcada por etapas. En la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

*fase I* se describe la actividad turística del departamento de La Guajira a partir de la identificación de las debilidades, amenazas, fortalezas y potencialidades identificadas por los entes gubernamentales. En ella también se consideran las últimas noticias sobre la actividad turística elaboradas para el territorio de La Guajira. La *fase II* se analiza el estado de la sostenibilidad del turismo ecológico y cultural aplicando encuestas tipo Likert a la comunidad local, turistas y funcionarios gubernamentales. En la *fase III* se explican los tipos y factores de innovación a partir de la percepción de los gerentes y responsables de los operadores turísticos.

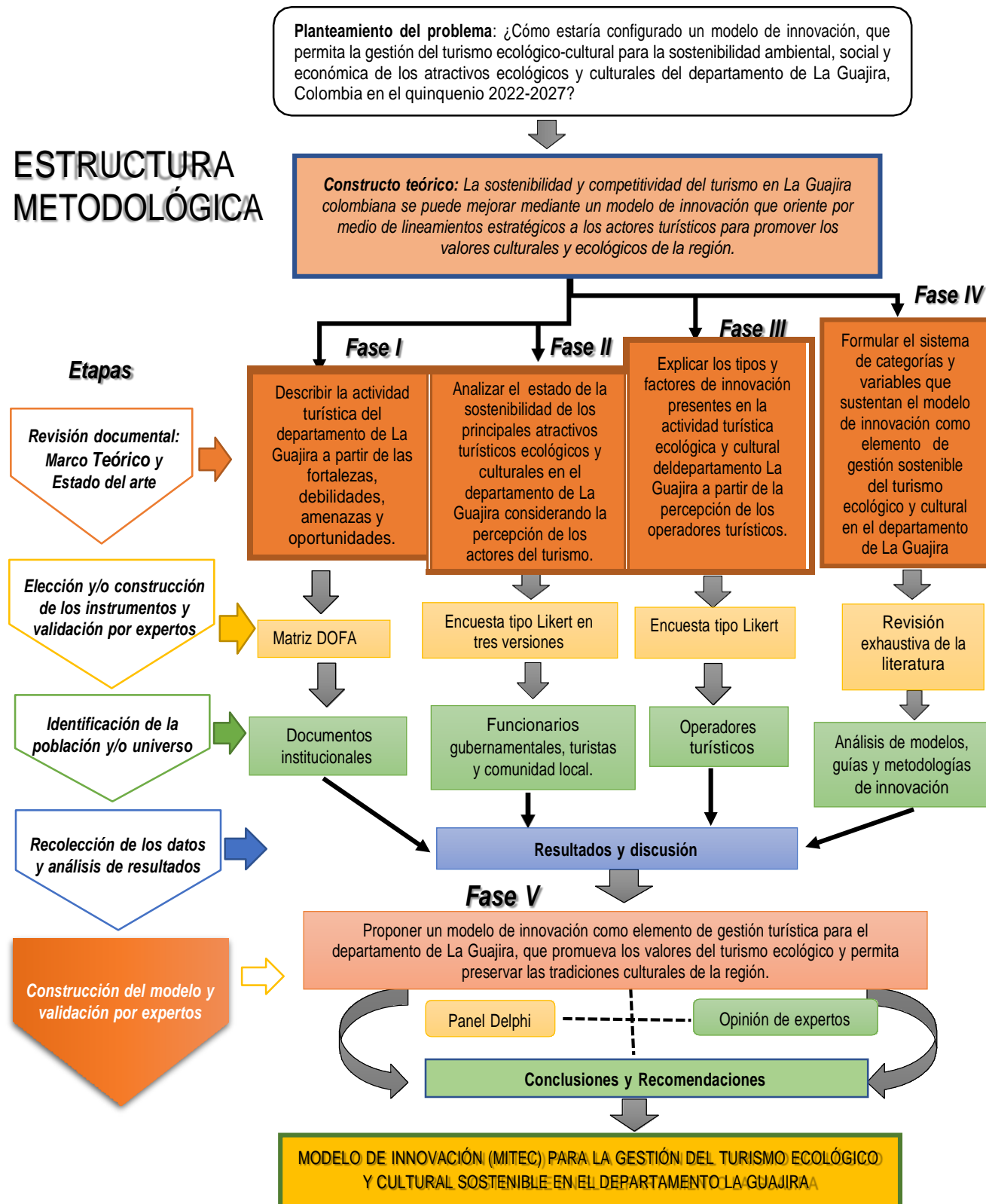
En la *fase IV* se procesan los resultados de la exhaustiva revisión de la literatura científica que permitió identificar las metodologías que justifican y sustentan este modelo de innovación turística. En su desarrollo se establecen las categorías y variables presentes en los modelos de innovación turística a nivel internacional y se comparan con el área de estudio. Con los resultados de las fases I, II y III se analizan los datos y se realiza una triangulación de la información para proponer las categorías y variables que serán empleadas en el modelo de innovación ecoturístico cultural de La Guajira, esta será la fase IV.

La quinta y última fase, consistió en la construcción de modelo a partir de los resultados de los objetivos específicos y la opinión de expertos mediante un cuestionario de valoración de categorías y variables del modelo por parte de expertos en materia turística para demostrar su efectividad. Mediante el consenso y comentarios de estos se elaboró la propuesta final del modelo. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo. La figura 1 muestra el esquema del proceso metodológico llevado a cabo mediante fases y etapas.

Figura 1

Fases y etapas de proceso de investigación

**ESTRUCTURA METODOLÓGICA**



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

*Nota.* La figura representa la estructura metodológica a partir de la investigación holística (Hurtado, 2010), en fases y etapas. Elaboración propia, 2020.

A continuación, se presenta un desglose detallado de las etapas llevadas a cabo durante este proceso en cada una de las fases.

1. *Etapas de revisión documental:* En esta etapa de revisión documental permitió establecer los indicadores para medir cada evento de estudio de acuerdo con la literatura consultada. Así mismo se establecieron las dimensiones que contenían a esos indicadores, para luego establecer el tipo de instrumento idóneo en cada fase.
2. *Etapas de elección y/o construcción de los instrumentos y validación por expertos.* Partiendo de la etapa anterior se llevó a cabo la construcción de una encuesta tipo Likert para recolectar los datos a partir de la percepción de los gerentes de agencias de viajes que permitieran explicar los factores y tipos de innovación en la ATEC. Así mismo, mediante revisión bibliográfica se identificó el Sistema de indicadores de sostenibilidad en el ecoturismo (SEIS por sus siglas en inglés) para analizar la sostenibilidad en la ATEC de La Guajira. Dada la similitud del área de estudio con otras áreas de estudio donde se había aplicado el SEIS. Los cuestionarios en sus tres versiones (comunidad local, funcionarios gubernamentales y turistas) fueron modificados y ajustados al área de estudio. No obstante, los instrumentos fueron sometidos a dos rondas de expertos para confirmar su validez de contenido. En el Anexo 7 se identifican las apreciaciones de los expertos que participaron en la elaboración y modificación de estos instrumentos. Así mismo en los Anexo 8 y Anexo 9 se observan la versión final de los instrumentos utilizados.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

3. *Etapa de identificación de la población y/o universo.* Considerando las bases de datos empresariales y del CITUR (Centro de Información Turística de Colombia), se estableció la relación de los operadores turísticos, la comunidad local, los turistas y los funcionarios gubernamentales como los poseedores de información del evento de estudio. También se tuvieron en cuenta todos los documentos e informes institucionales del turismo, así como la relación de otros modelos que intentan vincular a la actividad turística con la innovación a nivel internacional.
4. *Etapa de recolección de los datos y análisis de resultados.* En esta etapa se aplican los instrumentos. La información recolectada se analiza mediante el software estadístico SPSS y JASP Posteriormente se realiza una descripción de la ATEC de La Guajira. Se analizan los puntajes de los indicadores identificando el estado la sostenibilidad turística en el departamento de La Guajira. Así mismo los datos permiten explicar que factores tienen preponderancia en la ATEC y los tipos de innovación que mejorarían el desarrollo turístico en la región de estudio. Esto logra complementar la extracción de categorías y variables del análisis de contenido de las metodologías y modelos a nivel internacional de la ATEC.
5. *Etapa de Construcción del modelo y validación por expertos.* El diseño del modelo de innovación se realizó en base a los resultados de las fases anteriores. Se empleó el método Delphi (Astigarraga, 2010; Fink-hafner et al., 2019; Piotrowski, 2008) para validar ante expertos las variables propuestas para el modelo de Innovación (Custer et al., 1999; Hsu & Sandford, 2007). El cuestionario se aplicó en única ronda. Las derivaciones de la aplicación de esta técnica, así como la relación de los expertos que formaron parte del panel, se muestran en el Anexo 14.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

A continuación, se definieron los instrumentos, población y muestra para medir los eventos de estudio utilizados en esta investigación para la recolección de datos siguiendo la metodología de Hurtado, (2012) tal como se resumen en el Anexo 4:

### **Instrumentos de recolección de datos**

Los datos se recolectaron utilizando técnicas de documentales como la matriz DOFA y la matriz de registro (ver Anexo 5), así mismo se utilizó la encuesta tipo Likert (Anexo 8 y Anexo 9) y el panel Delphi para validación del modelo ante expertos ( ver Anexo 14). A continuación, se detallan cada una de las técnicas utilizadas para la recolección de los datos:

#### ***Análisis DOFA***

El análisis DOFA, también conocida por algunos autores como FODA (Talancón, 2006). consiste en una metodología utilizada para diagnosticar la situación de un sector, empresa o cualquier unidad de estudio, registrando en una matriz la identificación de elementos internos y externos. Las debilidades y fortalezas se tienen en cuenta para el análisis interno y las oportunidades y amenazas para el análisis externo. En el sector turismo esta metodología es útil para realizar una planeación estratégica del destino o empresa. En este caso se utilizó para describir la situación de turismo en La Guajira, identificando los factores de cada cuadrante en base a documentos institucionales, de investigación del sector e informes económicos. Luego se priorizaron los factores y se realizó un análisis de la posible interrelación entre ellos (ver Anexo 5).

#### ***Encuesta tipo Likert sostenibilidad de los atractivos ecológicos y culturales***

La sostenibilidad turística en un punto álgido dada la multiplicidad de impactos que se pueden presentar en el desarrollo turístico de un destino, es necesario medirlo a través de indicadores (OMT, 2005). Se han diseñado indicadores para determinar el estado de la



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

sostenibilidad en los destinos a partir de datos cuantitativos o también llamados indicadores objetivos (Canteiro et al., 2018; Schumacher et al., 2020). Sin embargo, otros indicadores han considerado aspectos cualitativos del turismo como la percepción de los actores (Gusman et al., 2019; Mathew & Sreejesh, 2017). Para esta investigación se tuvieron en cuenta un sistema de 50 indicadores de tipo subjetivo que miden aspectos relacionales del ecoturismo en las dimensiones social, ambiental y económica. En la identificación del estado de la sostenibilidad turística ecológica y cultural se empleó una encuesta tipo Likert en tres versiones, una para cada actor turístico (funcionarios gubernamentales, turistas y comunidad local residente). Esta fue adaptada al área de estudio a partir de la metodología propuesta por Ng et al., (2017) quien utiliza un sistema de 50 indicadores propuestos por Tsaor et al., (2006) para identificar el estado de la sostenibilidad en ecoturismo a partir de la percepción de los actores del turismo.

El Anexo 11, muestra los 50 indicadores tenidos en cuenta para identificar el aspecto relacional de recursos con respecto a la comunidad y a los turistas en la dimensión ambiental, social y económica. Para analizar el estado en que se encuentra la ATEC de La Guajira y su relación con la sostenibilidad, se estudian los atributos que cada dimensión presenta. Luego se obtiene el promedio de evaluación ponderado (tensiones), derivado del análisis de cada dimensión. Un buen modelo de sostenibilidad turística está indicado por el valor de tensión (T) menor que 2,25. La escala de categoría vs valor índice que define el valor de sostenibilidad de la actividad turística ecológica y cultural de La Guajira colombiana para cada dimensión en un intervalo de 0 a 100%, (Ver Tabla 1).

**Tabla 1***Índice de categorías de sostenibilidad en la ATEC*

| <b>Categoría</b>    | <b>Valor de índice</b>             |
|---------------------|------------------------------------|
| <b>0,0–25,00</b>    | Malo: no sostenible                |
| <b>25.01–50.00</b>  | Bajo: casi insostenible            |
| <b>50.01–75.00</b>  | Suficiente: simplemente sostenible |
| <b>75.01–100.00</b> | Bueno: muy sostenible              |

*Nota.* La tabla muestra la escala o índice para analizar el estado de la sostenibilidad. Modificado de “Model development of a synergistic sustainable marine ecotourism-A case study in Pangandaran Region, West Java Province, Indonesia.” Por Nurhayati, A., Aisah, I., & Supriatna, A. K., 2019, *Sustainability (Switzerland)*, 11(12), pág 3 (<https://doi.org/10.3390/SU11123418>)

***Encuesta tipo Likert innovación en la ATEC***

A partir de la revisión de la literatura y como ya fue expresado, se elaboró una encuesta tipo Likert compuesta por 20 ítems en una escala de cinco puntos de menor a mayor. Donde 1 es totalmente en desacuerdo con el enunciado y 5 totalmente de acuerdo. La encuesta fue aplicada a los gerentes de las agencias de viajes en el departamento de La Guajira. El Anexo 9, se presenta el instrumento aplicado a la muestra establecida. En el Anexo 12, se detallan las dimensiones especificadas para medir el evento de estudio. El instrumento fue validado en dos rondas por jueces expertos internacionales. En la primera ronda se sometió el instrumento a criterio de ajustes. Posteriormente se procesaron las recomendaciones realizadas por los expertos y se envió a la segunda ronda de revisión del instrumento. En el Anexo 16 se evidencia el formato de juicio de expertos y constancia de validación utilizados.

***Revisión sistemática***

En la revisión documental se utilizó una matriz de revisión para registrar sistemáticamente los datos extraídos de los artículos en revistas indexadas. Esta revisión se llevó a cabo a partir de las fases de planeación, exploración, escogencia de la muestra, extracción de datos y síntesis de categorías y variables de los modelos de innovación a nivel internacional en la actividad turística sostenible. En la revisión sistemática se siguieron los siguientes pasos:

1. Formulación de la ecuación de búsqueda a través de las palabras claves. Se utilizaron las siguientes ecuaciones: 1) ("sustainable tourism" OR "ecotourism" OR "cultural tourism") AND ("tourism model") AND ("sustainability") 2) ("innovation") AND ("tourism" OR "ecotourism" OR "tourism cultural" OR "sustainable tourism") AND ("model OR "methodology") y, 3) ("tourism innovation" AND (model OR methodology) AND management).
2. Establecimiento de filtros por año (2010-2020), tipo de documento (artículos de investigación), no se establecieron filtros para idioma.
3. Establecimiento de criterios de inclusión y exclusión: metodologías o modelos de innovación en los tipos de turismo sostenible, en su mayoría estudios de caso. Se excluyeron todos los artículos que desarrollaran el turismo tradicional de sol y playa en el que se logra la masificación de turistas, así como los artículos que solo tenían en cuenta el aspecto de crecimiento económico y no las otras dimensiones del desarrollo sostenible.
4. Con relación al paso anterior se realizó lectura de título y resumen. Se excluyeron todos los artículos que no cumplían los criterios de inclusión, tal como lo muestra la figura 2.

Se realizó una lectura completa de los artículos escogidos para la muestra y extraer las variables utilizadas, objetivo del modelo, estructura, metodología, resultados y limitaciones tal

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

como se resume en el **Anexo 3** que sintetiza los datos extraídos de modelos y metodologías de innovación en el turismo sostenible. Se realiza un análisis para identificar similitudes y diferencias de los estudios de caso con el área de estudio para identificar posibles categorías y variables para la propuesta del modelo de innovación de turismo ecológico y cultural de La Guajira.

### Figura 2

*Muestra para modelos en innovación turística sostenible*



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

*Nota.* La figura muestra el proceso llevado a cabo para la selección de la muestra de artículos a partir de los criterios de inclusión y exclusión definidos en la investigación para la revisión sistemática. Elaboración propia, 2020.

### *Cuestionario de Panel Delphi*

Se elaboró un cuestionario mediante la técnica Delphi (Astigarraga, 2010; Chim-Miki & Batista-Canino, 2018; Hsu & Sandford, 2007; Mukherjee et al., 2015). Esta técnica es ampliamente utilizada en investigaciones turísticas (Nahuelhual et al., 2013; Oliveira Moreira & Santos, 2020; von Bergner & Lohmann, 2014) y el validación conceptual de modelos (Chim-Miki & Batista-Canino, 2018). Dado las limitaciones en innovación turística en el área de estudio. La variables y categorías del MITEC fueron sometidas a una valoración de expertos en materia de gestión turística sostenible e innovación. En el panel participaron 12 expertos (ver Anexo 15) reconocidos internacionales, nacionales y locales. Se les pidió a los expertos que valoraran cada variable según escala propuesta en la Tabla 22, de igual manera podían proponer otras variables o realizar comentarios o sugerencias a las variables propuestas. El instrumento aplicado se describe en el Anexo 14 se tuvieron en cuenta las variables con un nivel de consenso entre los expertos mayor o igual al 75%; de igual manera la inclusión de las variables propuestas por los expertos quedó a juicio del investigador.

### **Tabla 2**

*Escala de valoración de las variables del MITEC*

| <b>Escala de valoración:</b> |                    |
|------------------------------|--------------------|
| <b>(3)</b>                   | Alta Incidencia    |
| <b>(2)</b>                   | Mediana Incidencia |
| <b>(1)</b>                   | Baja Incidencia    |

| <b>Escala de valoración:</b> |                 |
|------------------------------|-----------------|
| <b>(0)</b>                   | Nula Incidencia |
| <b>(sc)</b>                  | Sin Criterio.   |

*Nota.* Escala de elaboración propuesta para valoración de variables por parte de expertos.

Tomado de “Método integrado para demarcar y delimitar las zonas costeras (DOMIZC): estudio del caso de Santiago de Cuba”. Por Milanés, B. Celene., 2014. (PhD Thesis). *Universidad de Oriente, Santiago de Cuba*. (DOI: 10.13140/RG.2.1.1800.4086. 300p).

### **Definición de la población**

La población objeto de estudio de esta investigación comprende cuatro grupos de sectores que corresponde a los actores del turismo (empresarios del sector turístico, comunidad residente, funcionarios gubernamentales y turistas) en La Guajira. En el mismo orden de ideas la confluencia de la crisis del sector turístico originada por la covid-19 limitó acercamiento con la población de estudio, a raíz del aislamiento social preventivo para evitar contagios y propagar el mortal virus. Al ser La Guajira un departamento con baja conectividad y calidad de las comunicaciones el contacto por medios electrónicos y telefónicos fue una de las limitaciones de esta investigación. No obstante, se recolectó información que permite validar los resultados para la población encuestada sin generalizar.

1) *funcionarios gubernamentales:* Dentro del sistema turístico el sector público juega un papel fundamental en la orientación del desarrollo del turismo en La Guajira. La dirección departamental es la oficina encargada de promocionar y orientar la gestión por parte del ente departamental, sin embargo, dada la inexistencia de una red de turismo departamental se tuvieron en cuenta los funcionarios delegados por los entes municipales para la gestión del turismo. La gestión de áreas protegidas está a cargo de la Corporación Regional de La Guajira y la dirección

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

territorial Caribe de parques nacionales, por ello se identificó a los funcionarios de estas entidades como poseedores de información útil.

2) *Comunidad local*: los residentes en los atractivos turísticos representan el actor social más importante dentro los receptores de los beneficios e impactos de la actividad turística, por tanto, la población que reside en el área de influencia es fuente de información para conocer el nivel de sostenibilidad turística presente. De igual forma, la misma comunidad se convierte en veedora de la conservación de los recursos naturales y culturales del destino. Se tuvo en cuenta la percepción de vigías comunitarios, miembros de comunidades indígenas y comunidad residente no indígena. En la Guajira no se cuenta con un censo específico para la población que reside en la zona de influencia de los atractivos ecológicos, pero a partir del último censo (DANE, 2018) se estableció que el 47,9% de la población guajira es indígena, lo cual el 45 % pertenece a la etnia wayuu y se encuentra asentada en su mayoría en los municipios de Uribia, Manaure, Maicao y Riohacha. Estos se encuentran habitando las zonas rurales y por lo general viven en rancherías (resguardos indígenas). Por otro lado, los Arhuacos, wiwas, koguis y Kankuamo representan el 2,7 % de la población de La Guajira y habitan en estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Martha (Resguardo Kogui-Malayo-Arhuaco) (Ramirez, 2019). En los atractivos ecológicos del sur de La Guajira habitan residentes locales en su mayoría no indígenas. Por tanto, se tuvieron en cuenta comunidad indígena y no indígena residente en la zona de influencia de los atractivos turísticos ecológicos y culturales.

3) *Turistas*: los visitantes nacionales y extranjeros a pesar de ser ocasionales en el espacio territorial del destino, influyen en la sostenibilidad de La Guajira, puesto que son los consumidores de la experiencia turística. En torno a su satisfacción gira la gestión y competitividad del destino, por tanto, el conocer su percepción de sostenibilidad sobre La

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Guajira como destino turístico, permite establecer una mejor planificación de la experiencia y la identificación del perfil del consumidor que se desea atraer. Según el CITUR en el año 2020 a La Guajira llegaron 1070 turistas extranjeros no residentes, (MinCIT, 2021), se realizó un muestreo no probabilístico intencional para aplicar la encuesta de sostenibilidad.

4) *Empresas turísticas*: Teniendo en cuenta los objetivos y las unidades de estudio, se procede a identificar la población de empresas turísticas activas en el Registro Nacional Turístico (RNT) matriculados en la Cámara de comercio de La Guajira (CCG). Como puede observarse en la Tabla3, a partir de la base de datos consultada del año 2020 en el municipio de Riohacha se concentra la mayor actividad empresarial turística con el 54% de representatividad. Le siguen Dibulla con una participación del 20% de empresas y operadores turísticos, y luego Uribia y Maicao con el 8% y 7 % respectivamente. De la misma manera la actividad empresarial turística está liderada por los operadores turísticos y las agencias de viajes.

**Tabla 3**

*Empresas adscritas al sector turístico en los municipios de La Guajira.*

| <b>Municipio</b> | <b>Operador<br/>Turístico</b> | <b>Agencia de<br/>viajes</b> | <b>Otros<br/>servicios</b> | <b>Total</b> | <b>Participación</b> |
|------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------|----------------------|
| Riohacha         | 88                            | 80                           | 19                         | 187          | 54%                  |
| Albania          | 2                             | 1                            | 0                          | 3            | 1%                   |
| Barrancas        | 0                             | 0                            | 1                          | 1            | 0                    |
| Dibulla          | 45                            | 13                           | 11                         | 69           | 20%                  |
| Fonseca          | 7                             | 2                            | 0                          | 9            | 3%                   |
| Hato nuevo       | 2                             | 2                            | 0                          | 4            | 1%                   |



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|                    |            |            |           |            |    |
|--------------------|------------|------------|-----------|------------|----|
| Maicao             | 16         | 8          | 0         | 24         | 7% |
| Manaure            | 12         | 3          | 2         | 17         | 5% |
| San Juan del Cesar | 0          | 4          | 1         | 5          | 1% |
| Uribia             | 14         | 13         | 2         | 29         | 8% |
| Villanueva         | 1          | 0          | 0         | 1          | 0  |
|                    | <b>187</b> | <b>126</b> | <b>36</b> | <b>349</b> |    |

*Nota.* Distribución de empresas del sector turismo por municipios. Elaboración propia a partir del RNT de la cámara de comercio de La Guajira, 2020

### ***Muestra poblacional para gerentes de agencias de viajes***

Debido a la concentración de empresas y la presencia de atractivos ecológicos y culturales mayormente reconocidos, se escogió a las agencias de viajes para la extracción de la muestra dada que éstas son las encargadas del proceso de marketing turístico y son las primeras presentadoras de la experiencia turística a los visitantes. Según el MinCIT las agencias de viajes son empresas legalmente constituidas, encargadas de la promoción y comercialización de planes turísticos así como de proveer servicios turísticos entre otras (Colombia Productiva (CP), 2021). Se realizó una depuración de la base de datos suministrada por la CCG, encontrando duplicidad de operadores por razón social, quedando así un total de 121 agencias de viajes que operan a nivel departamental. El tamaño muestral de empresas a encuestar se realizó a partir de la siguiente ecuación:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N-1) + k^2 p q}$$

Donde:

**N:** es el tamaño de la población o universo.

**k:** es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne.

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**e:** es el error muestral deseado.

**p:** proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido, en caso de desconocerse ( $p = 0.5$ ), que hace mayor el tamaño muestral.

**q:** proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

**n:** tamaño de la muestra

Se asignó un nivel de confianza de 50% y una confiabilidad del 95%. El margen de error que se usó para el cálculo fue de 0,5. Para una población de 121 agencias de viajes. No obstante, al ser suministrada la encuesta a los gerentes de agencias de viajes o representantes legal, se encontró que varias agencias de viajes compartían el liderazgo, quedando así un total de 91 gerentes susceptibles de ser encuestados. El cálculo muestral arrojó una ponderación de 73,73 gerentes a encuestar. El muestreo estratificado consiente del extrapolamiento y generalización de los resultados (Otzen & Manterola, 2017). Su aplicación en la unidad de estudio permite tener una participación equitativa de los municipios. De este modo se asegura la proporcionalidad y generalización de los resultados para el área de estudio, por lo que las encuestas se aplicaron según el valor de N de cada municipio y la disponibilidad de los datos. La Tabla 44 presenta la distribución de la muestra.

**Tabla 4**

*Muestreo estratificado a gerentes de agencias de viajes*

| <b>Municipio</b> | <b>Agencias de viajes</b> | <b># Gerentes</b> | <b>%</b> | <b>Muestra</b> |
|------------------|---------------------------|-------------------|----------|----------------|
| Riohacha         | 76                        | 56                | 62%      | 46             |
| Dibulla          | 13                        | 10                | 11%      | 8              |
| Uribia           | 12                        | 10                | 11%      | 8              |
| Manaure          | 3                         | 2                 | 2%       | 2              |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| <b>Municipio</b>   | <b>Agencias de viajes</b> | <b># Gerentes</b> | <b>%</b>    | <b>Muestra</b> |
|--------------------|---------------------------|-------------------|-------------|----------------|
| Maicao             | 7                         | 5                 | 5%          | 4              |
| Villanueva         | 1                         | 1                 | 1%          | 1              |
| Fonseca            | 2                         | 2                 | 2%          | 2              |
| Albania            | 1                         | 1                 | 1%          | 1              |
| Hatonuevo          | 2                         | 1                 | 1%          | 1              |
| San Juan del Cesar | 4                         | 3                 | 3%          | 2              |
| <b>Total</b>       | <b>121</b>                | <b>91</b>         | <b>100%</b> | <b>74</b>      |

*Nota.* Realización a partir del cálculo muestral (ecuación). Elaboración propia, 2021.

***Muestra poblacional para turistas, funcionarios gubernamentales y comunidad local.***

Debido a la crisis global originada por la Covid- 19 a comienzos del año 2020, el turismo fue uno de los sectores que experimentó una de las mayores caídas (Babii & Nadeem, 2021). La persistencia de los países por establecer controles en sus fronteras, así como el miedo de muchos viajeros al contagio, llevo al cese total del turismo (M. de salud y protección social de Colombia (MinSalud), 2020). Solo hasta mediados del 2021 el turismo empezó a reactivarse de manera paulatina. En Colombia las medidas adoptadas por los entes territoriales para reactivar de manera segura la industria de los viajes permitió generar confianza tanto para visitantes como locales (G. de Colombia, 2020). No obstante, a finales de 2021 aún no se había producido una reactivación total. Es así, como se establece un muestreo no probabilístico intencional para aplicar las encuestas a turistas, comunidad local y funcionarios gubernamentales. Logrando aplicar un total de 8 cuestionarios a funcionarios gubernamentales de los entes de Corpoguajira, alcaldías, de parques nacionales y dirección de turismo departamental quienes fueron contactados a través de correo electrónico y llamadas telefónicas. Se encuestaron 22 pertenecientes a la comunidad local

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

tanto indígena como no indígena y 24 turistas nacionales y extranjeros mediante encuesta cara a cara en los atractivos turísticos ecológicos y culturales de La Guajira.

### **Análisis de los resultados**

Para el análisis estadístico de los datos recolectados mediante encuesta se utilizó de software de código abierto JASP, el cual permitirá medir los elementos sinérgicos del desarrollo sostenible y del turismo ecológico y cultural en La Guajira. El análisis descriptivo se realizó con el software estadístico SPSS por sus siglas del inglés Statistical Package for Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales). Este software es ampliamente utilizado en investigaciones de innovación turísticas (Bani et al., 2018; Chen et al., 2017; Robinson & Getz, 2014) para el análisis cuantitativo descriptivo de encuestas, además se complementó con el uso de JASP (Jeffrey's Amazing Statistics Program) un software libre de uso gratuito y que su interfaz se asemeja al del SPSS. Este software ya ha sido utilizado ampliamente en investigaciones del área de las ciencias sociales (Love et al., 2019; Ly et al., 2018; Wagenmakers et al., 2018). Se utilizó además Atlas. Ti 8 para realizar el análisis de contenido de la revisión documental de artículos y documentos institucionales.

### **Área de estudio**

El Departamento de La Guajira está ubicado al norte de Colombia. Limita con el mar Caribe al norte y al oeste, al suroeste con el departamento del Magdalena, al sur con el Cesar y al este con la República de Venezuela. Posee una extensión de 20.848 km<sup>2</sup>, y está conformado por la península de La Guajira, la Sierra Nevada de Santa Marta y La Serranía del Perijá. Según el último censo del 2018, el departamento posee una población de 880.560 habitantes, y el 53 % vive en zona rural. 380.460 habitantes se auto reconocen como Wayuú, lo cual representa un 43% de la población total del departamento. De igual manera habitan Arhuacos, Koguis y

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Wiwas, lo que lo convierte en un territorio con un componente étnico fuerte. No obstante, al ser zona fronteriza, confluyen varias culturas como la libanesa, árabe y comunidades afrocolombianas al igual que migrantes venezolanos (DANE, 2020). La Guajira basa su economía en la extracción de recursos naturales como el carbón, el gas y la sal. El sector turismo representa una actividad que ayudaría al aumento del PIB departamental. (Mincomercio, 2021).

