

## Aplicación del método Delphi sobre la metodología utilizada en la investigación y uso de la plataforma Web creada para el Destino Turístico Inteligente de Cuenca, Ecuador

### Application of the Delphi method on the methodology used in the research and the Web platform created for the Smart Tourism Destination of Cuenca, Ecuador



Patricio Castro<sup>1</sup>

patricastro@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0002-7714-1501>

Yaser Vázquez<sup>2</sup>

yalfos1@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4074-0711>

Mónica Castro<sup>3</sup>

lilicastro99@yahoo.es

<https://orcid.org/0000-0002-3850-0276>

Víctor del Corral<sup>4</sup>

bruncovh@yahoo.es

<https://orcid.org/0000-0003-2680-5336>

Recibido: 2024; Aceptado: 2024

#### RESUMEN

La presente investigación que se desarrolló en la ciudad de Cuenca, Ecuador, tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión para el Destino Turístico Inteligente (DTI), acorde a la realidad actual de la ciudad que se presenta dentro de los procesos económicos, de investigación, desarrollo tecnológico e innovación. Como resultado de la investigación se propone un modelo de gestión que considera la posibilidad de mejorar la gestión de manera integral y horizontal del turismo en la ciudad de Cuenca, con un efecto multiplicador por medio del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que es una realidad en el mundo. La validación del modelo se realizó mediante los métodos Delphi y Anochi, a expertos y usuarios, que mostraron resultados de alta satisfacción.

---

<sup>1</sup> Dr.C (c). Profesor Adjunto. Berkeley College, New York. USA.

<sup>2</sup> Dr.C. Profesor Principal. Universidad de La Habana, Cuba.

<sup>3</sup> MsC. Profesora ocasional. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

<sup>4</sup> Dr.C (c). Profesor principal, Universidad Estatal Amazónica, Puyo, Ecuador.

**Palabras clave:** Modelo de gestión, método Delphi, investigación, innovación, DTI.

## ABSTRACT

The present research was carried out in the city of Cuenca, Ecuador, who was developed to create a management model for the Smart Tourism Destination (STD), in accordance with the current reality of the city that is presented within the economic, research, technological development and innovation processes. As a result of the research, a management model is proposed that considers the possibility of improving the integrated and horizontal management of tourism in the city of Cuenca, with a multiplier effect using Information and Communication Technologies (ICT), which is a reality in the world. The validation of the model was carried out by means of the Delphi and Anochi methods, with experts and users, which showed results of high satisfaction.

**Key words:** Management model, Delphi method, research, innovation, STD.

## Introducción

La presente investigación que se desarrolló en la ciudad de Cuenca, Ecuador, tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión para el Destino Turístico Inteligente (DTI), acorde a la realidad actual de la ciudad que se presenta dentro de los procesos económicos, de investigación, desarrollo tecnológico e innovación.

A partir del diagnóstico turístico de la ciudad se determinan varias dimensiones de actuación como son desarrollo sustentable, conectividad y sensorización, tecnología, innovación, gobernanza, turismo accesible, entre otros. Para ello se utiliza la metodología que la Comunidad Valencia propone de los destinos turísticos inteligentes.

Para consolidar la propuesta, se utilizan los indicadores que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017) elaboró para las denominadas ciudades intermedias, en el estudio Cuenca ciudad sustentable; los cuales sirven para entender mejor la plataforma elaborada para este proyecto de investigación localizada en [www.smartcuenca.com](http://www.smartcuenca.com), como un aporte válido; adicional se efectuó una encuesta a los responsables de la actividad del turismo, tanto de los sectores público, privado y academia, utilizando las técnicas de la estadística descriptiva.

Como resultado de la investigación se propone un modelo de gestión para el Destino Turístico Inteligente que considera la posibilidad de mejorar la gestión de manera integral y horizontal del turismo en la ciudad de Cuenca, con un efecto multiplicador por medio del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que es una realidad en el mundo. La validación del modelo se realizó mediante los métodos Delphi y Anochi, a expertos y usuarios, que mostraron resultados de alta satisfacción.

