



UCUENCA



Universidad de Jaén
Cátedra de Turismo de Interior

Hacia un modelo ecuatoriano de
destinos turísticos inteligentes:
los casos piloto de **Quito y Cuenca**

Hacia un modelo ecuatoriano de **destinos turísticos inteligentes:** los casos piloto de **Quito y Cuenca**

**Hacia un modelo ecuatoriano de destinos turísticos inteligentes:
los casos piloto de Quito y Cuenca**

©Universidad de Cuenca

©Cátedra de Turismo de Interior. Universidad de Jaén

Autores: Cristina Barzallo Neira, María Isabel Eljuri Jaramillo, Diana López Molina,
Juan Ignacio Pulido Fernández y Lourdes Sánchez Rodas.

Luis Rodrigo Mendieta Muñoz

Rector

Carmen Eulalia Calle Palomeque

Vicerrectora Académica

María de Lourdes Huiracocha Tutivén

Vicerrectora de Investigación e Innovación

Nicolás Ruiz Reyes

Rector

M^a Victoria López Ramón

Vicerrectora de Investigación y Transferencia del Conocimiento

José Ignacio Jiménez González

Vicerrector de Internacionalización

Centro Editorial UCuenca Press

Dirección editorial:

Guillermo Morán Cadena • Corrección de estilo: Mihaela Ionela Badin

Ciudadela Universitaria

Doce de Abril y Agustín Cueva

(07) 413 4520

Casilla postal: 01.01.168

editorial.ucuenca.edu.ec

Primera edición

ISBN: 978-9978-14-661-3

Cátedra de Turismo de Interior de la Universidad de Jaén

Campus de Las Lagunillas, s/n. D3-273

23009 Jaén (España)

+34 953 212070

<https://www.catedraturismodeinterior.com/>

Diseño: Juan Luis Pérez Navarro

Derechos de autor reservados

El presente libro ha sido arbitrado por pares externos bajo el sistema doble ciego.

Fieles al espíritu de la universidad pública, los libros de nuestra editorial son de acceso abierto y descarga libre para democratizar el conocimiento. Queda prohibida su venta. La reproducción de este material para grupos o fines específicos, que no son personales, deben contar con la autorización de la Universidad de Cuenca.

Cuenca-Ecuador

Mayo, 2026

Introducción

El conocimiento de las potencialidades de un territorio es un aspecto fundamental para la planificación y gestión de los destinos turísticos. En este contexto, la inteligencia turística constituye una oportunidad para fortalecer el desarrollo de los destinos, especialmente de aquellos ya consolidados. Sin embargo, cabe preguntarse qué ocurre con los destinos emergentes y cuáles son sus potencialidades y limitaciones para avanzar hacia un modelo de destino turístico inteligente (DTI).

Uno de los principales problemas que presentan los destinos emergentes, como ocurre en Ecuador, es el desconocimiento de sus potencialidades turísticas, lo que dificulta el desarrollo de una oferta innovadora y limita el cumplimiento de las expectativas y necesidades de una demanda cada vez más exigente, particularmente en relación con experiencias enmarcadas en parámetros de accesibilidad y sostenibilidad.

Ecuador es un país megadiverso, conformado por un conjunto de territorios con características geográficas, económicas y sociales propias. Por tanto, cada uno requiere un modelo de gestión turística acorde con su realidad, para lo cual es indispensable conocer sus potencialidades y debilidades. Sin embargo, con frecuencia se sigue aplicando un mismo modelo de gestión, ajeno a las particularidades de estos territorios.

Por otra parte, es importante que estos modelos cuenten con un trabajo coordinado entre los distintos actores públicos, privados y la academia,

así como entre los diversos sectores involucrados, de modo que se favorezca una planificación estratégica y una gestión participativa. Lamentablemente, la participación de los actores turísticos en los procesos de planificación aún es débil en Ecuador.

El país presenta todavía numerosas debilidades para que la mayoría de sus destinos puedan evolucionar hacia un modelo DTI. Muchos de ellos aún no incorporan procesos de innovación y tecnología e incluso persisten brechas tecnológicas entre las zonas rurales y urbanas.

