

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Maestría en Gestión Pública y Buen Gobierno

La Gobernanza y su relación con los Destinos Turísticos Inteligentes. Caso de estudio cantón Cuenca.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en gestión Pública y Buen Gobierno

Autor:

Daniela Carolina Naula Herembás

Directora:

Glicería Petrona Gómez Ceballos

ORCID: 0000-0001-6955-3293

Cuenca, Ecuador

2023-04-26

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar una propuesta de cursos alternativos de acción como contribución a la gobernanza para el tránsito del cantón Cuenca hacia un Destino Turístico Inteligente. Para esto se realizó un diagnóstico en base a los indicadores que propone el Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. Con la utilización de las técnicas de cuestionarios a 312 empresarios turísticos, entrevistas semiestructuradas a representantes de la Fundación de Turismo para Cuenca, el Ministerio de Turismo del Ecuador en la zona seis y de la Cámara de Turismo de Cuenca y la revisión documental; se obtuvo como resultado una puntuación de 27.53 sobre 100 puntos, lo que significa que la gobernanza del cantón Cuenca contribuye poco al tránsito hacia un Destino Turístico Inteligente. Esto justificó que se propongan como principales acciones de mejora, la creación de una oficina para el Destino Turístico Inteligente, la creación de un plan director para el Destino Turístico Inteligente, la elaboración de un plan de capacitación para la formación de nuevas capacidades de gestión relacionadas con los Destinos Turísticos Inteligentes y contar con indicadores de seguimiento articulados al plan director.

Palabras clave: gobernanza, destino turístico inteligente, indicadores

Abstract

The objective of this research is to design a proposal for alternative courses of action as a contribution to the governance for the transition of the Cuenca canton towards a Smart Tourist Destination. For this, a diagnosis was made based on the indicators proposed by the Operational Manual for the configuration of Smart Tourist Destinations of the Valencian Institute of Tourism Technologies. With the use of questionnaire techniques to 312 tourism entrepreneurs, semi-structured interviews with representatives of the Tourism Foundation for Cuenca, the Ministry of Tourism of Ecuador in zone six and the Chamber of Tourism of Cuenca and the documentary review; As a result, a score of 27.53 out of 100 points was obtained, which means that the governance of the Cuenca canton contributes little to the transition towards a Smart Tourist Destination. This justified that the main improvement actions are proposed: the creation of a Smart Destination Office for the Tourism, the creation of a master plan for the Smart Tourist Destination, the preparation of a training plan for the formation of new management skills related to with Smart Tourist Destinations and have monitoring indicators linked to the master plan

Keywords: governance, smart tourist destination, indicator

Índice de Contenidos

1. Justificación y definición del caso.....	9
2. Preguntas de investigación y objetivos	11
3. Estado del arte	12
3.1. Aspectos teóricos y conceptuales sobre Gobernanza turística	14
3.2. Tendencias teóricas sobre Destinos Turísticos Inteligentes	15
3.3. La Gobernanza en Destinos Turísticos Inteligentes	17
4. Metodología y datos utilizados	20
4.1. Descripción del tipo de investigación	20
4.2. Descripción de las técnicas y herramientas empleadas para la recolección y análisis de datos	21
5. Resultados y discusión	24
5.1. Análisis descriptivo de las variables de análisis	25
5.2. Valoración de la gobernanza del cantón Cuenca en el tránsito hacia un destino turístico inteligente	31
6. Conclusiones y recomendaciones del estudio	37
Referencias	39
Anexos	43

Índice de figuras

Figura 1	25
Figura 2	25
Figura 3	26
Figura 4	26
Figura 5.....	27
Figura 6.....	27
Figura 7	28
Figura 8.....	28
Figura 9	31
Figura 10	31
Figura 11.....	34

Índice de tablas

Tabla 1	18
Tabla 2	18
Tabla 3	20
Tabla 4	22
Tabla 5	23
Tabla 6.....	24
Tabla 7	26
Tabla 8	28
Tabla 9	29
Tabla 10	29
Tabla 11	30
Tabla 12	32
Tabla 13.....	33
Tabla 14	36

Dedicatoria:

Este trabajo lo dedico a Dios, porque cuando hay un par de huellas en el camino, él nos lleva en su regazo.

A mi esposo e hijos, quienes, con su amor, iluminan mi vida y le dan sentido a todo, gracias por existir.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Quiero agradecer a todos los docentes de la Maestría Gestión Pública y Buen Gobierno, a su directora la Dra. Angélica Abad, gracias por su labor en beneficio de la comunidad universitaria y por los conocimientos compartidos, los cuales han contribuido en mi formación profesional.

Gracias a la PhD. Glicería Gómez, por haber dirigido este trabajo, quien con su profesionalismo me brindó las enseñanzas para culminarlo con éxito.

La Gobernanza y su relación con los Destinos Turísticos Inteligentes. Caso de estudio cantón Cuenca.

1. Justificación y definición del caso.

Según Muñoz y Sánchez (2019), los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) surgen ante la necesidad de adaptar los destinos a las nuevas exigencias del turista, que realiza un mayor número de viajes, de menor duración buscando nuevas emociones y una gran variedad de experiencias. También la globalización de la industria, el incremento de la competitividad de los mercados con ofertas diversificadas y el cambio de la sociedad hacia el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información, ha contribuido al surgimiento de este concepto.

Los ejes sobre los que se sustenta la definición de DTI, son: gobernanza, innovación tecnológica, sostenibilidad y accesibilidad. Esto se plantearon en el Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes como parte de la sistematización realizada por la Sociedad Estatal Española para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (2015) de varias experiencias españolas. Fernández y García (2021) consideran que la aplicación de la metodología DTI conlleva a los destinos a incrementar la competitividad, mejora de la eficiencia, la calidad de la estancia de los turistas y el impulso al desarrollo sostenible del territorio que comprende el destino.

En la presente investigación se estudia el componente gobernanza y su contribución para el tránsito de un territorio hacia un DTI. Se investigó el caso de estudio del cantón Cuenca, el cual tiene una agenda para convertirse en ciudad inteligente y el turismo es una actividad económica fundamental para el desarrollo local.

Cuenca es una ciudad patrimonial ubicada al sur de Ecuador que ha desarrollado el turismo, como parte de sus actividades económicas. En el año 2019 recibió 950.710 turistas según el Informe de rendición de cuentas de la Fundación de Municipal de Turismo para Cuenca. Tiene importantes áreas naturales que son reserva de la biosfera, como es el parque nacional Cajas; así como la condición de ciudad patrimonio cultural de la humanidad. Esto hace que existan productos turísticos de naturaleza, así como de ciudad que le permiten al turista disfrutar de una combinación de aspectos históricos-culturales de una ciudad patrimonial conservada y a la vez de áreas naturales con muy poca intervención humana.

En un estudio realizado por el Grupo de Investigación en Economía Regional de la Universidad de Cuenca (2020) se muestra como se ha comportado la actividad turística en Cuenca del 2016 al 2019. En este se observa que la afluencia de turistas a Cuenca es de carácter nacional e internacional. En el 2019, los países de procedencia fundamentalmente son Francia, Alemania y España para el caso de Europa (33%), de América latina (34,8%) llegan turistas de Colombia, Venezuela y Perú, de América del Norte (28,9%) y el resto del mundo (3,3%). Las ciudades de procedencia dentro del país fundamentalmente son Quito (44,9%), Guayaquil (8%), Machala (7%) y Loja (6,8%) (GIER,2020).

Cuenca dispone de una planta turística amplia, compuesta por 1669 empresas turísticas según el catastro del Ministerio de Turismo de Ecuador (2022). Dentro de estas se encuentran Hoteles, Hostales, Restaurantes, Hosterías, Cafeterías, Agencias de viajes y Operadoras Turísticas, Discotecas, entre otros.

Desde el punto de vista de la gestión del destino, cuenta con una superestructura que ha impulsado el desarrollo turístico y que ha promovido políticas públicas y planes que han permitido elevar la imagen del destino a nivel nacional e internacional. Dentro de estas se pueden mencionar algunas instituciones como la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, la Asociación Hotelera del Azuay, la Cámara de turismo del Azuay, entre otras.

Estas Instituciones han promovido acciones para incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del destino. Por ejemplo, la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca con el apoyo del Ministerio de Turismo lanzó la aplicación móvil "Visit Cuenca". La misma contiene información sobre hoteles, restaurantes, museos, así como agendas de eventos, mapas, rutas turísticas y con guías en 3D de realidad aumentada y edificios inteligentes.

También, desde la administración municipal, se ha observado una tendencia hacia la digitalización de algunos servicios públicos en la ciudad. En este sentido cobra importancia la declaratoria del gobierno actual que expresa:

"Hasta el año 2023, la presente administración municipal liderada por el alcalde Pedro Palacios, pretende constituir el ecosistema tecnológico, normativo, económico, social, que garantice la transformación digital de Cuenca hacia una Ciudad Inteligente, accionar que busca ser compartido entre el Gobierno Central, Municipio, Empresa Privada y Sociedad Civil, a fin de contribuir al desarrollo y modernización de nuestro cantón" (Etapa, 2021)

De aquí que, en la localidad se percibe un entorno favorable para la incorporación de propuestas que transiten hacia un Destino Turístico Inteligente. En este sentido Castro, Salgado y Alfonso (2020), realizaron una propuesta de modelo de gestión de DTI para Cuenca. Sin embargo, plantean que no existe una plataforma operativa y funcionando de manera efectiva.

Luego, aun cuando hay una intención del gobierno local para transitar a una ciudad inteligente, todavía no se evidencian estrategias, políticas públicas y normativas que hagan realidad esta situación.

Los referentes de trabajos de investigación realizados anteriormente describen que, muy pocas empresas desarrollan iniciativas responsables hacia el crecimiento de ingresos incorporando a la ciudadanía en tal propósito, y aun cuando se reconoce que el turista se convierte en un promotor importante del destino a partir del uso de tecnología, todavía la dinámica con la que las ciudades enfrentan esta problemática es débil (Rizo, 2019)

Otros trabajos anteriores específicamente vinculado a las acciones para el tránsito hacia el DTI, detallan que, con relación a la forma en que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han transformado el canal de distribución turística, el uso de tecnologías ha venido desplazando a los canales de intermediación turística en su gestión tradicional, y la comunicación digital tributa más a las compañías aéreas y los albergues que al fortalecimiento de un enfoque sostenible (Vázquez, Pérez, y Díaz, 2019) . Por otro lado, con respecto a los indicadores de innovación y tecnología, existe una brecha, puesto que, se evidencian insuficiencias en la conectividad y sensorización para integrar los diversos recursos/atractivos del destino, así como un bajo nivel de presión a la innovación y al emprendimiento (Lojano, Benenaula, y Gómez, 2023).

2. Preguntas de investigación y objetivos

Los antecedentes descritos anteriormente, permiten identificar el siguiente problema de investigación:

¿Cómo la gobernanza puede impulsar el tránsito hacia un destino turístico inteligente, en el caso del cantón Cuenca?

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las tendencias teóricas sobre la gobernanza y su relación con los destinos turísticos inteligentes?
- ¿Cuál es el estado actual del ejercicio de la gobernanza en el cantón Cuenca?
- ¿Qué propuestas de cursos alternativos de acción contribuyen a la gobernanza para impulsar el DTI en Cuenca?