## Materiales y métodos

Castro, Vásquez, Castro, Del Corral..

Aplicación del método Delphi sobre la metodología utilizada en la investigación y uso de la plataforma Web creada para el Destino Turístico Inteligente de Cuenca, Ecuador

Se considera al método Delphi como una herramienta única dentro de un sistema dinámico y abierto, intuitivo y predictivo que se basa en el uso estratégico de las opiniones por parte de un panel de expertos sobre un tema en particular, con el fin de llegar a soluciones específicas y una mejor toma de decisiones.

Para su óptima ejecución se utilizan técnicas estructuradas y requiere un mediador, un cuestionario, el panel de expertos y la interacción. El investigador realiza tantas rondas de preguntas a los expertos y recopila las respuestas, para después hacer un análisis y llegar a las conclusiones, acerca del tema investigado. Es importante disponer de una buena encuesta para que los resultados esperados no se dispersen o se desvíen en el trámite de la investigación.

Con base en el análisis de juicios de dicho grupo se obtendrán interpretaciones, escenarios futuros y así se podrá verificar cómo se irá transformando un elemento o una situación al paso del tiempo. De ahí su importancia y por qué la investigación lo utilizan como un método para la prospección.

Por otro lado en esta era actual de saberes y conocimientos digitales han cambiado la forma de entender y aproximarse en los procesos de comunicación del ser humano, sobre todo la forma de conectividad diaria por la presencia del Internet que ha evolucionado la forma de vida diaria de la humanidad, de manera principal por la facilidad en el uso de las tecnologías derivadas de los procesos de innovación por la actividad del turismo, que ha impulsado de forma vanguardista la planificación inteligente de los destinos turísticos.

En este sentido se habla de crear modelos de gestión que analice los profundos cambios en los hábitos de los turistas, residentes y/o visitantes, en sus dimensiones económicas, medio ambientales y culturales; las cuales por medio de la política pública sean capaces de unir a los diferentes actores y sectores de la actividad en forma competitiva, eficientes, innovadores, en entornos y escenarios dinámicos (Castro, 2020 en plataforma [www.smarturcuenca.com](http://www.smarturcuenca.com)).

La transformación estructural y formal se caracteriza por la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y las nuevas formas de comportamiento de los consumidores (demanda), donde el entorno digital permite promocionar destinos, productos y servicios, comunicarse con los clientes para conocerlos, en otras palabras adaptarse a sus requerimientos; esto permite generar un elevado nivel de información, incorporación de nuevos modelos de negocios que limitan la actuación de los intermediarios, puesto que los consumidores tratan de llegar directamente a los productores de bienes y/o servicios, pero sobre todo la responsabilidad social con el medio ambiente ante un enemigo común como es el cambio climático y sus diferentes implicaciones.

Se utilizaron diferentes métodos teóricos y prácticos.

- *Histórico lógico*: en el estudio de los modelos de gestión.
- *Análisis síntesis*: para el estudio del objeto de la investigación y resumir sus elementos teóricos.

- *Inductivo – deductivo*: se emplea en la discusión y análisis de los resultados de la investigación; el enfoque de sistema se emplea para el estudio de los diferentes componentes.
- *Modelación*: se emplea en la aplicación de la ingeniería del software para la realización de la plataforma tecnológica.
- *Empírico*: se utiliza la encuesta a los responsables de la gestión pública, privada y academia en la ciudad de Cuenca.
- *Trabajo en grupos focales*: facilitan las discusiones para ayudar a las organizaciones a recopilar comentarios sobre sus productos o servicios
- *Consulta de documentos*: se emplea en la revisión de la literatura especializada y la información del turismo en varios lugares.
- *Criterios de expertos (Delphi)*: método prospectivo que sirve para consultar la opinión de expertos de forma sistemática en condiciones de anonimato, con retroalimentación controlada que utiliza la estadística en parámetros heterogéneos.