La articulación de las nuevas tecnologías y la innovación con la actividad turística se expresa en el modelo DTI, que se apoya en estas herramientas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las poblaciones donde se aplica. Determinar si un territorio cuenta con las potencialidades necesarias para adoptar un modelo de destino inteligente constituye, en la actualidad, uno de los grandes desafíos, especialmente en los países en desarrollo y en la diversidad de sus territorios.

El documento que aquí se presenta es el resultado revisado y ampliado del proyecto de investigación titulado «Análisis de las potencialidades del turismo inteligente en destinos patrimoniales de Quito y Cuenca-Ecuador», desarrollado bajo el auspicio económico del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad de Cuenca, en el marco del XX Concurso Universitario de Proyectos de Investigación.



El citado proyecto tuvo como objetivo analizar las potencialidades del turismo inteligente en destinos patrimoniales, tomando como casos de estudio las ciudades de Quito y Cuenca, ubicadas en Ecuador y declaradas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) Patrimonio Cultural de la Humanidad.

A su vez, se plantearon como objetivos específicos los siguientes:

- Identificar la literatura y estudios de caso de éxito/fracaso en la implementación de los modelos y/o metodologías sugeridas en el estudio.
- Definir un sistema de indicadores basados en ejes estratégicos de un modelo para la determinación de las potencialidades de las ciudades como DTI, lo que dará como resultado el conjunto de aspectos positivos y negativos de los recursos patrimoniales y su uso en actividades como el turismo.
- Identificar las líneas estratégicas que aporta el modelo DTI propuesto por SEGITTUR en cada una de las ciudades, lo que permitirá guiar a los distintos actores turísticos en la mejora y aplicación de políticas públicas para el desarrollo de las ciudades de Quito y Cuenca como DTI.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2030) a través del análisis de las potencialidades del turismo inteligente basado en la gobernanza, la tecnología, la sostenibilidad, la innovación y la accesibilidad.

En los últimos años, el diseño de sistemas de indicadores se ha convertido en una práctica habitual en la investigación turística y se ha empleado para evaluar dimensiones como la sostenibilidad, la competitividad, la gobernanza, la innovación o la calidad de vida en los destinos. En esta línea, por ejemplo, Blancas et al. (2010) plantean un sistema de indicadores mediante un proceso metodológico riguroso que combina criterios conceptuales, técnicos y operativos. Estos autores señalan la necesidad de establecer criterios claros para la selección de los indicadores, considerando su capacidad para medir aspectos críticos del destino, la disponibilidad y fiabilidad de las fuentes, la comparabilidad temporal y espacial, y su utilidad para la planificación turística. Además, para facilitar la interpretación y asegurar la coherencia interna del sistema, proponen que los indicadores se organicen de forma jerárquica y se sometan a técnicas de agregación que permitan construir un indicador sintético y reducir la redundancia mediante métodos estadísticos.

En síntesis, este trabajo constituye un esfuerzo por comprender hasta qué punto las condiciones estructurales, tecnológicas, institucionales y socioculturales de Quito y Cuenca configuran un escenario propicio o, por el contrario, limitante para avanzar hacia un modelo de DTI coherente con los principios de sostenibilidad, inclusión y desarrollo territorial. Los resultados de esta investigación no solo son válidos para estas dos ciudades, sino que también pueden replicarse en otros destinos ecuatorianos, lo que favorecerá su transición hacia el modelo DTI.



Modelos que inspiran

Antes de analizar las potencialidades del turismo inteligente en los destinos patrimoniales estudiados, resulta imprescindible revisar los principales modelos conceptuales y metodológicos que han inspirado el enfoque adoptado, así como las adaptaciones regionales que han permitido trasladar el paradigma de los DTI a distintas realidades territoriales. Este recorrido concluye con una síntesis de los primeros pasos emprendidos por el actual Viceministerio de Turismo para definir un modelo DTI propio para Ecuador.

El modelo DTI de SEGITTUR

El modelo DTI desarrollado por la Segittur constituye un marco de planificación orientado a que los destinos gestionen el turismo de forma competitiva y sostenible. Este modelo se estructura sobre cinco ejes vertebradores que orientan el conjunto de sus actuaciones.

El primero es la gobernanza. El modelo plantea que la administración local debe coordinar de forma transversal a los agentes públicos y privados para generar una visión compartida y estrategias turísticas integradas. Por ello, establece requisitos de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas, así como herramientas que permitan incorporar la toma de decisiones basada en datos.