La Guajira posee 24 zonas de áreas protegidas declaradas (3.109,23 km<sup>2</sup>), Un Distrito Especial Turístico y cultural, Riohacha. De sus 13 municipios, 4 hacen parte del litoral del mar Caribe (Dibulla, Riohacha, Manaure y Uribia) y posee una Zona de Régimen Especial Aduanera (Maicao, Uribia y Manaure). La figura 3 y Figura 44 muestran el mapa de área de estudio.

### Figura 3

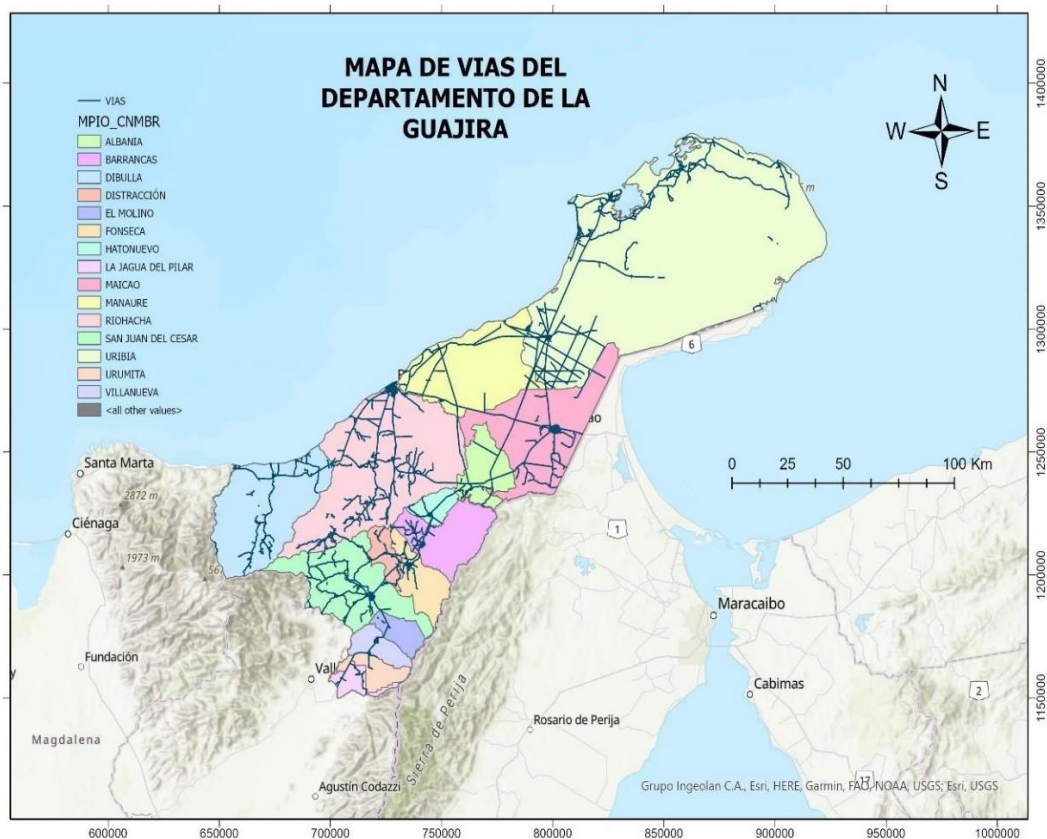
*Mapa de la micro localización de la Guajira*



*Nota.* Mapa del departamento de La Guajira, imagen satelital de Google Earth, extraída el 30 de junio de 2021.

**Figura 4**

*Mapa de conectividad de los municipios de La Guajira*



*Nota.* El mapa de vías del departamento de La Guajira, muestra la conexión vial entre los municipios del departamento de La Guajira, elaborado a partir de datos del sistema nacional de información geográfica del departamentos de la Guajira en el sitio

<https://geoportal.dane.gov.co/servicios/descarga-y-metadatos/descarga-mgn-marco-geoestadistico-nacional/> con ayuda de la herramienta ArcGIS pro, 2021.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Capítulo III. Resultados y Discusión con Respecto a los Objetivos Específicos.**

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

En este apartado se presentan los resultados alcanzados por cada uno de los objetivos específicos diseñados, que dan cumplimiento al objetivo general de la investigación. Se presenta el diagnóstico de la actividad turística ecológica y cultural, la innovación llevada a cabo para la región de estudio y considerando las actividades realizadas por las agencias de viajes. Se analizan los factores y tipos de innovación, y el estado de la sostenibilidad turística ecológica y cultural de La Guajira. El análisis de la revisión sistemática permitió establecer las categorías y variable que sustentan el modelo de innovación. Se presentan los principales hallazgos, y paralelamente se discuten algunos resultados obtenidos.

### **Situación del turismo ecológico y cultural en La Guajira**

Del análisis de la revisión documental se logró establecer los factores internos y externos que influyen en el desarrollo del turismo a nivel local. En el Anexo 5 se muestran los resultados obtenidos en la elaboración de la matriz DOFA de la ATEC en La Guajira, de igual forma el Anexo 6 presenta una estructura de red basada en el análisis de contenido realizado con software Atlas. Ti 8.

Como uno de los alcances se diagnosticó el principal problema del turismo en La Guajira como el bajo desarrollo turístico del destino, marcado por pocos beneficios económicos para la comunidad local, pérdida de valores culturales, baja conservación de los ecosistemas, imagen poco favorable de La Guajira en materia de seguridad y calidad de vida y por último incompatibilidad de la actividad con los principios del turismo sostenible.

Bajo este panorama también sobresale La Guajira como destino turístico por su riqueza natural y cultural, por su posición geoestratégica, la variedad de relieve, la riqueza cultural en especial la marcada por etnias indígenas asentadas y las áreas protegidas declaradas con variedad de flora y fauna. Sin embargo, la falta de cobertura de servicios públicos, la escasez de agua, la



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

contaminación y la erosión costera amenazan la estabilidad de los ecosistemas de atractivos turísticos. La Guajira es un territorio donde el ecosistema natural esta interconectado con la cosmovisión indígena, por esto la actividad turística sostenible se hace una prioridad para las generaciones presentes y futuras en La Guajira.

Con relación al Plan de Desarrollo Departamental (PDD) “2020-2023”, de La Guajira, se espera que el sector turístico ayude a diversificar la economía del departamento y aumente su participación en los ingresos brutos del territorio. Sin embargo, para ello se requiere aumentar la participación de las comunidades, y que las estrategias para el fortalecimiento del turismo deban estar encaminadas a: disponer de la autonomía de las comunidades locales para liderar iniciativas que generen valor hacia los grupos adyacentes, aumentar la capacidad instalada, ampliar la cobertura de sistemas tecnológicos y de comunicación, impulsar las diferentes redes que impactan a nivel internacional y nacional la oferta turística, así como lograr la implementación de un programa integral hacia el fomento y promoción del destino, basado en el ordenamiento de playas, el mejoramiento de los servicios públicos e infraestructuras, entre otros ( GDG, 2020).

Con el fin de concebir al turismo como una innovación de las dinámicas productivas del departamento en procura de generar progreso y calidad de vida en las comunidades, se debe contar con un plan estratégico donde se priorice la calidad de la oferta turística e incluir la percepción de valoración ecológica y cultural del territorio, establecer estrategias de capacitación, redes de colaboración, apoyo institucional, diversificación del clúster de turismo, participación local en procesos de gobernanza, financiamiento o jalonamiento de inversión, fortalecimiento de la seguridad, etc. En el Anexo 18 se resaltan los tipos de turismo de alto potencial en La Guajira y en los que conviene innovar.

**Estado de la sostenibilidad de los principales atractivos en la ATEC de La Guajira**

Los resultados de esta fase de la investigación fueron procesados luego de aplicar la encuesta a los actores del turismo (22 residentes, 24 turistas y 8 funcionarios gubernamentales). El procesamiento de la información con ayuda del software especializado SPSS, permitió análisis de tipo descriptivo de las dimensiones de la sostenibilidad a partir de la percepción de los actores respecto a su relación con otras partes interesadas. Se especificó una escala de valoración de 1 a 5 para cada indicador, donde 5 representa el nivel óptimo y la tendencia a 1, representa un nivel de tensión del indicador con respecto a la sostenibilidad. A partir de los puntajes obtenidos por los indicadores de cada aspecto relacional se presenta el siguiente análisis:

En primer lugar, La Figura 3 muestra los puntajes a la percepción de los funcionarios gubernamentales con respecto a la relación de la comunidad con los recursos turísticos. Se puede observar que la comunidad interfiere con la estabilidad de los recursos naturales (con un 3,63) a su vez las embarcaciones de pesca y otros medios de vida representan amenazas para el ecosistema de La Guajira. Las comunidades presionan a los entes gubernamentales por mayores beneficios del turismo y un mejor desarrollo dependiente de sus recursos naturales, esto se refleja en la participación de la gestión turística y de los recursos naturales. Las comunidades contaminan los recursos naturales, pero en menor grado, puesto que también son vigías del cuidado medioambiental de las zonas protegidas y de su cultura (en un 2,63).

**Figura 3**

*Puntajes de los indicadores en relación de la Comunidad y Recursos*



*Nota.* La gráfica muestra los puntajes que miden las dimensiones de la sostenibilidad teniendo en cuenta el aspecto relacional de la comunidad con los recursos naturales. Elaboración propia a partir del análisis descriptivo con SPSS, 2021.

Al igual que otros destinos turísticos en La Guajira los residentes locales no perciben los beneficios que esperan de las riquezas naturales de sus lugares de origen. Así mismo la participación en la gestión y la planificación del turismo es baja y poco trascendental lo que redundará en niveles de bienestar social bajos y poca calidad de vida (Wan & Li, 2013).

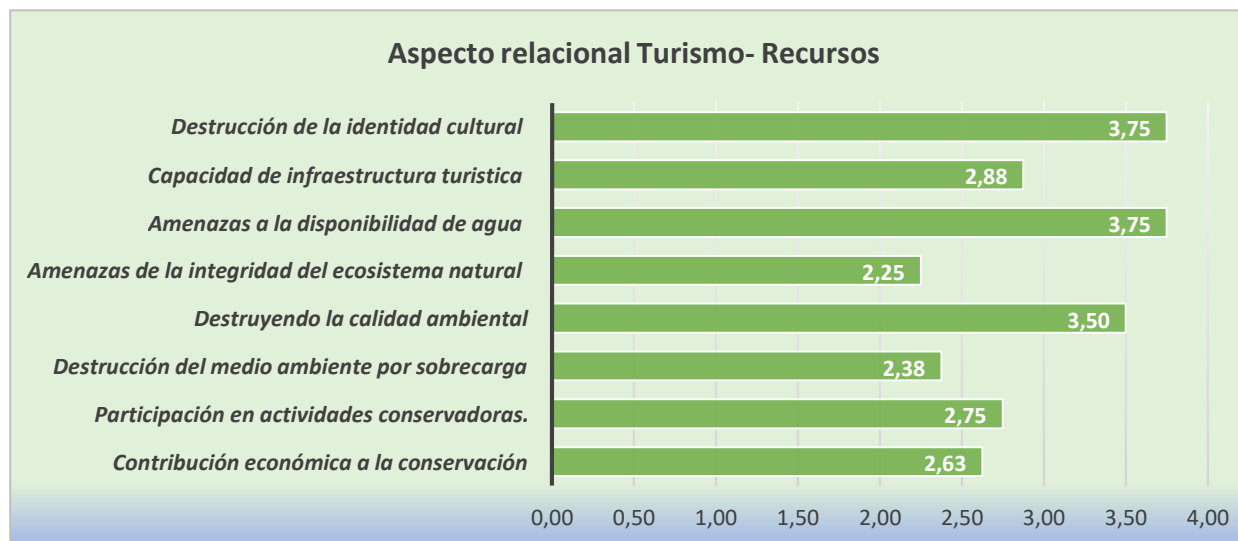
La Figura 2 indica los puntajes obtenidos por los ítems para medir la percepción de los funcionarios en cuanto a la relación de la ATEC con los recursos naturales. Los indicadores más altos lo obtuvieron las amenazas ante la escasa disponibilidad del agua y la destrucción a la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

identidad cultural con un 3,75 de representatividad, mientras que las amenazas a la integridad del ecosistema natural presentaron el menor puntaje con un 2,25.

### Figura 2

*Puntajes de los indicadores en relación de el turismo y los recursos*



*Nota.* La gráfica muestra los puntajes que miden las dimensiones de la sostenibilidad teniendo en cuenta el aspecto relacional del turismo con los recursos naturales. Elaboración propia a partir del análisis descriptivo con SPSS, 2021.

Una de las razones por las que el turismo destruye la calidad ambiental del ecosistema está relacionado con una conciencia poco sostenible y escasa valoración de los atractivos. La prevalencia del turismo de sol y playa masivo está llevando a la contaminación y detrimento de la identidad cultural de la región. A esto se le suma que La Guajira, en especial la Alta Guajira, por su relieve desértico y bajas temporadas de lluvias, presenta serios inconvenientes de la disponibilidad de agua para locales. En temporadas altas este factor se exagera, comprometiendo la capacidad de carga de los atractivos turísticos. Los ítems para medir la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

dimensión económica del aspecto relacional del turismo sobre los recursos naturales demuestran la poca contribución del turismo al mantenimiento de parques y otros recursos naturales.

Los resultados de la encuesta practicada a la comunidad local conformada por 20 ítems permitieron establecer la percepción de la sostenibilidad turística en cuanto a la relación del turista con la comunidad y del gobierno con la comunidad local. En el aspecto relacional de los recursos y comunidad, obtuvo el mayor puntaje el mejoramiento de la conciencia ambiental con un 4,14. La perturbación de la vida diaria de los residentes locales también tuvo un puntaje representativo del 3,91; mientras que la interacción de la comunidad con los entes gubernamentales presentó el menor puntaje con un 2,14. Como se puede observar en la Figura 3.

### Figura 3

*Puntajes de los indicadores en relación los recursos y la comunidad*



*Nota.* La gráfica muestra los puntajes que miden las dimensiones de la sostenibilidad teniendo en cuenta el aspecto relacional de los recursos naturales con la comunidad. Elaboración propia a partir del análisis descriptivo con SPSS, 2021.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

En este sentido la ATEC capacita a los residentes a tener una mejor conciencia ambiental de la conservación de los recursos naturales, pero a su vez irrumpe en la vida diaria de los residentes quienes en muchos casos deben disponer de un sitio para atender a los visitantes diferente a los lugares habituales de sus labores, para minorar la perturbación a su vida diaria. Las agencias gubernamentales apoyan la conservación de los atractivos, pero en algunos casos el proceso no es autónomo. A pesar de la baja interacción entre los residentes y las agencias gubernamentales de turismo, estas han ayudado al mejoramiento de la calidad de vida de los residentes.

En cuanto a la relación entre la ATEC y la comunidad, en la Figura 4 se pueden observar los puntajes para medir este aspecto. El puntaje más alto es el 4,77 lo presentó el indicador de contribución al desarrollo de la región. De igual manera el indicador de creación de empleo con un 4,72 denota que el turismo está creando oportunidades laborales para la comunidad local, sin embargo, el indicador de satisfacción del desarrollo turístico obtuvo el nivel más bajo con un 2,81. En otras palabras para los residentes el turismo contribuye al desarrollo, pero no lo suficiente.

Se detecta que existe poco capital humano capacitado perteneciente a la comunidad local, sobre todo la étnica. Sin embargo, las tareas son repartidas entre la comunidad para compartir los ingresos provenientes del turismo (Basile et al., 2021). Es necesario establecer estrategias de planeación y gestión para que el ecoturismo cultural en La Guajira pueda generar calidad de vida a los locales y lograr la sostenibilidad del destino (Abdurahman et al., 2016). El reflejo de la insatisfacción de los residentes con el desarrollo turístico depende en gran manera de los ingresos recibidos por esta actividad, existiendo altas expectativas en la ATEC para la construcción del futuro del departamento de La Guajira.

**Figura 4**

*Puntajes de los indicadores en relación el turismo y la comunidad*



*Nota.* La gráfica muestra los puntajes que miden las dimensiones de la sostenibilidad teniendo en cuenta el aspecto relacional del turismo con la comunidad. Elaboración propia a partir del análisis descriptivo con SPSS, 2021.

Seguidamente las encuestas a turistas permitieron obtener los puntajes a los aspectos relacionales de la Comunidad con la ATEC y de los recursos naturales con el turismo. En la Figura 55 se puede observar que existe una buena interacción entre turistas y la comunidad local (4,29). No obstante, el indicador de experiencias con educación ambiental y diversidad de experiencia presentaron puntajes de 2,33 y 2 respectivamente.

Por una parte, la buena interacción entre turistas y residentes permite disfrutar de la hospitalidad y la intención de repetir la experiencia. Por otro lado, la falta de diversificación de las experiencias por parte de la comunidad disminuye el interés por seguir explorando la cultura y los atractivos turísticos. Así lo demuestra un limitado intercambio cultural y el mismo

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

tratamiento a diferentes perfiles de consumidores (Mejía & Bolaño, 2014). Esto denota una baja promoción de los valores ecológicos y culturales a través de experiencias de educación ambiental que motiven a la conservación y valoración de los atractivos (Gusman et al., 2019).

### Figura 5

*Puntajes de los indicadores en relación la comunidad y la ATEC*



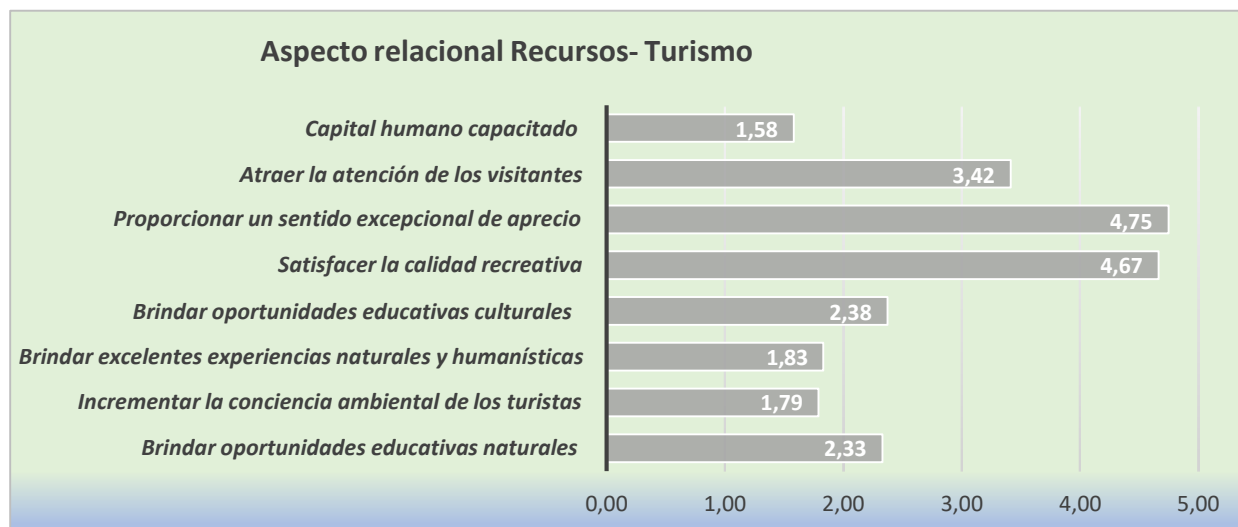
*Nota.* La gráfica muestra los puntajes que miden las dimensiones de la sostenibilidad teniendo en cuenta el aspecto relacional de la comunidad con el turismo. Elaboración propia a partir del análisis descriptivo con SPSS, 2021.

Por último, en la Figura 6 se presentan los puntajes de los indicadores del aspecto de los recursos naturales en relación con el turismo. Resaltan el sentido excepcional de aprecio de los turistas hacia los atractivos ecológicos y culturales de La Guajira con un valor del 4,75; sin embargo, el capital humano capacitado presenta un puntaje de 1,58, aunado a las experiencias que incrementan la conciencia ambiental del turista que con un puntaje de 1,79 tienden a atraer turistas pocos sostenibles.



**Figura 6**

*Puntajes de los indicadores en relación Recursos naturales y la ATEC*



*Nota.* La gráfica muestra los puntajes que miden las dimensiones de la sostenibilidad teniendo en cuenta el aspecto relacional de los recursos naturales con el turismo. Elaborados a partir del análisis descriptivo con SPSS.

En este aspecto los mismos recursos turísticos, la cultura y los paisajes, permiten elevar el aprecio del turista por el atractivo hasta convertirlo en excepcional. No obstante, el servicio exige capacitación constante que no se percibe por el turista, así como la oportunidad de vivir una experiencia de valoración que permita la humanización hacia la naturaleza, mejorando la relación ser humano- recursos naturales posterior a la visita.

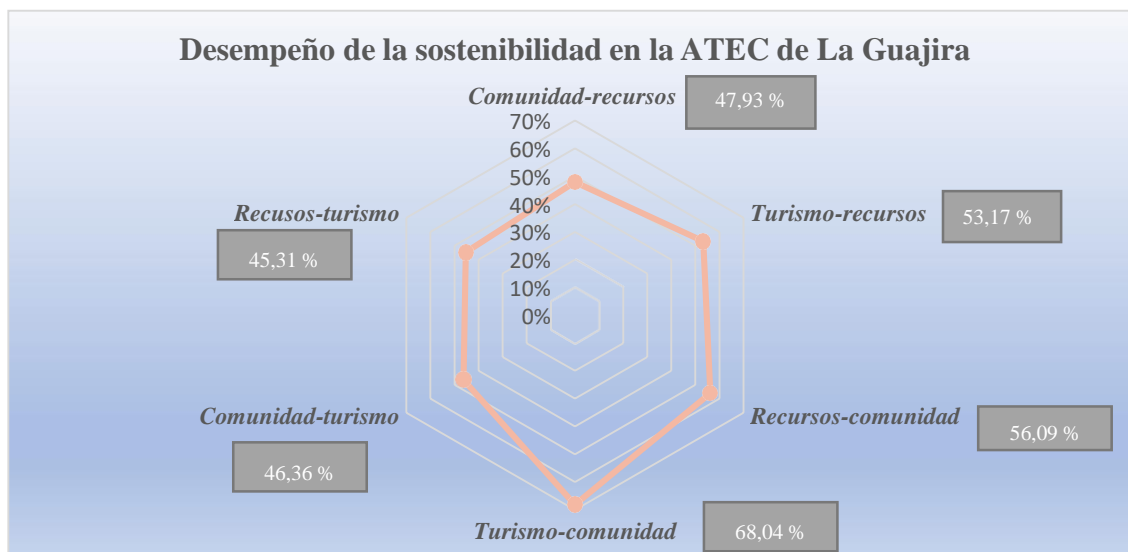
A partir del peso de los indicadores (ver Anexo 11) propuesto por Ng et al., (2017b), se utilizó la siguiente ecuación para establecer el puntaje ponderado de cada aspecto relacional del marco SEIS (Tsaur et al., 2006):

$$\text{Puntaje ponderado} = \frac{\text{puntaje bruto} - 1}{4 \times \text{peso del indicador}}$$

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Mediante el cálculo del puntaje ponderado de los 50 indicadores se llegó a identificar el estado de la sostenibilidad de la ATEC, el cual queda en un valor calculado de **53,17** es decir **suficiente o simplemente sostenible** de acuerdo a la escala propuesta por los autores citados y que fue presentada en la Tabla 1, capítulo II.

El turismo en La Guajira presenta condiciones para que se siga desarrollando el sector. Se especifica al turismo en un término medio de impactos negativos, pero los impactos positivos no son suficientes para generar el bienestar de la comunidad local. Los resultados están sujetos a que la población encuestada tenía relación directa con la ATEC, así como el destino venia de un cese de actividades totales, debido a la crisis de la Covid-19. Conviene estudiar al destino en una etapa de reactivación total. No obstante, los resultados del aspecto relacional de la comunidad con el turismo dejan ver que los atractivos turísticos de La Guajira están medianamente conservados, prevalecen la identidad cultural de los pueblos étnicos, aunque las comunidades no están recibiendo los ingresos suficientes para mejorar su calidad de vida el turismo se encuentra entre un medio de vida de subsistencia. Participan en la gestión turística de manera comunitaria-familiar y en cooperación entre los operadores turísticos, pero persisten en las experiencias tradicionales. La Figura 77 resume el desempeño de la sostenibilidad por aspecto relacional en La Guajira.

**Figura 7***Desempeño de la sostenibilidad en La Guajira*

*Nota:* La grafica muestra el desempeño de la sostenibilidad turística en La Guajira por aspecto relacional de acuerdo con el marco SEIS. Elaboración propia, 2021.

El aspecto que se encuentra en menor contribución es la relación de los recursos con el turismo ecológico y cultural. Esto deja ver la especial atención que tienen esta actividad con los recursos que representan su elemento central como el paisaje, la biodiversidad, las playas, entre otros. Los demás aspectos quedaron en general en términos medios tendientes a inferior, sobresale el aspecto relacional del turismo con la comunidad, puesto que la población residente observa en el turismo un medio de subsistencia formal o informal. En general la sostenibilidad del turismo en La Guajira a partir de los datos recolectados representa un 40%. Se deben establecer estrategias y acciones que permitan aumentar el porcentaje de sostenibilidad de la ATEC en el departamento guajiro.

### Factores y tipos de innovación en la actividad turística

La encuesta fue realizada a 74 gerentes, representantes legales o asistentes administrativos encargados del liderazgo de las agencias de viaje en el departamento de La Guajira, con el fin de determinar la innovación de producto e innovación de marketing, así como los factores que ayudan a la innovación en la ATEC. Los gerentes de operadores turísticos fueron contactados para la participación de la encuesta por medio de correo electrónico. Al presentarse un índice de No respuesta de alrededor del 95%, los encuestados fueron nuevamente contactados cara a cara por medio de llamada telefónica. Alrededor del 20% de ellos manifestaron encontrarse en inactividad por más de dos años debido a la crisis generada por la pandemia del 2020. Otro 5% participó del ejercicio.

A partir de la recolección de datos se realizó una prueba de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento con el software JASP, con un resultado de 0,77. Lo que denota una confiabilidad aceptable. La Tabla 11 muestra la media, desviación estándar y alfa de Cronbach. Sin embargo, en el Anexo 10 se puede observar la confiabilidad de los ítems que componen el instrumento.

**Tabla 1**

*Estadísticas de confiabilidad de la escala frecuente*

| <b>Estimativo</b> | <b>Cronbach's <math>\alpha</math></b> | <b>Media</b> | <b>Desviación Estándar</b> |
|-------------------|---------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Puntos estimados  | 0.773                                 | 4.224        | 0.675                      |

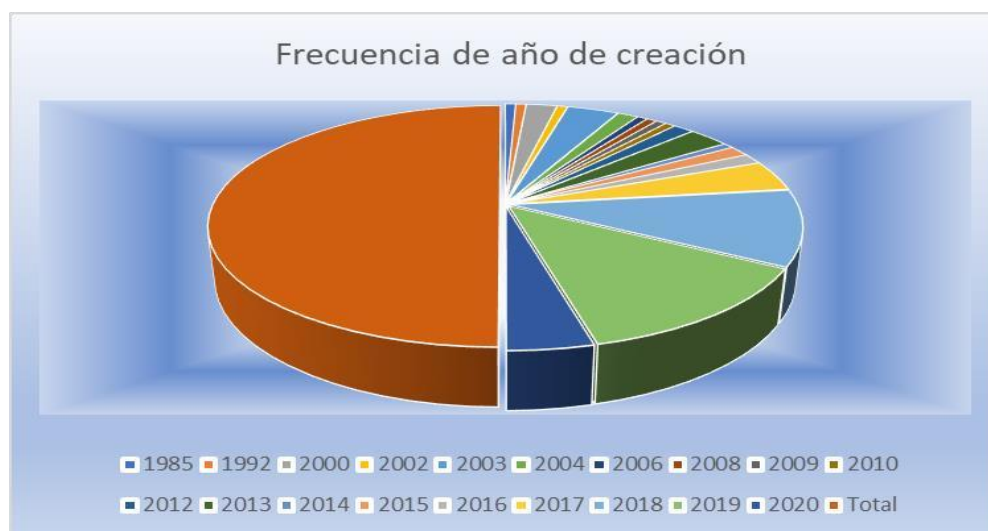
*Nota.* La tabla muestra el índice de confiabilidad del instrumento, de acuerdo con la escala frecuente, además de la media y desviación estándar. Elaboración propia a partir de JASP, 2021.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Con respecto a la antigüedad de las empresas encuestadas Figura 88 muestra la frecuencia por año de creación. El porcentaje más representativo lo tienen las empresas creadas en el 2019 con un 25,7 % y las creadas en el 2018 con un 20,3 %. Las empresas creadas en el 2020 tuvieron una participación del 8,1%, lo que denota a su vez un decrecimiento en la actividad empresarial para este año debido a la crisis del sector turístico por la pandemia de la Covid-19.

### Figura 8

*Frecuencia del año de creación de empresas encuestadas*



*Nota:* El gráfico muestra la frecuencia del año de creación de las empresas encuestadas.

Elaborado por la autora a partir de la recolección de datos, 2021.

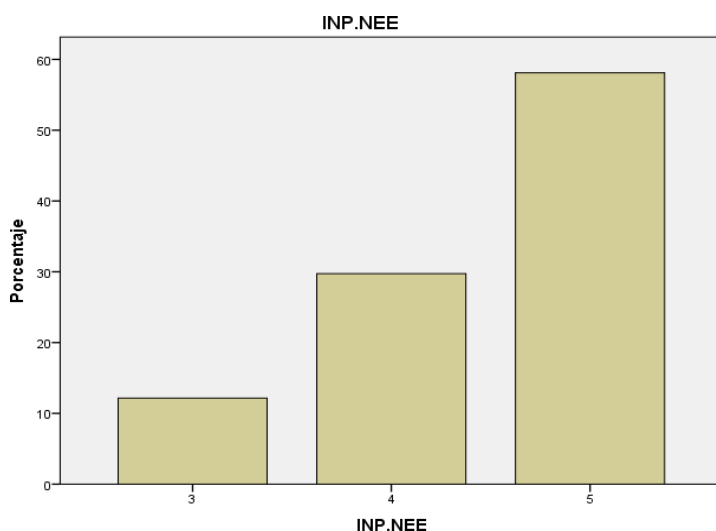
El 20% de los operadores turísticos permanecen inactivos por diversas razones asociadas con la misma crisis. Con respecto al tamaño de las empresas encuestadas, el 98% eran pequeñas empresas. Se encontró que los gerentes de agencias de viajes en algunos casos lideraban el hostel, la empresa de transporte y restaurantes, siendo un mismo gerente para distintos prestadores de servicios.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Del análisis estadístico de los datos recolectados con respecto a la innovación de productos incremental, y tomando como eje central la experiencia, se puede evidenciar que el 58,1% se encontró totalmente de acuerdo y el 29,7% de acuerdo con que la innovación de productos tiene efectos positivos en los ingresos de las empresas. De igual manera con un 87,8% perciben la cultura e historia del departamento de La Guajira como el principal aspecto por considerar a la hora de generar nuevos productos turísticos en esta área del Caribe colombiano. La Tabla 22 y Figura 99 muestran la frecuencia de los datos obtenidos.