Para validar la investigación se utiliza la opinión de expertos (Delphi) sobre la propuesta en la aplicación de la metodología utilizada al igual que el uso de plataforma WEB de manera coherente, relevante y pertinente, en la implementación, empleo y desarrollo de las TIC e I+D+Inn (Investigación + Desarrollo+Innovación).

De acuerdo con Linstone y Turoff (2015) este criterio de selección utilizado se "...basa en estructurar un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo..."

Se aplicó en tres etapas:

- i) Elaboración de las preguntas de la consulta y selección de expertos;
- ii) Aplicación de la encuesta
- iii) Análisis e interpretación de los resultados.

En la estructura de la encuesta se incluye la escala de respuesta de tipo Likert de acuerdo con la estimación: Muy Adecuado (MA), Bastante Adecuado (BA), Adecuado (A), Poco Adecuado (PA) e Inadecuado (I). Se trata por lo tanto de la obtención de una valoración objetiva de los parámetros de la metodología y de la plataforma, que debe ser contrastada con la

Castro, Vásquez, Castro, Del Corral..

Aplicación del método Delphi sobre la metodología utilizada en la investigación y uso de la plataforma Web creada para el Destino Turístico Inteligente de Cuenca, Ecuador

autovaloración de los participantes actores con el fin de minimizar los sesgos de las estimaciones subjetivas.

El procedimiento utilizado es en dos etapas, hasta llegar a la convergencia de respuestas sobre la ocurrencia de una serie de sucesos. En un primer momento, se tomó contacto con 40 profesionales a quienes se les solicitó, vía correo electrónico su posibilidad de responder para conformar el panel de expertos, por descarte debido a la falta de conocimientos del tema se seleccionaron a 15 de ellos (tamaño de la población).

### **Resultados y discusión**

En el Anexo A se estable la lista de los profesionales y su nivel de experiencia que poseen (conocimientos sobre la materia), se realizó una primera pregunta de autoevaluación del rango de información y argumentación, en la cual se solicita que marquen con una X, en una escala creciente de 1 (menos) a 10 (mayor).

A partir de ello se procede al cálculo del Coeficiente de Conocimiento o Información (Kc), a través de la siguiente fórmula:  $Kc = n (0,1)$ . Donde Kc: Coeficiente de Conocimiento o Información; n: Rango seleccionado por el experto (Universidad de Barcelona, 2019). Para este caso Kc: 0,9 que indica una influencia alta de las fuentes. El promedio de publicaciones relacionadas con turismo inteligente por parte de los expertos seleccionados equivale a 7,4; mientras que su experiencia en turismo es de 11,84 años.

El 46,7% se dedica a la docencia universitaria; el 13,33% a investigación en turismo; el 53,33% labora en una institución privada y el 46,67% en institución pública. Respecto a su grado académico el 66,66% posee título de máster, el 6,66% de doctor y el 26,7% de grado (Ingeniería, Licenciatura o afín). La edad comprendida es de 26 a 54 años; el 60% de Ecuador, 20% de Chile, 13,33% de Argentina y 6,66% de Francia.