El segundo eje, la innovación, impulsa la creación de ecosistemas emprendedores y la incorporación de nuevas fórmulas de gestión, marketing y comercialización que fortalezcan la competitividad del destino. En este sentido, Segittur propone fomentar la economía creativa, la cocreación de productos turísticos y la colaboración entre universidades, empresas y administración.

El tercer eje es la tecnología, entendida como un componente transversal que permite captar y analizar datos, gestionar la información turística y mejorar la experiencia del visitante mediante herramientas como plataformas de reservas, mapas interactivos o inteligencia artificial. El modelo establece 97 requisitos y 261 indicadores que miden aspectos como la existencia de una plataforma tecnológica integral, la interoperabilidad entre sistemas y la protección de datos.

Esta dimensión se complementa con el eje de sostenibilidad, que integra criterios ambientales, sociales y económicos. La metodología propone medidas para reducir la huella de carbono -como la movilidad eléctrica y la eficiencia energética-, proteger el patrimonio natural y cultural y promover la economía circular. El objetivo es que el destino conserve sus recursos y que el turismo contribuya al bienestar de la comunidad.

El quinto eje, la accesibilidad, busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar del destino.

Incluye requisitos sobre accesibilidad universal en infraestructuras, servicios y comunicación, así como la adopción de tecnologías que faciliten el acceso a la información en diversos formatos.

Estos cinco ejes se materializan en un proceso metodológico estructurado en dos ciclos. El primero comprende la adhesión al modelo y la realización de un diagnóstico. En esta etapa, el destino solicita integrarse en la Red DTI y dispone de dos años para someterse a una evaluación basada en los indicadores mencionados. A partir de ese diagnóstico, se emiten recomendaciones y se elabora un plan de acción en el que se establecen objetivos y cronogramas para cada eje.

El segundo ciclo corresponde a la monitorización y la mejora continua. Tras la puesta en marcha de las acciones recomendadas, el destino entra en una fase de seguimiento en la que debe demostrar que ha iniciado al menos el 10 % de las actuaciones para pasar a la fase siguiente. Periódicamente, se revisa el cumplimiento de los indicadores y se renueva la distinción de Destino Turístico Inteligente, con lo cual se mantiene un proceso de mejora continua. Si en el diagnóstico inicial el destino alcanza más del 80 % de los requisitos, se le otorga la distinción DTI; entre el 20 % y el 80 %, obtiene la distinción de DTI adherido.

El modelo Segittur recalca también la necesidad de trabajar con los agentes locales y de promover la interacción entre turistas y residentes, así como el uso de la tecnología para mejorar la experiencia del visitante y optimizar la gestión de la sostenibilidad. En última instancia, la metodología busca que los destinos sean competitivos y resilientes, capaces de aprovechar la innovación y la digitalización, al tiempo que conservan su patrimonio y garantizan la accesibilidad para todos.

El modelo de la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes

La Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes (RIDTI) se creó en 2021 con el propósito de adaptar el modelo de destinos inteligentes a las realidades y necesidades de América Latina y el Caribe. Su misión no es reemplazar la metodología original de SEGITTUR, sino complementarla y generar un ecosistema de cooperación capaz de acelerar la transición de las ciudades latinoamericanas hacia un turismo más competitivo, sostenible e inclusivo.

Entre las características más destacadas de este modelo se encuentra la prioridad otorgada a las alianzas interadministrativas y a la colaboración público-privada. El portal de la RIDTI explica que su propósito es «impulsar la colaboración interadministrativa y público-privada para situar a los destinos en el centro de la atención de las políticas públicas turísticas», mediante la promoción de sinergias y la facilitación de la transferencia de conocimiento, el acceso a financiación y el desarrollo de productos innovadores. Para ello, ofrece a sus miembros acceso a bases de datos, herramientas de capacitación y visibilidad internacional, así como la posibilidad de intercambiar buenas prácticas con otros destinos iberoamericanos.