Objetivo general

Diseñar una propuesta de cursos alternativos de acción como contribución a la gobernanza, para el tránsito del cantón Cuenca hacia un Destino Turístico Inteligente (DTI).

Objetivos específicos

1. Identificar tendencias teóricas sobre la gobernanza y su relación con el DTI.
2. Diagnosticar el estado actual del ejercicio de la gobernanza en el cantón Cuenca.
3. Estructurar una propuesta de cursos alternativos de acción para la mejora de la gobernanza para el tránsito del cantón Cuenca hacia un destino turístico inteligente.

3. Estado del arte

La globalización ha cambiado las estructuras económicas y sociales, así como la producción y la competencia en el mundo. Actualmente, la economía depende de la habilidad que se posea para procesar información a alta velocidad. En este contexto, nació el concepto de destinos turísticos inteligentes (DTI) o destinos turísticos inteligentes como base, para la innovación y la competencia en los mercados turísticos globales, la cual es considerada una estrategia turística destinada a aumentar las ventajas competitivas en el mercado turístico global moderno. Europa se encuentra en un punto de inflexión en la implantación de DTI como respuesta a la evolución del sector turístico y al nuevo viajero hiperconectado e interactivo, proceso que se inició en 1996 con la política del plan European Digital Cities (EDC) (Muñoz & Sánchez, 2019).

Organizado por la Comisión Europea; en 2002, se fundó la Sociedad Estatal de Comercio para la Innovación y Gestión en Turismo (SEGITTUR) y en 2012, gracias a la variedad de enfoques y políticas sectoriales, la Asociación Europea para la Innovación en Ciudades y Comunidades Inteligentes (EIPSC), se ha enfocado en aplicar soluciones sostenibles para mejorar la calidad de vida en el espacio donde se crea DTI. Luego, de acuerdo con la corrección de la política de dirección inteligente del turismo, se elaboró un plan nacional e integrado de turismo

para 2012-2015 con el objeto de promover la competitividad de las empresas y destinos (Blanco, 2020).

En 2017, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) adoptó el modelo Destinos Inteligentes como referente en el sector turístico para incentivar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y estimular la innovación en el sector turístico. (Banco de Desarrollo, 2017). En 2018, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) considera la propuesta de destinos turísticos inteligentes en España como una buena práctica de política turística. Además, la Organización Mundial del Turismo (OMT) está incluyendo los 5 ejes del modelo DTI español como elemento integrador en varias conferencias, tal y como se indicó en la 8ª Cumbre Mundial de la OMT sobre Turismo Urbano (Salessi, 2019).

Por otro lado, en América Latina la implementación de DTI comenzó hace algunos años y en este caso los países en vías de desarrollo se preguntan si pueden implementar este nuevo modelo de gestión turística. Esta situación es suscitada debido a que las condiciones de estos países son muy diferentes en contraste con los países desarrollados y para ellos el turismo es una alternativa de crecimiento económico que les puede permitir alcanzar el nivel de desarrollo tan esperado.

En esa dirección se acerca más la implementación de DTI en el Ecuador, del cual se sabe que el destino turístico innovador se basa en la interacción de los viajeros con el entorno y la vanguardia moderna, es decir, fomenta la interacción de los turistas en un entorno sostenible que mejora la experiencia. En este sentido, la gestión de los destinos inteligentes se caracteriza por las sinergias entre el desarrollo sostenible, la accesibilidad, el conocimiento y las innovaciones tecnológicas en torno a los destinos, lo cual se orienta a contribuir al desarrollo efectivo y sostenible de la comunidad para mejorar la calidad de vida de los residentes (Alcantud & Moreno, 2021).

Luego del desarrollo de infraestructuras y servicios y de la fase posterior a la dinamización y creación de producto, el desarrollo del turismo se enfrenta a nuevas exigencias que implican reorientar sus estrategias, adoptar nuevos procedimientos de gestión y emplear herramientas novedosas a la par del mercado (Giner, 2017). La gobernanza que conlleve a la utilización de la tecnología en la gestión de los destinos turísticos es una alternativa que han adoptados varios territorios para mantener la competitividad. A continuación, se profundiza en aspectos teóricos sobre la gobernanza en los destinos turísticos inteligentes. Para esto se iniciará con un análisis conceptual y teórico sobre la gobernanza turística.

3.1. Aspectos teóricos y conceptuales sobre Gobernanza turística

La gobernanza tiene sus orígenes en los años 80 del siglo anterior, sin embargo, es en la década de los 90 cuando toma su mayor auge. Esto como parte de la implementación del nuevo modelo de gestión pública que propone una alternativa al enfoque tradicional de gobernabilidad que se centraba en el papel del Estado como rector de la política pública. “Su origen reconoce variadas fuentes, entre las cuales cabe destacar las teorías sobre desarrollo en los ’50 y ’60, la teoría del management público de fines de los ’70 y, principalmente, los enfoques sobre las teorías contemporáneas del Estado desde donde parte” (Barbini, et. al., 2011, p. 112). Según López (2002), esta nueva gestión pública tiene como característica principal la aplicación de los procesos de gestión privada en el contexto de las organizaciones públicas, la racionalización de estructuras y procedimientos, la revisión de los procesos de toma de decisiones y el aumento de la productividad de los empleados públicos.

La gobernabilidad es la capacidad de un gobierno formal para gobernar, que se logra, además, mejorando el funcionamiento de la administración pública y capacitando a los servidores públicos, e incorporando el conocimiento, la ciencia y la tecnología al proceso de toma de decisiones. Por otro lado, la gobernanza, si bien involucra al gobierno formal y reconoce la necesidad de estas competencias, también se trata de cómo las organizaciones de la sociedad civil y las empresas se organizan y, sobre todo, cómo ayudar a administrar lo que algunos llaman “asuntos públicos” (Chirif, 2021).

En este sentido, para Echeverría (2011) la gobernanza es la existencia de múltiples niveles de gobierno y acuerdos estatales y privados en la formulación y gestión de políticas públicas; la gobernabilidad por otro lado se refiere a las actividades institucionales y organizacionales en las diferentes ramas del poder y sus relaciones con el público y el sector de mercado.

Por otro lado García (2015) menciona que, la gobernanza se refiere no solo al gobierno formal, sino también a las formas en que el gobierno formal, la sociedad civil y las estructuras empresariales participan en la gestión de los asuntos públicos. En cierto sentido, la gobernanza se refiere al hecho de que la gestión es, de otra manera, la forma en que el gobierno se convierte en el agente de la configuración espacial social en la que otros actores interactúan y buscan controlar el proceso de la vida social.

En este sentido, la gobernanza encierra en su contexto un sinnúmero de áreas, entre ellas el sector turístico. Ante esta situación, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013) trabaja para apoyar a los miembros en sus esfuerzos por desarrollar modelos, estructuras y políticas

de gobernanza eficaces, centrándose en la política de turismo y la planificación estratégica, la gestión vertical y la cooperación, es decir, a nivel nacional, regional, local y público-privado.

En las últimas décadas la gobernanza ha ganado interés como un enfoque conceptual de la gestión turística, ofreciendo presupuestos más humanos para abordar problemas globales y basados en principios positivos de coordinación, descentralización y cooperación entre diferentes partes en un proceso común de toma de decisiones. entre el sector público, la iniciativa privada y la sociedad civil para controlar el desarrollo desordenado y redefinirlo a favor de todos (Lamas, Domingos , & Mazaro , 2018).

En las distintas conceptualizaciones que existen sobre gobernanza hay aspectos importantes a resaltar, entre estos: la participación del Estado, la sociedad en general y la economía; también que esta incluye normativas, políticas públicas y la interacción entre actores públicos y privados. Desde estos elementos ha venido evolucionando el concepto de gobernanza incorporando aspectos como la diversidad, el dinamismo y la complejidad según expone Kooiman (2004), en su propuesta sobre gobernar de una forma moderna “cross-modern”.

En el análisis teórico sobre la aplicación del concepto de gobernanza al turismo, autores como Beritelli & Laesser (2011), así como Strobl & Peters (2013) abordan la importancia de la empresa en la generación de políticas y estrategias que influyan en la competitividad del turismo. También Hultman & Hall (2012) postulan la necesidad de la participación de los residentes y de otros actores locales en la gestión de los destinos turísticos. En este sentido Queiroz, Rastrollo y Angeles (2015), consideran que el análisis de la participación es introducido en la gobernanza desde distintos estudios y que los residentes y grupos de interés público entre estos las ONGs y las asociaciones comunitarias juegan un rol fundamental en este concepto.

En la presente investigación se asumirá por gobernanza turística el concepto planteado por Flores (2009) (Firat & Dholakia, 2006), quienes plantean que es la *coordinación de los destinos turísticos mediante los esfuerzos estratégicos y coordinados de los gobiernos en sus diversos márgenes y atribuciones de la sociedad civil que se desprenden en las comunidades receptoras y el tejido organizacional relacionado con la operación del sistema turístico.*

3.2. Tendencias teóricas sobre Destinos Turísticos Inteligentes

Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) surgen ante la necesidad de adaptar la gestión del destino a las nuevas tecnologías, el internet y la web 2.0, así como la incorporación del turista

como nuevo actor en la gestión del destino. El viajero representa un nuevo papel en calidad de creador de experiencias turísticas. Esta nueva orientación la llaman «social» en referencia al caso de la construcción de los destinos y productos turísticos (Saraniemi & Kylänen, 2011) los intereses entendidos como espacios sociales que se retroalimentan de la información y del conocimiento que aportan los consumidores e incluso sus propios individuos, juegan, obviamente, una nueva perspectiva en la visión del concepto del destino deseado (Giner, 2017)

En el libro blanco «Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro», elaborado por SEGITTUR citado por Giner (2017) se establece el concepto de destino turístico inteligente como un momento del desarrollo moderno del turismo, de fácil acceso, establecido en medio de una infraestructura tecnológica de vanguardia que asegura el desarrollo sostenible del territorio, promueve la interacción e integración del visitante con el entorno, así como aumenta la calidad de su práctica en la ocupación y la calidad de vida de los moradores.

Esta concepción se vincula a lo planteado por Castells y Borja (1997) respecto a las ciudades inteligentes, las cuales para garantizar su competitividad debían atender la conectividad, la flexibilidad institucional y la innovación. Por lo que, en la gestión de un DTI, se deberían garantizar al menos estos tres aspectos. Aun así, Muñoz y Sánchez (2019) plantean que hay diferencias entre una ciudad inteligente y un DTI, entre las que se pueden mencionar: el público focal, en el caso del DTI es el viajero, no el habitante; los límites geográficos pueden coincidir o no con el de una ciudad o municipio; la relación con el turista tiene mayores perspectivas que considera el antes, el durante y el después de la visita.

Ante esta nueva tendencia, la gestión de los destinos turísticos asume como necesidad, la puesta en práctica de un modelo de gestión integral en el que la participación social, el consenso con los agentes del destino y el turista sean el centro del DTI. En este modelo juega un rol preponderante la gobernanza del destino, para incorporar nuevos enfoques acorde a los retos que permitan desarrollar una gestión inteligente del DTI.