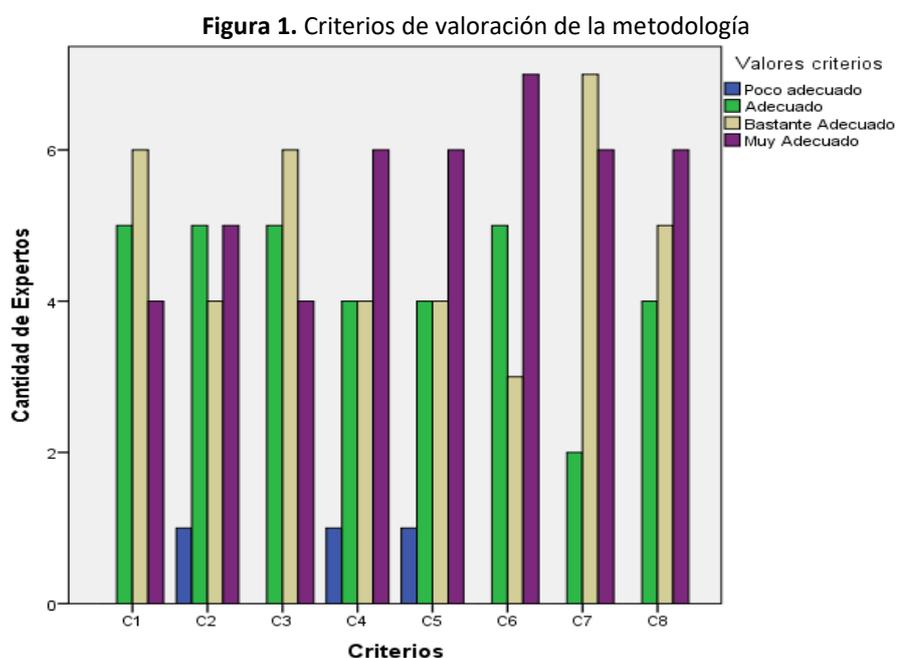
El Anexo B presenta la encuesta realizada como parte del proceso de validación mediante el método Delphi realizada a los expertos. La información almacenada ha sido analizada con el objeto de realizar una síntesis y selección de un conjunto de eventos previsible. Los datos que se han obtenido han sido tratados con técnicas de tipo cuantitativo y cualitativo.

Los expertos manifiestan que existe un consenso del 90% de la propuesta en la que se combinen elementos innovadores e inteligentes en beneficio de la ciudad. Este valor es cercano al 100% que indica que es casi el óptimo para la proposición elaborada en este estudio. Consideran que el sistema de indicadores propuesto es de un 72,5%, en factores como Relevancia, Pertinencia y Coherencia.

Se indica que su utilidad tendrá un efecto positivo en la gestión del sector, puesto que está en búsqueda de calidad, generación de valor agregado, confiere mayor importancia a la gestión empresarial y que es el presente. En esta línea de criterios se debe incorporar a profesionales, así como establecer estrategias formativas en varios frentes, de manera especial en empresas turísticas.

En la investigación se muestran los resultados obtenidos que permiten la validación de la metodología aplicada según nivel de conocimientos por método Delphi, éstos son Bastante Adecuada (BA) en un 54%. El valor obtenido por medio del coeficiente Anochi es del 46% que es una tendencia Moderada o Regular.

La figura 1 describe los criterios de valoración de la metodología aplicada con respecto a la investigación, desarrollo e innovación del modelo de gestión realizado, es Bastante Adecuado (BA) y Adecuado (A).

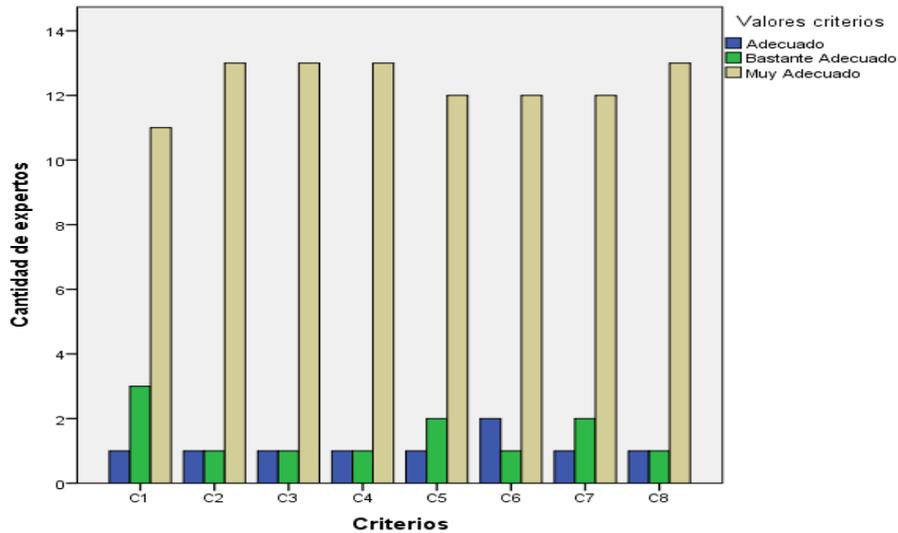


Elaboración propia. 2023

Los resultados de la valoración de la plataforma WEB creada para la propuesta del modelo del DTI es de 80% que es Muy Adecuado (MA), el valor se ubica en el nivel medio alto del plano bidimensional. El valor obtenido por medio del coeficiente Anochi es del 63% que indica una tendencia Moderada o Buena.