### Figura 9

*Frecuencia de innovación de productos existentes*



**Tabla 2**

*Porcentajes de innovación de productos*

| Escala       | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje <u>acumulado</u> |
|--------------|------------|--------------|-----------------------------|
| 3            | 9          | 12,2         | 12,2                        |
| 4            | 22         | 29,7         | 41,9                        |
| 5            | 43         | 58,1         | 100,0                       |
| <b>Total</b> | <b>74</b>  | <b>100,0</b> |                             |

*Nota.* Frecuencia de los encuestados en el ítem de innovación de productos turísticos existentes. Elaboración propia a partir del análisis estadístico con SPSS, 2021.

Se recalca la necesidad de innovar en las experiencias ya existentes mediante la adición de atributos que denoten un valor ecológico y cultural de supremacía frente a otros aspectos. Abdurahman et al., (2016) se refiere a la importancia de atraer a turistas con los atributos adecuados del ecoturismo y los clasifica en las dimensiones de naturaleza, cultura,

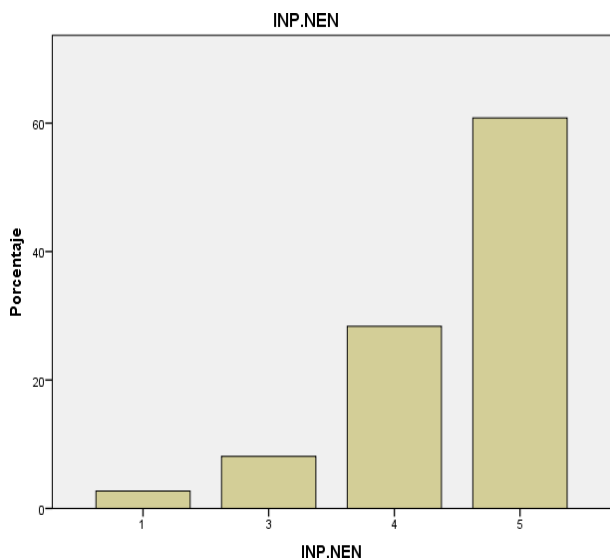
## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

sostenibilidad, gente e historia para garantizar la sostenibilidad turística. Después del cese en la industria de los viajes por la Covid- 19, las tendencias de los nuevos turistas están encaminadas a disfrutar de destinos emergentes poco masivos y con un componente cultural elevado. Para desarrollar innovación turística de manera incremental se debe identificar el segmento de mercado y adicionar atributos dirigidos a satisfacer las necesidades motivacionales del turista que visita a La Guajira.

La Figura 40 y la Tabla 33 muestra que un 60,8 % de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la creación de experiencias innovadoras que generan mayor competitividad. Otro 28,4% manifiestan estar de acuerdo, mientras que un 89,2 % de los encuestados le apuntan al desarrollo de experiencias innovadoras antes que a las experiencias tradicionales. El 13% de los operadores turísticos persisten en las experiencias tradicionales.

### Figura 40

*Frecuencia de innovación de productos radical*



**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje innovación radical*

| Escala       | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| 1            | 2          | 2,7          | 2,7                  |
| 3            | 6          | 8,1          | 10,8                 |
| 4            | 21         | 28,4         | 39,2                 |
| 5            | 45         | 60,8         | 100,0                |
| <b>Total</b> | <b>74</b>  | <b>100,0</b> |                      |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

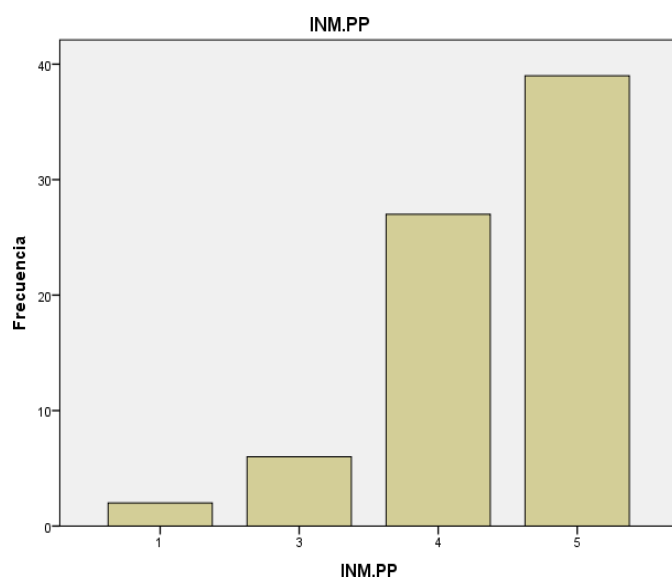
*Nota.* Frecuencia de los encuestados en el ítem de innovación de productos turísticos radical o experiencias totalmente novedosas. Elaboración propia a partir del análisis estadístico con SPSS, 2021.

Existen atractivos turísticos poco conocidos que son susceptibles de desarrollar de manera sostenible, por tanto, conviene que la dirección de turismo departamental, en coordinación con los entes municipales, realicen una actualización de los inventarios turísticos para establecer nuevas rutas y/o circuitos turísticos.

La Tabla 44 y la Figura 1111 representa que un 52,7% y un 36,7 % de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, mostrando que la adición de atributos a los productos turísticos mejora la marca Guajira generando valor agregado al destino ecológico y cultural. Es así como el 89,2 % de los gerentes afirman que la sumatoria de los diferentes atributos atraerían a más turistas a La Guajira.

### Figura 11

#### *Frecuencia de Innovación de Marketing*



**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje innovación de marketing*

| Escala       | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| 1            | 2          | 2,7          | 2,7                  |
| 3            | 6          | 8,1          | 10,8                 |
| 4            | 27         | 36,5         | 47,3                 |
| 5            | 39         | 52,7         | 100,0                |
| <b>Total</b> | <b>74</b>  | <b>100,0</b> |                      |



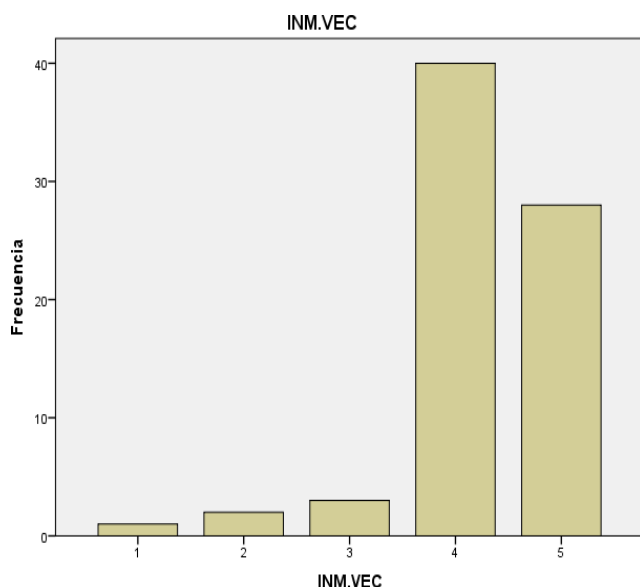
## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

*Nota.* Frecuencia del ítem de innovación de marketing de productos turísticos para mejorar la percepción del destino. Elaboración propia a partir del análisis estadístico con SPSS, 2021.

Por otro lado, las estrategias de mercadeo de los paquetes turísticos y en general la forma de presentar el destino a través de las Tics representan formas útiles de para promocionar los valores ecológicos y culturales. El 54,1% de los encuestados afirmo que la innovación de marketing y promoción de La Guajira en aspectos culturales y paisajísticos es positiva para la atracción de turistas mientras que el 8,1% coincidió que no era lo suficientemente importante para dar una imagen de destino ecológico y cultural. La Figura 1512 y la Tabla 25 presentan los resultados correspondientes a este ítem.

### Figura 15

#### *Innovación de Marketing de valores*



**Tabla 2**

#### *Frecuencia y porcentaje marketing de valores*

| Escala       | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|
| 1            | 1          | 1,4          | 1,4                  |
| 2            | 2          | 2,7          | 4,1                  |
| 3            | 3          | 4,1          | 8,1                  |
| 4            | 40         | 54,1         | 62,2                 |
| 5            | 28         | 37,8         | 100,0                |
| <b>Total</b> | <b>74</b>  | <b>100,0</b> |                      |

*Nota.* Frecuencia del ítem de innovación de marketing de productos turísticos para promover los valores ecológicos y culturales del destino. Elaboración propia a partir del análisis estadístico con SPSS, 2021.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Dado que las redes sociales, los blogs y páginas web de agencias de viajes son el primer contacto con un turista acerca de un destino, es necesario que desde el primer momento se pueda dejar claro la visión ecológica y cultural del destino. La construcción de la imagen del destino debe estar fundamentada en su visión y los valores ecológicos y culturales que motivan a los residentes a recibir turistas y a los turistas en su motivación. Atraer turistas con valores personales de conservación ecológica puede garantizar un comportamiento sostenible en la visita y fortalecimiento de identidad cultural (Ahmad et al., 2020). Los resultados de los factores de innovación mostrados en la Tabla 6 y la Figura 13 presenta los ítems del 11 al 20 para medir la influencia de los factores internos y externos en la innovación de la ATEC. Entre los factores internos estaban la cooperación empresarial, el apoyo gubernamental, el apoyo financiero gubernamental, la liquidez, el capital humano capacitado, la motivación y el liderazgo y el uso de la tecnología, entre otros. Estos fueron agrupados en una variable compuesta (FACT.INN), donde la suma de los factores debería indicar una mayor capacidad de innovar. Sin embargo, los valores más altos se concentran en 40, 41 y 44 con una frecuencia de 6, 4 y 3 respectivamente. Los valores más altos de 35 y 36 representan el 13.5% y 14% respectivamente. Uno de los ítems con menor puntaje corresponde al apoyo gubernamental financiero y organizacional con una media de 2,4. La liquidez empresarial representa la mayor barrera para innovar en las empresas turísticas con una media de 1,7 (ver Anexo 13).

**Tabla 6**

*Frecuencia de los Factores de innovación en la ATEC de La Guajira*

| <b>FACT.INN</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>valido</b> | <b>Porcentaje<br/>Acumulado</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <b>26</b>       | 1                 | 1.351             | 1.351                        | 1.351                           |
| <b>28</b>       | 2                 | 2.703             | 2.703                        | 4.054                           |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

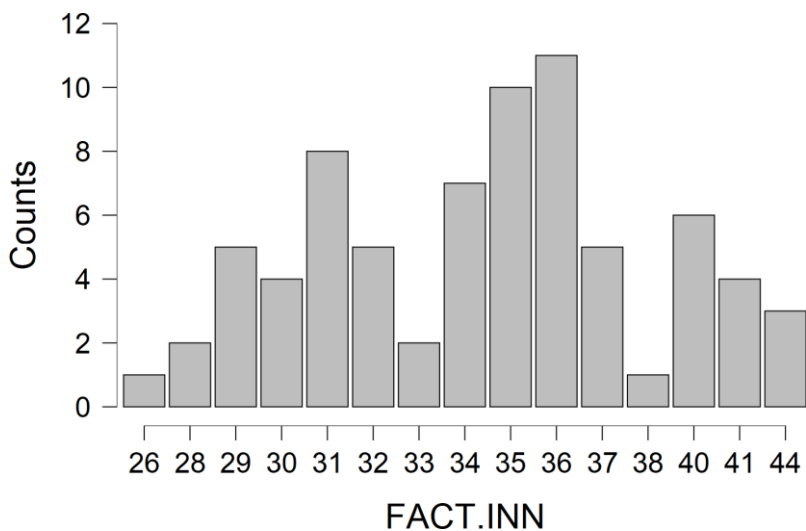
|                 |           |               |        |         |
|-----------------|-----------|---------------|--------|---------|
| <b>29</b>       | 5         | 6.757         | 6.757  | 10.811  |
| <b>30</b>       | 4         | 5.405         | 5.405  | 16.216  |
| <b>31</b>       | 8         | 10.811        | 10.811 | 27.027  |
| <b>32</b>       | 5         | 6.757         | 6.757  | 33.784  |
| <b>33</b>       | 2         | 2.703         | 2.703  | 36.486  |
| <b>34</b>       | 7         | 9.459         | 9.459  | 45.946  |
| <b>35</b>       | 10        | 13.514        | 13.514 | 59.459  |
| <b>36</b>       | 11        | 14.865        | 14.865 | 74.324  |
| <b>37</b>       | 5         | 6.757         | 6.757  | 81.081  |
| <b>38</b>       | 1         | 1.351         | 1.351  | 82.432  |
| <b>40</b>       | 6         | 8.108         | 8.108  | 90.541  |
| <b>41</b>       | 4         | 5.405         | 5.405  | 95.946  |
| <b>44</b>       | 3         | 4.054         | 4.054  | 100.000 |
| <b>perdidos</b> | 0         | 0.000         |        |         |
| <b>Total</b>    | <b>74</b> | <b>100.00</b> |        |         |

*Nota.* La tabla muestra la frecuencia de la variable compuesta de factores de innovación

Elaboración propia a partir del análisis estadístico con JASP, 2021.

**Figura 13**

*Frecuencia de los factores de innovación en la ATEC*



*Nota.* La gráfica muestra los niveles de factores de innovación en la ATEC a partir de análisis estadístico con JASP. Elaboración propia, 2021.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Sobre los factores de innovación se hallaron fuertes debilidades en el financiamiento y apoyo gubernamental a los operadores turísticos. De ahí que las empresas cuenten con baja liquidez para invertir en innovación. Este factor a su vez relaciona la baja interacción entre el gobierno y los empresarios del sector. La falta de capacitación en cuanto estrategias de mercadeo de los nuevos productos turísticos aumenta la decisión por las experiencias innovadoras. La cooperación es otro factor que es decisivo al momento de decidirse por innovar, dado que en los productos turísticos participan diversos servicios tangibles e intangibles que, así como facilitan la capacidad de innovar, de igual manera son determinantes a la hora de innovar. Por otro lado, el uso de las Tics es un factor determinante en la innovación tecnológica (Lee et al., 2016), las Tics como herramienta para la innovación promocional requiere cobertura en banda ancha lo cual es una debilidad de La Guajira.

### **Sistema de categorías y variables efectivas para la gestión sostenible del turismo ecológico y cultural del departamento de La Guajira.**

Para establecer el sistema de categorías y variables que sustentarán el modelo de innovación como elemento de gestión sostenible del turismo ecológico y cultural en el departamento de La Guajira, se retoma el análisis realizado sobre el estado del arte de las metodologías o guías encontradas que vinculan al turismo con la innovación. Se realiza un análisis comparado de cada una de ellas considerando aspectos relativos al objetivo y estructura de los modelos, variables de estudio, y principales resultados y limitaciones de cada investigación (ver Anexo 3).

Se realizó el análisis cualitativo de los modelos identificados usando el software Atlas. Ti 8 mediante codificación abierta. Esto permitió la identificación de variables y categorías para la innovación de destinos sostenibles. El agrupamiento de las variables y definición de categorías

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

se realizó teniendo en cuenta los pasos de la teoría fundamentada (Fredman et al., 2012; Matteucci & Gnoth, 2017; Shafiee et al., 2019; Sthapit & Jiménez-Barreto, 2018).

Con base en la lectura de los 21 artículos escogidos según los criterios de inclusión descritos en la metodología, se realizó codificación abierta de análisis de contenido. Se identificaron quince variables y estas se agruparon en seis categorías: 1) satisfacción del cliente, 2) redes de colaboración, 3) gestión estratégica, 4) gobernanza, 5) desarrollo sostenible y 6) La tecnología. La Tabla muestra la frecuencia de las variables y categorías consideradas a partir del análisis de contenido.

De las categorías y variables descritas en la Tabla 7, es oportuno tener en cuenta para el Modelo de innovación del Turismo ecológico y cultural de La Guajira (MITEC), las variables con mayor frecuencia como la innovación de marketing, la participación del cliente, las relaciones público- privadas. En la categoría de Desarrollo sostenible conviene estudiar las dimensiones socioculturales, ambiental y la económica. A pesar de las fuertes limitaciones de La Guajira en materia de infraestructura tecnológica y cobertura de banda ancha (DANE, 2020), conviene incluir esta dimensión asociada al uso de las TIC en los procesos de innovación de marketing y de servicios turísticos que contribuyan a ir disminuyendo brechas en el uso de las Tics en relación con destinos maduros. Cabe resaltar que la crisis originada por la pandemia del Covid- 19 presento nuevas perspectivas y retos para la gestión del turismo en materia de seguridad ciudadana y gestión de las playas (Perillo et al., 2021) por lo que es pertinente incluir la mitigación de crisis en la gestión estratégica del turismo de La Guajira.

Por otra parte, el análisis situacional del turismo, el estado de la sostenibilidad y las debilidades en factores que posibiliten la innovación permite establecer las variables de 1) capital humano capacitado 2) financiamiento de la innovación 3) cooperación y alianzas entre actores

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

del turismo 4) gestión del conocimiento 5) creación de empleo y 6) conservación de los recursos naturales. Se sometieron a consideración del panel de expertos 24 variables agrupadas en 11 categorías y 3 dimensiones. El Anexo 14 muestra las variables sometidas al panel de expertos mediante un cuestionario en una escala de 0 a 3. En el Anexo 15 se especifican los expertos en materia turística que participaron en la Ronda de Panel Delphi. En el siguiente capítulo se presentan las categorías y variables de la propuesta del modelo de innovación para la gestión de un turismo ecológico y cultural en la Guajira, así como la estructura del modelo, los actores principales y a quienes va dirigido el MITEC.

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Tabla 7**

*Categorías y variables de los modelos de Innovación para el turismo sostenible a nivel internacional*

| Categorías                         | Satisfacción del cliente  | Redes de colaboración | Gestión estratégica     |             |                            |                      |                                 | Gobernanza              | Desarrollo sostenible     |                             |                         | Tecnología          |                     |                  |                       |
|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| Referencia                         | Participación del cliente | Motivación            | Estructura de las redes | Cooperación | Diseño de nuevos productos | Mitigación de Crisis | Infraestructura y accesibilidad | Innovación de Marketing | Participación comunitaria | Relaciones público-privadas | Dimensión sociocultural | Dimensión económica | Dimensión ambiental | Realidad virtual | Ciudades inteligentes |
| <i>Xie et al., 2020</i>            | x                         |                       |                         |             | x                          |                      |                                 |                         |                           |                             |                         |                     |                     |                  |                       |
| <i>Santos et al., 2020</i>         | x                         | x                     |                         |             | x                          |                      |                                 | x                       |                           |                             |                         |                     |                     |                  |                       |
| <i>Kuscer et al., 2017</i>         |                           |                       |                         |             | x                          | x                    | x                               | x                       | x                         |                             | x                       | x                   | x                   |                  |                       |
| <i>Sigalat et al., 2020</i>        |                           |                       |                         |             |                            |                      |                                 |                         | x                         | x                           | x                       | x                   | x                   | x                | x                     |
| <i>Broshi &amp; Mansfeld, 2021</i> |                           |                       |                         |             | x                          | x                    |                                 | x                       |                           |                             |                         |                     |                     |                  |                       |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <i>Brandão et al., 2020</i>         |   | x | x | x | x | x |   |   |   | x | x |
| <i>Shafiee et al., 2019</i>         |   |   |   |   | x |   | x | x | x |   | x |
| <i>Ruan et al., 2019</i>            |   |   |   |   |   |   |   | x | x | x |   |
| <i>Chim &amp; Batista, 2018</i>     |   |   | x | x | x | x |   |   |   |   |   |
| <i>Coban &amp; Yildiz, 2019</i>     |   |   |   | x | x | x | x |   |   |   |   |
| <i>Gajdošík et al., 2017</i>        |   | x | x |   |   |   | x |   | x |   |   |
| <i>Zhang et al., 2018</i>           | x |   |   |   |   |   |   |   | x |   |   |
| <i>Huang, 2018</i>                  | x | x |   |   |   |   |   |   |   | x |   |
| <i>Kubickova &amp; Martin, 2020</i> |   | x | x |   |   |   | x | x |   |   |   |
| <i>Sakshi et al., 2020</i>          | x | x | x |   |   |   |   |   |   |   | x |
| <i>Kim &amp; Hall, 2019</i>         | x | x |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Moreno et al., 2018</i>          | x |   | x | x |   |   | x | x |   |   |   |



MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|                                    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <i>Juschten et al.,</i><br>2019    | x        | x        |          |          |          |          |          | x        |          |          |          |          |          |          |          |
| <i>Kwiatkowski et al.,</i><br>2020 |          |          |          |          | x        | x        |          |          | x        |          | x        | x        |          |          |          |
| <i>Nurhayati et al.,</i><br>2019   |          |          |          |          |          |          | x        |          |          |          | x        | x        | x        |          |          |
| <i>Forradellas et al.,</i><br>2021 | x        |          |          |          | x        |          |          | x        |          |          | x        | x        |          |          |          |
| <b>Total</b>                       | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>3</b> |

*Nota.* La tabla muestra la frecuencia de las variables en los modelos que vinculan la innovación con el turismo sostenible a nivel internacional, elaborada a partir de la identificación de las categorías y variables encontradas en los modelos analizados. Elaboración propia, 2021.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)



**Capítulo IV. Modelo de Innovación para la Gestión de un Turismo Ecológico Cultural en el  
Departamento de La Guajira**



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

En este capítulo se discuten los principales hallazgos de la validación por expertos, se presenta la propuesta del modelo de innovación para la gestión de un turismo ecológico cultural en el departamento de La Guajira (MITEC), el cual propone dentro de sus etapas lineamientos en materia de políticas públicas y empresariales para el mejoramiento y sostenibilidad del destino. Finalmente, se identifican las ventajas y limitaciones del modelo MITEC en el departamento de la Guajira.

### **Categorías, variables y resultados de Panel Delphi para el diseño del MITEC**

La revisión sistemática de la literatura permitió establecer que la gestión sostenible de los destinos se puede agrupar en tres dimensiones: gobernanza, sostenibilidad e innovación. La gobernanza está compuesta por todas las variables que permiten una mayor participación de los actores turísticos y minimiza la necesidad de la gobernabilidad en la gestión del turismo. Esta dimensión incluye la participación comunitaria, las alianzas y redes de cooperación entre otras. La innovación turística abarca todos los procesos encaminados a establecer una mayor competitividad del destino y mejoramiento de la experiencia turística. La sostenibilidad turística permite que esos procesos innovadores se conviertan en mayores beneficios para la sociedad, mejor calidad de la oferta turística y conservación de los ecosistemas. La Tabla 3 muestra las variables propuestas para el MITEC y los resultados del panel de expertos.

El consenso de expertos permitió establecer un total de 23 variables con un porcentaje igual o superior al 75%. A pesar de que la técnica Delphi sugiere al menos dos rondas, el consenso de la 1era ronda en 23 de las 24 variables permitió que una ronda era suficiente para establecer el sistema de categorías y variables del MITEC.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Tabla 3

*Consenso de expertos, dimensiones, categorías y variables del MITEC*

| DIMENSIÓN                       | CATEGORIAS              | VARIABLES  | Promedio | Consenso % |
|---------------------------------|-------------------------|--|----------|------------|
| <b>Innovación Turística</b>     | Innovación de marketing | · Proyección de la imagen del destino.   | 3        | 100,00%    |
|                                 | Innovación de productos | · Cultura como elemento central de la creatividad  | 3        | 91,67%     |
|                                 |                         | · Cosmovisión y autenticidad de la experiencia   | 3        | 100,00%    |
|                                 |                         | · Adición de atributos a la experiencia  | 2        | 83,33%     |
|                                 | Innovación de servicios | · Uso de energías renovables no convencionales   | 2        | 75,00%     |
|                                 |                         | · Construcción de infraestructura turística verde.                                       | 2        | 83,33%     |
|                                 | Innovación tecnológica  | · Utilización de la realidad virtual y aumentada para promocionar atractivos turísticos. | 2        | 75,00%     |
| <b>Sostenibilidad turística</b> | Ambiental               | · Educación ambiental  | 3        | 100,00%    |
|                                 |                         | · Gestión del agua   | 2        | 75,00%     |
|                                 |                         | · Mitigación de la erosión costera   | 2        | 66,67%     |
|                                 | Económica               | · Creación de empleo a comunidad local   | 3        | 100,00%    |
|                                 |                         | · Mantenimiento de atractivos ecológicos y culturales.                                   | 3        | 83,33%     |
|                                 | Social                  | · Incorporar la participación local activa de las comunidades étnicas y no étnicas       | 3        | 91,67%     |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| DIMENSIÓN                   | CATEGORIAS                               | VARIABLES   | Promedio | Consenso % |
|-----------------------------|--|---|----------|------------|
| <b>Gobernanza turística</b> |  | · Aumento del capital humano capacitado   | 3        | 91,67%     |
|                             | Participación comunitaria                | · Empoderamiento de la comunidad local.   | 3        | 83,33%     |
|                             |  | · Asociaciones turísticas comunitarias.   | 3        | 83,33%     |
|                             | Confianza entre actores                  | · RSE   | 2        | 75,00%     |
|                             |  | · Valores éticos.   | 2        | 83,33%     |
|                             | Instrumentos políticos e Institucionales | · Políticas de financiamiento gubernamental.  | 2        | 83,33%     |
|                             |  | · Apoyo gubernamental.  | 2        | 83,33%     |
|                             |  | · Asesoramiento y consultoría de investigación.                                     | 3        | 91,67%     |
|                             | Redes de colaboración                    | · Asociaciones entre el clúster turístico (transporte, gastronomía, hospedaje etc.) | 3        | 100,00%    |
|                             |  | · Comunidad- empresarios  | 3        | 91,67%     |
|                             |  | · Empresario-gobierno comunidad.  | 3        | 91,67%     |

*Nota.* La tabla muestra el consenso de expertos en cuanto a las variables propuestas para el MITEC. Elaboración propia, 2021.

En la dimensión de innovación turística cinco variables obtuvieron un consenso mayor al 80% y las categorías del uso de energías renovables no convencionales, así como la utilización de realidad aumentada y simulación tecnológica obtuvieron un 75% de consenso, estas variables

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

se conservan en el MITEC sugiriendo la utilización de estas, pero no siendo el eje central de la innovación puesto que estas contribuyen a la ecoinnovación turística (García-Pozo et al., 2016) y la innovación tecnológica en los destinos. La proyección de la imagen del destino a través de la innovación de marketing (Gardiner & Scott, 2018) donde se visiona a La Guajira como un destino ecológico y cultural obtuvo el 100% de consenso, lo cual debe estar dirigido a la construcción de un imaginario colectivo que promocióne los valores ecológicos y culturales del destino (Gebreegziabher et al., 2019).

La innovación de productos conviene estar concentrada en establecer la cultura como elemento central de la creatividad (Laranjeira & Laranjeira, 2017). Los elementos culturales, cosmovisión y la autenticidad en la experiencia turística contribuyen a la memorabilidad de esta y se convierte en factor de atracción para visitantes nacionales y extranjeros (Rodríguez et al., 2017) Así, la innovación de productos debe estar dirigida a la adición de atributos a la experiencia que resalten la identidad cultural y paisajística de la región, no necesariamente a experiencias totalmente nuevas. La innovación de servicios en La Guajira debe estar concentrada a la construcción de infraestructura turística verde, la utilización de materiales sostenibles, conservación de elementos de construcción de las viviendas típicas de la región, así como innovación encaminada al uso y gestión del agua (C. Li & Chen, 2020), energía entre otras. En la innovación de servicios conviene establecer la utilización de las Tics (Dickinson et al., 2017) para una mejor atención al cliente y la cooperación entre actores, aunque sujeto al aumento de la cobertura de banda ancha en las zonas rurales de La Guajira.

En la dimensión de sostenibilidad del turismo cuatro variables obtuvieron un consenso superior al 80%. Sin embargo, la variable mitigación de la erosión costera no obtuvo el consenso de los expertos, por tanto, fue excluida. La gestión del agua obtuvo un 75% de consenso. La

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

sostenibilidad ambiental debe concentrarse en estrategias de educación ambiental (Mendes et al., 2019) dentro de la experiencia turística que permitan concientización de la necesidad de conservar los recursos naturales e inciten a un comportamiento pro sostenible de turistas y residentes. Del mismo modo la sostenibilidad económica (Orenstein & Shach-Pinsley, 2017) se puede efectuar a través de creación de empleo formal para población residente y la generación de recursos monetarios para el mantenimiento de los atractivos ecológicos (Mendes et al., 2019) y preservación de la cultura.

Para que el turismo en La Guajira sea socialmente sostenible debe contribuir al bienestar de la población por lo que se debe permitir la participación comunitaria en su planificación y gestión y contar con una población local capacitada para asumir empleos formales de la actividad turística (Pirlone & Spadaro, 2017). Por último, se estableció en la dimensión de la gobernanza turística ocho variables que obtuvieron el consenso de expertos con más del 80%. La RSE (Responsabilidad Social empresarial) obtuvo el 75% del consenso lo que está encaminado a liderar estrategias de innovación social por parte de los operadores turísticos (Martini et al., 2017). La gobernanza turística en La Guajira se puede gestionar mediante una mayor confianza entre los actores para establecer alianzas y redes de colaboración (Zach & Hill, 2017a). Tomando como punto de partida la capacitación en gestión del destino para hacerle frente al liderazgo y autonomía en la toma de decisiones y cooperación empresarial (Shafieisabet & Haratifard, 2020).

Así del sistema de categorías y variables antes mencionado se propone el MITEC, estructurado en fases donde intervienen las variables y categorías.

### **Propuesta del MITEC para La Guajira**

El modelo de innovación para la gestión de turismo ecológico - cultural en La Guajira, por sus siglas conocido como MITEC, es diseñado con base en el sistema de categorías y

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

variables validadas mediante opinión de expertos, apoyado por los resultados de la innovación y la sostenibilidad en el turismo. Como el desarrollo local de La Guajira debe estar acorde con las particularidades del territorio, y dado el componente étnico de la región, se evidencia la necesidad de elaborar un modelo compuesto por fases y etapas para su mayor interacción.