Dentro de los trabajos empíricos que han estudiado los Destinos Turísticos Inteligentes se encuentran Herrero (2019), quien hace un análisis del valor de la marca para incrementar la cantidad de turistas y la calidad de vida de los residentes. En este caso se aplicó un análisis factorial confirmatorio para encontrar que: el valor del DTI es un constructo multidimensional compuesto por: el reconocimiento, imagen, calidad percibida y lealtad. Esta es la visión de los

residentes en el estudio de caso. También que hay varios servicios inteligentes que influyen en el valor del DTI, esto son: los servicios de seguridad, los ambientales y los de movilidad.

Por otro lado, Santos, Augusto, Almeida y Mendes (2019) hace un análisis cualitativo sobre el manejo del turismo en relación con el desarrollo tecnológico en la ciudad de Florianópolis en Brasil. Para esto utilizó el análisis de contenido y el mapa conceptual, así como las entrevistas semiestructuradas y la observación directa. Esto permite determinar que el marco de negociaciones público-privadas para las transformaciones del denominado destino turístico inteligente sustentado en la toma de decisiones, en la confianza, el consenso estratégico y el desarrollo de las TIC refleja por lo general resultados positivos. Pero también, que la falta o poca cooperación pone en riesgo las relaciones entre los agentes.

3.3. La Gobernanza en Destinos Turísticos Inteligentes

Buhalis & Amaranggana (2014) señalan que la gobernanza del turismo es uno de los aspectos más importantes para la implementación y la operación de los DTI, por medio de la participación público-privado y de la sociedad civil con apoyo de los gobiernos.

Como se mencionó en los epígrafes anteriores, el rol que juega la gobernanza en los Destinos Turísticos Inteligentes está vinculada con la incorporación de nuevas formas de gestión, que garanticen la competitividad del destino con la utilización inteligente de la tecnología. Por lo tanto, la localidad que aspire a convertirse en un DTI deberá generar políticas públicas encaminadas a promover una gestión inteligente del destino turístico, donde la innovación y la tecnología se utilicen en función de garantizar una experiencia personalizada y acorde a las exigencias del turista. Como expone Giner (2017), se deberán evaluar técnicas de gestión que aumenten la satisfacción del turista, así como, que contribuyan a disfrutar de una mejor experiencia, lo cual genera conocimiento; de este modo, se favorece la estructuración de los destinos turísticos desde una perspectiva integral y sostenible para el incremento de su competitividad.

En tal sentido, la gobernanza deberá promover la generación de redes, que articulen los diferentes actores locales del turismo durante las distintas etapas del proceso de gestión del destino. Desde la planificación, la organización de los productos turísticos, la implementación de las estrategias y acciones, como el control, el cual implica procesos de evaluación permanente que permitan monitorear lo que sucede en cada momento, especialmente durante la estancia del turista en el destino. Como plantea Santos, Augusto, Almeida, & Mendes (2019),

basados en el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, se deberá promover la buena gobernanza basada en los principios de legitimidad y voz, dirección, performance, responsabilidad y justicia.

Según este planteamiento, el nivel de puesta en práctica de los principios podrá medirse con base en las siguientes variables:

Tabla No.1. Variables a medirse por cada principio de gobernanza.

Principio	VARIABLES A MEDIRSE POR CADA PRINCIPIO
Legitimidad y voz	Participación
	Orientación de Consenso
Dirección	Visión estratégica
Desempeño	Capacidad de respuesta
	Eficiencia y eficacia
Responsabilidad	Rendición de cuentas
	Transparencia
	Estado de derecho.

Elaboración propia con base en Santos, Augusto, Almeida, & Mendes (2019).

De otra parte, Ruiz, García y García (2015), exponen que otros criterios para medir el ejercicio de la gobernanza, basados en los indicadores de percepción de acuerdo a la base de datos del Worldwide Governance Indicators, WGI del Banco Mundial, son: Voz y Rendición de Cuentas, Estabilidad Política, Calidad regulatoria, Eficacia Gubernamental, Estado de Derecho y Control de Corrupción. Según Kaufmann, Kraay & Mastruzzi (2010) estas variables permiten realizar comparaciones consistentes desde el punto de vista econométrico en el tiempo y entre diferentes economías.

Con relación al tema, la Organización Mundial del Turismo (OMT), ha propuesto un grupo de dimensiones y magnitudes para medir la gobernanza del sector turístico, las cuales se pueden ver en la tabla 2.

Tabla No.2. Medición de la gobernanza en el sector turístico según la OMT.

Dimensiones	Magnitudes
Capacidad Institucional de las Administraciones Públicas del Turismo (APT) para la coordinación, colaboración y cooperación	Competencias explícitas para coordinar, colaborar y cooperar con los actores gubernamentales y no gubernamentales de los diferentes ámbitos territoriales.
	Recursos Institucionales para la coordinación, colaboración y cooperación
	Ámbito de gobierno nacional o subnacional
	Tipos de recursos
Eficacia directiva de las APT	Compromiso, Claridad y Cumplimiento de presupuesto
	Nivel Público (Posición de gobierno, área de actividad)
	Esfera Público – Privada (Paternalizados contratación externa y participación ciudadana)

Elaboración propia con base en Organización Mundial del Turismo (Organización Mundial del Turismo, 2013)

A partir de la tabla 2, se derivan 7 indicadores para medir la gobernanza en el turismo en los niveles subnacionales: 1. La capacidad institucional de las APT para la coordinación, colaboración y cooperación pública; 2. la capacidad institucional de las APT para la colaboración pública-privada; 3. la capacidad institucional de las APT para la transparencia; 4. el grado de corresponsabilidad en la gestión del turismo; 5. el grado de transparencia y rendición de cuentas en la colaboración pública-privada; 6. el grado de participación no gubernamental en las decisiones de turismo y 7. el índice de eficacia directiva de las APT. Según Zamora y Cornejo (2020), estos han servido de guía para la construcción de indicadores de gobernanza en el turismo.

En la búsqueda de más información sobre criterios para medir la gobernanza turística y su relación con el desarrollo del turismo, se encontraron algunos trabajos empíricos, como es el análisis realizado por Detotto, Giannoni & Goavec (2021) en el cual utiliza un modelo panel dinámico con los indicadores del WGI y los relaciona con el gasto del turismo receptor por habitantes para 100 países en el período 2002 – 2012. Desde el punto de vista local se halló el trabajo de Banerjee y Cicowicz (2019), que hace una propuesta para operacionalizar el concepto de gobernanza en la política turística para el caso de Misiones en Argentina. En este caso se propone una metodología con un enfoque cuali-cuantitativo que vincula las interacciones entre agentes turísticos públicos y privados con un modelo de equilibrio general computable basado en las percepciones y preferencias de los agentes.

Algunos autores como Barbini, et. al. (2011) llaman la atención sobre el nivel incipiente de investigación empírica y la ausencia de consenso sobre modelos conceptuales y operativos de la gobernanza turística, que permitan su implementación como herramienta de gestión y evaluación del desempeño de los destinos turísticos.

En la presente investigación se utilizaron los indicadores de gobernanza turística del Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. Los cuales se midieron con base en la percepción de los actores, debido a la insuficiente información cuantitativa en el destino turístico Cuenca.

Los indicadores y su ponderación se observan en la tabla 3.

Tabla 3. Variables para la medición de la gobernanza turística para alcanzar el destino turístico inteligente y su ponderación.

Indicador	Ponderación (100%)
Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo	12
Coordinación del Plan con otros planes locales	3
Existencia de procedimientos de coordinación interdepartamental en la Administración local	3
Aplicación del Plan Director DTI	9
Existencia de una Smart Destination Office	3
Diseño y aplicación de Planes Operativos Anuales	9
Dotación de recursos suficientes para alcanzar los objetivos de los Planes Operativos	9
Seguimiento de cumplimiento del Plan Operativo mediante indicadores	3
Difusión memoria periódica de actividades	6
Existencia de estructuras de colaboración público privadas	12
Existencia de plataformas de colaboración público-privadas	3
Desarrollo de la Administración Electrónica/Administración Abierta	6
Calidad percibida por los turistas	6
Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino	4
Campañas de sensibilización social hacia el Turismo	3
Formación para el desarrollo de nuevas capacidades de gestión relacionadas con el DTI	3
Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo.	6

Elaboración propia en base al Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (2015).

4. Metodología y datos utilizados

4.1. Descripción del tipo de investigación

El presente estudio se abordó a través del tipo de investigación mixta Hernández, Fernández y Batista (2014), que presupone la ejecución desde los enfoques cualitativo y cuantitativo.

El análisis teórico se realizó desde el paradigma sociocrítico, con la utilización de métodos teóricos como son: el histórico y el lógico que permitieron identificar regularidades del comportamiento del objeto de estudio en su análisis evolutivo en el transcurso del tiempo. También la utilización de procedimientos como el análisis y la síntesis en combinación con el método inductivo permitieron estudiar las características de la gobernanza turística para el caso

del cantón Cuenca. Esto conllevó a la obtención de datos relevantes sobre la percepción de los empresarios turísticos acerca de la situación actual del cantón Cuenca sobre el destino turístico inteligente.

4.2. Descripción de las técnicas y herramientas empleadas para la recolección y análisis de datos

El procedimiento seleccionado para el levantamiento de la información se soportó en el manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes de la Generalitat Valenciana y el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT-TUT). Este sirvió como base para levantar el diagnóstico de la gobernanza del cantón Cuenca. En el cual se encuentran los indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Para esto se utilizaron técnicas primarias y secundarias de obtención de datos. Dentro de estas: la encuesta, mediante un cuestionario de preguntas estructurada, semi estructuradas y abiertas (ver anexo 1) y la entrevista semiestructurada (ver anexo 2) a funcionarios del Municipio de Cuenca, del Ministerio de Turismo y de la Cámara de Turismo de Cuenca, a fin de evaluar los elementos que desde su percepción se involucran en el análisis de la variable independiente.

También se revisaron los siguientes documentos que brindaron información secundaria sobre la gestión turística del cantón Cuenca para alcanzar la condición de Destino Turístico Inteligente:

- Plan Estratégico de Turismo del cantón Cuenca,
- Plan Operativo Anual (POA) de los años 2020, 2021 y 2022 de la Fundación de Turismo para Cuenca,
- Informes de redición de cuentas sobre la ejecución del POA de los años 2020, 2021 y 2022,

El cuestionario está conformado por dos partes: la primera (preguntas 1 y 2) recoge datos informativos de los empresarios turísticos, cuya identificación permitió evidenciar su correspondencia con el segmento seleccionado en la muestra, la segunda, (de las preguntas 3 a la 23) tuvo como objetivo levantar información en torno a la percepción de los encuestados sobre los niveles de gobernanza, que favorecen el tránsito al destino turístico inteligente del cantón Cuenca.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula con factor de corrección para poblaciones finitas de la proporción de la población según plantea Lind et. al. (2012). La misma que se observa en la ecuación 1.

Ecuación 1. Fórmula para cálculo del tamaño de muestra con factor de corrección de poblaciones finita de la proporción de la población.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2 N - e^2 + z^2 pq}$$

Donde:

n: tamaño de muestra óptimo que permite hacer inferencia estadística.

N: es el tamaño de la población (universo).

p: proporción de la población.

q: 1-p.

Z: es el valor normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado.

e: es el error máximo admisible planteado por el investigador.

Se tomó como p el valor de 0.50, que es el utilizado cuando se desconoce los valores de la proporción de la población, según expone Lind et. al. "(2012). Para obtener el tamaño de la población, se utilizó como base el catastro turístico del cantón Cuenca (MINTUR, 2022); el cual registra un total de 1669 establecimientos turísticos, distribuidos según se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Resumen de establecimientos turísticos registrados en el catastro del cantón Cuenca.