La figura 2 describe los criterios de validación de la plataforma Web creada para consolidar la propuesta del monitoreo, uso y navegación, que indica que es Muy Adecuado (MA).

**Figura 2. Criterios de valoración de la plataforma web**



Elaboración propia. 2023

En la figura 3 se observan las variables de metodología y plataforma aplicadas para validar el modelo de gestión del DTI en las dos rondas. La previsión es que el sector experimentará una serie de cambios en los próximos años que le permitirá adaptarse a la transformación e innovación tecnológica y a las nuevas necesidades de los usuarios de servicios turísticos, que irán asociados con probabilidad media según los expertos, a un crecimiento del empleo.

**Figura 3. Metodología y plataforma utilizada**



Elaboración propia. 2023

### Conclusiones

La aplicación del método Delphi y la determinación del coeficiente Anochi pudo comprobar que un conjunto de expertos que la propuesta presentada para el modelo de gestión para el DTI, en su metodología y plataforma WEB, se considera útil y oportuna, con un aceptable nivel de concordancia.

Es importante complementar los estudios de investigación por medio de esta técnica que basada en la encuesta ayuda a confirmar o rechazar la metodología utilizada para el efecto, de igual manera sirve como herramienta de apoyo en el proceso de mejora continua y marco de referencia de las opiniones de los expertos en los temas para los que se pide su criterio.

Se diseñó y elaboró una herramienta informática que es un valor agregado para esta investigación por la capacidad de visualizar los datos de información, el uso de los datos abiertos (open data), elaboración de minería de datos, capacidad de utilizar grandes datos (big data) y aplicación de sistemas de indicadores de gestión para la toma de decisiones en tiempo real e incluir objetos al sistema (Internet de las cosas).

## Referencias

- Aguer, O. y Díaz, A. (2011). *Landware. Territorio y Tecnología, creadores de valor y generadores de competitividad en turismo*. New York. USA. [www.landware.com](http://www.landware.com)
- Alba, M. (Empresarial digital) (2009). *I-empresarios. Empresarios de la innovación, Acción Empresarial*, Madrid, España.
- Alvarado Vanegas, B. (2017). *La Economía Colaborativa y sus elementos de distorsión dentro del contexto Smart*. Tesis de Máster. Universitat de Girona. Girona. España.
- Álvarez, A. (2015). *Internet y el comportamiento del consumidor turístico*. Universidade da Coruña. España.
- Anderson, Ch. (2006). *The long tail. Why the future of business is selling less of more*, Hyperion Books. Nueva York, USA. <https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf>
- Anttiroiko, Ari-Veikko & Valkama, Pekka & J. Bailey, Stephen. (2014). Smart Cities in the New Service Economy: Building Platforms for Smart Services. *AI & Society*. 29. 323-334. 10.1007/s00146-013-0464-0.
- Bien, A. 2000. Estudio de Estrategia de Certificaciones Turísticas en Centroamérica. FODESTUR, GTZ, SICA. San José, Costa Rica.
- Bien, A. 2006. A simple user's guide to Certification for Sustainable tourism Ecotourism. Center Ecotourism and sustainable Development. CESD: 1- 3
- Bien, A. 2007. Comparison of the principles and criteria for the certification of sustainable tourism and identification on the basic criteria for international accreditation. Rainforest Alliance MIF Fomin. January.
- Castro, P. Castro, M. (2017). *"Herramientas básicas para la elaboración de los destinos turísticos inteligentes (DTI)"*. Libro de Memorias Científicas del Décimo Primer Congreso Internacional, el proceso de desarrollo turístico en el Ecuador y América Latina, avances y retos. ESPOCH 2017, Ministerio de Turismo de Ecuador. ISBN: 978-9942-759-05-4.