El Modelo MITEC en La Guajira está conformado por cuatro fases: La fase I: Generación de ideas y diseño; la Fase II: Transformación a procesos sostenibles, la fase III: Gobernanza turística y la fase IV: Revitalización de la visión ecológica y cultural del destino. La estructura del MITEC se muestra en la Figura . Donde el departamento de La Guajira figura como principal destino ecológico y cultural en Colombia. El modelo toma como eje central la agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible (Azcárate et al., 2019). Las cuatro fases del MITEC, tiene como pilares los avances sustanciales para el cumplimiento de los ODS desde la perspectiva del desarrollo turístico sostenible. En la Tabla 22 se presenta las fases, etapas, lineamientos y ODS del MITEC sustentada en las categorías y variables definidas por la autora, las cuales fueron validadas por los expertos según la técnica del Panel Delphi (Hsu & Sandford, 2007; Mukherjee et al., 2015).

**Tabla 2**

### *Fases, etapas y lineamientos del MITEC*

| Fases  | Etapas                            | Descripción de lineamientos   | ODS  |
|--|-----------------------------------|---|--|
| <b>Fase I: Generación de ideas y diseño de productos</b> | 1.1. Identificación de objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un diagnóstico identificando fortalezas y debilidades.</li> <li>✓ Utilizar la gestión del conocimiento y la investigación para plantear soluciones innovadoras o potenciar una oportunidad de mercado.</li> </ul> | ODS 4. Educación de calidad<br><br>ODS 5. Igualdad de genero |



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Fases   | Etapas  | Descripción de lineamientos   | ODS   |
|---|---|---|---|
|   | 1.2. Innovación de productos y/o adición de atributos a los productos existentes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar atributos que mejoren la experiencia, resaltando la cultura y la naturaleza.</li> <li>✓ Desarrollar nuevas rutas y circuitos turísticos con atractivos turísticos poco reconocidos.</li> <li>✓ Proponer ruta turística eco cultural de La Guajira (SNSM- SFF-PNM)</li> </ul> | ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico  |
|   | 1.3. Financiamiento de la innovación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar políticas de financiamiento y apalancamiento de la inversión para realizar las estrategias de innovación planificadas.</li> <li>✓ Establecer alianzas y redes estructurales para financiar productos innovadores.</li> </ul>  |   |
|   | 1.4. Fortalecimiento de la infraestructura turística                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer estrategias para el mejoramiento y optimización de los recursos turísticos.</li> <li>✓ Liderar procesos de requerimientos para mejorar los servicios públicos.</li> </ul>   |   |
| <b>Fase II:<br/>Transformación a<br/>Procesos<br/>sostenibles</b> | 2.1. Innovación social  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivar a las comunidades a ser autónomas para generar emprendimientos turísticos sostenibles.</li> <li>✓ Creación de empleo formal a la comunidad local.</li> </ul>   | ODS 6. Aguas limpias<br><br>ODS 9. Industria, innovación e infraestructura<br><br>ODS 11. Ciudades inteligentes<br><br>ODS 13. Acción contra el clima |
|   | 2.2. Uso eficiente del agua   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar estrategias de uso eficiente del agua en el servicio turístico.</li> <li>✓ Capacitar al turista acerca del cuidado de las playas y ríos.</li> </ul>   |   |
|   | 2.3. Mantenimiento de los atractivos turísticos.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer recursos financieros del turismo con destinación al mantenimiento de los atractivos turísticos eco culturales.</li> </ul>   |   |
|   | 2.4. Conservación del ecosistema.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estrategias de educación ambiental dentro de la experiencia turística que</li> </ul>   |   |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Fases   | Etapas   | Descripción de lineamientos  | ODS   |
|---|--|--|---|
|   |  | <p>promocionen los valores ecológicos y culturales de La Guajira.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consentir el uso de energías renovables no convencionales para transformar los procesos del servicio turístico como el mínimo impacto en los recursos naturales.</li> </ul>                               |   |
| <b>Fase III:<br/>Gobernanza<br/>Turística</b>                                     | 3.1. Capacitación de la comunidad local y operadores turísticos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar a las comunidades locales acerca de la planificación y gestión turística sostenible.</li> </ul>   | ODS 10. Reducción de desigualdades<br><br>ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos |
|   | 3.2. Incentivar la participación comunitaria.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivar a las comunidades a ser autónomas en la gestión del destino.</li> <li>✓ Liderar procesos de consulta para la planificación de los destinos.</li> <li>✓ Fomentar los valores éticos dentro de la población local.</li> </ul>   |   |
|   | 3.3. Redes de colaboración empresarial.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fomentar la creación de asociaciones turísticas de la comunidad local y empresarial.</li> <li>✓ Realizar alianzas para la monitorización de la sostenibilidad turística.</li> </ul>   |   |
|   | 3.4. Alianzas público-privadas.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar alianzas entre los diversos actores para realizar la planificación y gestión de turismo.</li> <li>✓ Establecer políticas públicas que favorezcan la participación local comunitaria.</li> </ul>  |   |
| <b>Fase IV:<br/>Revitalización de la visión ecológica y cultural del destino.</b> | 4.1. Mejoramiento de la imagen del destino a partir de la innovación de marketing y el uso de tecnología | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar estrategias promocionales a través de las redes sociales para mejorar la imagen del destino.</li> <li>✓ Promocionar los valores ecológicos y culturales de La Guajira</li> <li>✓ Utilizar la realidad virtual y simulación de atractivos turísticos como un</li> </ul> | ODS 12. Producción y consumo responsable<br><br>ODS 14. Vida submarina              |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Fases | Etapas  | Descripción de lineamientos  | ODS                                       |
|-------|---|--|---|
|       |   | <p>producto complementario y promocional del turismo ecológico y cultural.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer rutas virtuales a través de aplicaciones tecnológicas.</li> </ul>   | <p>ODS 15. Vida ecosistemas terrestre</p> |
|       | <p>4.2. Seguridad turística y accesibilidad al destino.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instruir al turista de la situación social del destino.</li> <li>✓ Establecer estrategias a través de alianzas entre operadores turísticos y transporte.</li> <li>✓ Monitorizar las visitas a los atractivos turísticos</li> <li>✓ Aumentar los guías turísticos certificados</li> <li>✓ Plan de seguridad vial a los atractivos turísticos.</li> </ul>                                   |   |
|       | <p>4.3. Formalización del sector.</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un censo de la comunidad local residente en los atractivos turísticos ecológicos y culturales.</li> <li>✓ Capacitar a guías turísticos pertenecientes a la comunidad local y certificarlos.</li> <li>✓ Organizar a los operadores turísticos por zona de influencia.</li> <li>✓ Verificar la actividad de los operadores turísticos y su rol en el clúster turístico.</li> </ul> |   |
|       | <p>4.4. Satisfacción del cliente</p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer estrategias de evaluación y monitorización de la satisfacción del turista.</li> <li>✓ Realizar encuestas de satisfacción de visitantes.</li> <li>✓ Establecer puntos de información y atención a turistas.</li> </ul>  |   |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

*Nota.* La tabla muestra la descripción de cada etapa del MITEC que representa los lineamientos para el mejoramiento de la ATEC en el departamento de La Guajira. Elaboración propia, 2021.

Las fases, los actores que participan y los medios de verificación en cada fase se describen de manera detallada a continuación:

### **Fase I: Generación de ideas y diseño de productos**

El MITEC empieza con un análisis situacional de la empresa o destino, mediante identificación de factores internos y externos. Esta fase comprende la intención y puesta en marcha de la creatividad de los actores del turismo para desarrollar una solución a un problema o un objetivo propuesto para la gestión turística. A través del desarrollo de productos turísticos que permitan una valorización de los aspectos ecológicos y culturales del destino. Esta fase comprende las etapas de: 1) establecimiento de objetivos 2) diseño del nuevo producto turísticos o la adición de atributo 3) Mejoramiento de la infraestructura turística y 4) establecimiento de financiamiento. La definición de una marca para La Guajira como destino sostenible debe ser guiada por la gestión del conocimiento en las tendencias turísticas y la necesidad de un comportamiento sostenible de los actores turísticos. Para el cumplimiento de esta fase se hace necesario un capital humano capacitado que lidere procesos de emprendimiento y educación ambiental. De igual manera se propone un fondo de financiamiento de la innovación turística de orden departamental.

### **¿Cómo hacerlo?**

- Realizando investigaciones previas y aplicadas
- Capacitando al personal del área de influencia

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

- Adoptando las Tics con internet de alta cobertura
- Inclusión en los presupuestos territoriales

### **¿Quién lo hace?**

- Institutos de investigación y/o academia, entes territoriales y empresa privada (agencias de viaje y demás operadores turísticos)

### **¿Cuándo lo hace?**

- Cuando detectan las necesidades de mejora
- Cuando las investigaciones aplicadas las emanen en sus sugerencias
- Por las necesidades de la región, población y empresarios

### **¿Quiénes participan?**

- Desde los entes territoriales, empresas privadas y comunidad en general

### **¿Qué medios utiliza?**

- Las alianzas gubernamentales con la empresa privada y comunidad adyacente
- Universidades
- Centros de investigación
- Cámara de comercio
- Entidades adscritas al Ministerio de Turismo

### **¿Medios de control o verificación?**

- Indicadores de gestión
- Actividades planificadas Vs actividades realizadas

- Informe de gestión

### **Fase II: Transformación a procesos sostenibles**

Una vez generadas ideas de experiencia y productos turísticos se consideran esencial una fase de valorización del destino a través de estrategias de posicionamiento por medio del uso de las Tics y las redes de confianza establecidas entre los actores turísticos. De la mano del crecimiento de otros sectores se debe establecer sinergias entre las capacidades de la infraestructura turística, accesibilidad a los atractivos turísticos. Disponibilidad de transporte y mantenimiento de los recursos naturales. En esta fase los procesos turísticos tienden a su transformación a sostenibles, procurando el mínimo impacto a los recursos naturales y optimizando los recursos escasos mediante su uso eficiente. Y se desarrolla en las etapas de 1) Innovación social, 2) Estrategias de uso eficiente del agua, 3) destinación de recursos al mantenimiento de atractivos ecológicos y culturales 4) Estrategias de educación ambiental para la conservación de ecosistemas. En esta fase los órganos encargados de la conservación de los ecosistemas como Corpoguajira y Parques nacionales lideran proyectos para que los actores del turismo desarrollen sus roles de una manera sostenible.

### **¿Cómo hacerlo?**

- Alianzas tripartitas (Corpoguajira y/o parques nacionales/universidad/empresa privada)
- Implementación de políticas públicas en materia de cobertura en internet
- Inclusión en los presupuestos público y privados

### **¿Quién lo hace?**

- Entes territoriales ambientales, empresa privada y universidad

**¿Cuándo lo hace?**

- Por solicitud de las partes involucradas por deterioro o invasión de los recursos naturales sin autorización previa (gobierno, comunidad adyacente, ciudadanía en general y/ empresarios)
- Cuando las investigaciones aplicadas arrojan mejoras sustanciales
- Por las necesidades de la región, población y empresarios

**¿Quiénes participan?**

- Entes territoriales, empresas privadas y comunidad en general

**¿Qué medios utiliza?**

- Las alianzas gubernamentales con empresa privada
- Universidades
- Centros de investigación
- Corpoguajira- parques nacionales
- Comunidad en general

**¿Medios de control o verificación?**

- Indicadores de gestión
- Indicadores de sostenibilidad
- Informe de gestión

**Fase III: Gobernanza Turística**

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

La gestión turística de La Guajira debe contar con la participación de los actores claves en el turismo. Así se deben establecer redes de cooperación sustentadas en la confianza y sinergias entre diversos sectores. La participación comunitaria para llevar a consideración los aspectos relacionales entre la comunidad, la ATEC y los recursos naturales en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad, permitirá que la innovación no interfiera en el pleno desarrollo social, ambiental o económico. Es de suma importancia que cada uno de los actores se apropie no solo de su interés en el desarrollo turístico sino por el contrario que compartan un interés común hacia el turismo sostenible. En el Anexo 17 muestra los actores del MITEC en el departamento de La Guajira. Esta fase comprende las etapas de 1) capacitación a la comunidad local y empresarios 2) Creación de emprendimientos y fomento del empleo local, 3) Creación de asociaciones turísticas empresariales y 4) alianzas público- privadas.

### **¿Cómo hacerlo?**

- Aplicación de las leyes, normas o decretos encaminados a fortalecer la activada turística, ecológica y cultural

### **¿Quién lo hace?**

- Entes territoriales

### **¿Cuándo lo hace?**

- El gobierno central en conjunto con los empresarios, generan o proponen mejoras a través de la generación o explotación de la actividad turística, salvaguardando estos mismos sitios

### **¿Quiénes participan?**



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

- Empresas privadas, universidades y comunidad en general

### **¿Qué medios utiliza?**

- Alianzas con la empresa privada, Universidades, Centros de investigación, Cámara de comercio y Comunidad en general

### **¿Medios de control o verificación?**

- Indicadores de gestión
- Numero de alianza planificadas vs Numero de alianza alcanzadas
- Informe de gestión
- Actividades planificadas Vs Actividades alcanzadas o realizadas

### **Fase IV: Revitalización de la visión ecológica y cultural del Destino**

En la última fase la gobernanza guiada por una participación comunitaria puede lograr que el planteamiento de interés común logre consolidar alianzas sólidas que favorezcan la cooperación entre actores para guiar una política pública, encaminada a la revitalización de la visión ecológica del destino a nivel internacional y nacional. La conectividad y un cliente satisfecho pueden hacer expansiva la imagen de La Guajira como destino ecológico-cultural, con una identidad cultural definida, con atractivos turísticos conservados y medios de vida más sostenibles para comunidades locales. De la misma manera el MITEC propone lineamientos para el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el desarrollo sostenible en el Anexo 19 se especifican los lineamientos estratégicos con respecto a cada ODS para realizar contribuciones desde la ATEC que acerquen más al departamento de La Guajira a su cumplimiento. Comprende las etapas de 1) Mejoramiento de la imagen del destino a partir de la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

innovación de marketing y el uso de tecnología, 2) Seguridad turística y accesibilidad al destino, 3) Formalización del sector y 4) Satisfacción del cliente.

### **¿Cómo hacerlo?**

- Realizando seguimiento a la aplicación de la norma en la gestión del turismo y la conservación ambiental

### **¿Quién lo hace?**

- Entes territoriales

### **¿Cuándo lo hace?**

- Periódicamente (según planificación)

### **¿Quiénes participan?**

- Empresas privadas, universidades y comunidad en general

### **¿Qué medios utiliza?**

- Cotejo de la norma vs su aplicabilidad

### **¿Qué medios utiliza?**

- Auditorias previas.
- Estudios preliminares
- Investigaciones planificadas

### **¿Medios de control o verificación?**

- Indicadores de gestión
- Número de visitantes planificados vs número de visitantes acogidos en los sitios turístico.
- Informe de gestión

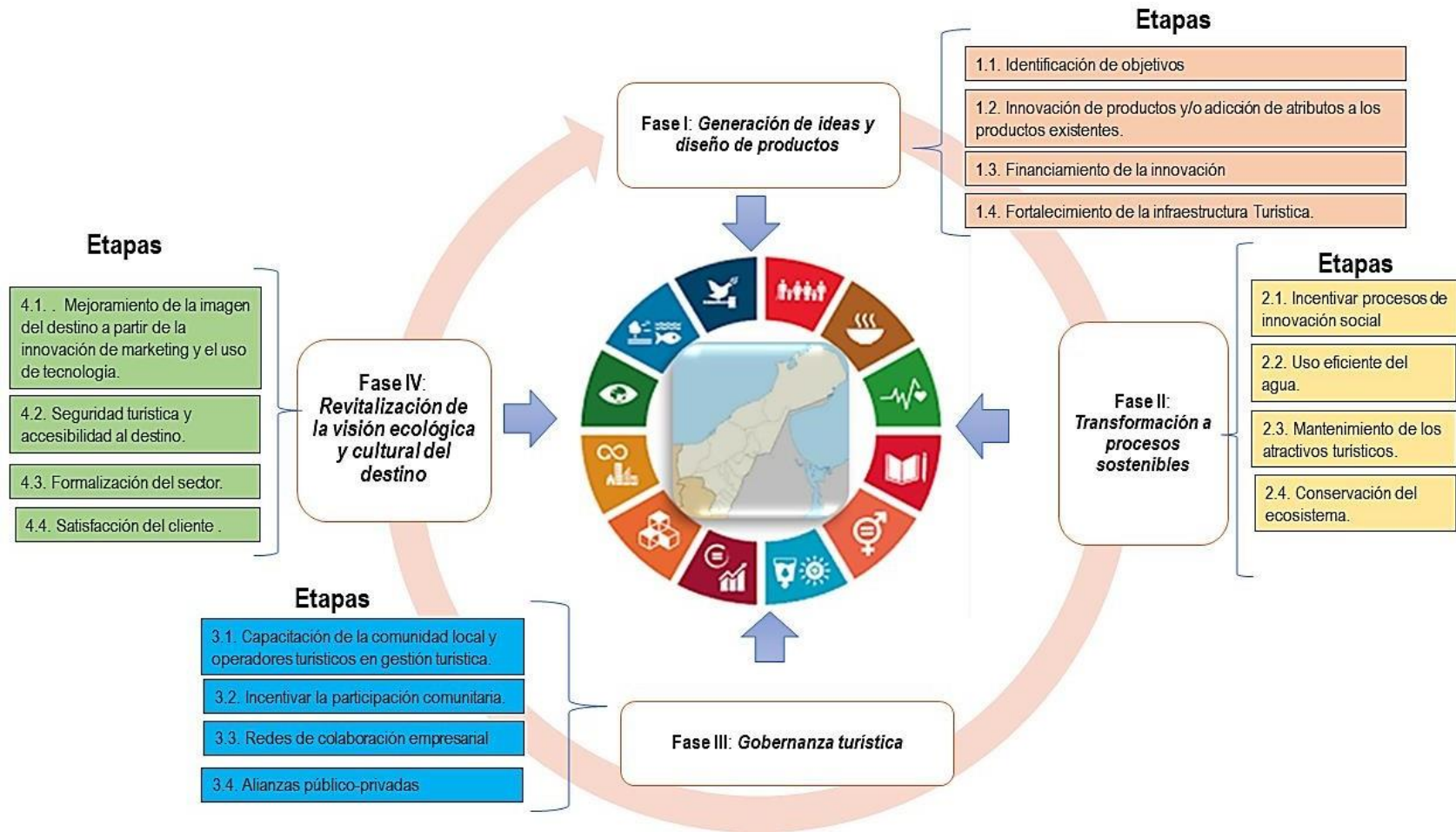
## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

El modelo MITEC incorpora la participación local activa de las comunidades étnicas y no étnicas, proponiendo estrategias para potencializar los beneficios culturales, sociales, económicos y medioambientales del turismo para la región. Del mismo modo, se considerarán las alianzas administrativas de orden público-privado encaminadas a fortalecer la innovación, en conjunción con el sistema turístico del departamento guajiro, los cuales se identifican como factores claves en la preservación del destino. El nuevo modelo se convertirá en una oportunidad para el engranaje institucional necesario desde la investigación y el desarrollo turístico regional. Permitiendo superar las dificultades que implica la insostenibilidad y des potencialización que actualmente tiene la actividad turística en La Guajira colombiana. A continuación, se presenta la estructura del MITEC.

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Figura 1

Modelo de Innovación para el turismo ecológico y cultural en La Guajira MITEC



Nota. La figura muestra gráficamente la estructura del MITEC en fases y etapas. Elaboración propia, 2021.

### **Ventajas y desventajas del modelo de innovación para la gestión turística sostenible diseñado para el departamento La Guajira**

A continuación, se describen las fortalezas y debilidades que sobre el modelo diseñado han sido identificadas.

#### **Fortalezas del modelo**

1. El modelo tiene como eje central los 17 ODS los cuales conforman la columna vertebral.
2. Favorece las alianzas aportando al ODS-17 y atiende los temas de políticas públicas-innovación-financiamiento. Se considerarán las alianzas administrativas de orden público-privado encaminadas a fortalecer la innovación, en conjunción con el sistema turístico del departamento guajiro, los cuales se identifican como factores claves en la preservación del destino.
3. Impulsa la construcción de infraestructura turística verde, el uso de energías renovables no convencionales y la conservación del patrimonio cultural de los destinos contribuye a que estos asentamientos y ciudades sean más resilientes e inclusivos. (ODS 11).
4. Incorporar la participación local activa de las comunidades étnicas y no étnicas, proponiendo estrategias para potencializar los beneficios culturales, sociales, económicos y medioambientales del turismo para las regiones de los municipios.
5. Promueve los atractivos ecológicos, culturales, costumbres, gastronomía y música local, derivada de la presencia en la zona de las comunidades indígenas, como el principal atractivo turístico del departamento (paisajes naturales exóticos, etc.)
6. Impulsa la imagen de La Guajira como destino ecológico y cultural a través de plataformas tecnológicas y el uso de la Tics.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

7. Resalta el valor diferencial de La Guajira como un destino turístico que promueve los valores culturales y la conservación de los ecosistemas.

### **Debilidades del modelo**

1. Necesitará desarrollar mecanismo de monitoreos o mediciones del avance.
2. Podrá perfeccionarse si emplea indicadores para medir los progresos en materia de desarrollo sostenible.
3. Debe sustentarse en una estrategia de apoyo que favorezca la creación de nuevas capacidades de empleo.
4. Requiere para su implementación de un capital humano capacitado tanto étnico como no étnico.
5. Debe ir de la mano del crecimiento de otros sectores con el uso de energías no convencionales en el turismo. Aumento de la tasa de cobertura de conectividad, servicios públicos (salud, disposición de desechos sólidos, educación y gestión del agua).
6. Deberá contar con iniciativas de financiamiento gubernamental y acompañamiento a empresarios del sector por parte de los entes gubernamentales.
7. Necesitará par su validación y monitoreo de un observatorio departamental de análisis e investigación turística con la participación de la academia, la dirección de turismo, Corpoguajira y Parques Nacionales con emisión de datos estadísticos de la ATEC en La Guajira.

### Conclusiones

A partir del análisis y discusión de los resultados se establecen las siguientes conclusiones de la investigación en referencias a los objetivos.

1. En referencia al diagnóstico de la actividad turística ecológica y cultural en La Guajira:

La imagen del destino a nivel nacional e internacional se percibe como un destino inseguro y con una población altamente vulnerable. Además, las estrategias de promoción del destino no son congruente con la visión ecoturística del departamento que se plasman en los documentos institucionales. El desarrollo de la actividad turística en el departamento de La Guajira es débil. Persisten las debilidades relativas a la infraestructura turística y ausencia de capital humano capacitado. Existe desarticulación en el sistema turístico sostenible, marcado por la falta de direccionamiento a nivel de los municipios con vocación turística. La descripción y diagnóstico de la actividad turística del departamento de La Guajira permitió identificar 16 fortalezas, 20 debilidades, 14 amenazas y 21 oportunidades.

2. En cuanto a la sostenibilidad de la ATEC de La Guajira se concluye lo siguiente.

Las comunidades en zonas de influencia de los atractivos turísticos no perciben suficientes beneficios de la ATEC, lo que no permite el equilibrio de la dimensión social de la sostenibilidad. El turismo actualmente no incentiva a la conservación de los ecosistemas y el bienestar de la población local, a través de educación ambiental y promoción de valores ecológicos y culturales. No existe una sinergia entre los actores del turismo: empresas, academia centros de investigación y entes territoriales en la gestión del conocimiento para el desarrollo y competitividad del turismo. El análisis del estado de la sostenibilidad de los principales atractivos turísticos ecológicos y culturales del departamento de La Guajira, considerando la

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

percepción de los actores que interviene en el desarrollo de la actividad turística arrojó como resultado un bajo desarrollo turístico del destino. Los residentes locales no perciben los beneficios que esperan de las riquezas naturales de sus lugares de origen. A partir del peso de los indicadores se identifica el estado de la sostenibilidad de la ATEC en la Guajira colombiana, el cual arrojó un valor calculado de 53,17 es decir suficiente o simplemente sostenible. A pesar de que el estado de la sostenibilidad turística se cataloga como suficiente, existe una tendencia a bajar, por tanto, es necesario seguir monitoreando esta actividad para evitar el declive y desgaste de los atractivos turísticos.

### 3. En materia de innovación turística se presentan las siguientes conclusiones:

No existe apoyo gubernamental a los operadores turísticos para la mitigación de la crisis ocasionada por la Covid-19. Es necesario la capacitación a operadores turísticos en materia de financiamiento, innovación y sostenibilidad. El sector turístico no se encuentra debidamente actualizado, existen empresas que se encuentran inactivas y otras en duplicidad de razón social, por tanto, es necesario realizar una depuración y rectificación del RNT (Registro Nacional Turístico).

No existen monitorización de las estadísticas departamentales del turismo, al igual que un sistema de innovación turística con la participación de diversos actores del turismo

Los factores que determinan la innovación como el uso de la tecnología, el financiamiento, las alianzas y redes de colaboración necesitan fortalecerse mediante el fomento de la cultura y motivación para innovar en las empresas del sector turístico. Los gerentes de las agencias de viajes identifican la importancia de la innovación para el crecimiento de su empresa, pero



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

persisten en ofertar experiencias tradicionales a los turistas. La diversificación debe ser un elemento esencial para que un turista tenga la intención de regresar a La Guajira.

Sobre los factores de innovación se hallaron fuertes debilidades en el financiamiento y apoyo gubernamental a los operadores turísticos, de ahí que las empresas cuenten con baja liquidez para invertir en innovación. El uso de las Tics es un factor determinante en la innovación tecnológica, sin embargo, las Tics como herramienta para la innovación promocional requiere cobertura en banda ancha lo cual es una debilidad de La Guajira

### 4. Con respecto al Modelo de Innovación para la gestión de un Turismo Ecológico y Cultural MITEC:

Se formularon el sistema de categorías y variables que sustentan el MITEC a partir de la revisión bibliográfica de modelos de innovación en el turismo sostenible y enriquecidas con los resultados y análisis del desempeño de la sostenibilidad y la innovación empresarial. Quedo estructurado en seis categorías y veintitrés variables validadas por expertos a nivel internacional, nacional y local. El MITEC está integrado en cuatro fases y 16 etapas (4 etapas por cada fase). Cada etapa del MITEC comprende lineamientos estratégicos para los entes gubernamentales, los operadores turísticos, la academia, la comunidad local y principalmente los gestores del destino promociónen los valores del turismo ecológico y la preservación de las tradiciones culturales de la región, mejoren la calidad de la oferta turística y generen bienestar a las comunidades en las zonas de influencia a los atractivos turísticos. Además, el MITEC incluye lineamientos estratégicos integrales para avanzar en el cumplimiento de los ODS y contribuir a la Agenda 2030 en el departamento de La Guajira. Paralelamente se identifican hasta el momento 7 debilidades, las cuales podrán aumentar o disminuir cuando se confirme el modelo.

### **Recomendaciones**

Luego de concluir esta investigación se sugiere a los actores del turismo en el departamento de La Guajira las siguientes recomendaciones.

- Validar el modelo propuesto para el departamento de La Guajira para probar su efectividad, mediante la puesta en marcha de los lineamientos definidos en el presente modelo. Implementar y hacerle seguimiento al modelo de innovación para la gestión turística sostenible diseñado para el departamento de La Guajira.
- Realizar alianzas estratégicas entre lo gubernamental (Gobernación de La Guajira; Corpoguajira; Parques nacionales), la academia (Instituciones de educación superior públicas y privadas; la escuela básica y media; el Sena) y la empresa privada (operadores turísticos, hoteles, agencias de viajes entre otros) en procura de capacitar en: i) temas ambientales ii) atención al cliente iii) creación y administración de empresas turísticas iv) manejo de recursos públicos en procura de conservación ambiental v) innovación de experiencias.
- Para el mejoramiento de la infraestructura turística conviene gestionar por el gobierno departamental ante el ente competente nacional en la creación de vías secundarias o terciarias con el fin de hacer más asequible los atractivos turísticos al visitante. Mejorar los esquemas de seguridad pública en los sitios turísticos.
- Definir un sistema de innovación turística para el departamento de La Guajira que permita la gestión del conocimiento, financiamiento y gobernanza en la planeación y desarrollo de este sector. Un sistema de innovación turística departamental permitirá mayores sinergias en la toma de decisiones y solución a los problemas y retos del turismo sostenible en la región. De igual manera la redes estructurales y alianzas entre los actores

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

que conforman el sistema de innovación departamental aunado a la participación del Ministerio de Turismo, Cultura y Min Ciencias consolidarán procesos de cooperación en la gestión sostenible del destino. Conviene establecer futuras mediciones a la innovación y sostenibilidad de la actividad turística con el fin de establecer niveles de progresos o retrasos en estos ámbitos. Se recomienda la utilización de los instrumentos presentados en esta investigación o definir nuevos instrumentos que superen las limitaciones de los ya aplicados. La monitorización en el corto y mediano plazo de la ATEC es esencial para la gestión sostenible de La Guajira.

- Gestionar ante los entes públicos y privados beneficios de la ATEC para las comunidades en zonas de influencia de los atractivos turísticos que no perciben suficiente apoyo económico con el fin de mantener el equilibrio de la dimensión social de la sostenibilidad. Gestionar apoyo gubernamental a los operadores turísticos para la mitigación de la crisis ocasionada por la Covid-19.
- Finalmente, en La Guajira se debe establecer mayores instrumentos que posibiliten la gobernanza del destino. La capacitación a la comunidad local tanto étnica como no étnica y a los operadores turísticos representa una puerta para que la sociedad y el sector empresarial se empoderen a liderar procesos de sostenibilidad e innovación turística. Para ello es imprescindible el apoyo gubernamental para mejorar el capital humano capacitado y promover la formalización del sector.

### Referencias

- Abbas, Jaffar, Zhang, Q., Hussain, I., Akram, S., Afaq, A., & Shad, M. A. (2020). Sustainable innovation in small medium enterprises: The impact of knowledge management on organizational innovation through a mediation analysis by using SEM approach. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062407>
- Abbas, Jawad, & Sağsan, M. (2019). Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis. *Journal of Cleaner Production*, 229, 611–620. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.05.024>
- Abdurahman, A. Z. A., Ali, J. K., Khedif, L. Y. B., Bohari, Z., Ahmad, J. A., & Kibat, S. A. (2016). Ecotourism Product Attributes and Tourist Attractions: UiTM Undergraduate Studies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 360–367. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.388>
- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización origen y evolución del turismo*.
- Ahmad, W., Kim, W. G., Anwer, Z., & Zhuang, W. (2020). Schwartz personal values, theory of planned behavior and environmental consciousness: How tourists' visiting intentions towards eco-friendly destinations are shaped? *Journal of Business Research*, 110(November 2018), 228–236. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.01.040>
- Alcaldía Distrital de Riohacha. (2013). *Plan Sectorial de Turismo Riohacha 2013- 2022*.
- Angola, A. C. (2019). Ordenamiento Territorial Costero y Marino de La Guajira desde la Diversidad Cultural. *Revista Desenvolvimento, Fronteiras e Cidadania*, 8(2), 190–210.
- Astigarraga, E. (2010). El Método Delphi. *Universidad de Deusto Facultad de Ciencias*

*Económicas y Empresariales, San Sebastián (España).*

Azcárate, T., Benayas, J., Nerilli, G., & Justel, A. (2019). *Guía para un turismo sostenible. Retos y criterios para la evaluación del sector turístico ante la agenda 2030*. 1–66.