Tipo de establecimiento turístico	Cantidad registrada en el catastro
Alimentos y bebidas	1137
Operación e Intermediación	258
Alojamiento	249
Recreación	2
Transportación	23

Elaboración propia, con base en el catastro turístico del cantón Cuenca.

Con un nivel de confianza del 95% y un error de 0,05 se obtuvo que el tamaño de muestra óptimo es de 312 establecimientos turísticos.

Para una mejor representación de la muestra se realiza una estratificación por tipos de establecimientos turísticos. Según Lind et. al. (2012) este se aplica cuando una población se divide en grupos con el fin de garantizar que cada grupo se encuentre representado en la muestra. A estos grupos también se les denomina estratos, en la presente investigación se consideran como tales los tipos de establecimientos turísticos que constan en el catastro turístico, los cuales constituyen la unidad de análisis. Por lo que se procede a estratificar la muestra con la utilización del método de muestreo proporcional, ya que es necesario exista una representación de cada uno de los tipos de establecimientos turísticos en el estudio, lo cual se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5. Cálculo del tamaño de la muestra por estratos (tipos de establecimientos turísticos)

Tipo de establecimiento turístico	Cantidad registrada en el catastro	Frecuencia relativa	Número de muestra por cada estrato
Alimentos y bebidas	1137	0.68	213
Operación e Intermediación	258	0.15	48
Alojamiento	249	0.15	47
Recreación	2	0.00	0
Transportación	23	0.01	4

Elaboración propia.

La selección de los establecimientos se hizo mediante el muestreo no probabilístico de participantes voluntarios. Según Sampieri y Mendoza (2018) este consiste en individuos que libremente acceden a participar en un estudio.

La aplicación se realizó mediante un formulario de google forms. Este se envió por vía correo electrónico al universo de empresarios que constan en el catastro turístico del cantón Cuenca con el link para el llenado del mismo. Se obtuvieron los resultados de los empresarios turísticos que voluntariamente llenaron el mismo.

El cuestionario fue sometido a una prueba de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach). Este “es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala” Oviedo y Campos (2005). Los mismos autores indican que el valor mínimo aceptable es de 0,70. Un valor por debajo de esa cantidad indicaría que la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Pero también valores por encima de 0,90 sugieren que hay redundancia o duplicación, por lo que se deberían eliminar estas preguntas o items. Según Streiner (2003) valores preferidos del Alfa de Cronbach son entre 0,80 y 0,90.

Los resultados calculados con la utilización del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23 se muestran en la tabla 6.

Tabla 6. Resultados del coeficiente Alfa de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	27,2
	Excluido ^a	227	72,8
	Total	312	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	28

Elaboración propia con base en los datos del cuestionario

Por lo que resultó el Coeficiente alfa de Cronbach con un valor de 0.863, lo que demuestra que el cuestionario aplicado tiene una alta consistencia interna, otorgándole elevada fiabilidad a los resultados obtenidos.

Para la caracterización del objeto de estudio se utilizan estadísticos descriptivos como la frecuencia absoluta y relativa con el apoyo de gráficos de barra y de pastel. Además, se utilizan tablas de contingencias para el análisis de ciertas variables de manera simultánea.

Como aporte de la presente investigación se realiza una medición del estado actual del cantón Cuenca respecto al tránsito hacia un destino turístico inteligente. Para esto se utilizan promedios ponderados de las respuestas de los encuestados por cada variable de estudio. Además, con herramientas de planificación y de análisis secundario, se realiza una valoración de como la gobernanza turística del cantón Cuenca contribuye al tránsito hacia un destino turístico inteligente; lo cual sirvió como base para realizar algunas propuestas de acción que mejoren el resultado alcanzado hasta la actualidad.

5. Resultados y discusión.

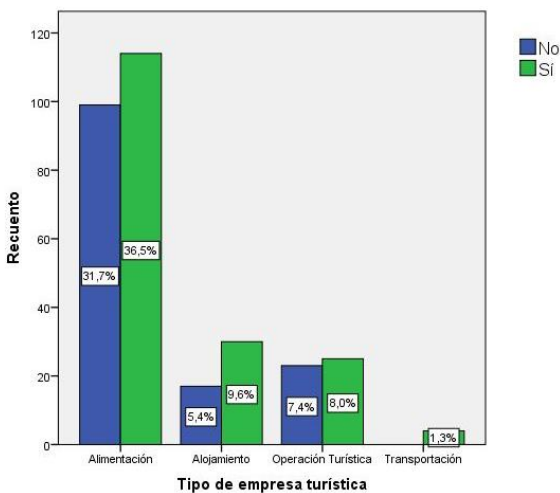
La exposición de los resultados de investigación se presenta en dos apartados. En el primero se hace un análisis descriptivo de los datos obtenidos. Se realizaron, además, cruces de variables para mayor profundidad del estudio. En el segundo apartado se evalúa el resultado alcanzado por el cantón Cuenca en cuanto a la gobernanza para el tránsito hacia un destino turístico inteligente.

5.1. Análisis descriptivo de las variables de análisis.

El conocimiento que tienen los encuestados, por tipo de empresa turística, respecto a la existencia de un plan estratégico de turismo para el cantón Cuenca, se puede observar en la figura 1. En esta se muestra que el 55% sí lo conoce, sin embargo, en la figura 2 se muestra una baja participación en la elaboración del mismo, ya que solo el 16% de los que plantean que lo conocen, han participado en su elaboración.

Figura 1.

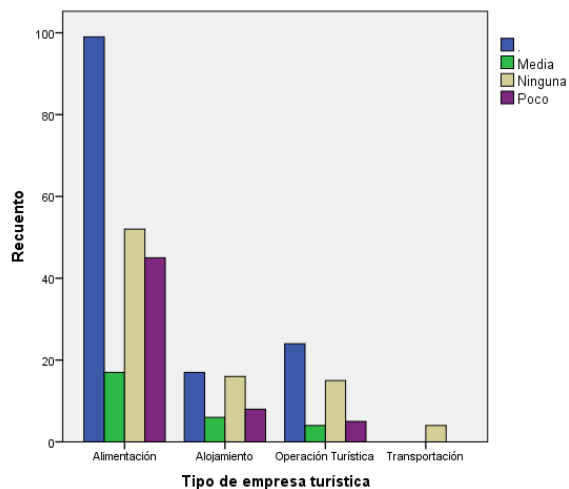
Conocimiento de la existencia de un Plan estratégico de turismo para Cuenca



Elaboración propia con base en información primaria

Figura 2.

Participación en la elaboración del Plan estratégico de turismo para Cuenca.

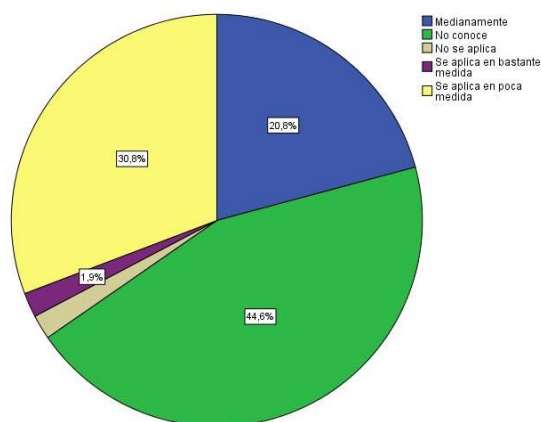


Elaboración propia con base en información primaria

Respecto a su aplicación el 59% de los que conocen, consideran que no se aplica el plan estratégico, según se muestra en la figura 3. Además, en la figura 4 se observa que el 70% de los que conocen, considera que el plan estratégico no contribuye al tránsito hacia un destino turístico inteligente. Esto es una situación que afecta en gran medida a la gobernanza de la

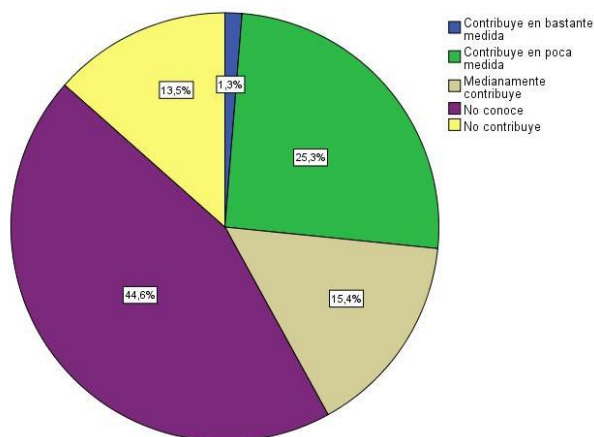
ciudad, por lo que se deberá tener en cuenta en la próxima planificación estratégica turística del cantón Cuenca.

Figura 3
Aplicación del Plan estratégico de turismo para Cuenca.



Elaboración propia con base en información primaria

Figura 4.
Contribución del Plan estratégico al tránsito hacia un destino turístico inteligente.



Elaboración propia con base en información primaria

Respecto a la interrelación del plan estratégico de turismo de Cuenca con otros planes locales, la tabla 7 muestra que el 75% de los encuestados consideran que no se interrelaciona o que lo hace en poca medida. Esto también es un aspecto a tener en cuenta, ya que (Madrid, 2009) expone que, para el tránsito hacia un destino turístico inteligente, los esfuerzos del gobierno de un territorio deben ser sinérgicos y coordinados.

Tabla 7. Coordinación del Plan Estratégico con otros planes locales del Cantón Cuenca.

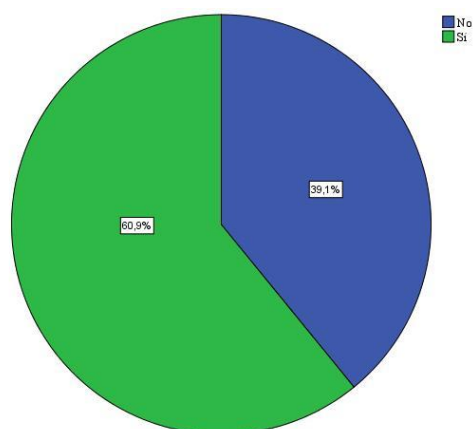
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medianamente se interrelaciona	38	12,2	12,2	12,2
No conoce	139	44,6	44,6	56,7
No se interrelaciona	27	8,7	8,7	65,4
Se interrelaciona en bastante medida	5	1,6	1,6	67,0
Se interrelaciona en poca medida	103	33,0	33,0	100,0
Total	312	100,0	100,0	

Elaboración propia con base en información primaria

Otro aspecto que se analizó es la existencia de relaciones de coordinación entre departamentos para impulsar el desarrollo turístico. En este sentido la figura 5 muestra que el 39,1% de los encuestado no considera que existan esas relaciones. Además, al preguntar sobre si esas relaciones contribuyen al tránsito hacia un destino turístico inteligente, el 75% contestó que considera no contribuye o contribuye en poca medida.