Castro, Vásquez, Castro, Del Corral..

Aplicación del método Delphi sobre la metodología utilizada en la investigación y uso de la plataforma Web creada para el Destino Turístico Inteligente de Cuenca, Ecuador

Linstone, H. Turoff, M. (2015). The Delphi Method: Techniques and Applications. VL-18, Technometrics.

Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). The competitive destination. Wallingford: CAB International Publishing.

Rodríguez, F. (2001). "Modelación estadístico-matemática aplicada al seguimiento de egresados de carreras de perfil técnico agropecuario". Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias, vol. 25, núm. 4, octubre-diciembre, 2016, pp. 55-63 Universidad Agraria de La Habana. La Habana, Cuba.

Universidad de Barcelona, 2019. Criterio de expertos. su procesamiento a través del método Delphy.

#### Anexo A. Lista de expertos encuestados (Delphi)

EXPERTO	NOMBRE	INSTITUCIÓN	CARGO
E1	Denisse Lizama	Lathrop Consultores Ejido Chile	Consultor, Asistente Técnico.
E2	Eugenio Saquicela	FEPHCE - Ecuador	Consultor Senior
E3	Xavier Contreras	Universidad La Sorbona - Francia	Profesor - Investigador
E4	Carolina Tkachuk	Universidad Nacional de Quilmes - Argentina	Profesor - Investigador
E5	Análía Dugetti	Hoteles Aguas del Sur - Argentina	Reservas
E6	Víctor Del Corral	Universidad Estatal Amazónica - Ecuador	Profesor - Investigador
E7	Santiago Pulla	Instituto Superior Sudamericano - Ecuador	Coordinador de carrera
E8	Elena Villafuerte	Universidad de Cuenca - Ecuador	Asistente de investigación
E9	Sandrino Llanos	CITYP - Chile	Director
E10	Daniela Rivas	CITYP - Chile	Investigadora
E11	Marco Velesaca	Instituto Superior INAN - Ecuador	Profesor
E12	Mónica Castro	Universidad de Cuenca - Ecuador	Profesora - Investigadora
E13	Ana Lucía Serrano	Universidad de Cuenca - Ecuador	Profesora - Investigadora
E14	Freddy Espinoza	Universidad de Cuenca - Ecuador	Profesor
E15	Franklin Bucheli	Universidad del Azuay - Ecuador	Profesor - Investigador

Elaboración propia. 2023

#### Anexo B. Formulario de encuesta a profesionales utilizando el método Delphi.

Estimado (a) profesional:

La presente encuesta responde a la investigación que se desarrolla como parte de la tesis



doctoral, “Modelo de gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI), aplicado a la ciudad de Cuenca, Ecuador”, por la Universidad de La Habana, Cuba. El objetivo es disponer el criterio de experto(a), utilizando el método de pronóstico de base subjetiva Delphi; por lo que se solicita su colaboración para la valoración de dicha propuesta, teniendo en cuenta que sus opiniones serán de gran valor. Tenga la seguridad que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas, utilizando los datos únicamente con intenciones académico-científicas. La plataforma de análisis y consulta está ubicada en [www.smarturcuenca.com](http://www.smarturcuenca.com). Cualquier pregunta y/o consulta, por favor hacerla a Patricio Castro, PhD(c), en email: [patriciastro@yahoo.com](mailto:patriciastro@yahoo.com). Celular: 593984705183.

Agradecemos de antemano su colaboración.