El modelo de la RIDTI mantiene los cinco ejes fundamentales de los destinos inteligentes —gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad—, pero los adapta a las prioridades regionales, entre ellas el fortalecimiento de la gobernanza compartida entre distintos niveles de administración y la inclusión de comunidades locales y pueblos originarios. En su declaratoria de valores, la Red señala que pretende

«sentar las bases de un modelo basado en innovación, conocimiento, tecnología, accesibilidad y gobernanza compartida entre las administraciones». De ahí que uno de sus objetivos sea que los proyectos no solo incorporen tecnología, sino que también generen beneficios tangibles para la población local y respeten las particularidades culturales.

Otra característica diferencial del modelo es su estructura organizativa. La Red agrupa a sus miembros en varias categorías: miembros titulares, es decir, destinos que ya disponen de una distinción DTI o que están en proceso de conversión; miembros institucionales, como ministerios, universidades y cámaras de comercio; y colaboradores, es decir, organizaciones públicas o privadas que aportan conocimiento o financiamiento. Además, propone la creación de mesas de trabajo temáticas en torno a ámbitos como la gobernanza y los protocolos, la formación e investigación, la financiación de proyectos, la comunicación y marketing, los modelos de datos turísticos y el alojamiento inteligente. Esta estructura permite coordinar iniciativas de capacitación, elaboración de normas y desarrollo de herramientas digitales que respondan a la diversidad de destinos de la región.

El modelo incorpora también un esquema de autodiagnóstico y reconocimiento. La REDTI impulsó el proyecto «Destinos Piloto del Modelo DTI», en el que 41 ciudades latinoamericanas firmaron una carta de compromiso y 36 completaron el autodiagnóstico del modelo. Este ejercicio permitió contrastar la metodología con la realidad de distintos territorios y ajustar los indicadores a su contexto socioeconómico. Sus resultados alimentan una base de buenas prácticas a disposición de todos los miembros.

Para incentivar la adopción del modelo, la REDTI organiza los Premios Iberoamericanos DTI, que se otorgan cada año en el marco de la Feria Internacional de Destinos Inteligentes (FIDI). Estos galardones reconocen proyectos en nueve categorías que reflejan la amplitud del modelo: gobernanza turística, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica y competitividad, inclusión y sostenibilidad social, innovación, accesibilidad turística, tecnología y gestión de datos, promoción y marketing, y salud y seguridad. Al premiar iniciativas que integran estos aspectos, la Red visibiliza la diversidad de enfoques posibles dentro del modelo y anima a otros destinos a replicar prácticas exitosas.

Finalmente, el modelo DTI iberoamericano se distingue por su fuerte énfasis en la inclusión y la accesibilidad. Las entidades que se incorporan a la Red reconocen que el turismo inteligente debe brindar oportunidades a pueblos indígenas y afrodescendientes y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales. En este sentido, la Secretaría de Turismo de México, al incorporarse como miembro institucional, subrayó que este modelo busca que los destinos «respondan a los retos de un turismo inteligente» mediante la incorporación de tecnologías como Big Data e inteligencia artificial, con el fin de ofrecer experiencias personalizadas y mejorar la interacción entre visitante y entorno, con garantías de desarrollo sostenible, innovación y accesibilidad. En suma, la Red Iberoamericana de DTI plantea un modelo que, sin renunciar a la innovación tecnológica, prioriza la cooperación regional, el intercambio de conocimiento y la adaptación a los contextos locales para lograr destinos más competitivos, sostenibles e inclusivos.

El modelo DTI ecuatoriano

El Ministerio de Turismo desarrolla el proyecto DTI Ecuador con el fin de promover la competitividad de los destinos nacionales y sentar las bases de una política pública integral en materia de gobernanza, accesibilidad, innovación y, principalmente, sostenibilidad, apoyada en nuevas tecnologías.

Este proyecto cuenta con el asesoramiento de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR), de España, reconocida como referente internacional del modelo DTI, así como de la RIDTI y del Banco Interamericano de Desarrollo, a través de su programa Turismo Futuro.

El programa Turismo Futuro -una iniciativa impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y financiada por el Fondo de Cooperación General de España en el BID- tiene como objetivo promover una red de DTI en América Latina y el Caribe. Para ello, seleccionó diez destinos beneficiarios, entre los que se incluyeron Galápagos y Quito, los cuales obtuvieron un diagnóstico sobre su nivel de madurez tecnológica y un plan de acción orientado a acelerar la aplicación de tecnologías emergentes y el diseño de una plataforma de compartición de datos turísticos.