Figura 5

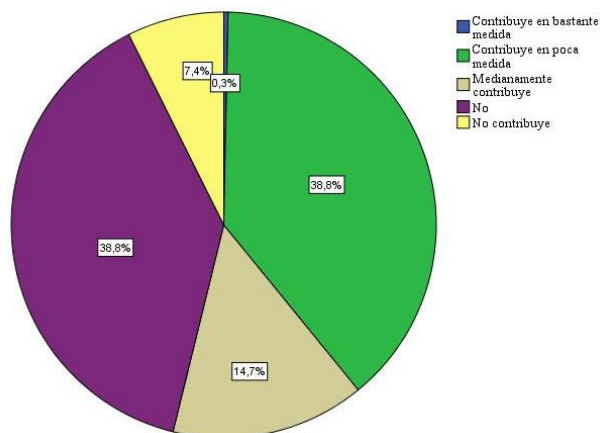
Existencia de relaciones de coordinación entre departamentos para impulsar el desarrollo turístico.



Elaboración propia con base en información primaria

Figura 6.

Contribución de las relaciones entre departamentos al tránsito hacia un destino turístico inteligente.



Elaboración propia con base en información primaria

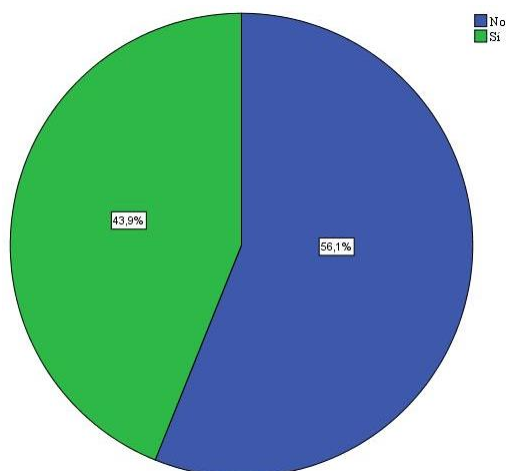
Respecto a la planificación operativa anual (POA), se pudo observar en la revisión documental que sí existe el mismo, sin embargo, el 56% de las personas encuestadas lo desconoce tal como se muestra en la figura 7. Y respecto a la aplicación, el 53% de los que conocen, consideran que no se aplica o se aplica en poca medida.

Figura 7

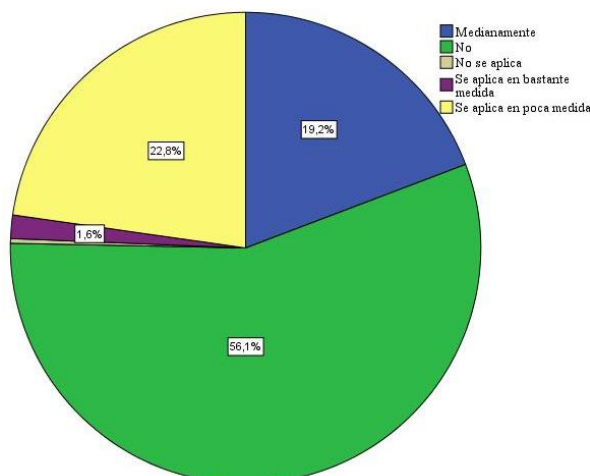
Conocimiento del Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca

Figura 8.

Aplicación del Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca.



Elaboración propia con base en información primaria



Elaboración propia con base en información primaria

También se preguntó la opinión respecto a la contribución del Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca para el tránsito hacia un destino turístico inteligente. Los resultados indican que el 72%, de los que conocen, opinan que no contribuye o contribuye en poca medida; así se puede observar en la tabla 8.

Tabla 8. Coordinación del Plan Estratégico con otros planes locales del Cantón Cuenca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Contribuye en poca medida	69	22,1	22,1	22,1
Medianamente contribuye	39	12,5	12,5	34,6
No	175	56,1	56,1	90,7
No contribuye	29	9,3	9,3	100,0
Total	312	100,0	100,0	

Elaboración propia con base en información primaria

Otra variable de análisis fue la dotación de recursos suficientes para alcanzar los objetivos del Plan Operativo Anual de turismo para Cuenca. En este sentido se preguntó sobre la disponibilidad de recursos financieros, humanos y tecnológicos para la ejecución del plan.

Los resultados de la tabla 9 exponen que 47%, el 52% y el 86%, de los que conocen el plan, considera que no cuentan o cuentan en poca medida con recursos financieros, humanos y tecnológicos respectivamente.

Llama la atención el alto porcentaje que desconoce de la disponibilidad de recursos tecnológicos para la ejecución del Plan Operativo Anual de turismo para Cuenca. Esto debido a que la tecnología es base fundamental para el tránsito hacia un destino turístico inteligente como plantea (Boes et al., 2015).

Tabla 9. Disponibilidad de los recursos para la ejecución del plan operativo del cantón Cuenca

	No Cuenta	Cuenta en poca medida	Cuenta medianamente	Cuenta en bastante medida	Cuenta en su totalidad
Recursos Financieros	6	58	69	4	0
Recursos Humanos	22	49	57	9	0
Recursos tecnológicos	30	56	47	4	0

Elaboración propia con base en información primaria

Respecto a la existencia de estructuras de colaboración público privadas para impulsar el desarrollo del destino turístico en el cantón Cuenca; el 53% de los encuestados no conocen según se muestra en la tabla 10. Y los que contestaron que sí conocen, solo el 24% participó en alguna ocasión de estas estructuras. Algunas de las que mencionaron son: mesas redondas para le elaboración de ordenanzas, ferias gastronómicas, reuniones de trabajo planificadas, reuniones de los gremios, mesas de trabajo, desayunos de trabajo y talleres.

Tabla 10. Conocimiento de estructuras de colaboración público privadas para impulsar el desarrollo del destino turístico en el cantón Cuenca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	166	53,2	53,2	53,2
Sí	146	46,8	46,8	100,0
Total	312	100,0	100,0	

Elaboración propia con base en información primaria

En relación con la coordinación de acciones realizadas por las empresas turísticas con otras empresas de la localidad y /o instituciones con el objetivo de impulsar el turismo; se detectó que el 58% sí realiza acciones de coordinación. Entre las que más se mencionan son las agencias de viajes, esto deberá estar relacionado con la función de divulgación y venta de paquetes turísticos de las mismas. También se mencionan otras empresas de alojamiento y restauración, así como alguna estructura del gobierno local.

Además, se analizó el conocimiento sobre existencia de plataformas (páginas web, blog; wiki; etc.) de colaboración público privadas, para el intercambio de información del destino turístico en el cantón Cuenca; la utilización de plataformas o bases de datos con información disponible sobre datos públicos que puedan ser utilizados para la gestión del Turismo en el destino Cuenca; el nivel de satisfacción del turista; la implementación de algún sistema de gestión de la calidad y la realización de campañas de sensibilización social hacia el turismo.

Tabla 11. Resultados de colaboración público privada, datos abiertos, satisfacción del turista, gestión de la calidad y sensibilización social

Variables de obtención de información	Sí	No
Conocimiento sobre plataformas digitales de colaboración público – privadas.	181 (58%)	131 (42%)
Utilización de datos públicos para la gestión turística del destino Cuenca.	218 (70%)	94 (30%)
Conocimiento sobre la realización de encuestas para medir el nivel de satisfacción del turista.	143 (46%)	169 (54%)
Implementación de algún sistema de gestión de la calidad.	95 (30%)	217 (70%)
Conocimiento de campañas de sensibilización social hacia el turismo.	86 (28%)	226 (72%)

Elaboración propia con base en información primaria

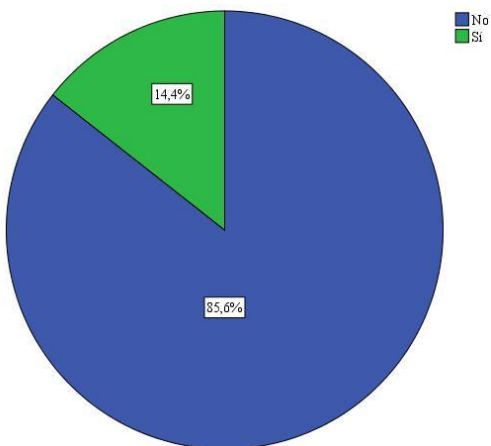
Los resultados de la tabla 11 muestran que 42% no conocen la existencia de plataformas de colaboración público privadas. Sin embargo, un aspecto positivo es que el 70% utiliza los datos públicos para la gestión turística.

Dos limitaciones se detectan en cuanto a la implementación de sistemas de gestión de la calidad: una es que el 70% de las empresas turísticas encuestadas no los tiene implementado y la otra en relación a la sensibilización social hacia el turismo; el 72% desconoce de esta actividad.

Otro aspecto que se preguntó a los encuestados es sobre si habían recibido alguna formación del Gobierno municipal del cantón Cuenca o de alguna dependencia de este, sobre gestión relacionada con destinos turísticos inteligentes en los últimos dos años. Se obtuvo como resultado que el 95% no ha recibido este tipo de capacitaciones.

Figura 9

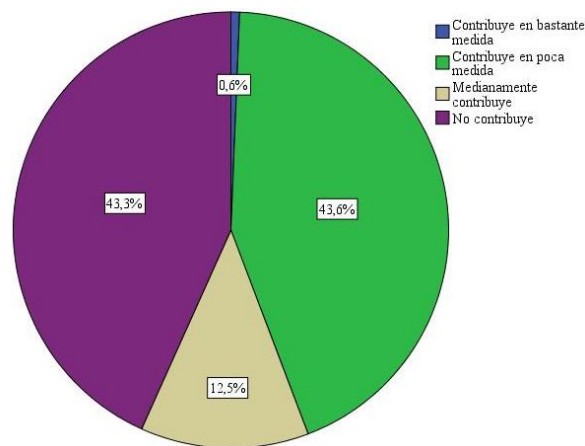
Conocimiento sobre análisis de retorno financiero por parte del gobierno municipal de Cuenca.



Elaboración propia con base en información primaria

Figura 10.

Las iniciativas turismo del gobierno local contribuyen al retorno financiero del negocio.



Elaboración propia con base en información primaria

También se consultó sobre el retorno de iniciativas de fomento al turismo. En este sentido, la figura 9 muestra que el 85,6% de los encuestados desconoce si se realizan análisis de retorno financiero de las iniciativas para el fomento del turismo puestas en práctica por parte del gobierno municipal del cantón Cuenca. Y sobre si esas iniciativas contribuyen al retorno financiero de sus negocios turísticos, el 87% opina que no contribuye o contribuye en poca medida, según se muestra en la figura 10.

5.2 Valoración de la gobernanza del cantón Cuenca en el tránsito hacia un destino turístico inteligente.

Los resultados descritos en el acápite anterior fueron la base para la valoración de la gobernanza del cantón Cuenca en el tránsito hacia un destino turístico inteligente en correspondencia con los requerimientos del Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. Los resultados se pueden observar en la tabla 12.

Tabla 12. Resultados de la medición sobre el nivel de gobernanza turística, para alcanzar el destino turístico inteligente en el cantón Cuenca.