**1. Datos generales**

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Título \_\_\_\_\_ Especialidad \_\_\_\_\_  
 Años de experiencia profesional \_\_\_\_\_  
 Empresa, Institución, Universidad donde labora \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_  
 Años de experiencia en el cargo \_\_\_\_\_

**2. Marque con una cruz(x), en la casilla que le corresponda al grado de conocimientos que usted posea cerca del tema de investigación que desarrollamos (Modelo de gestión del DTI, aplicado a Cuenca, Ecuador”), valorándolo en una escala de 0a10 (0 ningún conocimiento y 10 pleno conocimiento de la problemática tratada).**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**3. Auto-valore el grado de influencia que cada una de las fuentes presentadas a continuación, tiene en su conocimiento y criterios sobre el tema del Modelo de gestión del DTI.**

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	Grado de influencia de cada fuente.		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Análisis teóricos realizados por usted.			
Experiencia obtenida de su actividad práctica.			
Estudio de trabajos sobre el tema, de autores nacionales.			
Estudio de trabajos sobre el tema, de autores extranjeros.			
Propio conocimiento acerca del estado del problema en el extranjero.			
Su intuición sobre el tema abordado.			

**4. A continuación, le pedimos su opinión respecto de la adecuación del “Modelo de gestión del DTI” que se propone. Marque con una (x), según su opinión, la evaluación que le confiere a los aspectos**

Castro, Vásquez, Castro, Del Corral..

Aplicación del método Delphi sobre la metodología utilizada en la investigación y uso de la plataforma Web creada para el Destino Turístico Inteligente de Cuenca, Ecuador

indicados en la tabla que aparece a continuación (puede ser sólo una); atendiendo a la siguiente escala numérica de Tipo Likert:

1. Inadecuado	2. Poco Adecuado	3. Adecuado	4. Bastante Adecuado	5. Muy Adecuado
---------------	------------------	-------------	----------------------	-----------------

Aspectos Para Evaluar		Escala				
Acerca de la estrategia metodológica.		1	2	3	4	5
1	Carácter de estrategia metodológica. Estructura lógica y enfoque sistémico del modelo de gestión del DTI.					
2	Tratamiento de la temática y de las áreas abordadas, unidad entre aspectos técnicos, teóricos y metodológicos, con las exigencias necesarias para el modelo de gestión del DTI.					
3	Tratamiento de la unidad del carácter individual y colectivo en el modelo de gestión del DTI.					
4	Concepción desarrollada de la planificación estrategia (problemática abordada, planes y proyectos propuestos).					
5	Posibilidades reales de su puesta en práctica.					
6	Definición de necesidades del modelo de gestión del DTI, para Cuenca.					
7	Exigencias prácticas del uso de la tecnología aplicada (Open data, Big data, visualización de datos, etc.)					
8	Indicadores aplicados para la evaluación de la efectividad de la estrategia metodológica propuesta.					

5. Para emitir su criterio acerca de la **RELEVANCIA** del Modelo de gestión del DTI, en la **implementación, uso y desarrollo de las TIC, Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+Inn) propuestas, marque con una (X) en la casilla correspondiente al valor asignado por Ud., teniendo como referencia la escala siguiente:**

- a) Muy Adecuado (MA)
- b) Adecuado (A)
- c) Medianamente Adecuado (MA)
- d) Poco Adecuado (PA)
- e) Inadecuado (IA)

<input type="checkbox"/>

6. Para emitir su criterio acerca de la **PERTINENCIA** del Modelo de gestión del DTI, en la **implementación, uso y desarrollo de las TIC, Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+Inn) propuestas, marque con una (X) en la casilla correspondiente al valor asignado por Ud., teniendo como referencia la escala siguiente:**

- a) Muy Adecuado (MA)
- b) Adecuado (A)
- c) Medianamente Adecuado (MA)
- d) Poco Adecuado (PA)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>



e) Inadecuado (IA)

**7. Para emitir su criterio acerca de la COHERENCIA del Modelo de gestión del DTI, en la implementación, uso y desarrollo de las TIC, Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+Inn) propuestas, marque con una (X) en la casilla correspondiente al valor asignado por Ud., teniendo como referencia la escala siguiente:**

- a) Muy Adecuado (MA)
- b) Adecuado (A)
- c) Medianamente Adecuado (MA)
- d) Poco Adecuado (PA)
- e) Inadecuado (IA)


**Sugerencias y comentarios.**

Señale a continuación sugerencias o comentarios referidos a otros aspectos que usted considere oportuno respecto a la propuesta.