Babii, A., & Nadeem, S. (2021). *El turismo en el mundo tras la pandemia*. 26 de Febrero.

<https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>

Bachi, L., Ribeiro, S. C., Hermes, J., & Saadi, A. (2020). Cultural Ecosystem Services (CES) in landscapes with a tourist vocation: Mapping and modeling the physical landscape components that bring benefits to people in a mountain tourist destination in southeastern Brazil. *Tourism Management*, 77, 104017. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104017>

Bani-Melhem, S., Zeffane, R., & Albaity, M. (2018). Determinants of employees' innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1601–1620. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2017-0079>

Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente Sustainable Tourism: Importance in the care of the environment. In *Interamerican Journal Of Environment And Tourism Revisión Bibliográfica/ Literature Review* (Vol. 8, Issue 1).

Barrios, Á. M. (2011). Ecoturismo y Sostenibilidad: Una revisión bibliográfica. *Ecoturismo y Sostenibilidad: Una Revisión Bibliográfica*, 140.

[http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/231.Ecoturismo\\_y\\_Sostenibilidad\\_Una\\_revisión\\_bibliografica.pdf](http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/231.Ecoturismo_y_Sostenibilidad_Una_revisión_bibliografica.pdf)

- Basile, G., Tani, M., Sciarelli, M., & Ferri, M. A. (2021). Community participation as a driver of sustainable tourism. The case of an Italian village: Marettimo Island. *Sinergie*, 39(1), 81–102. <https://doi.org/10.7433/s114.2021.06>
- Batle, J., Orfila-Sintes, F., & Moon, C. J. (2018). Environmental management best practices: Towards social innovation. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 14–20. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.10.013>
- Benur, A. M., & Bramwell, B. (2015). Tourism product development and product diversification in destinations. *Tourism Management*, 50, 213–224. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.005>
- Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 0(17), 155–163. <https://doi.org/10.15446/rcdg.n17.10925>
- Bonó i Gispert, O., & Anton Clavé, S. (2020). Dimensions and models of tourism governance in a tourism system: The experience of Catalonia. *Journal of Destination Marketing and Management*, 17. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100465>
- Boons, F., Montalvo, C., Quist, J., & Wagner, M. (2013). Sustainable innovation, business models and economic performance: An overview. *Journal of Cleaner Production*, 45, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2012.08.013>
- Brandão, F., Breda, Z., & Costa, C. (2019). Innovation and internationalization as development strategies for coastal tourism destinations: The role of organizational networks. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 219–230. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.10.004>

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Brandão, M., Joia, L. A., & Cavalheiro, G. M. do C. (2020). Towards a Smart Tourism

Destination Development Model: Promoting Environmental, Economic, Socio-cultural and Political Values. *Tourism Planning and Development*, 17(3), 237–259.

<https://doi.org/10.1080/21568316.2019.1597763>

Broshi-Chen, O., & Mansfeld, Y. (2021). A wasted invitation to innovate? Creativity and

innovation in tourism crisis management: A QC&IM approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 272–283. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.003>

Buesa, M., Heijs, J., & Baumert, T. (2002). *Los factores Determinantes de Innovación: un*

*Análisis Econométrico Sobre las Regiones Españolas.*

<https://www.researchgate.net/publication/28086201>

Canteiro, M., Córdova-Tapia, F., & Brazeiro, A. (2018). Tourism impact assessment: A tool to evaluate the environmental impacts of touristic activities in Natural Protected Areas.

*Tourism Management Perspectives*, 28, 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.09.007>

Cardoso Jiménez, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, 11(mayo), 5–21.

Caro, J., Luque, A., & Zayas, B. (2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción

de los recursos turísticos culturales. *Nuevas Tecnologías Para La Interpretación y Promoción de Los Recursos Turísticos Culturales*, 13(4), 931–945.

<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.063>

Castillo, R. C. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. In *Red Tercer Milenio.*

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

CC. (2020). *Ley 2069 de 2020 Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia.*

42. [https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/ley 2069 del 31 de diciembre de 2020.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/ley%202069%20del%2031%20de%20diciembre%20de%202020.pdf)

Centro de pensamiento para el desarrollo Guajira360°. (2020). *Notas informativas Guajira360°.*

Chen, J.-S., Kerr, D., Chou, C. Y., & Ang, C. (2017). Business co-creation for service innovation in the hospitality and tourism industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1522–1540. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2015-0308>

Chim-Miki, A. F., & Batista-Canino, R. M. (2018). Development of a tourism coopetition model: A preliminary Delphi study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 78–88. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.10.004>

Citur. (2020). *MinCIT - Citur | Home*. <https://www.citur.gov.co/#gsc.tab=0>

Coban, G., & Yildiz, O. S. (2019). Developing a destination management model: Case of Cappadocia. *Tourism Management Perspectives*, 30, 117–128. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.012>

Colombia, G. de. (2020). *Medidas tomadas para el Turismo. Acciones Contra El Coronavirus*. <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-turismo.html>

Colombia, M. de salud y protección social de. (2020). *Resolución 2452 del 2020.pdf*.

Congreso de Colombia. (2020). *Ley 2068 de 2020*.

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/documentos-noticias/ley-2068-del-31-de-diciembre-de-2020.aspx>

Conpes, 3527. (2008). Política Nacional de Competitividad y Productividad. Consejo Nacional de



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Política Económica y Social. *Cundinamarca. Bogotá*, 87–135.

Custer, R. L., Scarcella, J. A., & Stewart, B. R. (1999). *Electronic Journals Journal of Vocational and Technical Education the Modified Delphi Technique-A Rotational Modification*.

DANE. (2020). *Sistema Estadístico Nacional - SEN - La Guajira*.

Danielo Santa Cruz Rodríguez, Teresa Domínguez Allende, & y Ángela María González

Laucirica. (2015). El turismo cultural desde lo patrimonial para el desarrollo local sostenible. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*.

<https://www.eumed.net/rev/turydes/19/patrimonio-cultural.html>

Dickinson, J. E., Filimonau, V., Hibbert, J. F., Cherrett, T., Davies, N., Norgate, S., Speed, C., &

Winstanley, C. (2017). Tourism communities and social ties: the role of online and offline tourist social networks in building social capital and sustainable practice. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(2), 163–180. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1182538>

Divisekera, S., & Nguyen, V. K. (2018). Determinants of innovation in tourism evidence from Australia. *Tourism Management*, 67, 157–167.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.01.010>

DNP. (2015). *Documento CONPES - Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - Borrador*. 1–161.

Dyck, B., & Silvestre, B. S. (2018). Enhancing socio-ecological value creation through sustainable innovation 2.0: Moving away from maximizing financial value capture. *Journal of Cleaner Production*, 171, 1593–1604. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.209>

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Estêvão, R. S. G., Ferreira, F. A. F., Rosa, Á. A., Govindan, K., & Meidutė-Kavaliauskienė, I.

(2019). A socio-technical approach to the assessment of sustainable tourism: Adding value with a comprehensive process-oriented framework. *Journal of Cleaner Production*, 236, 117487. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.06.318>

Fink-hafner, D., Dagen, T., Douř, M., & Hafner-fink, M. (2019). *Delphi Method: Strengths and*

*Weaknesses the Delphi Method in Social Research - Epistemologi-*. 16(2), 1–19.

FONTUR. (2012). *Plan de Desarrollo Turístico de La Guajira*.

Forradellas, R.R., Alonso, S. N., Vázquez, J. J., Fernández, M. Á. E., & Miró, N. V. (2021).

Entrepreneurship, sport, sustainability and integration: A business model in the low-season tourism sector. *Social Sciences*, 10(4). <https://doi.org/10.3390/socsci10040117>

Fredman, P., Wall-Reinius, S., & Grundén, A. (2012). The Nature of Nature in Nature-based

Tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(4), 289–309.

<https://doi.org/10.1080/15022250.2012.752893>

Fuentes, E. (2020). Contabilidad ambiental y su contribución al desarrollo sostenible en el sector turístico de Riohacha. *Revista Renovat*, 5(2), 38–52.

Fuglsang, L., & Nordli, A. (2018). On service innovation as an interactive process: A case study of the engagement with innovation of a tourism service. *Social Sciences*, 7(12).

<https://doi.org/10.3390/socsci7120258>

Gabaldón, D., Fernández, I., & Molina, F. X. (2012). Sistemas distrituales de innovación. *Arbor*,

188(753), 63–73. <https://doi.org/10.3989/arbor.2012.753n1005>

Gajdošík, T., Gajdošíková, Z., Maráková, V., & Flagestad, A. (2017). Destination structure

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

- revisited in view of the community and corporate model. *Tourism Management Perspectives*, 24, 54–63. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.07.009>
- García-Pozo, A., Sánchez-Ollero, J. L., & Ons-Cappa, M. (2016). ECO-innovation and economic crisis: a comparative analysis of environmental good practices and labour productivity in the Spanish hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 138, 131–138. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.01.011>
- Gardiner, S., & Scott, N. (2018). Destination Innovation Matrix: A framework for new tourism experience and market development. *Journal of Destination Marketing and Management*, 10, 122–131. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.07.002>
- Gebreegziabher, A., Getaneh, S., & Aregu, Y. (2019). Sustaining Ethiopian heritage sites: The case of Gemate burial site in Dejen. *Cogent Social Sciences*, 5(1), 1603001. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1603001>
- Glen, C. A. (2015). *Política de calidad turística*.
- Gobernación del departamento de La Guajira. (2020, December). *La Guajira promueve alianzas con Fontur y Procolombia para promover el turismo*. <https://laguajira.gov.co/web/prensa-y-publicaciones/noticias/6592-la-guajira-promueve-alianzas-con-fontur-y-procolombia-para-promover-el-turismo.html>
- Gobernación del departamento de La Guajira. (2020). *Plan Departamental de Desarrollo de La Guajira*. 358. [https://laguajira.gov.co/web/attachments/article/6157/Plan de Desarrollo\\_compressed.pdf](https://laguajira.gov.co/web/attachments/article/6157/Plan%20de%20Desarrollo_compressed.pdf)
- Gusman, I., Chamusca, P., Fernandes, J., & Pinto, J. (2019). Culture and tourism in Porto City

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Centre: Conflicts and (Im)Possible solutions. *Sustainability (Switzerland)*, 11(20).

<https://doi.org/10.3390/su11205701>

Hernández, H. G., Cardona, D. A., & Del Rio, J. L. (2017). Direccionamiento estratégico:

Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas.

*Informacion Tecnologica*, 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718->

07642017000500003

Hidalgo, Antonio Vizan, A., & Torres, M. (2008). Los factores clave de la innovación

tecnológica: claves de la competitividad empresarial The drivers of technological

innovación: keys of competitiveness. *Dirección y Organización*, 36(October 2015), 5–22.

<http://revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/67/67>

Hjalager, A. M. (2002). Repairing innovation defectiveness in tourism. *Tourism Management*,

23(5), 465–474. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00013-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00013-4)

Hsu, C.-C., & Sandford, B. A. (2007). The Delphi Technique: Making Sense of Consensus.

*Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 12, 10. <https://doi.org/10.7275/pdz9-th90>

Huang, C. wei. (2018). Assessing the performance of tourism supply chains by using the hybrid

network data envelopment analysis model. *Tourism Management*, 65, 303–316.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.10.013>

Hurtado De Barrera, J. (2012). *El proyecto de investigación Comprensión holística de la*

*metodología y la investigación Séptima edición*. [www.cieasypal.com](http://www.cieasypal.com)

Islam, M. W., Ruhanen, L., & Ritchie, B. W. (2018). Adaptive co-management: A novel

approach to tourism destination governance? *Journal of Hospitality and Tourism*

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

*Management*, 37, 97–106. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.10.009>

Ivanova, M., Buda, D.-M., & Burrai, E. (2020). Creative and disruptive methodologies in tourism studies. *Tourism Geographies*, 23(1–2), 1–10.

<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1784992>

Ivanova, Milka, Buda, D. M., & Burrai, E. (2020). Creative and disruptive methodologies in tourism studies. *Tourism Geographies*, 23(1–2), 1–10.

<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1784992>

Jamal, T., & Camargo, B. A. (2018). Tourism governance and policy: Whither justice? *Tourism Management Perspectives*, 25, 205–208. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.009>

Juschten, M., Jiricka-Pürerer, A., Unbehaun, W., & Hössinger, R. (2019). The mountains are calling! An extended TPB model for understanding metropolitan residents' intentions to visit nearby alpine destinations in summer. *Tourism Management*, 75, 293–306.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.05.014>

Kathuria, S., Tandon, U., Ertz, M., & Bansal, H. (2020). Social vacation: Proposition of a model to understand tourists' usage of social media for travel planning. *Technology in Society*, 63.

<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101438>

Keeley, L., Walters, H., Pikkell, R., & Quinn, B. (2013). *Ten types of innovation : the discipline of building breakthroughs*. 257. [https://www.wiley.com/en-us/Ten+Types+of+Innovation%3A+The+Discipline+of+Building+Breakthroughs-p-](https://www.wiley.com/en-us/Ten+Types+of+Innovation%3A+The+Discipline+of+Building+Breakthroughs-p-9781118504246)

[9781118504246](https://www.wiley.com/en-us/Ten+Types+of+Innovation%3A+The+Discipline+of+Building+Breakthroughs-p-9781118504246)

Kim, M. J., & Hall, C. M. (2019a). A hedonic motivation model in virtual reality tourism:

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

- Comparing visitors and non-visitors. *International Journal of Information Management*, 46(November 2018), 236–249. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.016>
- Kneipp, J. M., Gomes, C. M., Bichueti, R. S., Frizzo, K., & Perlin, A. P. (2019). Sustainable innovation practices and their relationship with the performance of industrial companies. *Revista de Gestão*, 26(2), 94–111. <https://doi.org/10.1108/rege-01-2018-0005>
- Kubickova, M., & Martin, D. (2020). Exploring the relationship between government and destination competitiveness: The TALC model perspective. *Tourism Management*, 78, 104040. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104040>
- Kuscer, K., Mihalic, T., & Pechlaner, H. (2017). Innovation, sustainable tourism and environments in mountain destination development: a comparative analysis of Austria, Slovenia and Switzerland. *JOURNAL OF SUSTAINABLE TOURISM*, 25(4), 489–504. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1223086>
- Kwiatkowski, G., Hjalager, A. M., Liburd, J., & Saabye Simonsen, P. (2020). Volunteering and collaborative governance innovation in the Wadden Sea National Park. *Current Issues in Tourism*, 23(8), 971–989. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1571022>
- La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES). (2004). *Una Guía simple sobre certificación de turismo sostenible y ecoturismo*.
- Laranjeira, R., & Laranjeira, I. (2017). Mafalala Walking Tour: Identity and Cultural Immersion at the Core of Maputo City. *Museum International*, 69(1–2), 148–155. <https://doi.org/10.1111/muse.12158>
- Leal, M. (2017). Turismo ecológico y sostenible: perfiles y tendencias. *Grupo de Investigación*

*Interdisciplinar Grit-Ostelea*, 4–7.

[http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe\\_Turismo Ecologico.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo_Ecologico.pdf)

Lee, Nam, Y., Lee, S., & Son, H. (2016). Determinants of ICT innovations: A cross-country empirical study. *Technological Forecasting and Social Change*, *110*, 71–77.

<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.11.010>

Lee, T. H., & Jan, F. H. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of the sustainability. *Tourism Management*, *70*, 368–380. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.003>

Li, C., & Chen, H. (2020). Culture and nature in conserving the indigenous water system in rural China: A case study of the ancient village of Hongcun. *Journal of Landscape Architecture*, *15*(2), 44–55. <https://doi.org/10.1080/18626033.2020.1852709>

Li, H., Nijkamp, P., Xie, X., & Liu, J. (2020). A new livelihood sustainability index for rural revitalization assessment—a modelling study on smart tourism specialization in China.

*Sustainability (Switzerland)*, *12*(8). <https://doi.org/10.3390/SU12083148>

Lin, D., & Simmons, D. (2017). Structured inter-network collaboration: Public participation in tourism planning in Southern China. *Tourism Management*, *63*, 315–328.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.06.024>

Liu, C. W., & Cheng, J. S. (2018). Exploring driving forces of innovation in the MSEs: The case of the sustainable B & B tourism industry. *Sustainability (Switzerland)*, *10*(11), 1–19.

<https://doi.org/10.3390/su10113983>

López, T., Prada, J., & Pesantez, S. (2017). *El patrimonio inmaterial de la humanidad como*

*herramienta de promoción de un destino turístico*. 26, 568–584.

Love, J., Selker, R., Marsman, M., Jamil, T., Dropmann, D., Verhagen, J., Ly, A., Gronau, Q. F.,

Šmíra, M., Epskamp, S., Morey, R. D., & Wagenmakers, E.-J. (2019). JASP: Graphical statistical software for common statistical designs. *Journal of Statistical Software*, 88(1).

<https://doi.org/10.18637/jss.v088.i02>

Ly, A., Marsman, M., & Wagenmakers, E.-J. (2018). Analytic posteriors for Pearson's correlation coefficient. *Statistica Neerlandica*, 72(1), 4–13.

<https://doi.org/10.1111/stan.12111>

Maestre, D., Ramírez, E., & Romero, C. (2017). Environmental dimension of company social responsibility in the hotel sector in Riohacha (La Guajira-Colombia). In *Action /* (Vol. 2, Issue 1).

Martini, U., Buffa, F., & Notaro, S. (2017). Community participation, natural resource management and the creation of innovative tourism products: Evidence from Italian networks of reserves in the Alps. *Sustainability (Switzerland)*, 9(12).

<https://doi.org/10.3390/su9122314>

Mathew, P. V., & Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and*

*Tourism Management*, 31, 83–89. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.10.001>

Matteucci, X., & Gnoth, J. (2017). Elaborating on grounded theory in tourism research. *Annals of Tourism Research*, 65, 49–59. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.05.003>

Mejía, L., & Bolaño, L. (2014). La calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Guajira-Colombia. *Dimensión Empresarial*, 12(1), 139–149.

<https://doi.org/10.15665/rde.v12i1.76>

Mendes, S., Martins, J., & Mouga, T. (2019). *Ecotourism based on the observation of sea turtles – A sustainable solution for the touristic promotion of são tomé and príncipe Ecotourism based on the observation of sea turtles – A sustainable solution for the touristic promotion of são tomé and prínci*. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1696001>

Milanés, B. Celene., (2014). Método integrado para demarcar y delimitar las zonas costeras (DOMIZC): estudio del caso de Santiago de Cuba. [Tesis Doctoral, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba]. DOI: 10.13140/RG.2.1.1800.4086. 300p.

MinCIT. (n.d.). *MinCIT - Citur / Estadísticas Turismo Receptivo*. Retrieved January 6, 2022, from [https://www.citur.gov.co/estadisticas/df\\_viajeros\\_ciudad\\_destino/all/2#gsc.tab=0](https://www.citur.gov.co/estadisticas/df_viajeros_ciudad_destino/all/2#gsc.tab=0)

MinCIT. (2012). *Política de turismo de naturaleza*. 28.

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=64380&name=POLITICA\\_DE\\_TURISMO\\_DE\\_NATURLAEZA\\_final.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=64380&name=POLITICA_DE_TURISMO_DE_NATURLAEZA_final.pdf&prefijo=file)

Mincomercio. (2021). *Información: Perfiles Económicos Departamentales*.

MINCOMERCIO. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022*.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2020). Política de turismo sostenible. *Ministerio de Comercio Industria y Turismo*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

Ministerio de Comercio Industria y Turismo, & Ministerio de Cultura. (2007). Política de

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

turismo cultural - Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio. *Política de Turismo Cultural*, 29.

[https://www.google.com/search?q=turismo+en+colombia+Min+Cultura&rlz=1C1CAFB\\_enCO760CO760&oq=turismo+en+colombia+Min+Cultura&aqs=chrome..69i57j33.9038j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-](https://www.google.com/search?q=turismo+en+colombia+Min+Cultura&rlz=1C1CAFB_enCO760CO760&oq=turismo+en+colombia+Min+Cultura&aqs=chrome..69i57j33.9038j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-)

[8%0Ahttps://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2007/POLITICA\\_DE\\_TURISMO](https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2007/POLITICA_DE_TURISMO)

Montaño, A., & Ivanova, A. (2016). Towards a new local sustainable development model for a consolidated tourist destination: The case of Los Cabos, Mexico. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 11(2), 138–146. <https://doi.org/10.2495/SDP-V11-N2-138-146>

Moo Canul, M. de L., & Santander, L. C. (2014). The eco-labels: in Sustainable Tourism. *El Periplo Sustentable*, 26, 102–125. [www.psus.uaemex.mx](http://www.psus.uaemex.mx)

Morales, M. E., Ortiz Riaga, C., & Arias Cante, M. (2016). Factores determinantes de los procesos de innovación: una mirada a la situación en Latinoamérica. *Revista EAN*, 72(1), 148–163.

Moreno Mendoza, H., Santana Talavera, A., & León, C. J. (2018). The Role of Stakeholder Involvement in the Governance of Tourist Museums: Evidence of Management Models in the Canary Islands. *Heritage and Society*, 11(3), 229–248. <https://doi.org/10.1080/2159032X.2019.1693862>

Morillo, M. (2010a). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 1, 135–158.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*.

<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2633.9446>

Mukherjee, N., Hugé, J., Sutherland, W. J., McNeill, J., Van Opstal, M., Dahdouh-Guebas, F., &

Koedam, N. (2015). The Delphi technique in ecology and biological conservation:

Applications and guidelines. *Methods in Ecology and Evolution*, 6(9), 1097–1109.

<https://doi.org/10.1111/2041-210X.12387>

Nahuelhual, L., Carmona, A., Lozada, P., Jaramillo, A., & Aguayo, M. (2013). Mapping

recreation and ecotourism as a cultural ecosystem service: An application at the local level

in Southern Chile. *Applied Geography*, 40, 71–82.

<https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2012.12.004>

Ng, S. I., Chia, K. W., Ho, J. A., & Ramachandran, S. (2017a). Seeking tourism sustainability –

A case study of Tioman Island, Malaysia. *Tourism Management*, 58, 101–107.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.007>

Nunes, S., & Cooke, P. (2021). New global tourism innovation in a post-coronavirus era.

*European Planning Studies*, 29(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/09654313.2020.1852534>

Nunkoo, R. (2017). Governance and sustainable tourism: What is the role of trust, power and

social capital? *Journal of Destination Marketing and Management*, 6(4), 277–285.

<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.10.003>

Nurhayati, A., Aisah, I., & Supriatna, A. K. (2019). Model development of a synergistic

sustainable marine ecotourism-A case study in Pangandaran Region, West Java Province,

Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 11(12). <https://doi.org/10.3390/SU11123418>

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Ochoa-jim, S., Leyva-osuna, B. A., & Armando, C. (2021). *Knowledge Management in Relation to Innovation and Its Effect on the Sustainability of Mexican Tourism Companies*.

OECD; Eurostat. (2005). Manual de Oslo 2005. *Manual de Oslo*, 55–74.

Oliveira Moreira, C., & Santos, N. (2020). Los análisis prospectivos del turismo: Construcción de escenarios mediante la técnica DELPHI. *Cuadernos de Turismo*, 46, 643–648.

OMT. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos guía práctica*.

OMT. (2006). Agenda para Planificadores Locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal - Edición para América Latina y El Caribe. In *Agenda para Planificadores Locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal - Edición para América Latina y El Caribe*.

<https://doi.org/10.18111/9789284403134>

OMT. (2016). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284417766>

OMT. (2017, December 5). *La OMT y la UNESCO: turismo y cultura para impulsar los ODS*. <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2017-12-05/la-omt-y-la-unesco-turismo-y-cultura-para-impulsar-los-ods>

OMT. (2020). *Directrices Globales De La Omt Para Reiniciar El Turismo*.

OMT. (2021). *2020: el peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales*. 2020. <https://www.unwto.org/es/news/2020-el-peor-ano-de-la-historia-del-turismo-con-mil-millones-menos-de-llegadas-internacionales>

Orenstein, D. E., & Shach-Pinsley, D. (2017). A Comparative Framework for Assessing Sustainability Initiatives at the Regional Scale. *World Development*, 98, 245–256.

<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.04.030>

Osorio, M. (2006). *La planificación turística. Enfoques y modelos*. 291–314.

P Putri, I. A. S. L. (2020). Challenges in initiating *Tarsius fuscus*' creative ecotourism at Bantimurung Bulusaraung National Park. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 533(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/533/1/012005>

Partanen, M., & Sarkki, S. (2021). Social innovations and sustainability of tourism: Insights from public sector in Kemi, Finland. *Tourist Studies*, 21(4), 550–571.  
<https://doi.org/10.1177/14687976211040246>

Patluang, K. (2017). Network Mining for Marketing Innovation: Evidence from Tourism Community Enterprises. *Polish Journal of Management Studies*, 16(2), 210–220.  
<https://doi.org/10.17512/pjms.2017.16.2.18>

Pérez, R. M. I., & Villa, C. C. (2018). Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional. *ICECS 2017 - 24th IEEE International Conference on Electronics, Circuits and Systems, 2018-Janua*, 364–367.

Perillo, G. M. E., Botero, C. M., Milanés, C. B., Elliff, C. I., Cervantes, O., Zielinski, S., Bombana, B., & Glavovic, B. C. (2021). Integrated coastal zone management in the context of COVID-19. *Ocean and Coastal Management*, 210.  
<https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2021.105687>

Peroff, D. M., Deason, G. G., Seekamp, E., & Iyengar, J. (2017). Integrating frameworks for evaluating tourism partnerships: An exploration of success within the life cycle of a collaborative ecotourism development effort. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*,

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

17, 100–111. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2016.10.001>

Pike, S. (2016). *Destination Marketing Essentials* (Issue July).

Pike, S., & Mason, R. (2011). Destination competitiveness through the lens of brand positioning:

The case of Australia's Sunshine Coast. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 169–182.

<https://doi.org/10.1080/13683501003797523>

Piotrowski, P. (2008). *Czym jest metoda Delphi? Zalety i ograniczenia What is the Delphi method? Strengths and shortcomings*. 5–16.

Pirlone, F., & Spadaro, I. (2017). Sustainable tourism action plan in the mediterranean coastal areas. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 12(6), 995–1005.

<https://doi.org/10.2495/SDP-V12-N6-995-1005>

Productiva, C. (2021). *Buenas Prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza Agencias de Viajes*. [https://es.slideshare.net/Prof.AntonioCanchola/agencias-de-viajes-clasificacin?next\\_slideshow=1](https://es.slideshare.net/Prof.AntonioCanchola/agencias-de-viajes-clasificacin?next_slideshow=1)

Quezada-Sarmiento, P. A., Macas-Romero, J. del C., Roman, C., & Martin, J. C. (2018). A body of knowledge representation model of ecotourism products in southeastern Ecuador.

*Heliyon*, 4(12), e01063. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e01063>

Ramirez, M. (2019). *La Guajira y el pueblo wayuu en el censo 2018*. Tüü Pütchika.

<https://www.tuuputchika.com/2019/08/22/la-guajira-y-el-pueblo-wayuu-en-el-censo-2018/>

Ratten, V., & Braga, V. (2019). Tourism innovation. In *Journal of Hospitality and Tourism Management* (Vol. 41, pp. 171–174). Elsevier Ltd.

<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.10.002>

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Robinson, R. N. S., & Getz, D. (2014). Profiling potential food tourists: An Australian study.

*British Food Journal*, 116(4), 690–706. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2012-0030>

Rodríguez, R. M. A. S., Pulido-Fernández, J. I., & Herrera, I. M. R. (2017). The tourism product in Magic Towns of Mexico. A critical analysis of its components | El producto turístico en los Pueblos Mágicos de México. Un análisis crítico de sus componentes. *Revista de Estudios Regionales*, 108, 125–163.

*Estudios Regionales*, 108, 125–163.

Ruan, W., Li, Y., Zhang, S., & Liu, C. H. (2019). Evaluation and drive mechanism of tourism ecological security based on the DPSIR-DEA model. *Tourism Management*, 75(May), 609–625. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.06.021>

Santos, M.C., Ferreira, A., Costa, C., & Santos, J. A. C. (2020). A model for the development of innovative tourism products: From service to transformation. *Sustainability (Switzerland)*, 12(11). <https://doi.org/10.3390/su12114362>

Schumacher, J., Schernewski, G., Karnauskaitė, D., Kataržytė, M., Pakleppa, S., Pape, K., Schönwald, S., & Völzke, M. (2020). Measuring and comparing the sustainability of coastal tourism destinations in Germany, Lithuania, and Indonesia. *Environment, Development and Sustainability*, 22(3), 2451–2475. <https://doi.org/10.1007/s10668-018-00301-4>

Shafiee, S., Rajabzadeh Ghatari, A., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S. (2019). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 287–300. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.06.002>

Shafieisabet, N., & Haratifard, S. (2020). The empowerment of local tourism stakeholders and their perceived environmental effects for participation in sustainable development of tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 486–498.

<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.10.007>

Shahzad, M., Qu, Y., Zafar, A. U., Rehman, S. U., & Islam, T. (2020). Exploring the influence of knowledge management process on corporate sustainable performance through green innovation. *Journal of Knowledge Management*, 24(9), 2079–2106.

<https://doi.org/10.1108/JKM-11-2019-0624>

Shie, Y. J. (2020). Indigenous legacy for building resilience: A case study of Taiwanese mountain river ecotourism. *Tourism Management Perspectives*, 33, 100612.

<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100612>

Sigalat-Signes, E., Calvo-Palomares, R., Roig-Merino, B., & García-Adán, I. (2020). Transition towards a tourist innovation model: The smart tourism destination: Reality or territorial marketing? *Journal of Innovation and Knowledge*, 5(2), 96–104.

<https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.06.002>

Souto, J. E. (2015). Business model innovation and business concept innovation as the context of incremental innovation and radical innovation. *Tourism Management*, 51, 142–155.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.05.017>

Sthapit, E., & Jiménez-Barreto, J. (2018). Exploring tourists' memorable hospitality experiences: An Airbnb perspective. *Tourism Management Perspectives*, 28, 83–92.