Indicador	Ponderación (100%)	Resultado	En porcentajes	Brecha	Brecha en porcentaje
Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo	12	3.16	26.3	8.84	73.7
Coordinación del Plan con otros planes locales	3	0.71	23.7	2.29	76.3
Existencia de procedimientos de coordinación interdepartamental en la Administración local	3	0.96	32.0	2.04	68.0
Aplicación del Plan Director DTI	9	0	0.0	9	100.0
Existencia de una Smart Destination Office	3	0	0.0	3	100.0
Diseño y aplicación de Planes Operativos Anuales	9	2	22.2	7	77.8
Dotación de recursos suficientes para alcanzar los objetivos de los Planes Operativos	9	1.87	20.8	7.13	79.2
Seguimiento de cumplimiento del Plan Operativo mediante indicadores	3	0.38	12.7	2.62	87.3
Difusión memoria periódica de actividades	6	1.19	19.8	4.81	80.2
Existencia de estructuras de colaboración público privadas	12	4.63	38.6	7.37	61.4
Existencia de plataformas de colaboración público-privadas	3	1.74	58.0	1.26	42.0
Desarrollo de la Administración Electrónica/Administración Abierta	6	4.19	69.8	1.81	30.2
Calidad percibida por los turistas	6	2.75	45.8	3.25	54.2
Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino	4	1.22	30.5	2.78	69.5
Campañas de sensibilización social hacia el Turismo	3	0.83	27.7	2.17	72.3
Formación para el desarrollo de nuevas capacidades de gestión relacionadas con el DTI	3	0.06	2.0	2.94	98.0
Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo.	6	1.84	30.7	4.16	69.3
TOTAL	100	27.53	27.53	72.47	72.47

Elaboración propia en base a resultados de la investigación

Estos muestran que se obtuvo una puntuación de 27.53 sobre 100 puntos. Este puntaje ubicado en la escala Likert de la tabla 13 significa que la gobernanza contribuye poco al tránsito del cantón Cuenca hacia un destino turístico inteligente.

Tabla 13. Escala Likert para cualificar la contribución de la gobernanza para el tránsito hacia un destino turístico inteligente.

La gobernanza no contribuye al tránsito hacia el DTI (0-20)	La gobernanza contribuye poco al tránsito hacia el DTI (21-40)	La gobernanza contribuye medianamente al tránsito hacia el DTI (41-60)	La gobernanza contribuye mucho al tránsito hacia el DTI (61-80)	La gobernanza contribuye bastante al tránsito hacia el DTI (81-100)
	27.53			

Elaboración propia con base procesamiento de información primaria

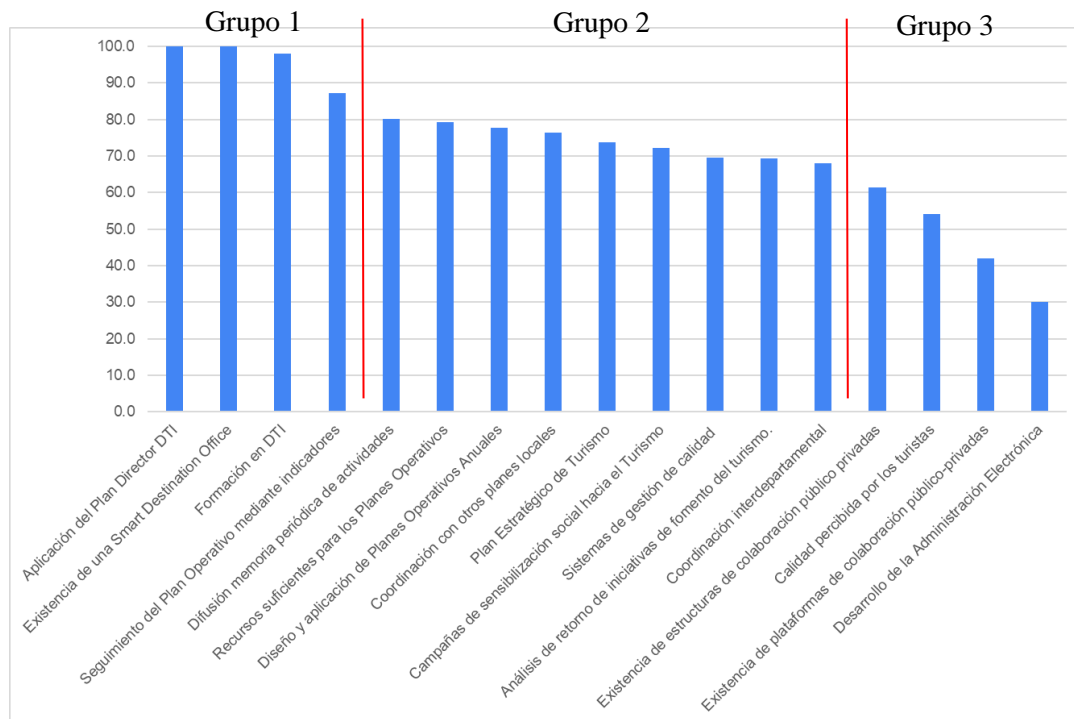
Este resultado se explica por las grandes brechas que hay en el cumplimiento de cada uno de los indicadores que fueron medidos.

Para una mayor comprensión del lector se han clasificado los indicadores en tres grupos según la brecha de incumplimiento. El grupo uno (los que incumplen entre 85% y 100%), el grupo 2 (los que incumplen entre 65% y 84%) y el grupo tres (los que incumplen menos del 65%).

Estos grupos se pueden observar en la figura 11, en la cual los indicadores que mayor brecha de incumplimiento presentan son los correspondientes a la existencia de Smart Destination Office y la aplicación del plan director sobre destinos turísticos inteligentes. En ambos casos la brecha es del 100%, ya que se pudo verificar el no cumplimiento en ambos casos. Por tanto, estos dos aspectos se deberían priorizar en próximos planes estratégicos de turismo para el cantón Cuenca.

Figura 11

Brecha de incumplimiento de indicadores ordenados de mayor a menor



Elaboración propia con base en información primaria.

También, es necesario atender de manera priorizada la formación, para la generación de capacidades de gestión relacionadas con los destinos turísticos inteligentes y, el seguimiento al plan operativo anual de turismo mediante indicadores. Estos aspectos presentan una brecha de incumplimiento de 98% y 87.3% respectivamente.

Los indicadores que están en el grupo dos de incumplimiento, o sea que se encuentran en el rango de incumplimiento de entre el 65% y el 84% son: Difusión de memoria periódica de actividades; dotación de recursos suficientes para alcanzar los objetivos de los planes operativos; diseño y aplicación de planes operativos anuales; coordinación del plan estratégicos con otros planes locales; la aplicación de un plan estratégico de turismo; campañas de sensibilización social hacia el turismo; sistemas de gestión de la calidad implantados con un enfoque de destino; análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo y la existencia de procedimientos de coordinación interdepartamental en la administración local.

En el grupo tres están los que han incumplido menos del 65% de los indicadores: la existencia de estructuras de colaboración público privadas; la calidad percibida por los turistas; la existencia de plataformas de colaboración público-privadas y el desarrollo de la administración electrónica/administración abierta. Este último resultó ser el indicador mejor puntuado por los encuestados.

Para triangular los resultados, se aplicó una entrevista a representantes de las principales instituciones de gobernanza del cantón Cuenca. Fueron entrevistados el jefe de planificación de la Fundación de turismo para Cuenca, la Coordinadora zonal seis del Ministerio de Turismo del Ecuador y al Presidente de la Cámara de Turismo para Cuenca.

Los puntos coincidentes de los entrevistados son los siguientes:

- No existe una oficina de coordinación del destino turístico inteligente.
- No existe un plan director del destino turístico inteligente.
- Existe un plan estratégico de turismo para Cuenca, sin embargo, se aplica en poca o mediana medida. Además, se considera que contribuye poco al tránsito hacia un destino turístico inteligente y se relaciona poco con otros planes de la localidad.
- Respecto al plan operativo anual, coinciden en que existe y que contribuye en poca medida al tránsito hacia un destino turístico inteligente del cantón Cuenca. También en que cuentan con pocos de los recursos (financieros y humanos) para la ejecución del mismo.
- Las actividades realizadas como parte del plan operativo anual de turismo para Cuenca se difunden en poca medida.
- Existen estructuras de colaboración público – privadas, pero la participación del sector turístico es baja en las mismas. También concuerdan en la existencia de plataformas para el intercambio de información del destino turístico del cantón.
- La existencia de plataformas disponibles sobre datos públicos que pueden ser utilizados para la gestión del turismo en Cuenca. Mencionaron: sitios web de la Fundación de Turismo para Cuenca, Ministerio de Turismo y Gobierno local del cantón Cuenca.
- Los análisis de satisfacción para conocer la calidad percibida por los turistas se realizan, pero no son suficientes para obtener la información óptima para la mejora en la toma de

decisiones. Esto lo atribuyen a la falta de coordinación, a la baja disponibilidad de recursos, así como a engorrosos procesos de contratación pública.

- Se realizan actividades de sensibilización social hacia el turismo. Entre estas mencionan: talleres dirigidos a las comunidades, ponen de ejemplo Molleturo; también mediante convenios con agricultores para la compra de insumos, frutas y legumbres; a través de capacitaciones gratuitas; se realizan campañas informativas para prevenir la explotación de niños/as y adolescentes en el sector turístico.
- Se han realizado algunas capacitaciones sobre destinos turísticos inteligentes, pero son insuficientes para transitar hacia un DTI en el cantón Cuenca.

Se encontraron diferencias en los siguientes aspectos:

- ✓ Respecto a la aplicabilidad del plan operativo anual, así como en la disponibilidad de recursos tecnológicos.
- ✓ Respecto al análisis de retorno financiero.

Como se puede observar existe relación entre los hallazgos resultados de la aplicación del cuestionario y las entrevistas. Por lo que se valida la posición en la que se encuentra la gobernanza del cantón Cuenca para el tránsito hacia un destino turístico inteligente.

Finalmente, se proponen un grupo de acciones de mejora en la tabla 14; la cuales se han centrado en los indicadores del primer grupo, que son los que mayor porcentaje de incumplimiento presentan y en recomendaciones de los entrevistados. Se espera que el cumplimiento de estas acciones influya en el avance del resto de indicadores.

Tabla 14. Propuesta de acciones de mejora de la gobernanza para el tránsito hacia un destino turístico inteligente del cantón Cuenca.

Acciones	Descripción de la acción	Resultados esperados	Responsable	Recursos	Indicador de control
Crear una oficina de coordinación para la gestión del destino turístico inteligente	Creación de una oficina con personal propio del sector público y privado como ente coordinador del destino	Contar con acciones coordinadas para el desarrollo del destino turístico inteligente	Gobierno local del cantón Cuenca	Financieros Humanos Tecnológicos Materiales	La oficina creada y en funcionamiento.
Crear un plan director para el fomento del	El plan debe estructurarse en función de los	Tener la visión del territorio para el tránsito hacia	Oficina del DTI	Materiales Humanos	Documento del plan director.

destino turístico inteligente	ámbitos que recoge el modelo de DTI (Gobernanza, Sostenibilidad, conectividad, sistemas de información e innovación)	un DTI. Contar con un documento guía para el tránsito hacia el DTI.			Evidencias de la construcción del mismo (mesas de trabajo, talleres, informes)
Elaborar un plan de capacitación en DTI	El plan debe tener incluir cursos, talleres, charlas, visitas técnicas. Deberá estar dirigido a los actores de la cadena de valor del turismo en el territorio	Que los actores de la cadena de valor del turismo y del sector público estén en capacidad de promover acciones en favor del tránsito hacia un DTI	Oficina del DTI.	Infraestructura Docentes Materiales de apoyo	Certificados de capacitación Hojas de asistencia Encuestas de retroalimentación de la capacitación. Número de acciones puestas en prácticas de parte de los actores de los destinos
Contar con un sistema de indicadores para la medición del plan operativo	Los indicadores deben medir cada uno de los ámbitos del plan director. La medición deberá hacerse trimestralmente, y garantizar, que se tomen medidas correctivas en caso de ser necesario, antes que termine el año	Contar con un sistema de indicadores que permita instrumentar un seguimiento a la ejecución del plan director	Gobierno local del cantón Cuenca Oficina de DTI	Expertos en DTI Materiales Financieros	Documento contentivo del sistema de indicadores Proceso de contratación de expertos Talleres y mesas de trabajo.