De igual manera, el Ministerio de Turismo del Ecuador fue beneficiario de una consultoría para adaptar el modelo DTI a los requerimientos del territorio nacional. Este proceso se desarrolló entre julio y noviembre de 2024 mediante talleres con funcionarios de todas las direcciones agregadoras de valor del MINTUR, con el propósito de levantar información

y validar indicadores. Con base en el documento final entregado por la consultora, la Dirección de Productos y Destinos ha trabajado en la versión final del modelo, a través de la simplificación de indicadores y de su adecuación a las condiciones reales de los destinos.

La Subsecretaría de Desarrollo Turístico y la Dirección de Productos y Destinos han realizado gestiones e implementado acciones para la adopción del modelo DTI, en la medida en que este representa una evolución del concepto tradicional de destino turístico mediante la incorporación de tecnología e innovación para mejorar la experiencia del turista, la gestión del destino y su sostenibilidad, con miras a consolidar destinos más limpios, seguros y eficientes.

Limitaciones para la implantación del modelo DTI en Ecuador

La metodología DTI impulsada en España y operada por SEGITUR se organiza en cinco ejes —gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad— y plantea un diagnóstico de madurez que deriva en una hoja de ruta de mejora continua. Dicho diagnóstico se apoya en 97 requisitos y 261 indicadores, y se renueva periódicamente; por ello, su aplicación presupone continuidad institucional y disponibilidad de evidencias para monitorizar avances.

En Ecuador, la información disponible evidencia por qué el modelo DTI no puede aplicarse como «talla única». La desigualdad digital limita tanto su implantación como su evaluación. En 2024, los hogares rurales con

acceso a internet (48,1 %) se ubicaron 25,5 puntos por debajo de los hogares urbanos (73,6 %), y el analfabetismo digital alcanzó el 14,1 % en el área rural, frente al 1,9 % en la urbana. Asimismo, la tenencia de teléfono inteligente fue del 42,0 % en el área rural y del 64,9 % en el área urbana, mientras que el analfabetismo digital presenta diferencias por etnia, con valores más altos en la población indígena, afroecuatoriana y montubia (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2025). En cuanto a infraestructura, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel, 2024) reporta que, al cuarto trimestre de 2024, el 17,48 % de la ciudadanía mantenía una cuenta de internet fijo y la penetración de internet móvil alcanzó el 65,6 %.

En materia de gestión de datos, la brecha digital reduce la «capacidad de observación» del destino. Sin conectividad estable en los atractivos, dispositivos suficientes y equipos técnicos con competencias digitales, resulta difícil sostener procesos de captura y analítica —interoperabilidad, cuadros de mando y monitoreo— y demostrar el cumplimiento de indicadores que exigen evidencias digitales. Esto puede sesgar la evaluación hacia la disponibilidad tecnológica —es decir, hacia lo que se puede desplegar— más que hacia la calidad de la gestión.

En los servicios inteligentes y la participación, el riesgo es el de una exclusión por diseño. Si el DTI se operacionaliza desde un enfoque «digital-first» —apps, códigos QR, pagos y trámites en línea—, la brecha de acceso y uso deja fuera a parte de residentes, trabajadores y microempresas. Ello debilita la corresponsabilidad y la escucha ciudadana que el modelo demanda, y dificulta una sostenibilidad «medible» cuando la monitorización depende de infraestructura digital.

La evidencia aplicada sugiere que el cuello de botella no consiste solo en «tener internet», sino en asegurar conectividad en los puntos donde el turismo se produce y se gestiona. En Cuenca, un estudio basado en indicadores de innovación y tecnología (Chapa et al., 2023) identifica debilidades en la conectividad de atractivos turísticos y en la sensorización, a pesar de las potencialidades en conectividad general y wifi en empresas y oficinas. Además, en destinos emergentes se advierte que un planteamiento DTI excesivamente sesgado hacia proyectos tecnológicos puede ampliar la brecha digital entre micro y medianos empresarios, así como entre territorios con distinta preparación digital (Correa, 2022).