<https://doi.org/10.1016/J.TMP.2018.08.006>

Sundbo, J., & Gallouj, F. (2000). Innovation as a loosely coupled system in services. *International Journal of Services, Technology and Management*, 1(1), 15–36.

<https://doi.org/10.1504/IJSTM.2000.001565>



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Sundbo, J., Orfila-Sintes, F., & Sørensen, F. (2007). The innovative behaviour of tourism firms- Comparative studies of Denmark and Spain. *Research Policy*, 36(1), 88–106.

<https://doi.org/10.1016/j.respol.2006.08.004>

Talancón, H. P. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales.*

Tang, Z., Liu, L., Li, X., Shi, C., Zhang, N., Zhu, Z., & Bi, J. (2019). Evaluation on the eco-innovation level of the tourism industry in Heilongjiang province, China: From the perspective of dynamic evolution and spatial difference. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 14(3), 202–215. <https://doi.org/10.2495/SDP-V14-N3-202-215>

Tsaur, S. H., Lin, Y. C., & Lin, J. H. (2006). Evaluating ecotourism sustainability from the integrated perspective of resource, community and tourism. *Tourism Management*, 27(4), 640–653. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.02.006>

Ustate, M., Angulo, F., Figueroa, L., & Rodriguez, R. (2018). *Catálogo productos turísticos del sur de La Guajira.* Ediluz.

Velázquez-Castro, J. A., & Vargas-Martínez, E. E. (2015). De la innovación a la ecoinnovación. Gestión de servicios en empresas hoteleras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(70). <https://doi.org/10.31876/revista.v20i70.19997>

von Bergner, N. M., & Lohmann, M. (2014). Future Challenges for Global Tourism: A Delphi Survey. *Journal of Travel Research*, 53(4), 420–432. <https://doi.org/10.1177/0047287513506292>

- Wagenmakers, E.-J., Love, J., Marsman, M., Jamil, T., Ly, A., Verhagen, J., Selker, R., Gronau, Q. F., Dropmann, D., Boutin, B., Rouder, J. N., & Morey, R. D. (2018). Bayesian inference for psychology. Part II: Example applications with JASP. *Psychonomic Bulletin and Review*, 25(1), 58–76. <https://doi.org/10.3758/s13423-017-1323-7>
- Wan, Y. K. P., & Li, X. (2013). Sustainability of Tourism Development in Macao, China. *International Journal of Tourism Research*, 15(1), 52–65. <https://doi.org/10.1002/JTR.873>
- Wang, Y., & Yang, Y. (2021). Analyzing the green innovation practices based on sustainability performance indicators: a Chinese manufacturing industry case. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(1), 1181–1203. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-10531-7>
- Wei, C., Dai, S., Xu, H., & Wang, H. (2020). Cultural worldview and cultural experience in natural tourism sites. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43, 241–249. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.04.011>
- Xie, L., Guan, X., Lin, X., & Huan, T. C. (2020). Triad collaboration of hotel employers, employees and customers for service innovation in a changing world. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 10–18. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.03.008>
- Zach, F. J., & Hill, T. L. (2017a). Network, knowledge and relationship impacts on innovation in tourism destinations. *Tourism Management*, 62, 196–207. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.04.001>
- Zhang, H., Wu, Y., & Buhalis, D. (2018). A model of perceived image, memorable tourism experiences and revisit intention. *Journal of Destination Marketing and Management*, 8(June 2017), 326–336. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.06.004>

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Zielinski, S., Jeong, Y., & Milanés, C. B. (2020). Factors that influence community-based tourism (CBT) in developing and developed countries. *Tourism Geographies*.

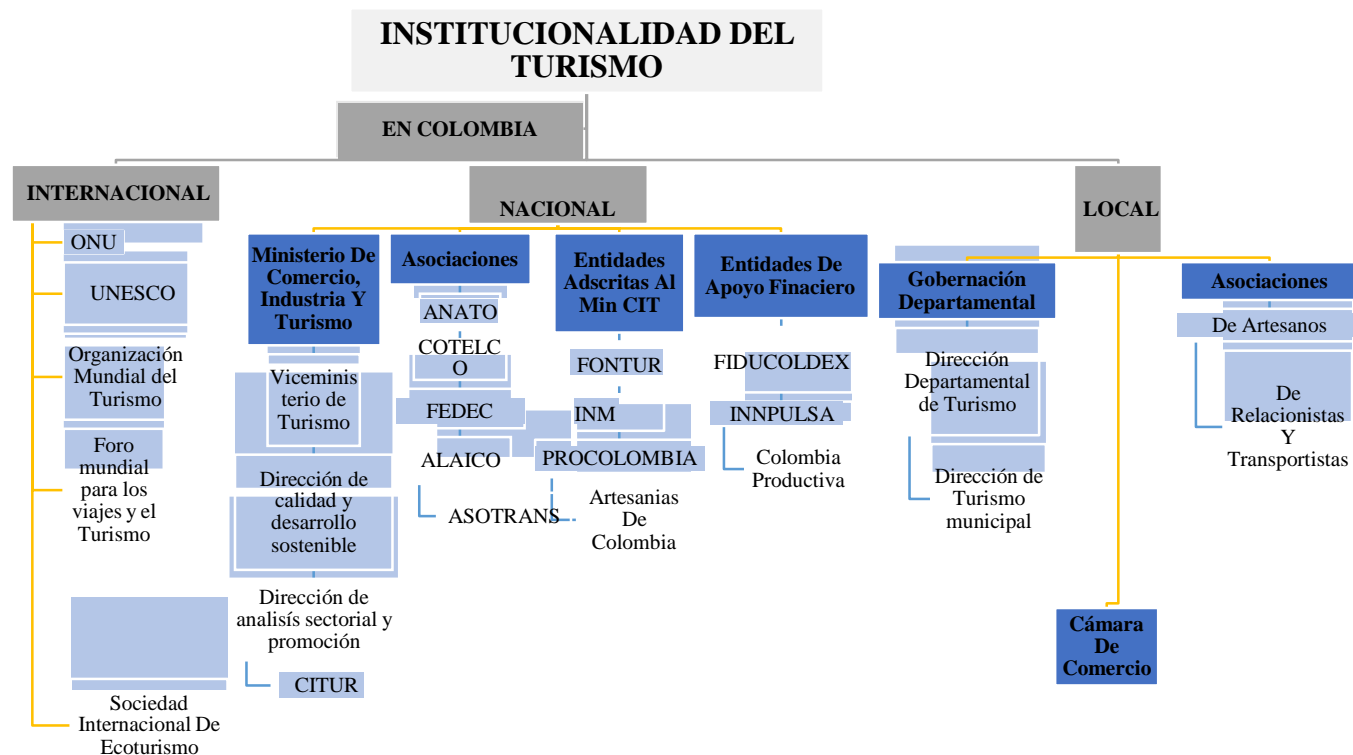
<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1786156>

Zielinski, Seweryn, Jeong, Y., Kim, S. Il, & Milanés, C. B. (2020). Why community-based tourism and rural tourism in developing and developed nations are treated differently? A review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15), 5–18. <https://doi.org/10.3390/su12155938>

**Anexos**

**Anexo 1**

*Institucionalidad del Turismo en Colombia*



MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 2**

*Políticas de la innovación turística en Colombia vigentes al año 2020*

| <b>NORMATIVIDAD</b>   | <b>OBJETIVO</b>  |
|---|--|
| Ley N° 2069 de 31 de diciembre de 2020 "por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia"                        | Propiciar el emprendimiento, la sostenibilidad y el crecimiento empresarial de acuerdo al enfoque de cada región del país. (CC, 2020)  |
| Ley N° 2068 Del 31 De diciembre De 2020 "Por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones" | Fomentar la sostenibilidad de los destinos y atractivos turísticos a través del fortalecimiento empresarial y la reactivación de la industrial del sector. (Congreso de Colombia, 2020)  |
| Política De Calidad Turística 2017  | Describir los lineamientos y estrategias para el mejoramiento de la calidad de operadores turísticos y destinos en el proceso de competitividad en busca de la normalización y certificación turística. (Glen, 2015)   |
| Política De Turismo Sostenible  | Posicionar la sostenibilidad como pilar fundamental para el desarrollo del turismo en el país y como factor de competitividad del sector para, en consecuencia, fortalecer la reputación y el reconocimiento de Colombia como destino turístico sostenible de talla mundial.(Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2020)   |
| Política De Turismo De Naturaleza   | Orientar el trabajo de los actores de la cadena de valor del sector en seis segmentos: ecoturismo, avistamiento de aves, avistamiento de ballenas, turismo de aventura, buceo y turismo rural. Incluye los lineamientos estratégicos para el desarrollo competitivo del producto turístico de naturaleza en Colombia, dentro de los que se incluyen el diseño y desarrollo de productos innovadores, el desarrollo sostenible del producto de turismo de naturaleza, el recurso humano calificado para el turismo de naturaleza, infraestructura de soporte sostenible para el turismo de naturaleza, formalización y calidad en la prestación de servicios turísticos de naturaleza y la promoción especializada.(MinCIT, 2012) |
| Política De Turismo Cultural: Identidad Y Desarrollo Competitivo Del Patrimonio   | Fomentar el turismo cultural por Colombia e incentivar a nacionales y a extranjeros a conocer y apropiarse las costumbres y el patrimonio material e inmaterial del país. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo & Ministerio de Cultura, 2007)   |
| Documento Conpes 3527 Política Nacional De Competitividad Y Productividad De junio De 2008                                  | Desarrollar los lineamientos de la Política Nacional de Competitividad en cinco pilares para la competitividad: (1) desarrollo de sectores o clústeres de clase mundial, (2) salto en la productividad y el empleo, (3) formalización empresarial y laboral, (4) fomento a la ciencia, la tecnología y la innovación, y (5) estrategias transversales de promoción de la competencia y la inversión.(Conpes, 2008)   |
| Documento Conpes N° 3582. Política Nacional De Ciencia Tecnología e Innovación  | Definir el financiamiento y/o la ejecución coordinada de actividades de ciencia, tecnología e innovación (ACTI) por parte de los agentes que componen el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTeI).(DNP, 2015)   |
| Plan Sectorial De Turismo 2018-2022 El Progreso Es De Todos "Turismo: El Propósito Que Nos Une"                             | Mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico a partir de iniciativas de fortalecimiento de la productividad, la generación de valor y la corresponsabilidad entre los actores del sector turismo, así como su posicionamiento en los mercados nacionales e internacionales.(MINCOMERCIO, 2018)   |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 3**

*Síntesis del análisis de las metodologías y modelos de innovación en el turismo*

| Autor(es), año/ país aplicado                                   | Nombre del modelo   | Objetivo del modelo  | Metodología   | Variables   | Estructura del modelo   | Resultados  | Limitaciones   |
|---|---|--|---|---|---|---|--|
| Xie, et al. (2020). China                                       | Modelo de innovación de servicios colaborativos en triada         | Examinar los efectos de la orientación al cliente, la adaptabilidad de los empleados y la participación del cliente en la innovación de servicios turísticos                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Análisis factorial confirmatorio (AFC)</li> <li>• Modelado de ecuaciones estructurales (SEM).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación del cliente.</li> <li>• Conocimiento de las necesidades del cliente.</li> <li>• Innovación en el servicio.</li> </ul>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proposición de hipótesis</li> <li>2. Desarrollo conceptual del modelo.</li> <li>3. Recolección de datos</li> <li>4. Estimación del modelo y prueba de hipótesis</li> </ol>  | Influencia positiva de los factores (orientación al cliente, adaptabilidad del empleado y participación del cliente) en la innovación de servicios  | No tiene en cuenta el efecto directo de otros factores de innovación, por ej. factores organizativos y factores del cliente. |
| Santos et al., (2020). No específico.                           | Modelo de innovación diseño de procesos de enfoque dinámico       | Desarrollar un modelo conceptual de desarrollo innovador de productos turísticos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica</li> <li>• Análisis cualitativo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos necesarios para el desarrollo del producto.</li> <li>• Necesidades de los clientes.</li> <li>• El diseño de nuevos productos</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de diseño.</li> <li>2. Fase de evaluación.</li> <li>3. Fase de desarrollo.</li> <li>4. Introducción al mercado.</li> </ol>  | Permite que el producto se pueda reevaluar, mejorar o discontinuar permanentemente en base a los recursos básicos del destino. Puede ser aplicado a destinos como a empresas.             | No ha sido probado empíricamente.  |
| Kuščer, Mihalič, & Pechlaner (2020). Austria, Eslovenia y Suiza | Modelo tridimensional de innovación de destinos de montaña (MDIM) | Determinar qué grupo de destinos de montaña tiene más éxito en términos de desarrollo turístico sostenible, Diferenciar los destinos en relación con sus entornos y actividades innovadoras. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis empírico</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de innovación.</li> <li>• Entornos socioculturales, naturales y políticos del destino.</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación del destino.</li> <li>2. Presentación de encuestas a los administradores del destino Turístico.</li> <li>3. Diferenciar los niveles de innovación de los destinos.</li> <li>4. Evaluación comparativa de los destinos</li> </ol> | El desarrollo del turismo depende de los niveles de innovación de un destino sujeto a diferentes condiciones del entorno (socioculturales, naturales, políticas, legales y tecnológicas). | Número de países analizados y características diferenciales  |
| Sigalat et al., (2020).   | Modelo de destino inteligente                                     | Implementar el modelo de ciudad inteligente en pueblos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativa.</li> <li>• Análisis por matriz DOFA</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos.</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de estructura cíclica del modelo.</li> </ol>   | La ciudad tecno-inteligente mejorará la calidad   | El destino está en la fase inicial de adoptar las  |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Autor(es), año/ país aplicado             | Nombre del modelo  | Objetivo del modelo  | Metodología  | Variables   | Estructura del modelo   | Resultados   | Limitaciones   |
|---|--|--|--|---|---|--|--|
| Gandía, Valencia                          |  | turísticos intermedios en su transición a convertirse en destinos inteligentes.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista.</li> <li>• Observación directa.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión de las partes interesadas de las dimensiones del destino turístico inteligente.</li> <li>• Dimensiones: población, medio ambiente, movilidad, economía, calidad de vida y gobernanza.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fundamentación de las dimensiones del modelo de destino inteligente.</li> <li>3. Contextualización de los sectores público, privado y academia.</li> </ol>  | de vida de las ciudades, trazando el camino hacia el cambio en la estructura socioeconómica de las ciudades.   | estrategias tecnológicas pertinentes para alinearlo con los requisitos estipulados por el modelo inteligente.                    |
| Broshi & Mansfeld (2021). Israel          | Modelo Cuadrático de Creatividad e innovación              | Desarrollar el mapeo, e implementar soluciones de mitigación y gestión de crisis orientadas a la creatividad y la innovación.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativa.</li> <li>• Entrevista</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión estratégica.</li> <li>• Mitigación de crisis.</li> </ul>   | <p>Diagrama de cuatro cuadrantes</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vieja escuela</li> <li>2. prueba y error</li> <li>3. incremental</li> <li>4. avance</li> </ol> <p>Cada cuadrante representa un caso distinto mediante una cuadrícula de dos ejes de pensamiento y acciones de crisis</p> | Desarrolla e implementa soluciones de mitigación y gestión de crisis turísticas orientadas a la creatividad y la innovación.   | No se ha evaluado y/o probado en otros escenarios de crisis  |
| Brandão et al., (2019). Aveiro (Portugal) | Modelo de innovación turística territorial basado en redes | Identificar las dinámicas internacionales que los destinos turísticos costeros deben adoptar dentro de las redes de innovación turística, que más contribuyen a la innovación a nivel regional | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario online y telefónico.</li> <li>• Entrevistas.</li> <li>• Análisis sociométrico mediante el software UCINET 6.0</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuras de las redes de innovación.</li> <li>• El proceso de liderazgo en las redes de innovación.</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de estrategias de innovación basadas en redes</li> <li>2. Reconocimiento del tipo de organizaciones más importantes en innovación turística costera</li> <li>3. Promoción de la diversidad geográfica de los actores de la red.</li> </ol>             | La construcción de redes en la innovación aumenta la competitividad de los destinos. Contribuciones a los responsables de las políticas y la gobernanza del turismo costero. | Se aplica a una sola región y solo se analiza las redes de innovación a nivel institucional y no a nivel de empresas turísticas. |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Autor(es), año/ país aplicado                   | Nombre del modelo  | Objetivo del modelo  | Metodología  | Variables   | Estructura del modelo  | Resultados  | Limitaciones  |
|---|--|--|--|---|--|---|---|
| Shafiee et al., (2019). No específico.          | Modelo de destinos turísticos inteligentes                                 | Presentar un nuevo modelo de destinos turísticos inteligentes utilizando los pasos de la teoría fundamentada           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión sistemática.</li> <li>• Extracción de categorías a través de la teoría fundamentada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómeno central</li> <li>• Condiciones causales</li> <li>• Contexto</li> <li>• Condiciones que intervienen</li> <li>• Interacciones</li> <li>• Consecuencias</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión sistemática</li> <li>2. Análisis mediante la teoría fundamentada: codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva</li> <li>3. Evaluación selectiva del modelo por parte de expertos con resultado confirmatorio.</li> </ol> | La utilización de tecnologías modernas para el desarrollo económico y social de los destinos turísticos, convierten en factores para la implementación y desarrollo exitoso de destinos inteligentes. | Los resultados deben confirmarse cuantitativamente.   |
| Ruan et al., (2019) Una región de China         | Modelo de evaluación integral, "Impulsor-Presión-Estado-Impacto-Respuesta" | Medir la seguridad ecológica del turismo, que es una evaluación de " Calidad" desde la perspectiva de la "Eficiencia". | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de envoltante de datos (DPSIR-DEA)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores de entrada: el Impulsor, la Presión del turismo y la respuesta social.</li> <li>• Factores de salida: el Estado y el Impacto</li> </ul>                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de las variables.</li> <li>2. Aplicación del modelo en las ciudades escogidas.</li> <li>3. Valoración de la seguridad ecológica en destinos.</li> <li>4. Evaluación de aspectos para la seguridad ecológica</li> </ol>                  | Es una propuesta de cómo mantener un buen estado de seguridad ecológica turística y permite evaluar efectivamente la seguridad ecológica del turismo.   | No tiene en cuenta la dinámica en ecosistemas pequeños.   |
| Chim-Mik & Batista-Canino (2018) No específico. | Modelo explicativo de cooperación de destinos turísticos                   | Identificar los factores e indicadores que expresan y miden mejor la cooperación en el destino turístico.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión sistemática.</li> <li>• Técnica Delphi</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia</li> <li>• Cooperación y ubicación</li> <li>• Gestión estratégica</li> <li>• El emprendimiento.</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión sistemática de conceptos.</li> <li>2. Identificación de categorías.</li> <li>3. Validación del modelo.</li> <li>4. Indicadores y panel de expertos.</li> </ol>  | El desarrollo de destinos puede basarse en una estrategia de abajo hacia arriba liderada por el sector privado a través de una red cooperativa.   | La baja tasa de respuesta del cuestionario de Delfos, y el alto número de variables utilizadas en la investigación. |
| Coban & Sevket                                  | Modelo de gestión de destinos  | Desarrollar un modelo de gestión de destinos   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracciones</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis FODA de turismo.</li> </ol>   | Las organizaciones de gestión de  | Los resultados se limitan a la  |



MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Autor(es), año/ país aplicado             | Nombre del modelo  | Objetivo del modelo  | Metodología  | Variables   | Estructura del modelo   | Resultados  | Limitaciones   |
|---|--|--|--|---|---|---|--|
| (2019)<br>Capadocia                       |  | para que el turismo sea más sostenible y competitivo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas semiestructuradas</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura y accesibilidad</li> <li>Instalaciones y servicios</li> <li>Hospitalidad y recursos humanos.</li> <li>Imagen y otros problemas promocionales.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de una identidad de destino.</li> <li>Determinar los recursos básicos del destino.</li> <li>Establecer una marca de destino.</li> <li>Crear una imagen de destino.</li> </ol>  | destinos pueden ser una vía de solución a la competitividad tanto como por sus estructuras organizativas como por sus funciones. Tener activos para el turismo no es suficiente sin una gestión eficaz. | región de estudio.   |
| Gajdošik et al., (2017)<br>Europa central | Modelo organizativo del destino dentro de los conceptos de modelo comunitario y corporativo. | Proponer una metodología centrada en examinar la estructura organizativa y los líderes de un destino a partir del modelo comunitario y empresarial                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista semiestructurada.</li> <li>Análisis cualitativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes establecidas por las partes interesadas</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar a todos los actores del turismo</li> <li>Conocer las relaciones de estos actores</li> <li>Encontrar los líderes en la red de destinos</li> <li>Analizar los informes anuales</li> </ol>  | La metodología propuesta influye en la gestión del destino al brindar una valiosa información sobre la búsqueda y determinación de los líderes en un destino.   | Las limitaciones del método propuesto radican en la capacidad de encontrar la información relevante en profundidad sobre el destino y sus partes interesadas |
| Zhang et al., (2017)<br>No específico     | El modelo imagen percibida-MTE-intención de volver a visitar                                 | Desarrollar un modelo de relación causal entre la imagen percibida (incluida la imagen del país y la imagen del destino), los MTE y la intención de volver a visitar | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hedonismo</li> <li>La frescura</li> <li>La cultura local.</li> <li>La significación</li> <li>El conocimiento</li> <li>La participación</li> <li>La novedad</li> </ul>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de dimensiones.</li> <li>Aplicación del cuestionario.</li> <li>Validación de constructos</li> <li>Descripción conceptual del modelo</li> <li>Evaluación del modelo</li> <li>Construcción del modelo estructural</li> </ol> | La construcción y prueba del modelo contribuyen a comprender mejor los antecedentes de las MTE y la relación entre las experiencias turísticas y la intención de volver a visitar.                      | La muestra fue de una sola población y no se validó empíricamente  |
| Huang, 2018,<br>China                     | Modelo de análisis envolvente de datos de red híbrida (DEA)                                  | Establecer un modelo de análisis envolvente de datos de red híbrida (DEA) para medir el  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuantitativo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La cadena de suministro turístico y sus etapas.</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento del marco referencial la</li> </ol>  | Proporciona una medida que puede evaluar simultáneamente  | No específica.   |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Autor(es), año/ país aplicado     | Nombre del modelo   | Objetivo del modelo  | Metodología  | Variables   | Estructura del modelo  | Resultados   | Limitaciones  |
|-----------------------------------|---|--|--|---|--|--|---|
|                                   |   | desempeño integrado y divisional dentro de la cadena de suministro   |  |   | cadena de suministro.<br>2. Establecimiento del modelo.<br>3. Prueba empírica del modelo.<br>4. Resultados de la aplicación del modelo DEA   | las eficiencias de varias divisiones dentro de la cadena de suministro turístico.  |   |
| Kubickova & Martin (2020) Mundial | El modelo del ciclo de vida del área turística (TALC)   | Desarrollar un modelo conceptual que agrega la participación del gobierno y la competitividad del destino a TALC                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativa.</li> <li>• Teoría de TALC, Butler (1980)</li> <li>• Análisis de datos secundarios</li> <li>• Índices de competitividad mundial de los países.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel adecuado del gobierno en la gestión de la competitividad de los destinos.</li> <li>• Evolución de la competitividad de los destinos.</li> <li>• Índices de competitividad a nivel mundial</li> </ul> | 1. Identificación de la etapa de desarrollo.<br>2. Identificación del modelo de gobernanza.<br>3. Establecer relaciones entre el estado de desarrollo del destino, el nivel de gobernanza.<br>4. Proponer estrategias para la competitividad del destino | La participación del gobierno influye en la curva S desde una participación gubernamental baja hasta una participación gubernamental alta.                                   | Se baso en datos secundarios y la veracidad de los datos es problemática. |
| Sakshi et al., (2020) India       | Modelo integral para predecir la intención de comportamiento y el uso real de SM para la planificación de viajes. | Desarrollar un modelo teórico que destaca los determinantes del uso real de las redes sociales (SM) para la planificación de viajes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Análisis Confirmatorio</li> <li>• Modelo estructural</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores que influyen en el uso de las redes sociales (SM) para la planificación de viajes.</li> </ul>   | 1. Revisión de la literatura.<br>2. Proposición teórico conceptual del modelo.<br>3. Validación del modelo   | El estudio proporcionó una comprensión profunda del papel de los diferentes constructos en la predicción del uso real de las redes sociales para la planificación de viajes. | No ha sido probado empíricamente  |
| Kim & Hall, (2020). Corea         | Modelo de adopción del sistema de motivación hedónica   | Desarrollar un modelo conceptualmente integral sobre el efecto de los comportamientos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario.</li> <li>• Análisis de modelos de ecuaciones estructurales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad percibida</li> <li>• Utilidad percibida</li> <li>• Disfrute percibido</li> <li>• Estado de flujo</li> </ul>  | 1. Recopilación de datos.<br>2. Análisis de los datos  | Los resultados descubrieron el efecto significativo de la utilidad de los consumidores en su   | El modelo no ha sido probado en otras culturas                            |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Autor(es), año/ país aplicado                | Nombre del modelo   | Objetivo del modelo   | Metodología  | Variables  | Estructura del modelo   | Resultados   | Limitaciones   |
|--|---|---|--|--|---|--|--|
|  | teóricamente integrado  | hedónicos de los consumidores en el uso continuo, con el papel moderador de visitante o no visitante en el destino retratado en el turismo de realidad virtual. | (SEM) de mínimos cuadrados parciales (PLS)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bienestar subjetivo y uso continuo</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Verificación de agrupación</li> <li>Modelo de medición</li> <li>Definición del modelo estructural.</li> <li>Resultados del modelo.</li> </ol>  | estado de flujo de las actividades de turismo de realidad virtual.   |  |
| Moreno et al., (2018) Islas canarias, España | Un modelo híbrido de gestión en los museos                                | Analizar la relación entre gobernanza y networking para determinar si estos elementos son capaces de potenciar un producto turístico de gobernanza responsable. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas</li> <li>Observación directa.</li> <li>Los datos se analizaron con CAQDAS</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones público-privadas</li> <li>Influencia de los actores en la estrategia del museo</li> <li>Gobernanza y participación en el producto turístico cultural.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Selección de los estudios de caso</li> <li>Recolección de datos.</li> <li>Análisis de los resultados de entrevistas</li> <li>Distinción de los resultados de la gobernanza en los modelos de gestión de museos.</li> </ol> | La aplicación de ciertos mecanismos de gobernanza tiene el potencial de mejorar el papel de los interesados en la gestión de los museos. Se pueden establecer diferencias según los modelos de gestión del patrimonio. | Las diferencias en el entorno de cada museo.   |
| Juschten et al., (2019) Viena                | Modelo de comportamiento planificado extendido al turismo de verano       | Aplicar un modelo de comportamiento planificado extendido al turismo de verano en el contexto del cambio climático  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos focales cualitativos</li> <li>Encuestas cuantitativas</li> <li>Talleres Cualitativo</li> <li>Modelado de ecuaciones estructurales (SEM)</li> </ul> | Motivación de viaje<br>Comportamiento turístico en el verano   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas cualitativas</li> <li>Aplicación de cuestionario en línea</li> <li>Diseño del modelo estructural</li> <li>Talleres cualitativos</li> <li>Confirmación del modelo y resultados</li> </ol>                       | Las intenciones de elección de destino turístico hacia destinos rurales de verano están influenciadas por el comportamiento pasado, las normas sociales y subjetivas, así como la imagen del destino transmitida.      | No realizó una encuesta posterior al verano para investigar el comportamiento turístico realizado. |
| Kwiatkowski et al., (2020) Dinamarca         | Modelo de gobernanza basado en estructuras colaborativas y participativas | Explorar la gobernanza como un modelo de arriba hacia abajo, impulsado por el estado, con estructuras   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> <li>Entrevista</li> <li>Procesamiento de datos con STATA</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gobernanza.</li> <li>Voluntariado</li> <li>Gestión de parques naturales</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Concientización del uso de los parques con fines de ocio.</li> </ol>   | Representó las posibilidades de un enfoque de voluntariado y administración latente.   | El estudio no incluye turistas extranjeros y tampoco incluyó tareas de                             |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Autor(es), año/ país aplicado                             | Nombre del modelo                                    | Objetivo del modelo   | Metodología   | Variables  | Estructura del modelo   | Resultados  | Limitaciones   |
|---|--|---|---|--|---|---|--|
|   |  | colaborativas y participativas  |   |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificar la voluntad del voluntariado</li> <li>3. Análisis de características del voluntariado</li> </ol>  |   | conservación y protección  |
| Nurhayati et al., (2019) Indonesia                        | Modelo de desarrollo de ecoturismo marino sostenible | Analizar la sinergia de un modelo de desarrollo del ecoturismo marino sostenible en una región de Indonesia           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El método descriptivo cuantitativo</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis mediante el modelo Rapfish</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones ambiental, cultural, social, económica y de infraestructura.</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilación de datos</li> <li>2. Aplicación del modelo Rapfish</li> <li>3. Establecimiento de la categoría a cada dimensión.</li> <li>4. Análisis de los resultados.</li> </ol>                  | Niveles de sostenibilidad de los recursos naturales. Estrategias para mejorar la gestión de los recursos naturales costeros a través del desarrollo sostenible del ecoturismo marino. | No específica.   |
| (Ricardo Reier Forradellas et al., 2021) Mallorca, España | Modelo de emprendimiento de turismo sostenible       | Desarrollar de un modelo emprendedor que genere riqueza basado en un modelo turístico sostenible y desestacionalizado | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de caso</li> <li>• Descriptiva y exploratoria</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del turismo.</li> <li>• Turismo deportivo.</li> <li>• Valor agregado del negocio</li> <li>• Sostenibilidad turística</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de las variables independientes.</li> <li>2. Recolección de fuentes secundarias</li> <li>3. Realización de la propuesta empresarial</li> <li>4. Extrapolar las metodologías</li> </ol> | Se realizó una estimación de costos en base al modelo propuesto. Se identifica un perfil de turista para este tipo de turismo sostenible.   | Los destinos tradicionales están perdiendo importancia con respecto a los destinos emergente |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 4**