Elaboración propia

6. Conclusiones y recomendaciones del estudio

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

La revisión teórica sobre la gobernanza y su relación con los destinos turísticos inteligentes, evidenció la necesidad del fortalecimiento de este eje, en favor de conseguir el tránsito hacia el DTI; el papel protagónico de gobierno para garantizar la coordinación de actores que deriven en una experiencia integrada que contribuya a elevar los niveles de satisfacción del turista.

Este análisis permitió además, definir los indicadores sobre cuya base se determinó el nivel del estado actual del cantón Cuenca para el tránsito hacia un DTI.

El diagnóstico efectuado, permitió dar respuesta a la segunda pregunta de investigación; Los hallazgos encontrados resumen que, la gobernanza, para el tránsito del cantón Cuenca hacia un destino turístico inteligente, obtuvo una puntuación de 27.53 sobre 100 puntos, según los requerimientos establecidos por el Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. Esto significa que la gobernanza contribuye poco al tránsito del cantón Cuenca hacia un DTI en correspondencia con los resultados que arrojó la escala Likert utilizada.

Los indicadores que obtuvieron puntuación más baja son los del grupo 1, según la clasificación propuesta por la autora, estos son: aplicación del plan director DTI; la existencia de una Smart Destination Office; la formación para el desarrollo de nuevas capacidades de gestión relacionadas con los DTI y el seguimiento al plan operativo mediante indicadores.

Los indicadores mejor evaluados son los del grupo 3, estos son: el desarrollo de la administración electrónica/administración abierta; la existencia de estructuras y plataformas de colaboración público-privadas y la calidad percibida por los turistas.

En respuesta a la pregunta de investigación No 3, se han propuesto acciones de mejora para el ejercicio de la gobernanza en el destino como cursos alternativos que deberán contribuir a la dinámica de gestión para el tránsito hacia un DTI.

Se recomienda:

- ✓ Continuar la presente investigación, incorporando el estudio las otras dimensiones que plantea el Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes: Sostenibilidad, Conectividad, Sistema de información, Innovación y Sensorización.
- ✓ A las Instituciones que lideran la gobernanza del cantón Cuenca, poner en práctica las acciones propuestas con base al estudio realizado, según la prioridad establecida a partir de los grupos, en el orden uno, dos y tres. De esta manera se podría acelerar el tránsito del cantón hacia un DTI.

Referencias

- Alcantud, A., & Moreno, B. (2021). *Los destinos turísticos inteligentes: el pilar de la recuperación turística*. Ayana, 1.
- Banerjee, O., & Cicowiez, M. M. (2019). *Una Propuesta de Operacionalizar el concepto de gobernanza en la política turística*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Barbini, B., Biasone, A., Cacciutto, M., Castellucci, D., Corbo, Y., & Roldán, N. (2011). *Gobernanza y Turismo: Análisis del Estado del Arte. Simposio Internacional Gobernanza y Cambios Territoriales: experiencias comparadas de migración de amenidad en las Américas*. doi:<http://nulan.mdp.edu.ar/1467/1/01281.pdf>.
- Beritelli, P., & Laesser, C. (2011). *Power dimensions and influence reputation in tourist destinations: empirical evidence from a network of actors and stakeholders*. *Tourism Management*, 32, 1299 - 1309.
- Blanco, J. (2020). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital*. Editorial Almuzara.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). *Conceptualising Smart Tourism Destination Dimensions. En I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), Information and Communication Technologies in Tourism 2015 (pp. 391-403)*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_29.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.). *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564.
- Castells, M., & Borja, J. (1997). *Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información*.
- Castro, K., Salgado, E., & Alfonso, Y. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión de destino turístico inteligente (DTI) para la ciudad de Cuenca, Ecuador*. *Convergence Tech*, 2(II),.
- Detotto, C., Giannoni, S., & Goavec, C. (2021). *Does good governance attract tourists?*
- Etapa. (2021). doi: <https://www.etapa.net.ec/noticias/detalle/id/5075/contenido/cuenca-se-transforma-cada-dia-en-una-ciudad-inteligente>.
- Fernández, A., & García, B. (2021). *Los destinos turísticos inteligentes: el pilar de la recuperación turística*. Repositorio Institucional de la UNLP. doi:<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/119681>
- Firat, A., & Dholakia. (02 de 06 de 2006). *(Theoretical and Philosophical Implications of Postmodern Debates: Some Challenges to Modern Marketing)*. *Marketing Theory*. 2(6),. 123.
- Flores, M. (11 de 1 de 2009). *Aplicaciones de la gobernanza en las PYMES para una mejor toma de decisiones en la industria turística*. *El Sistema Datatu México*. Primera Conferencia Internacional sobre Medición y el Análisis Económico del Turismo regional,.

- Giner, D. (2017). *Hacia una nueva gobernanza del destino turístico: el enfoque de gestión de los destinos turísticos inteligentes (DTI)*. *Oikonomics*, 7, 21-27.
- Grupo de Investigación en Economía Regional GIER. (2020). *Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca boletín anual año 2019*. doi:<http://cuenca.com.ec/sites/default/files/Informe%20estadisticas%20a%C3%B1o%202019.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Edificio Punta Santa Fe.
- Hernández, R. y Mendoza, CH. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Herrero. (2019). *Destinos Turísticos Inteligentes* .
- Hultman, J., & Hall, C. (. (2012). *Tourism Place-Making governance of locality in Sweden*. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 547–570.
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (2015). *Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. Disponible en: https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690a0d5bc1b967049880.pdf
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2010). *The Worldwide Governance Indicators: Methodology and analytical issues. Policy Research, Working Paper*.
- Kooiman, J. (2004). *Gobernar en gobernanza*. *Revista Instituciones y Desarrollo*, 16, 171-194.
- Lind, D.A., Marchal, W.G. y Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a la economía y los negocios*, Decimoquinta edición, México D.F.:Mc Graw Hill.
- López, A. (2002). *La nueva gestión pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual*. México: INAP. doi:<http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>.
- Madrid, F. (2009). *Aplicaciones de la gobernanza en las PYMES para una mejor toma de decisiones en la industria turística. El sistema Datatur México*. In *Primera Conferencia Internacional sobre la Medición y el Análisis Económico del Turismo Regional* (pp. 1-11).
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2022). *Catastro Nacional de Establecimientos Turísticos y Guías de Turismo del Continente*. doi:<https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/catastro-turistico-nacional>.
- Muñoz, A., & Sánchez, S. (2019). *Destinos turísticos inteligentes*. *Economía industrial*, 395, 61-69.
- Lojano, Benenaula, y Gómez. (2023). *Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes caso Cuenca-Ecuador*. *Revista Pasos*, 21(1), 195- 212.
- Ochoa, Benenaula, & Gómez. (2022). *Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes Caso Cuenca-Ecuador*. *Revista Pasos*.

- Organización Mundial del Turismo. (2013). *Gobernanza para el sector turismo y su medición. Serie de Documentos Temáticos STSA/IP/2013/01.*
- Oviedo, H. C. y Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572- 580.
- Pesantez, S., Echeverría, A., & Pacheco, K. (2020). Turismo disruptivo: rutas turísticas inteligentes. *Revista Publicando*, 7(25), 160-169.
- Queiroz, F., & Rastrollo, M. (2 de 11). El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos. *Tourism & Management Studies*,, 47-55.
- Rivera, J. (2019). La Gratuidad de la Educación Superior y sus Efectos sobre el Acceso: Caso Ecuador. *Archivos analíticos de políticas educativas* 27(29), 1-5.
- Rizo, R. (2019). *Smart city Cuenca: importancia y necesidad de integrar patrimonio cultural y turismo sostenible. VI Congreso Ciudades Inteligentes 2020. E. doi: Smartcity.es.https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-smart-city-cuenca-importancia-necesidad-integrar*
- Robles, Y., & Hernández, J. (s.f.). *Aplicación práctica de la accesibilidad en destinos turísticos inteligentes .*
- Ruiz, A., García, N., & García, D. (2015). Gobernanza, distribución del ingreso y desempeño económico en América Latina. *Nova Scientia*. 7(15), 616-643.
- Salessi, M. (2019). *Destinos Turísticos Inteligentes: Una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria.*
- Santos, A., Augusto, A., Almeida, F., & Mendes, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis - Brasil. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*,, 4(1), 29-39.
- Saraniemi, S., & Kylänen, M. (. (2011). Problematizing the Concept of Tourism Destination: An Analysis of Different Theoretical Approach. *Journal of Travel Research*,, 133-143.
- Sociedad Estatal Española para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. (2015). Radiografía de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. doi:https://www.segittur.es
- Streiner, D. L. (2003) Starting at the Beginning: An Introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency, *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99-103, DOI: 10.1207/S15327752JPA8001_18
- Strobl, A., & Peters, M. (2013). Entrepreneurial reputation in destination networks. *Annals of Tourism Research*. 40, 59–82.

Vázquez, J., Pérez, J., & Díaz, K. (2019). Semantic Icons: A Sentiment Analysis as a Contribution to Sustainable Tourism. *Sustainability*. *11*(17). doi:<https://www.mdpi.com/2071-1050/11/17/4655/htm>

Zamora, C., & Cornejo, F. (2020). Limitaciones de los actuales indicadores de gobernanza para medir la calidad institucional en una zona metropolitana con vocación turística. . *CIMEXUS*, *xv*(i), 153-173.

Anexos**Anexo A.** Cuestionario aplicado a las empresas turísticas del cantón Cuenca**CUESTIONARIO**

Soy estudiante de la Maestría en gestión pública y buen gobierno de la Universidad de Cuenca. Me encuentro realizando una investigación como parte de mi trabajo de titulación. Para esto se ha elaborado el presente cuestionario que tiene como objetivo medir la gobernanza del GAD Municipal del cantón Cuenca para transitar hacia un Destino Turístico Inteligente.

Las respuestas al cuestionario no le tomarán más de 5 minutos.

Gracias anticipadas por su colaboración

Preguntas de información general

1. Escoja el tipo de empresa turística que usted representa
Alojamiento___
Alimentación___
Recreación___
Operación Turística___
Transportación___
2. Escoja el tiempo de operación que lleva la empresa turística que usted representa
Hasta 1 año___
2 años___
3 años___
Más de 3 años___

Preguntas sobre Gobernanza para Destino Turístico Inteligente del cantón Cuenca.

3. Conoce usted de la existencia de un Plan estratégico de Turismo para Cuenca
Sí___ No___
Si su respuesta es Sí, conteste:
3.1. En qué medida participó su empresa en la elaboración de este plan.
Alta___ Media___ Poco ___ Ninguna___
4. En qué medida usted considera que se aplica el Plan estratégico de Turismo para Cuenca
No se aplica___ Se aplica en poca medida ___ Medianamente___ Se aplica en bastante medida___ Se aplica en su totalidad___
5. En qué medida usted considera que el Plan estratégico de Turismo para Cuenca contribuye al tránsito de la ciudad hacia un destino turístico inteligente.