Estas limitaciones se agravan por barreras institucionales, económicas y sociales: presupuestos locales estrechos, fragmentación de competencias —turismo, telecomunicaciones y datos—, rotación de equipos técnicos y distintos niveles de confianza y cultura de datos en el tejido empresarial y comunitario. En concreto, en el ámbito turístico, el Mintur plantea una Agenda 2030 con ejes que incluyen conectividad y digitalización, pero también seguridad turística y fomento de la inversión. Esta combinación revela que las restricciones son múltiples —financiación, capacidades, riesgo país y desigualdad territorial— y que no basta con «instalar» tecnología para transformar el destino.

La adaptación más eficaz sería un DTI por etapas, con una «fase cero» obligatoria centrada en la inclusión y las capacidades: conectividad y wifi en nodos turísticos críticos —atractivos prioritarios, rutas y oficinas—, alfabetización digital para mipymes y comunidad, y provisión multicanal —presencial + digital— para evitar la exclusión. En paralelo, debe consolidarse una gobernanza de datos de bajo coste —inventarios, protocolos,



calidad y datos abiertos mínimos— y automatizar solo cuando existan conectividad y capacidades suficientes para sostener los sistemas en el tiempo. En la experiencia latinoamericana de destinos emergentes, se recomienda de forma explícita diagnosticar la brecha digital, las barreras TIC y la capacidad de inversión antes de definir la ruta DTI, así como acompañar este proceso con redes de apoyo y financiación no exclusivamente tecnológica (Correa, 2022). Esto resulta relevante para Ecuador, porque desplaza el foco desde las «soluciones» hacia la gobernanza, las capacidades y la sostenibilidad de la implementación.

Dos palancas complementarias son las redes comunitarias y la cooperación regional. Un informe técnico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel) destaca que un marco regulatorio favorable para las redes comunitarias puede contribuir a reducir la brecha digital y fortalecer la participación, aunque también subraya la existencia de barreras de financiación y trámites que requieren política pública y alianzas.

En este contexto, será el modelo desarrollado por el Ministerio de Turismo del Ecuador el que se tome como base para la realización del presente estudio, en la medida en que es el que mejor se adapta a la realidad ecuatoriana y, además, ha sido planteado con el asesoramiento de Segittur —referente internacional del modelo DTI—, de la RIDTI —que ha adaptado el modelo de Segittur a las realidades y necesidades de América Latina y el Caribe— y del BID. Por ambas razones, los autores del presente estudio consideran que el modelo del Mintur constituye la opción más adecuada para sustentar los planteamientos de esta investigación.

Diseño de un sistema de indicadores para el modelo DTI ecuatoriano

El diseño de un sistema de indicadores constituye un paso fundamental en la construcción del modelo DTI ecuatoriano, ya que permite evaluar con mayor precisión el nivel de madurez de los territorios y orientar la toma de decisiones hacia procesos de mejora continua. En este apartado se presenta la estructura metodológica que sustenta el sistema de indicadores propuesto, resultado del trabajo de correlación, análisis comparado y adaptación realizado por el equipo técnico del entonces Ministerio de Turismo del Ecuador, conformado por María Fernanda Benítez, Raúl Fernández, Gabriela Guzmán y Johana Sánchez, de la Dirección de Productos y Destinos.

El modelo se articula en torno a cinco dimensiones estratégicas —gobernanza; innovación, competitividad y promoción; tecnología; sostenibilidad; y equidad y accesibilidad—, que reflejan los pilares esenciales de un DTI y, al mismo tiempo, incorporan criterios ajustados a la realidad territorial, institucional y socioeconómica del país. Estas dimensiones agrupan un total de 117 indicadores que permiten medir capacidades, detectar brechas, priorizar intervenciones y, en última instancia, construir rutas de transición hacia destinos más competitivos, inclusivos y sostenibles

Gobernanza

La dimensión de gobernanza integra 22 indicadores que evalúan los mecanismos estratégicos, organizativos y participativos que sustentan

la gestión turística en los destinos ecuatorianos. Esta dimensión considera el rol de las administraciones locales como coordinadoras de los procesos de planificación, la existencia de órganos o mesas de gobernanza turística, el grado de articulación interinstitucional, la transparencia en la gestión y la capacidad de generar políticas públicas basadas en datos.