**Encuesta aplicada a usuarios del modelo de gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI)**

Estimado usuario: \_\_\_\_\_

Para el trabajo de investigación que se realiza es importante su valoración como usuario de los componentes y elementos que conforman el modelo de gestión del DTI, en la estrategia metodológica desarrollada.

A partir de la experiencia acumulada durante este proceso le solicitamos responda al siguiente cuestionario. Su colaboración será de una gran ayuda y le agradecemos la atención y el tiempo dedicado, que consideramos muy importante.

- 1. ¿Se siente satisfecho con la estrategia metodológica utilizada en el modelo de gestión del DTI, aplicado a la ciudad de Cuenca, Ecuador?**  
 Sí     No  No se
- 2. Exprese su opinión acerca de las áreas desarrolladas, organización y metodología desarrollada en la aplicación del modelo de gestión del DTI.**
- 3. Valore teniendo en cuenta la siguiente escala, la posibilidad que brinda el uso de la plataforma [www.smarturcuenca.com](http://www.smarturcuenca.com), como modelo de gestión del DTI.**

**Escala: 1. No adecuado 2. Poco adecuado 3. Adecuado 4. Bastante adecuado 5. Totalmente adecuado.**

<b>No</b>	<b>Aspectos para valorar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
-----------	------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

Castro, Vásquez, Castro, Del Corral..

Aplicación del método Delphi sobre la metodología utilizada en la investigación y uso de la plataforma Web creada para el Destino Turístico Inteligente de Cuenca, Ecuador

1	Alta información en los contenidos de la plataforma.					
2	Balance de los conceptos teóricos y prácticos.					
3	Alto aprovechamiento informativo de los recursos tecnológicos de la plataforma.					

**4. Seleccione los aspectos que considera importantes que ofrece la plataforma.**

No	Aspectos	Selección
1	Tratamiento de la información disponible	<input type="checkbox"/>
2	Adecuado para el tipo de usuario final.	<input type="checkbox"/>
3	Tratamiento del carácter colectivo de la plataforma	<input type="checkbox"/>
4	Concepción investigativa, desarrolladora e innovadora	<input type="checkbox"/>
5	Tratamiento de la propuesta estratégica	<input type="checkbox"/>
	<b>Mencione otras facilidades que considere</b>	

**5. Como considera las áreas desarrolladas en la plataforma (gobernanza, TIC's, calidad de vida, etc.):**

- No adecuado
- Poco adecuado
- Adecuado
- Bastante adecuado
- Totalmente adecuado.

**6. Si pudiera elegir libremente otro tipo de estrategia metodológica para el funcionamiento del modelo de gestión del DTI. ¿Elegiría una con características similares a la diseñada?**

- Si
- No
- No se

**7. Qué importancia les confiere a los elementos que ofrece la estrategia metodológica propuesta, con las necesidades de un modelo de gestión del DTI, aplicado a la ciudad de Cuenca, Ecuador.**

**8. Valore de acuerdo con la siguiente escala los aspectos relacionados con la flexibilidad de la estrategia metodológica desarrollada.**

**Escala: 1. No adecuado 2. Poco adecuado 3. Adecuado 4. Bastante adecuado 5. Totalmente adecuado.**

No	Aspectos para valorar	1	2	3	4	5
1	Oportunidad de acceso a recursos tecnológicos e innovadores, con alta disponibilidad y reutilización.					
2	Organización de un Departamento de Turismo Inteligente (Smart Tourism Department – Office), como unidad de gestión inteligente, que cuente con los elementos y material necesarios que opere la actividad turística a futuro, en Cuenca, Ecuador.					
	<b>Otros aspectos que desee incluir</b>					

**9. ¿Le gustó la forma en que se le aplicó la estrategia metodológica del modelo de gestión del DTI?**

- Me gusta mucho
- Me gusta más de lo que me disgusta
- Me es indiferente
- Me disgusta más de lo que me gusta
- No me gusta

**10. Mencione otros aspectos que usted considera deben incluirse.**

No	Aspectos