Destino turístico inteligente: Incorporación de nuevas tecnologías, el internet y la web 2.0 a la gestión turística del destino, que permite una mayor interacción del turista con el destino.

No contribuye___ Contribuye en poca medida ___ Medianamente contribuye___
Contribuye en bastante medida___ Contribuye en su totalidad___

6. En qué medida Usted considera que el Plan Estratégico de Turismo para Cuenca se interrelaciona con otros planes locales del Cantón Cuenca

No se interrelaciona___ Se interrelaciona en poca medida ___ Medianamente se interrelaciona ___ Se interrelaciona en bastante medida___ Se interrelaciona en su totalidad___

7. Respecto a la gestión turística que se realiza desde el GAD Municipal de Cuenca, considera Usted que existen relaciones de coordinación entre departamentos para impulsar el desarrollo turístico.

Sí___ No___

7.1 Si su respuesta es Sí, conteste: En qué medida usted considera que las relaciones de coordinación entre departamentos de la administración del GAD municipal de Cuenca contribuyen al tránsito de Cuenca hacia un destino turístico Inteligente.

No contribuye___ Contribuye en poca medida ___ Medianamente contribuye___
Contribuye en bastante medida___ Contribuye en su totalidad___

8. Conoce usted de la existencia de un Plan Director (específico) para impulsar al Cantón Cuenca como un Destino Turístico Inteligente

Sí___ No___

9. Conoce usted de la existencia de un Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca

Sí___ No___

9.1 Si su respuesta es Sí, conteste: En qué medida usted considera que se aplica el Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca

No se aplica___ Se aplica en poca medida ___ Medianamente___ Se aplica en bastante medida___ Se aplica en su totalidad___

10. En qué medida usted considera que el Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca contribuye al tránsito de la ciudad hacia un destino turístico inteligente.

No contribuye ___ Contribuye en poca medida ___ Medianamente contribuye___
Contribuye en bastante medida___ Contribuye en su totalidad___

11. En qué medida usted considera que el Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca cuenta con los recursos suficientes para su ejecución

	No Cuenta	Cuenta en poca medida	Cuenta medianamente	Cuenta en bastante medida	Cuenta en su totalidad
Recursos Financieros					
Recursos Humanos					
Recursos tecnológicos					

12. Conoce usted si el Plan Operativo Anual de Turismo cuenta con indicadores para evaluación de su cumplimiento.

Sí___ No___

13. En qué medida usted considera que se difunden las actividades realizadas como parte del Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca.

No se difunden___ Se difunden en poca medida ___ Medianamente se difunden___ Se difunden en bastante medida___ Se difunden en su totalidad___

14. Conoce usted la existencia de estructuras (consejos consultivos u otras) de colaboración público privadas para impulsar el desarrollo del destino turístico en el cantón Cuenca.

Sí___ No___

14.1. Sí su respuesta es sí, responda: participa usted actualmente; o ha participado en alguna ocasión en estas estructuras?

Sí___ No___

14.2 Si su respuesta es sí ¿Cómo?

15. Coordina Ud. las acciones realizadas por su empresa en favor de impulsar el turismo con otras empresas de la localidad y /o instituciones?

Sí___ No___

15.1 De responder Sí, en la pregunta anterior, Con cuáles: (Selecciones una o más)
 Otras empresas de alojamiento___
 Otras empresas de restauración___
 Agencias de viaje___

GAD municipal directamente _____
 Alguna de las estructuras del GAD _____
 Universidades _____
 Otros _____

16. Conoce usted la existencia de plataformas (páginas web, blog; wiki; etc.) de colaboración público privadas para el intercambio de información del destino turístico en el cantón Cuenca.
 Sí _____ No _____
17. Ha utilizado plataformas o bases de datos con información disponible sobre datos públicos que puedan ser utilizados para la gestión del Turismo en el destino Cuenca.
 Sí _____ No _____
18. Conoce usted si se realizan periódicamente en el cantón Cuenca, encuestas para medir el nivel de satisfacción del turista
 Sí _____ No _____
19. La empresa a la que usted representa tiene implementado algún sistema de gestión de la calidad.
 Sí _____ No _____
20. Conoce si alguna institución responsable de la gestión del turismo en Cuenca ha puesto en práctica campañas de sensibilización social hacia el turismo.
 Sí _____ No _____
21. Ha recibido usted alguna formación del GAD municipal del Cantón Cuenca o de alguna dependencia de este, sobre gestión relacionada con Destinos Turísticos inteligentes en los últimos dos años.
 Sí _____ No _____
- 21.1 Si su respuesta es Sí, marque las veces que ha recibido formación sobre destinos turísticos inteligentes de parte del GAD municipal de Cuenca o de alguna de sus dependencias.
 En una ocasión _____
 En dos ocasiones _____
 En tres ocasiones _____
 En más de tres ocasiones _____
22. Conoce usted si se realizan análisis de retorno financiero de las iniciativas del fomento del turismo por parte del GAD Municipal del cantón Cuenca.

Sí___

No___

23. En qué medida considera usted que las iniciativas de fomento del turismo que realiza el GAD del Cantón Cuenca contribuye al retorno financiero de la inversión que usted ha realizado en su negocio o empresa

No contribuye ___ Contribuye en poca medida ___ Medianamente contribuye ___

Contribuye en bastante medida___ Contribuye en su totalidad___

Anexo B. Entrevista semiestructurada para las Instituciones de la gobernanza del cantón Cuenca.

Entrevista Semiestructurada

Soy estudiante de la Maestría en gestión pública y buen gobierno de la Universidad de Cuenca. Me encuentro realizando una investigación como parte de mi trabajo de titulación. Para esto se ha elaborado el presente cuestionario que tiene como objetivo medir la gobernanza desde la Cámara de Turismo, en el cantón Cuenca para transitar hacia un Destino Turístico Inteligente.

Las respuestas al cuestionario no le tomarán más de 5 minutos.

Gracias anticipadas por su colaboración

Preguntas de información general

1. Departamento al que pertenece:

2. Cargo que tiene actualmente ocupa:

Preguntas sobre Gobernanza para Destino Turístico Inteligente del cantón Cuenca.

3. ¿En qué medida usted considera que se aplica el Plan estratégico de Turismo para Cuenca?

No se aplica___ Se aplica en poca medida ___ Medianamente___ Se aplica en bastante medida___ Se aplica en su totalidad___

4. ¿En qué medida usted considera que el Plan estratégico de Turismo para Cuenca contribuye al tránsito de la ciudad hacia un destino turístico inteligente?.

No contribuye___ Contribuye en poca medida ___ Medianamente contribuye___ Contribuye en bastante medida___ Contribuye en su totalidad___

5. ¿En qué medida Usted considera que el Plan Estratégico de Turismo para Cuenca se interrelaciona con otros planes locales del Cantón Cuenca?

No se interrelaciona___ Se interrelaciona en poca medida ___ Medianamente se interrelaciona ___ Se interrelaciona en bastante medida___ Se interrelaciona en su totalidad___

6. Mencione tres planes locales con los que se relaciona el Plan Estratégico de Turismo para Cuenca

- a. _____
- b. _____
- c. _____

7. Respecto a la gestión turística que se realiza la Institución. ¿Considera Usted que existen relaciones de coordinación entre departamentos para impulsar el desarrollo turístico?

Sí___ No___

8. Sí su respuesta es Sí, conteste: Las relaciones de coordinación cómo usted la valora

Casi nunca___ Esporádicamente ___ Ocasionalmente___ Casi siempre___
 Permanentes___

9. Mencione tres departamentos con los que se mantienen ese tipo de relaciones para impulsar el desarrollo turístico del cantón Cuenca

- a. _____
- b. _____
- c. _____

10. ¿En qué medida usted considera que las relaciones de coordinación entre departamentos de la Cámara de Turismo contribuyen al tránsito de Cuenca hacia un destino turístico Inteligente?

No contribuye___ Contribuye en poca medida ___ Medianamente contribuye___
 Contribuye en bastante medida___ Contribuye en su totalidad___

11. ¿Existe un Plan Director (específico) para impulsar al Cantón Cuenca como un Destino Turístico Inteligente?

Sí___ No___

12. ¿Se dispone de una Oficina para la coordinación del destino Turístico Inteligente en el Cantón Cuenca?

Sí___ No___

13. ¿En qué medida usted considera que se aplica el Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca?

No se aplica___ Se aplica en poca medida ___ Medianamente___ Se aplica en
 bastante medida___ Se aplica en su totalidad___

14. ¿En qué medida usted considera que el Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca contribuye al tránsito de la ciudad hacia un destino turístico inteligente?

No contribuye ____ Contribuye en poca medida ____ Medianamente contribuye ____
 Contribuye en bastante medida ____ Contribuye en su totalidad ____

15. ¿En qué medida usted considera que el Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca cuenta con los recursos suficientes para su ejecución?

	No Cuenta	Cuenta en poca medida	Cuenta medianamente	Cuenta en bastante medida	Cuenta en su totalidad
Recursos Financieros					
Recursos Humanos					
Recursos tecnológicos					

16. ¿Qué indicadores son utilizados para medir el cumplimiento del Plan Operativo Anual de Turismo?

Mencione los 3 principales:

- a. _____
- b. _____
- c. _____

17. ¿En qué medida usted considera que se difunden las actividades realizadas como parte del Plan Operativo Anual de Turismo para Cuenca?

No se difunden ____ Se difunden en poca medida ____ Medianamente se difunden ____
 Se difunden en bastante medida ____ Se difunden en su totalidad ____

18. ¿Cuáles son las estructuras (consejos consultivos u otras) de colaboración público privadas para impulsar el desarrollo del destino turístico en el cantón Cuenca?

19. ¿Cada qué tiempo la Institución rinde cuenta de su gestión sobre el turismo, a los actores de la localidad (Empresas, instituciones, comunidad local)?

Nunca ____ Cada ____ año

20. ¿Cuáles plataformas (páginas web, blog; wiki; etc.) de colaboración público privadas existen para el intercambio de información del destino turístico en el cantón Cuenca?

21. ¿Qué plataformas con información disponible sobre datos públicos puedan ser utilizados para la gestión del Turismo en el destino Cuenca?

-
-
22. ¿Con qué periodicidad se aplican encuestas del nivel de satisfacción del turista en Cuenca?
- No se realizan _____
- Cada 6 meses _____
- Cada un año _____
- Cada dos años _____
- Más de dos años _____
23. ¿Con qué frecuencia se realizan por parte de la Institución que usted representa, campañas de sensibilización social hacia el turismo?
- No se realizan _____
- Cada dos meses _____
- Cada tres meses _____
- Cada 6 meses _____
- Cada un año _____
- Más de un año _____
24. ¿Qué tipo de formación ha recibido sobre gestión de destinos turísticos inteligentes?:
- _____
- _____
25. ¿Realizan en su Institución análisis de retorno financiero de las iniciativas del fomento del turismo?
- Sí _____ No _____
26. ¿Mencione tres sugerencias que considere necesarias para impulsar el tránsito del destino turístico de Cuenca hacia un destino inteligente?
- _____
- _____

Muchas gracias por su colaboración.