*Población, muestra e instrumentos utilizados*

| Objetivo General: <b>Proponer un modelo de innovación como elemento de gestión turística para el departamento de La Guajira, que promueva los valores del turismo ecológico y permita preservar las tradiciones culturales de la región.</b> |             |   |  |  |  |   |   |  |
|--|-------------|---|--|--|--|---|---|--|
| Objetivo   | Estadio     | Evento  | Unidad de Estudio  | Población  | Muestra                                | Diseño  | Técnica   | Instrumento                                      |
| <b>1. Describir la actividad turística del departamento de La Guajira a partir de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.</b>   | Descriptivo | Actividad turística ecológica y cultural                      | Todos los documentos de políticas e informes de turismo                        | Informes y políticas del sector turismo de La Guajira  | Todo el universo                       | Documental. Transeccional, Univariable.       | Matriz de revisión documental   | Matriz DOFA                                      |
| <b>2. Analizar el estado de la sostenibilidad de los principales atractivos turísticos ecológicos y culturales en el departamento de La Guajira a partir de la percepción de los actores del turismo</b>                                     | Comparativo | Sostenibilidad en la actividad turística ecológica y cultural | Todos los atractivos turísticos, la comunidad local, los turistas, el Gobierno | Comunidad local residente en los atractivos. Turistas que visitan a La Guajira<br>Funcionarios Gubernamentales en el sector turístico. | Muestreo no probabilístico intencional | De campo transeccional, univariable.          | Metodología Marco SEIS (Sistema de indicadores de Sostenibilidad en ecoturismo) | Encuesta tipo Likert en tres versiones           |
| <b>3. Explicar los tipos y factores de innovación presentes en la actividad turística ecológica y cultural del departamento La Guajira a partir de la percepción de los operadores turísticos</b>  | Explicativo | Innovación en la actividad turística ecológica y cultural     | Todas las empresas turísticas  | Operadores turísticos de La Guajira  | Muestreo Probabilístico estratificado  | De campo, transeccional, univariable          | Cuestionario estructurado   | Encuesta tipo Likert                             |
| <b>4. Formular un sistema de categorías y variables a partir de la literatura internacional para el modelo de innovación como elemento de gestión sostenible del turismo ecológico y cultural en el departamento de La Guajira</b>           | Proyectivo  | Metodologías de innovación turística y opinión de expertos    | Todas las metodologías de innovación   | Metodologías y modelos de Innovación de la actividad turística sostenible  | Muestreo no probabilístico intencional | De fuente Mixta, transeccional, Multivariable | Revisión documental. Panel de expertos.   | Matriz de revisión sistemática<br>Técnica Delphi |

*Nota. Elaborada a partir del método de investigación holística (Hurtado, 2012)*

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 5**

*Matriz DOFA de la situación de la actividad turística ecológica y cultural*

| DEBILIDADES   | OPORTUNIDADES  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vías en mal estado y deficiente conectividad entre atractivos.</li> <li>2. Carencia de ofertas de alojamiento</li> <li>3. Insuficiencia de servicio públicos</li> <li>4. Inseguridad</li> <li>5. Mal manejo de recursos solidos</li> <li>6. Alta tasa de NBI (Mendicidad, desnutrición, desempleo</li> <li>7. Informalidad</li> <li>8. Escases del recurso hídrico</li> <li>9. Ausencia de puntos de información y señalización</li> <li>10. Inexistencia de servicios bancarios y medios de pago</li> <li>11. Falta de promoción de los destinos</li> <li>12. Falta de capacitación del personal turístico</li> <li>13. Ausencia de guías de turismo en determinados sectores</li> <li>14. Problemas en los manejos de las reservas naturales</li> <li>15. Falta de planificación y ordenamiento territorial de algunas playas, Reglamentación de playas.</li> <li>16. Desarrollos de prácticas en actividades productivas poco sostenibles.</li> <li>17. Falta de articulación entre las tres zonas de la Guajira en la actividad turística</li> <li>18. Falta de una cultura turística y de orientación al servicio.</li> <li>19. Ausencia de certificación de playas y sostenibilidad ambiental de los destinos turísticos.</li> <li>20. Plan de Desarrollo Turístico desactualizado</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Playas sin explorar.</li> <li>2. Cuatro etnias representativas residiendo dentro del departamento.</li> <li>3. Tendencia del mercado hacia el turismo en destinos especializados y sostenibles.</li> <li>4. Involucramiento de los Wayuu en el turismo.</li> <li>5. Diversidad de aves, propiciando el aviturismo.</li> <li>6. Frecuencia aérea con las Antillas Holandesas.</li> <li>7. Articulación de Dibulla con el resto del Caribe.</li> <li>8. Políticas nacionales que favorecen el turismo ecológico y cultural.</li> <li>9. Aprovechamiento de zonas costeras para el desarrollo de deportes de aventura.</li> <li>10. Posicionamiento a nivel internacional y nacional como un destino exótico.</li> <li>11. Interés nacional por posesionar a la Guajira como un destino internacional de clase mundial.</li> <li>12. Conocimientos tradicionales por parte de la etnias y comunidades del uso y aprovechamiento de los recursos naturales.</li> <li>13. Creación de nuevas rutas y circuitos turísticos que incluyan los balnearios.</li> <li>14. Cercanía entre la sierra nevada de Santa Marta y la Serranía del Perijá</li> <li>15. Generación de empleo en temporadas altas.</li> <li>16. La creación de nuevos establecimientos hoteleros, gastronómicos y recreativos.</li> <li>17. Planificar el desarrollo turístico, para evitar los problemas que esta actividad pueda generar al no manejarse adecuadamente.</li> <li>18. La existencia de políticas y normatividad a nivel nacional que favorece el desarrollo turístico en el departamento.</li> <li>19. La existencia de entidades y el sistema de regalías que favorece a los proyectos productivos en la región</li> <li>20. Asociatividad entre rancherías turísticas y microempresarios del sector para gestionar estrategias de promoción del producto turístico.</li> <li>21. Desarrollos de las tecnologías de la información para promocionar y posicionar los productos turísticos.</li> </ol> |
| FORTALEZAS  | AMENAZAS   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riquezas arqueológicas</li> <li>2. Artesanías (wayuu, wiwa, arhuaca)</li> <li>3. Departamento con el mayor litoral en el caribe</li> <li>4. Diversidad étnica y cultural</li> <li>5. Parques naturales</li> <li>6. Extensas playas de belleza inigualable</li> <li>7. Diversidad gastronómica</li> <li>8. Música y danza</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de estudio de la capacidad de carga de los destinos</li> <li>2. Mala imagen de La Guajira en el exterior</li> <li>3. Competencia con otros destinos de América latina y el Caribe</li> <li>4. Erosión costera</li> <li>5. Fauna en vía de extinción</li> <li>6. Riesgos derivados de las actividades extractivas</li> <li>7. Desinterés nacional en la construcción de infraestructura vial aérea y terrestre.</li> <li>8. Mal manejo de playas</li> </ol>   |

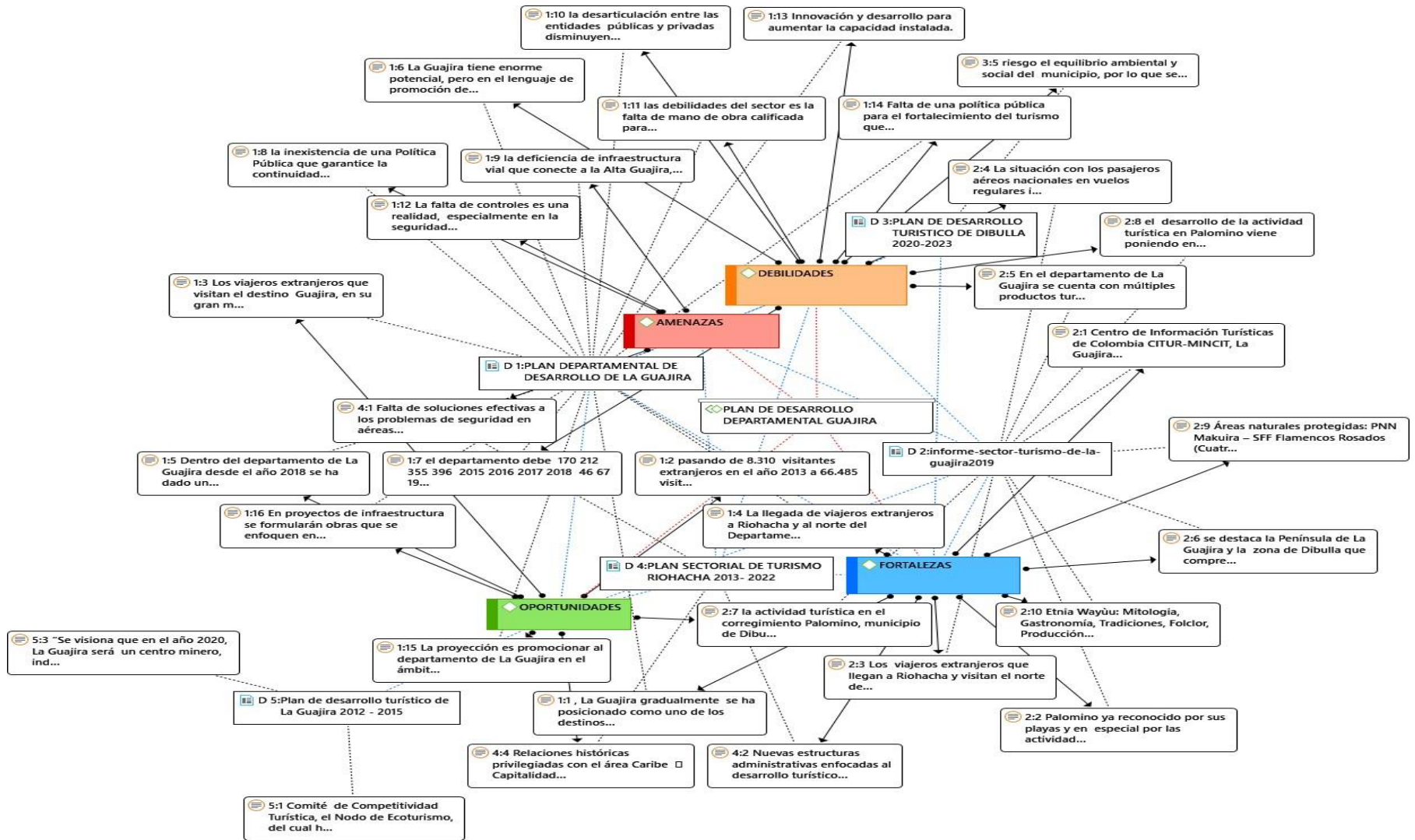
MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>9. Patrimonio histórico inmaterial y material</li> <li>10. Prácticas de deportes de aventura</li> <li>11. Tranquilidad en los destinos</li> <li>12. Diversidad de paisajes: Desierto, reservas naturales, mar, paisajes tecnológicos, extracción minera, ríos etc.</li> <li>13. Atractivos tecnológicos (Puerto Bolívar y Puerto brisa, Mina Cerrejón, represa el Cercado, Parque Eólico Jepirachi).</li> <li>14. Producción pesquera artesanal.</li> <li>15. Posicionamiento a nivel internacional y nacional del Cabo de la Vela.</li> <li>16. Calidez y amabilidad por parte de la comunidad wayuu y el personal prestador de servicios turísticos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>9. Restricciones de movilidad de extranjeros a nivel mundial a causa de la pandemia.</li> <li>10. Prostitución y drogadicción.</li> <li>11. Pérdida de la identidad cultural de los indígenas.</li> <li>12. La informalidad y el desempleo producto de la migración venezolana.</li> <li>13. Dificil acceso al financiamiento para el apoyo e los microempresarios del turismo.</li> <li>14. Escaza cobertura de capacitación en formación turística y educación en las zonas rurales.</li> </ul> |
|--|--|

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

Anexo 6

Análisis de contenido de los documentos institucionales





MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 7**

*Resumen de observación por expertos para los instrumentos de investigación*

| ITEM | EXPERTO                | INSTRUMENTO 1  | INSTRUMENTO 2  |
|------|------------------------|--|--|
| 1    | María Machado          | <p>Me preocupa la palabra resaltar, deja abierta la posibilidad a que solo sea que se vea bien y por detrás pueden generar un impacto negativo. No sé si sea respeta, cuida, preserva...</p> <p>Falta el manejo de los desechos, aguas servidas, etc, todos los aspectos que generan contaminación desde la infraestructura</p>  | <p>En cuanto a la experiencia sería interesante preguntar sobre el uso de realidad aumentada</p>   |
| 2    | Omar Cervantes         | <p>El experto recomienda identificar la diferencia terminológica entre sostenible y sustentable, definir variables y parámetros en cuanto a los ítems, puesto que hay que definir si es opiniones o percepción del encuestado.</p> <p>Se presentan una serie de diversos conceptos que confunden, tratar de ser consistentes y puntuales. No se especifica la métrica, para un entrevistado genera dudas y las respuestas potencialmente podrían no responder a los que está requiriendo. Suavizar o utilizar un lenguaje común. Hacer los ajustes de lenguaje, simplificar, son demasiadas preguntas, Estimar el tiempo, asimismo no se especifica el tipo y universo a donde va dirigido el instrumento.</p> | <p>Este instrumento puede ser mejorado para contar con una validación, se recomienda lleva a cabo un piloto para identificar aspectos de mejora y capte de mejor forma la información que se pretende capturar. Se recomienda simplificar preguntar ambiguas, mejorar la redacción.</p>  |
| 3    | Alexis Pérez Figueredo | <p>Considero que deben revisar la redacción de las preguntas que en una generalidad inducen a una respuesta si o no, al igual que algunas ofrecen grado de dificultad en el uso de concepto que quizás el encuestado no dominen y por último 50 preguntas es mucho para una encuesta deben revisar su correspondencia con los objetivos de la investigación y si se puede obtener esta información utilizando otras fuentes y técnicas.</p>  | <p>Coinciden las dificultades con el primer instrumento por lo que sugiero revisar las observaciones del antedicho instrumento. • Se usa la misma escala Likert y si embargo tiene diferentes nombres para evaluación su aplicación si es una adecuación que haces debes explicarlo y fundamentarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las encuestas deben identificarla y como hiciste en este instrumento hacerle una introducción a cada instrumento y dar las gracias por la participación a los encuestados.</li> <li>• No se explica las diferentes graduaciones de la escala, cundo es muy alto, muy bajo etc. La redacción de las preguntas generalmente induce a una respuesta sí o no.</li> <li>• Considero que debes revisar la redacción de las preguntas y el número de estas es muy elevado y usas en ocasiones conceptos que pueden ser desconocidos por los encuestados.</li> </ul> |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| ITEM | EXPERTO                        | INSTRUMENTO 1  | INSTRUMENTO 2  |
|------|--------------------------------|--|--|
| 4    | Camilo Botero                  | <p>No es claro porqué se incluyen aspectos culturales en la dimensión ecológica.</p> <p>Los siguientes ítems no se puede medir con la escala de Likert propuesta (muy bajo a muy alto):<br/>1, 2,3,4,5,6,7,8. Varios de los ítems son muy similares (ej. 12 y 15)</p> <p>Los siguientes ítems no se puede medir con la escala de Likert propuesta (muy bajo a muy alto):<br/>9, 10,11,12,13,14,15,16, 17, 18. Los siguientes ítems no se puede medir con la escala de Likert propuesta (muy bajo a muy alto):<br/>19, 20, 21, 22, 23. Los siguientes ítems no se puede medir con la escala de Likert propuesta (muy bajo a muy alto):<br/>37, 39, 41, 43. Innovación NO necesariamente implica sostenibilidad. Se puede innovar para aumentar las utilidades, en detrimento de la sostenibilidad.</p> <p>Los siguientes ítems no se puede medir con la escala de Likert propuesta (muy bajo a muy alto):<br/>44, 45, 46, 47, 48</p>  |  |
|      | Yunior Ramón Velázquez Labrada | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debería incluir a quién está dirigido, así como en el caso específico de este cuestionario se podría ofrecer la opción de decidir "en parte" ante algunas consideraciones. El monosílabo Sí, en tanto adquiere una función afirmativa, debería llevar acento. En relación con la descripción de la dimensión: Se sugiere emplear el término sociedad en sustitución del término ser humano. Además, añadir el término ecosistémica después de conservación. También pudiera sustituirse el término disminución por adaptación y/o mitigación de los impactos del cambio climático, sin necesidad de explicitar a nivel global. En relación con la redacción de los ítems: Se sugiere partir del conocimiento que poseen los actores sociales y usuarios acerca de los atractivos turísticos ecológicos y culturales existentes en el entorno.</li> <li>• Se recomienda evaluar por separado el estado actual de conservación de los atractivos turísticos ecológicos y los atractivos culturales, pues si bien se complementan conceptualmente, cada uno posee su propio estado de</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 17: Ponerle acento ortográfico a la palabra contó. En sentido general para el instrumento explicitar la inclusión, en los ítems que lo permitan u otros, de términos asociados a lo ecológico y cultural. Es la innovación en función de estos aspectos generales, pero también de otros más específicos relacionados con lo que se sugiere y de esta manera sería más consecuente con el objetivo tres.</li> <li>• En el 29: más que dejarlo a una decisión personal pudiese enfocarse si en espacios colectivos establecidos para la toma de decisiones se ha proyectado continuar innovando en los próximos X años.</li> <li>• En el 35: Pudiera emplear el término atractivos ecológicos y culturales. En el 36 pudiera emplear los términos ...teniendo en cuenta los impactos ambientales a corto...</li> <li>• En este caso no sólo se trata del impacto de las acciones de innovación en el medio ambiente, sino</li> </ul> |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| ITEM | EXPERTO | INSTRUMENTO 1   | INSTRUMENTO 2   |
|------|---------|---|---|
|      |         | <p>conservación según las características contextuales en que se desarrollan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las sugerencias están direccionadas a la redacción de cada ítem para se especifique claridad al encuestado. Se sugiere tener en cuenta otras variables diferentes a la percepción.</li> <li>• Se recomienda evaluar la pertinencia para la investigación de las sugerencias realizadas en cada caso por el evaluador.</li> </ul> | <p>cómo las innovaciones que se proyecten deberán considerar el impacto de los principales peligros asociados a los problemas en el área de estudio, con énfasis en el cambio climático. En el 38: Pudiera sustituir el término siente por considera.</p> |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 8. Encuesta tipo Likert para medir el evento de la sostenibilidad turística**

**Anexo 8.a. Encuesta para funcionarios gubernamentales en el departamento de La Guajira**

| Encuesta para funcionarios gubernamentales en el departamento de La Guajira |  |                          |               |             |             |                       |
|---|--|--------------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------------|
| Entidad que representa:   |  |                          |               |             |             |                       |
| Edad en años:   |  | Entre 20-30              | Entre 31-50   | Entre 41-50 | Entre 51-60 | Mas de 60             |
| Genero:   |  | Masculino                |               | Femenino    |             | No binario            |
| Nivel de estudios   |  | Básico                   | Secundaria    | Profesional |             | No posee              |
| Ítem  | ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la actividad turística en el departamento de La Guajira?  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral     | De acuerdo  | Totalmente de acuerdo |
| 1   | Los residentes locales apoyan la conservación de recursos y atractivos turísticos de La Guajira.   |                          |               |             |             |                       |
| 2   | Los residentes locales participan en la gestión y planificación de los recursos y atractivos turísticos del departamento de La Guajira.  |                          |               |             |             |                       |
| 3   | Los residentes locales y los operadores comerciales del turismo interfieren con los recursos de los parques naturales, reservas y áreas protegidas del departamento de La Guajira. (CI)                        |                          |               |             |             |                       |
| 4   | Los entes gubernamentales nacionales y locales reciben presiones de los residentes con respecto a la explotación de los atractivos turísticos en La Guajira. (CI)  |                          |               |             |             |                       |
| 5   | Las agencias gubernamentales locales y nacionales reciben presión de las comunidades indígenas locales con respecto al desarrollo del turismo. (CI)  |                          |               |             |             |                       |
| 6   | Los residentes locales están contaminando el medio ambiente en los atractivos turísticos ecológicos. (CI)  |                          |               |             |             |                       |
| 7   | Las actividades de los medios de vida de los residentes locales (pesca, agricultura etc..) representan una amenaza para el ecosistema de los atractivos turísticos ecológicos y culturales en La Guajira. (CI) |                          |               |             |             |                       |
| 8   | Los operadores turísticos locales limitan el tamaño de los grupos de turistas para evitar daños en un sitio específico natural o cultural.   |                          |               |             |             |                       |
| 9   | Las embarcaciones de pesca ocasionan daños al ecosistema marino de La Guajira. (CI)  |                          |               |             |             |                       |
| 10  | Los turistas hacen una contribución económica para la conservación del medio ambiente en La Guajira.   |                          |               |             |             |                       |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Encuesta para funcionarios gubernamentales en el departamento de La Guajira |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 11  | Los turistas en La Guajira participan en actividades de conservación del medio ambiente de los atractivos turísticos.                                     |  |  |  |  |  |
| 12  | La capacidad turística sobrecargada durante los períodos de temporada alta destruye el medio ambiente de la Guajira. (CI)                                 |  |  |  |  |  |
| 13  | Los turistas destruyen la calidad ambiental de los atractivos turísticos de La Guajira. (CI)  |  |  |  |  |  |
| 14  | Las prácticas deportivas de turistas sin experiencia causan daños a la vida marina y terrestre en los atractivos turísticos ecológicos y culturales. (CI) |  |  |  |  |  |
| 15  | La Guajira ha recibido demasiados turistas en temporada alta, contribuyendo a la escasez de agua y degradación de los suministros de agua. (CI)           |  |  |  |  |  |
| 16  | La Guajira está desarrollada con infraestructura e instalaciones turísticas como hoteles, hostales, terminales de transporte, carreteras y aeropuertos.   |  |  |  |  |  |
| 17  | Los turistas destruyen la identidad cultural de las comunidades indígenas residentes en los atractivos turísticos. (CI)                                   |  |  |  |  |  |

*Nota.* Modificado a partir de Ng et al., 2017

CI: Codificación Invertida

**Anexo 8b.**

*Encuesta tipo Likert aplicada a Comunidad local*

| 1. Encuesta para comunidad local residente en el departamento de La Guajira |   |                                |               |             |             |                       |
|---|---|--------------------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------------|
| Municipio:  |   | Sitio turístico de influencia: |               |             |             |                       |
| Edad en años:   |   | Entre 20-30                    | Entre 31-50   | Entre 41-50 | Entre 51-60 | Mas de 60             |
| Sexo:   |   | Masculino                      |               | Femenino    |             | No binario            |
| Nivel de estudios   |   | Básico                         | Secundaria    | Profesional |             | No posee              |
| Ítem  | ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la actividad turística en el departamento de La Guajira?   | Totalmente en desacuerdo       | En desacuerdo | Neutral     | De acuerdo  | Totalmente de acuerdo |
| 1   | La vida diaria de los residentes locales se ha visto perturbada por la actividad turística en el departamento de La Guajira. (CI)   |                                |               |             |             |                       |
| 2   | Los operadores turísticos y entidades gubernamentales ofrecen a los residentes locales oportunidades de educación ambiental (ejemplo: prácticas de valores, conservación y relación sostenible con su entorno). |                                |               |             |             |                       |
| 3   | La actividad turística ecológica y cultural mejora la conciencia ambiental de los residentes locales.   |                                |               |             |             |                       |
| 4   | Existe una buena interacción entre la agencia gubernamental (por ejemplo, Dirección de turismo,) y los residentes locales.  |                                |               |             |             |                       |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| 1. Encuesta para comunidad local residente en el departamento de La Guajira |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 5   | Las agencias gubernamentales de turismo local han proporcionado beneficios económicos provenientes del turismo a la comunidad local.                                      |  |  |  |  |  |
| 6   | Las agencias gubernamentales han apoyado la conservación de los recursos naturales de los atractivos turísticos de La Guajira.  |  |  |  |  |  |
| 7   | Las agencias gubernamentales han ayudado a mejorar el entorno y la calidad de vida de los residentes locales.   |  |  |  |  |  |
| 8   | La falta de coordinación entre el gobierno local, departamental y nacional hace que el desarrollo de la actividad turística en La Guajira sea lento y difícil. (CI)       |  |  |  |  |  |
| 9   | La comunidad local comparte la distribución de los ingresos por turismo.  |  |  |  |  |  |
| 10  | El turismo ecológico y cultural mejora el desarrollo de La Guajira.   |  |  |  |  |  |
| 11  | El turismo ecológico y cultural genera ingresos aceptables para la comunidad local.   |  |  |  |  |  |
| 12  | El turismo ecológico y cultural genera oportunidades de empleo para los residentes en los atractivos turísticos de La Guajira.  |  |  |  |  |  |
| 13  | Los turistas destruyen la calidad ambiental de los atractivos turísticos de La Guajira. (CI)  |  |  |  |  |  |
| 14  | La mayoría de los empleos relacionados con el turismo ecológico y cultural pertenecen a la población local de La Guajira.   |  |  |  |  |  |
| 15  | El turismo promueve el bienestar social, mejora los niveles de salud, educación y calidad de vida de los residentes en los atractivos turísticos ecológicos y culturales. |  |  |  |  |  |
| 16  | El turismo interrumpe en la vida diaria de los residentes locales durante los períodos de temporada alta. (CI)  |  |  |  |  |  |
| 17  | Los turistas pueden acceder a los sitios turísticos naturales y culturales de manera libre y segura.  |  |  |  |  |  |
| 18  | El turismo provoca la pérdida de la cultura tradicional indígena en el departamento de la Guajira. (CI)   |  |  |  |  |  |
| 19  | Los residentes locales están satisfechos con el desarrollo turístico de La Guajira.   |  |  |  |  |  |
| 20  | Los turistas contaminan el medio ambiente local. (CI)   |  |  |  |  |  |

Nota. Modificado a partir de Ng et al., 2017

CI: Codificación Invertida

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 8c.**

*Tipo Likert aplicada a Turistas*

| 1. Encuesta para turistas en departamento de La Guajira  |  |                          |               |             |             |                       |
|--|--|--------------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------------|
| <b>Atractivos turísticos visitados: Ejemplo: Reserva montes de oca, Santuario de Flora y Fauna Los flamencos, etc.</b> |  |                          |               |             |             |                       |
| <b>Edad en años:</b>   |  | Entre 20-30              | Entre 31-50   | Entre 41-50 | Entre 51-60 | Mas de 60             |
| <b>Sexo:</b>   |  | Masculino                | Femenino      |             | No binario  |                       |
| <b>Ciudad y país de origen:</b>  |  |                          |               |             |             |                       |
| <b>Días planificados de estancia en la Guajira:</b>  |  |                          |               |             |             |                       |
| <b>Nivel de estudios</b>   |  | Básica                   | Secundaria    | Profesional | No posee    |                       |
| Ítem   | ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la actividad turística en el departamento de La Guajira?  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral     | De acuerdo  | Totalmente de acuerdo |
| 1  | La comunidad local y operadores turísticos ofrecen oportunidades de experiencia ecológicas para el turista.  |                          |               |             |             |                       |
| 2  | La comunidad local y operadores turísticos ofrecen diversas experiencias culturales los turistas.  |                          |               |             |             |                       |
| 3  | La comunidad local ofrece oportunidades de intercambio cultural con los turistas.  |                          |               |             |             |                       |
| 4  | Existe una buena interacción entre la comunidad local y los turistas.  |                          |               |             |             |                       |
| 5  | Los guías, transportadores y operadores turísticos educan a los turistas sobre lo que se debe y no se debe hacer mientras visitan los atractivos turísticos ecológicos y culturales en La Guajira. |                          |               |             |             |                       |
| 6  | Los sitios turísticos ecológicos (ejemplo: Parque nacional de la Macuira, Santuario de Flora y fauna) ofrecen oportunidades educativas a los turistas.   |                          |               |             |             |                       |
| 7  | Las agencias gubernamentales han contribuido al aumento la conciencia ambiental de los turistas.   |                          |               |             |             |                       |
| 8  | Las agencias gubernamentales ofrecen experiencias de calidad para que los turistas puedan interactuar con la naturaleza.   |                          |               |             |             |                       |
| 9  | Los sitios de turismo cultural ofrecen experiencias de educación ambiental (ejemplo conservación ambiental, valores culturales de los indígenas etc.) a los turistas.                              |                          |               |             |             |                       |
| 10   | Los turistas están satisfechos con todas las experiencias turísticas en La Guajira.  |                          |               |             |             |                       |
| 11   | Los turistas aprecian los atractivos ecológicos y culturales del departamento de La Guajira.   |                          |               |             |             |                       |
| 12   | Los parques naturales, áreas protegidas y atractivos conservados de la Guajira atraen la atención de los turistas.   |                          |               |             |             |                       |
| 13   | Hay escasez de personal capacitado en los parques naturales, áreas protegidas y atractivos conservados para su pleno mantenimiento y conservación. (CI)  |                          |               |             |             |                       |

*Nota.* Modificado a partir de Ng et al., 2017 CI: Codificación Invertida

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 9**

*Encuesta tipo Likert para medir la innovación en la ATEC*

| Encuesta para operadores turísticos en el departamento de La Guajira |  |                          |               |         |            |                       |
|--|--|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| Razón social de la empresa:  |  |                          |               |         |            |                       |
| Año de creación de la empresa:                                       |  |                          |               |         |            |                       |
| Municipio:   |  |                          |               |         |            |                       |
| Rol en la empresa:   |  |                          |               |         |            |                       |
| Número de empleados:   |  |                          |               |         |            |                       |
| Ítems  | ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la innovación en actividad turística en el departamento de La Guajira?                                  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1  | La innovación de productos turísticos es fundamental para el crecimiento de su empresa   |                          |               |         |            |                       |
| 2  | La diversificación de la oferta turística de La Guajira contribuye a la satisfacción del turista   |                          |               |         |            |                       |
| 3  | El reflejo de la cultura e historia de La Guajira es el principal aspecto por considerar en el desarrollo de nuevos productos turísticos para el departamento.                               |                          |               |         |            |                       |
| 4  | La creación de experiencias innovadoras genera mayor competitividad a nivel de destino en comparación con los destinos y experiencias tradicionales.   |                          |               |         |            |                       |
| 5  | La promoción de experiencias está dirigida a la expansión del mercado de visitantes tanto nacionales como extranjeros.   |                          |               |         |            |                       |
| 6  | La reconfiguración de los productos turísticos existentes está encaminada a la atracción de diferentes perfiles de consumidores  |                          |               |         |            |                       |
| 7  | El turismo ecológico y cultural deben ser el foco principal en el desarrollo de nuevos productos turísticos de La Guajira.   |                          |               |         |            |                       |
| 8  | La adición de atributos que denotan un valor agregado a los productos turísticos mejora la percepción de la marca de La Guajira como destino ecológico y cultural.                           |                          |               |         |            |                       |
| 9  | Las estrategias de promoción del destino a través de aplicaciones tecnológicas están encaminadas a consolidar los valores ecológicos y aspectos culturales de La Guajira.                    |                          |               |         |            |                       |
| 10   | La representación mediante simulación de los principales atractivos turísticos ecológicos y culturales en plataformas tecnológicas ayudaría a la accesibilidad de los turistas a La Guajira. |                          |               |         |            |                       |
| 11   | La cooperación entre empresas turísticas favorece el desarrollo de nuevos productos turísticos y la consolidación de los existentes.   |                          |               |         |            |                       |
| 12   | El apoyo gubernamental se refleja en el crecimiento económico de los operadores turísticos.  |                          |               |         |            |                       |
| 13   | El apoyo financiero de entidades gubernamentales se refleja en el desarrollo de la innovación de productos turísticos.   |                          |               |         |            |                       |
| 14   | Una de las principales barreras para innovar en las empresas del sector turístico es la falta de liquidez o fuentes de financiamiento.   |                          |               |         |            |                       |
| 15   | El capital humano capacitado es fundamental para el éxito de la implementación de nuevas experiencias turísticas.  |                          |               |         |            |                       |



MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Encuesta para operadores turísticos en el departamento de La Guajira |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 16   | El establecimiento de estrategias de liderazgo y motivación favorecen la generación de ideas por parte del capital humano.  |  |  |  |  |  |
| 17   | El uso de las aplicaciones tecnológicas (ejemplo Facebook, Instagram, Twitter y apps empresariales) representan herramientas más efectivas de difusión de nuevos productos turísticos en comparación con los métodos tradicionales (volantes, anuncios en tv y radio, etc.)". |  |  |  |  |  |
| 18   | La promoción de La Guajira como destino ecológico y cultural mediante entornos virtuales de aprendizaje inmersivos (tecnologías análogas de realidad virtual o realidad aumentada) posibilita la fidelización de turistas y educación ambiental.                              |  |  |  |  |  |
| 19   | El desarrollo de los nuevos productos debe realizarse con la participación y acompañamiento de los gestores gubernamentales del sector turístico de la Guajira  |  |  |  |  |  |
| 20   | El conocimiento de las tendencias del mercado facilita el desarrollo de la innovación de experiencias.  |  |  |  |  |  |

Nota. Rodríguez (2021)

## Anexo 10

*Prueba de Alfa de Cronbach para instrumento de innovación en la ATEC de LaGuajira:*

*Estadística de confiabilidad de los ítems del instrumento*

| Ítem     | Cronbach's $\alpha$ | Correlación de los ítems | Media | Ds    |
|----------|---------------------|--------------------------|-------|-------|
| INP. MD  | 0.756               | 0.458                    | 4.676 | 0.704 |
| INP.DE   | 0.756               | 0.437                    | 4.405 | 0.859 |
| INP.NEE  | 0.769               | 0.264                    | 4.459 | 0.706 |
| INP.NEN  | 0.760               | 0.382                    | 4.446 | 0.862 |
| INM.NM   | 0.758               | 0.472                    | 4.554 | 0.600 |
| INM.PV   | 0.752               | 0.490                    | 4.311 | 0.826 |
| INM.ID   | 0.765               | 0.315                    | 4.554 | 0.685 |
| INM.PP   | 0.754               | 0.468                    | 4.365 | 0.853 |
| INM.VEC  | 0.749               | 0.557                    | 4.243 | 0.773 |
| INM.ATR  | 0.763               | 0.345                    | 4.257 | 0.829 |
| FI.ALIAN | 0.760               | 0.402                    | 4.365 | 0.713 |
| FI.AGUB  | 0.790               | 0.167                    | 2.405 | 1.364 |
| FI.FIN   | 0.781               | 0.243                    | 2.432 | 1.335 |
| FI.CAP   | 0.768               | 0.295                    | 4.743 | 0.470 |
| FI. TICS | 0.763               | 0.367                    | 4.554 | 0.665 |
| FI.TICS2 | 0.755               | 0.449                    | 4.216 | 0.896 |
| FE.IN    | 0.770               | 0.255                    | 4.338 | 0.816 |
| FE.IN2   | 0.764               | 0.378                    | 4.703 | 0.516 |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 11**

*Indicadores, peso y puntaje para identificar el estado de la sostenibilidad Fuente: Adaptado de Ng et al., 2017a*

| Población                      | Aspecto relacional | Dimensión | Código Indicador | Indicador   | Ítem | Peso | Puntaje bruto | Puntaje ponderado |
|--------------------------------|--------------------|-----------|------------------|---|------|------|---------------|-------------------|
| 8 funcionarios gubernamentales | comunidad-recursos | Ambiental | CREC.1AMB        | Conservando los recursos naturales                                  | 1    | 2,30 | 3,125         | 1,222             |
|                                |                    | Social    | CREC.2SOC        | Participación en la gestión y planificación de recursos             | 2    | 2,30 | 3,500         | 1,438             |
|                                |                    | Ambiental | CREC.3AMB        | Interferir con los recursos naturales                               | 3    | 1,98 | 3,625         | 1,299             |
|                                |                    |           | CREC.4AMB        | Presión de la explotación de recursos                               | 4    | 1,77 | 3,125         | 0,940             |
|                                |                    |           | CREC.5AMB        | Presión del desarrollo circundante                                  | 5    | 1,67 | 3,000         | 0,835             |
|                                |                    |           | CREC.6AMB        | Entorno contaminante del área protegida                             | 6    | 2,09 | 2,625         | 0,849             |
|                                |                    |           | CREC.7AMB        | Amenaza de los medios de vida para el ecosistema del área protegida | 7    | 2,14 | 3,250         | 1,204             |
|                                |                    |           | CREC.8AMB        | Capacidad de sobrecarga en periodos pico                            | 8    | 2,03 | 2,750         | 0,888             |
|                                |                    | Social    | CREC.9SOC        | Amenazas de las embarcaciones al ecosistema marino                  | 9    | 2,04 | 3,125         | 1,084             |
|                                | Turismo-recursos   | Económica | TREC.10ECON      | Contribución económica a la conservación                            | 10   | 2,04 | 2,625         | 0,829             |
|                                |                    | Social    | TREC.11SOC       | Participación en actividades conservadoras.                         | 11   | 4,25 | 2,750         | 1,859             |
|                                |                    | Ambiental | TREC.12AMB       | Destrucción del medio ambiente por sobrecarga                       | 12   | 4,69 | 2,375         | 1,612             |
|                                |                    | Ambiental | TREC.13AMB       | Destruyendo la calidad ambiental                                    | 13   | 4,04 | 3,500         | 2,525             |
|                                |                    | Ambiental | TREC.14AMB       | Amenazas de la integridad del ecosistema natural                    | 14   | 4,47 | 2,250         | 1,397             |
|                                |                    | Social    | TREC.15SOC       | Amenazas a la disponibilidad de agua                                | 15   | 4,25 | 3,750         | 2,922             |
|                                |                    | Económica | TREC.16ECON      | Capacidad de infraestructura turística                              | 16   | 4,25 | 2,875         | 1,992             |
|                                |                    | Social    | TREC.17SOC       | Destrucción de la identidad cultural                                | 17   | 4,25 | 3,750         | 2,922             |
| 22 residentes locales          | Recursos-comunidad | Social    | RCOM.1SOC        | Perturbación de la vida diaria                                      | 1    | 1,54 | 3,909         | 1,120             |
|                                |                    | Social    | RCOM.2SOC        | Brindar oportunidades educativas                                    | 2    | 1,63 | 3,045         | 0,833             |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Población        | Aspecto relacional | Dimensión         | Código Indicador | Indicador   | Ítem                                       | Peso | Puntaje bruto | Puntaje ponderado |       |
|------------------|--------------------|-------------------|------------------|---|--|------|---------------|-------------------|-------|
|                  |                    |                   | RCOM.3SOC        | Mejorando la conciencia ambiental                   | 3  | 1,72 | 4,136         | 1,348             |       |
|                  |                    |                   | RCOM.4SOC        | Buena interacción entre turistas y residentes.      | 4  | 1,63 | 3,182         | 0,889             |       |
|                  |                    |                   | RCOM.5SOC        | Proporcionar beneficios económicos a la comunidad.  | 5  | 1,63 | 2,545         | 0,630             |       |
|                  |                    |                   | RCOM.6SOC        | Apoyando la conservación de recursos                | 6  | 1,95 | 3,682         | 1,307             |       |
|                  |                    | Ambiental         | RCOM.7AMB        | Mejorar el entorno y la calidad de vida             | 7  | 1,81 | 3,273         | 1,029             |       |
|                  |                    | Social            | RCOM.8SOC        | Interacción en los entes gubernamentales            | 8  | 1,7  | 2,136         | 0,483             |       |
|                  |                    | Turismo-comunidad | Económica        | TCOM.9ECON  | Distribución de los ingresos por turismo   | 9    | 1,07          | 3,864             | 0,766 |
|                  |                    |                   |                  | TCOM.10ECON   | Mejorando la construcción regional         | 10   | 1,24          | 4,773             | 1,170 |
|                  | TCOM.11ECON        |                   |                  | Creando ingresos aceptables                         | 11   | 1,31 | 4,136         | 1,027             |       |
|                  | TCOM.12ECON        |                   |                  | Creando oportunidades laborales                     | 12   | 1,35 | 4,727         | 1,258             |       |
|                  | TCOM.13ECON        |                   |                  | Emplear a residentes locales                        | 13   | 1,17 | 2,909         | 0,558             |       |
|                  | Social             |                   | TCOM.14SOC       | Promoción del bienestar social                      | 14   | 1,14 | 3,864         | 0,816             |       |
|                  |                    |                   | TCOM.15SOC       | Aumento de la congestión en los períodos pico       | 15   | 1,17 | 3,682         | 0,784             |       |
|                  |                    |                   | TCOM.16SOC       | Causar atascos en los períodos pico                 | 16   | 1,2  | 3,727         | 0,818             |       |
|                  |                    |                   | TCOM.17SOC       | Destruyendo la seguridad pública                    | 17   | 1,1  | 3,409         | 0,662             |       |
|                  |                    |                   | TCOM.18SOC       | Provocando la pérdida de la cultura tradicional     | 18   | 1,2  | 3,409         | 0,723             |       |
|                  | Ambiental          |                   | TCOM.19SOC       | Satisfacer el desarrollo turístico                  | 19   | 1,31 | 2,818         | 0,595             |       |
|                  | Ambiental          |                   | TCOM.20AMB       | Destruyendo el medio ambiente local                 | 20   | 1,45 | 3,273         | 0,824             |       |
|                  | 24 turistas        | Comunidad-turismo | Social           | CTUR.1SOC   | Brindar oportunidades de experiencia       | 1    | 2,73          | 2,000             | 0,683 |
|                  |                    |                   |                  | CTUR.2SOC   | Brindando diversas experiencias culturales | 2    | 2,59          | 3,000             | 1,295 |
| CTUR.3SOC        |                    |                   |                  | Brindar oportunidades de intercambio cultural       | 3  | 2,52 | 2,583         | 0,997             |       |
| CTUR.4SOC        |                    |                   |                  | Buena interacción entre residentes y turistas.      | 4  | 2,8  | 4,292         | 2,304             |       |
| CTUR.5SOC        |                    |                   |                  | Brindar experiencias de educación ambiental         | 5  | 2,66 | 2,333         | 0,886             |       |
| Recursos-turismo |                    | Social            | RTUR.6SOC        | Brindar oportunidades educativas naturales          | 6  | 1,00 | 2,333         | 0,333             |       |
|                  |                    |                   | RTUR.7SOC        | Incrementar la conciencia ambiental de los turistas | 7  | 1,03 | 1,792         | 0,204             |       |

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

| Población | Aspecto relacional | Dimensión | Código Indicador | Indicador  | Ítem | Peso          | Puntaje bruto | Puntaje ponderado |
|-----------|--------------------|-----------|------------------|--|------|---------------|---------------|-------------------|
|           |                    |           | RTUR.8SOC        | Brindando excelentes experiencias naturales y humanísticas | 8    | 1,00          | 1,833         | 0,208             |
|           |                    |           | RTUR.9SOC        | Brindar oportunidades educativas culturales                | 9    | 1,03          | 2,375         | 0,354             |
|           |                    |           | RTUR.10SOC       | Satisfacer la calidad recreativa                           | 10   | 1,05          | 4,667         | 0,963             |
|           |                    | Ambiental | RTUR.11AMB       | Proporcionar un sentido excepcional de aprecio             | 11   | 0,88          | 4,750         | 0,825             |
|           |                    |           | RTUR.12AMB       | Atraer la atención de los visitantes                       | 12   | 0,85          | 3,417         | 0,514             |
|           |                    |           | RTUR.13AMB       | Capital humano capacitado                                  | 13   | 0,98          | 1,583         | 0,143             |
|           |                    |           |                  | <b>Total</b>   |      | <b>100,00</b> |               | <b>53,168</b>     |

**Anexo 12**

*Dimensiones, indicadores e ítems tenidos en cuenta para determinar la innovación en la ATEC de La Guajira*

| <b>Dimensiones</b>                     | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b> |
|--|---|--------------|
| <b>Innovación de producto</b>          | Mejorar la experiencia en el destino                      | 1            |
|  | Diversificar la experiencia turística                     | 2            |
|  | Crear novedad a las experiencias existentes               | 3            |
| <b>Innovación de marketing</b>         | Crear una experiencia totalmente nueva                    | 4            |
|  | Atraer un nuevo mercado objetivo                          | 5            |
|  | Atraer diferentes perfiles de visitantes                  | 6            |
|  | Integrar la imagen del destino a la visión del destino    | 7            |
|  | Mejorar la percepción a través de la adición de productos | 8            |
|  | Consolidar los valores ecológicos y aspectos culturales   | 9            |
|  | Principales atractivos que representan el destino         | 10           |
| <b>Factores internos de innovación</b> | Construcción de alianzas público-privadas                 | 11           |
|  | Apoyo gubernamental al crecimiento del sector             | 12           |
|  | Acceso a financiamiento                                   | 13           |
|  | Falta de liquidez para innovar                            | 14           |
|  | Capital humano capacitado                                 | 15           |
|  | Liderar y motivar para generar ideas innovadoras          | 16           |
|  | Uso de las Tics   | 17           |
|  | Usar realidad virtual y aumentada                         | 18           |
| <b>Factores externos de innovación</b> | Institucionalidad del sector turismo                      | 19           |
|  | Tendencias del mercado                                    | 20           |



## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

### Anexo 14

#### Cuestionario de Panel Delphi

#### Estimado Experto:

El presente cuestionario de la 1ra. Ronda del Delphi consiste en:



1.-Valorar el grado de incidencia que tienen las categorías y variables propuestas para desarrollar un modelo de innovación para la gestión del turismo ecológico y cultural sostenible en el departamento de La Guajira- Colombia. El modelo está dirigido principalmente al ente territorial departamental (las oficinas encargadas de la gestión turística sostenible) y los operadores turísticos.

2.-Atender las observaciones y comentarios de los expertos.

El presente cuestionario está compuesto por dos secciones.

La primera consiste en identificar al experto, así como dar las instrucciones para el completamiento del formulario; la segunda sección despliega las categorías y variables que integran el Modelo de Innovación para la gestión del Turismo Ecológico y Cultural en el Departamento de La Guajira (MITEC)

Agradecemos de antemano su disponibilidad para responder esta primera ronda de cuestionarios.

|   |   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
|---|---|--|--|--|-----|------------------------|-----|---------------------------|-----|------------------------|-----|------------------------|------|----------------------|
|   |   | <b>Maestría de Investigación en Desarrollo Sostenible</b>  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
|   |   | <i>Ritssy Liney Rodríguez Márquez</i>  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
|   |   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| <b>INSTRUCCIONES:</b>   |   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| Como parte de la gestión de destinos turísticos sostenibles se presentan las siguientes categorías con sus respectivas variables, sugeridos como elementos a considerar en el Modelo de Innovación para la gestión de un turismo ecológico y cultural en el departamento de La Guajira (MITEC). |   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
|   |   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| 1.  | En la columna "VALOR", emitir una valoración a cada variable, de acuerdo a la incidencia que usted considera tiene en los procesos de innovación turística sostenible. Debe atender la <b>escala de valoración propuesta ubicada a la derecha.</b>  | <b>Escala de valoración:</b><br><table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">(3)</td> <td style="text-align: center;"><i>Alta Incidencia</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(2)</td> <td style="text-align: center;"><i>Mediana Incidencia</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(1)</td> <td style="text-align: center;"><i>Baja Incidencia</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(0)</td> <td style="text-align: center;"><i>Nula Incidencia</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(sc)</td> <td style="text-align: center;"><i>Sin Criterio.</i></td> </tr> </table> |  |  | (3) | <i>Alta Incidencia</i> | (2) | <i>Mediana Incidencia</i> | (1) | <i>Baja Incidencia</i> | (0) | <i>Nula Incidencia</i> | (sc) | <i>Sin Criterio.</i> |
| (3)   | <i>Alta Incidencia</i>  |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| (2)   | <i>Mediana Incidencia</i>   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| (1)   | <i>Baja Incidencia</i>  |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| (0)   | <i>Nula Incidencia</i>  |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| (sc)  | <i>Sin Criterio.</i>  |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| 2.  | En la columna "COMENTARIOS" puede emitir su opinión u observaciones de las variables; en este apartado también usted podrá incluir nuevas variables.  |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| 3.-   | Se agrega la descripción de algunas de las variables con el objetivo de precisar la perspectiva desde la cual se está realizando la propuesta; sin embargo, ello no debe condicionar la valoración, comentario o sugerencia del experto. Para ver la descripción, posicione el puntero sobre la variable y se desplegará la definición. |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| <i>Sírvase responder esta encuesta de acuerdo a la escala de valoración propuesta</i>   |   |  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
| <b>DIMENSIÓN</b>  | <b>CATEGORIAS</b>   | <b>VARIABLES</b>   | <b>Valor</b>                           | <b>Comentarios</b>   |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
|   | Innovación Turística  | Innovación de marketing  | · Proyección de la imagen del destino. |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |
|   | Innovación de productos   | · Cultura como elemento central de la creatividad  |  |  |     |                        |     |                           |     |                        |     |                        |      |                      |

MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
|   |  | · Cosmovisión y autenticidad de la experiencia                                      |  |  |
|   |  | · Adición de atributos a la experiencia   |  |  |
|   | Innovación de servicios  | · Uso de energías renovables no convencionales                                      |  |  |
|   |  | · Construcción de infraestructura turística verde.                                  |  |  |
| Innovación tecnológica                  | · Utilización de la realidad virtual y aumentada para promocionar atractivos turísticos. |   |  |  |
| <b>Sostenibilidad turística</b>         | Ambiental  | · Educación ambiental   |  |  |
|   |  | · Gestión del agua  |  |  |
|   |  | · Mitigación de la erosión costera  |  |  |
|   | Económica  | · Creación de empleo a comunidad local  |  |  |
|   |  | · Mantenimiento de atractivos ecológicos y culturales.                              |  |  |
|   | Social   | · Incorporar la participación local activa de las comunidades étnicas y no étnicas  |  |  |
| · Aumento del capital humano capacitado |  |   |  |  |
| <b>Gobernanza turística</b>             | Participación comunitaria  | · Empoderamiento de la comunidad local.   |  |  |
|   |  | · Asociaciones turísticas comunitarias.   |  |  |
|   | Confianza entre actores  | · RSE   |  |  |
|   |  | · Valores éticos.   |  |  |
|   | Instrumentos políticos e Institucionales   | · Políticas de financiamiento gubernamental.  |  |  |
|   |  | · Apoyo gubernamental.  |  |  |
|   |  | · Asesoramiento y consultoría de investigación.                                     |  |  |
|   | Redes de colaboración  | · Asociaciones entre el clúster turístico (transporte, gastronomía, hospedaje etc.) |  |  |
|   |  | · Comunidad- empresarios  |  |  |
|   |  | · Empresario-gobierno comunidad.  |  |  |



**Anexo 15***Listados de panel de expertos*

| <b>Ítem</b> | <b>Nombres y apellidos</b>     | <b>Afiliación</b>                    | <b>Perfil del investigador</b>  |
|-------------|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| <b>1</b>    | Dr. Franklin Angulo Rangel     | Universidad de La Guajira            | Doctor en Ciencias Gerenciales  |
| <b>2</b>    | Juan Alfredo Cabrera           | Universidad de Matanzas (Cuba)       | Doctor en Ciencias Geográficas  |
| <b>3</b>    | Marili Ustate Pérez            | Universidad de La Guajira            | Doctorando en Sostenibilidad. Mg. En Dirección de empresas turísticas y hoteleras |
| <b>4</b>    | Ramón Alarcón                  | Universidad de Oriente (Cuba)        | Doctor en ciencias jurídicas  |
| <b>5</b>    | Ofelia Pérez Montero           | Universidad de Oriente (Cuba)        | Doctor en ciencias Sociológicas   |
| <b>6</b>    | María Verónica Machado Penso   | Universidad de La Costa              | Doctor en Arquitectura  |
| <b>7</b>    | Oscar Frausto Martínez         | Universidad de Quintana Roo (México) | Doctor en Urbanismo   |
| <b>8</b>    | Migdalia Rojas Cárdenas        | Universidad de La Guajira            | Dra. En ciencias de la educación  |
| <b>9</b>    | Christian González Franco      | Sena- Regional Quindío               | Doctorando en Turismo - Mg. Dirección de Empresa Y Organizaciones Turísticas.     |
| <b>10</b>   | Ana Ochoa Redondo              | Universidad de La Guajira            | Magister En Dirección y Organización De Empresas Turísticas.                      |
| <b>11</b>   | José Pinto                     | Universidad de La Guajira            | Magister En Dirección y Organización De Empresas Turísticas.                      |
| <b>12</b>   | Yunior Ramón Velázquez Labrada | Universidad de Oriente               | Doctor en Ciencias  |

**Anexo 16***Formato de validación de juicio de expertos y constancia de validación*

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA (CUC) DEPARTAMENTO  
DE CIVIL Y AMBIENTAL  
MAESTRÍA DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO  
SOSTENIBLE POSGRADO**

**JUCIO DE EXPERTOS****1. Datos generales**

1.1. Apellidos y nombre del juez: \_\_\_\_\_

1.2. Especialidad: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

1.3. Nombre del instrumento evaluado:

1.3. Autor del instrumento:

**2. Datos de la investigación****2.1. Proyecto de investigación:****2.2. Objetivo general del proyecto de investigación:****3. Aspectos de validación**

| INDICADORES         | CRITERIOS  | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---------------------|--|-------|---------------|--------------|---------|
|                     |  | 1     | 2             | 3            | 4       |
| <b>OBJETIVIDAD</b>  | Permite medir hechos observables   |       |               |              |         |
| <b>CLARIDAD</b>     | Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible                            |       |               |              |         |
| <b>COHERENCIA</b>   | Tener relación entre las variables   |       |               |              |         |
| <b>ORGANIZACIÓN</b> | Presentación ordenada: Objetivos   |       |               |              |         |
| <b>ACTUALIDAD</b>   | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología para el desarrollo sostenible        |       |               |              |         |
| <b>PERTINENCIA</b>  | Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados y correspondientes |       |               |              |         |
| <b>SUFICIENCIA</b>  | Comprende aspectos de la variable en calidad y cantidad suficiente del proceso     |       |               |              |         |
| <b>CONSISTENCIA</b> | Pretende conseguir datos basados en teorías y modelos teóricos                     |       |               |              |         |

**Constancia de Validación**

Yo \_\_\_\_\_, CC \_\_\_\_\_ de profesión \_\_\_\_\_ y ejerciendo actualmente como \_\_\_\_\_ en la Universidad de \_\_\_\_\_, hago constar que he revisado, con fines de validación del instrumento de encuesta del proyecto de investigación: **MODELO DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO ECOLÓGICO Y CULTURAL SOSTENIBLE EN EL DEPARTAMENTO LA GUAJIRA**, diseñado por Ritssy Liney Rodríguez Márquez y la Tutora Celene Milanés Batista. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| Criterio/ Valoración   | Deficiente | Aceptable | Excelente |
|------------------------|------------|-----------|-----------|
| Congruencia de ítems   |            |           |           |
| Amplitud de contenidos |            |           |           |
| Redacción de los ítems |            |           |           |
| Ortografía             |            |           |           |
| Presentación           |            |           |           |

En Barranquilla a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2021

\_\_\_\_\_  
Firma del Juez  
CC.

## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 17***Actores del modelo de innovación*

| <b>Grupo al que pertenece</b>            | <b>Actores de orden local, regional y nacional</b>  |
|--|---|
| <b>Instituciones Gubernamentales</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MINCIT (ministerio de Turismo).</li> <li>• FONTUR</li> <li>• Dirección departamental de Turismo de La Guajira</li> <li>• CORPOGUAJIRA</li> <li>• Dirección de cultura de La Guajira.</li> <li>• Dirección territorial Caribe de Parques Nacionales</li> <li>• Gobernación, Alcaldías y corregidurías.</li> </ul> |
| <b>Academia e Investigación</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad de La Guajira</li> <li>• Sena</li> <li>• Dimar</li> <li>• Alianza de innovación caribe</li> </ul>  |
| <b>Comunidad Local</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades étnicas residentes en los atractivos: (wayuu, Kogui, Arhuacos, Wiwas entre otros)</li> <li>• Vigías de las zonas de áreas protegidas pertenecientes a la comunidad</li> <li>• Fundación....</li> <li>• Comunidad residente no perteneciente a etnias indígenas.</li> <li>• Artesanos</li> </ul>      |
| <b>Instituciones de carácter privado</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores Turísticos (Hostales, hoteles, rancherías turísticas, agencias de viajes, guías turísticos, restaurantes, cafés etc.)</li> <li>• Consultoras turísticas</li> <li>• Fundaciones de promoción turística</li> <li>• Transporte</li> </ul>  |
| <b>Instituciones de carácter mixto</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Comercio de La Guajira</li> </ul>  |
| <b>Visitantes</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistas nacionales</li> <li>• Turistas extranjeros</li> <li>• Excursionistas</li> <li>• Visitantes internos</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>   |











## MODELO DE INNOVACIÓN TURISMO ECOLÓGICO-CULTURAL (MITEC)

**Anexo 18***Modalidades de turismo de alto potencial en la Guajira*

| <b>Modalidad</b>                 | <b>Características</b>   |
|----------------------------------|--|
| Turismo de sol y Playa           | Disposición para disfrutar de las <i>paradisíacas y prístinas playas</i> , al igual que los <i>ríos y cascadas</i> de un destino.  |
| Turismo De Naturaleza            | Incluye actividades que tengan algún contacto con la naturaleza, como visitas a <i>reservas o parques naturales, avistamiento de aves, flora y fauna</i> .                               |
| Turismo Comunitario              | Incluye en la experiencia turística actividades que benefician a la comunidad local, esta <i>participación</i> se realiza de manera plena y espontánea.                                  |
| Turismo Ecológico                | Se denota en las actividades relacionadas con los <i>recursos naturales</i> existentes en el destino y en los que implica <i>valores relacionales</i> .                                  |
| Turismo Cultural                 | Se lleva a cuando el objeto de la visita es con el fin de conocer la <i>cultura, costumbres, mitos etc.</i> de los locales que habitan el destino.                                       |
| Turismo Creativo                 | Se caracteriza por la <i>participación de los turistas</i> en las actividades propias y cotidianas de los locales.   |
| Turismo Científico De Naturaleza | Resulta cuando el objeto de la visita a un destino es con el fin de <i>estudiar los recursos naturales y ecológicos</i> que hacen parte del destino: la fauna, la flora, el suelo etc... |
| Turismo Científico Cultural      | Se caracteriza por la visita a un destino con el fin de <i>estudiar la cultura</i> y las condiciones sociales, económicas, modo de vida etc., de los habitantes del destino.             |
| Turismo De Compras               | Se caracteriza por la visita con la intención de <i>realizar compras</i> en los establecimientos del destino y lo hacen de manera personal.  |
| Turismo Diferenciado             | Se caracteriza por el impulso de crear en el turista una <i>experiencia turística memorable y única</i> en el destino.   |
| Turismo Rural                    | Se da por la necesidad de los visitantes de conocer practicas <i>agroindustriales, agropecuarias y de acuicultura</i> en un destino rural.   |
| Turismo De Aventura              | Se caracteriza por la visita a un destino con el fin de practicar algún tipo de <i>deporte terrestre, aéreo o náutico</i> .  |

**Anexo 19**

*Lineamientos estratégicos del MITEC para contribuir a la Agenda 2030 en el departamento de La Guajira*

|   |   |
|---|---|
| El MITEC permitirán avances en el cumplimiento de los ODS si se llevan a cabo los siguientes lineamientos estratégicos.                     |   |
| <p><b>1</b> FIN DE LA POBREZA</p>                          | Realizar proyectos de inclusión social de la ATEC como medio de generación de riqueza para las comunidades que residen en la zona de influencia del turismo a través de iniciativas empresariales.  |
| <p><b>2</b> HAMBRE CERO</p>                                | Mediante la adecuación de la infraestructura turística se pueden beneficiar las comunidades indígenas más vulnerables a su vez que se mejora la accesibilidad a los atractivos turísticos.  |
| <p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>                       | Los programas de capacitación a las familias que se dedican al turismo permitirán que puedan prestar un mejor servicio y la interacción con los turistas mejore. De igual forma es necesaria la educación ambiental para los residentes y operadores turísticos.              |
| <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>                        | El papel de la mujer guajira es preponderante en la actividad turística. Estrategias de empoderamiento y capacitación permitirá que los valores culturales se sigan promoviendo y preservando.  |
| <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  | El sector turístico necesita de una formalización y organización, al igual que políticas públicas que favorezcan la sostenibilidad económica de las pymes turísticas para contribuir a su crecimiento y generación de empleo.   |
| <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>  | La innovación en la experiencia turística y en la promoción del destino son un pilar fundamental para la sostenibilidad turística. Se debe fomentar la creatividad y el emprendimiento dado el alto potencial para que las industrias creativas se posicionen.                |
| <p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>      | El surgimiento de nuevas rutas de ecoturismo cultural permitirá la diversificación de los medios de vida de la población guajira, con esto deben mejorarse los niveles de cobertura de servicios públicos, la gestión del agua e infraestructura vial.                        |
| <p><b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>          | La capacitación a turistas y comunidad local en los ecosistemas naturales permitirá una mayor conservación de la flora y la fauna y minorizará los impactos negativos por la contaminación por residuos sólidos e incendios forestales.                                       |
| <p><b>14</b> VIDA SUBMARINA</p>                          | La pesca y otras actividades del turismo de aventura deben estar bien reglamentadas para cuidar el ecosistema marino. Se deben establecer estrategias de mitigación de la erosión costera y una gestión marino-costera con la participación de la comunidad local y la Dimar. |
| <p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>      | Se deben establecer redes de colaboración entre los actores del turismo esto permitirá establecer sinergias para el crecimiento del turismo de la región.   |