Asimismo, examina la participación ciudadana, la inclusión de actores privados y comunitarios, y el alineamiento del destino con los marcos normativos nacionales e internacionales. Una gobernanza sólida se reconoce como la piedra angular de cualquier DTI, en tanto permite consolidar una visión compartida, fortalecer la cooperación multisectorial y promover procesos planificados y trazables.

Innovación, competitividad y promoción

Esta dimensión incorpora 11 indicadores orientados a medir la capacidad del destino para innovar y generar ventajas competitivas sostenibles. Analiza la existencia de ecosistemas emprendedores vinculados al turismo, la presencia de programas de apoyo a la innovación, la diversificación de productos turísticos y la disponibilidad de estrategias de marketing territorial. Asimismo, incluye variables asociadas a la promoción en mercados nacionales e internacionales, la profesionalización de los actores turísticos y el grado en que el destino impulsa procesos de cocreación con empresas, academia y comunidad. Esta dimensión resulta clave en territorios emergentes, donde la innovación y la diferenciación

del producto permiten posicionar el destino y mejorar su competitividad en un mercado cada vez más dinámico.

Tecnología

La dimensión tecnológica se compone de 33 indicadores que evalúan la capacidad de los destinos para integrar tecnologías emergentes y sistemas de información en la gestión turística. Incluye aspectos como la existencia de infraestructura digital, conectividad, interoperabilidad entre plataformas, herramientas de análisis de datos, sistemas de gestión turística, presencia digital y uso de inteligencia artificial para mejorar la toma de decisiones y la experiencia del visitante. También analiza la seguridad de la información, la alfabetización digital de los actores turísticos y la disponibilidad de soluciones tecnológicas para la gestión patrimonial, la señalética, la movilidad y la comunicación. Esta dimensión permite identificar brechas tecnológicas —especialmente entre áreas rurales y urbanas— y definir prioridades para la transición digital del destino.

Sostenibilidad

La dimensión de sostenibilidad agrupa 32 indicadores que evalúan el grado en que los destinos ecuatorianos integran principios ambientales, sociales y económicos en la planificación y gestión turística. Considera criterios relacionados con la conservación del patrimonio natural y cultural, la gestión de residuos, la eficiencia en el uso del agua y de la energía, la movilidad sostenible, la protección de la biodiversidad y la mitigación de impactos asociados al turismo.

En el plano social, valora la generación de empleo digno, la distribución equitativa de beneficios y la integración del turismo en las dinámicas co-

munitarias. En el plano económico, analiza la diversificación productiva y la resiliencia del destino ante cambios del mercado. Esta dimensión se alinea con los ODS y refuerza la idea de que un DTI solo puede consolidarse si apuesta por un modelo responsable y regenerativo.

Equidad y accesibilidad

La quinta dimensión agrupa 19 indicadores orientados a garantizar que la experiencia turística sea inclusiva, segura y universal. Evalúa la accesibilidad física, comunicacional y digital del destino, la existencia de infraestructuras y servicios adaptados y el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales de accesibilidad universal. Asimismo, incorpora variables relacionadas con la equidad social, la inclusión de pueblos indígenas y afrodescendientes, la participación de grupos vulnerables en el desarrollo turístico y la provisión de información accesible en múltiples formatos. Esta dimensión refleja un principio central del modelo ecuatoriano: un destino turístico inteligente debe beneficiar a todas las personas, sin exclusiones, y contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

En conjunto, este sistema de indicadores ofrece una herramienta integral y contextualizada que permite evaluar con rigor la madurez de los destinos ecuatorianos, identificar brechas prioritarias y orientar la toma de decisiones hacia una transición efectiva y sostenible al modelo DTI.

En la Tabla 1 se detallan los indicadores resultantes del proceso de correlación y adaptación del modelo DTI para Ecuador.

Tabla 1. Sistema de indicadores para medir el potencial de transición de los destinos turísticos ecuatorianos hacia DTI

Nro.	EJE		ÁMBITO	REQUISITO	INDICADOR	INDICADORES (medidas) + RESPUESTAS (Unidades de medida)	TIPO RESPUESTA: binaria (1) suma (2) gr- diente (3)
1	1	Gobernanza	A. Visión estratégica e implementación	Herramientas de planificación estratégica	Existencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del destino	Existencia de un plan general de ordenación urbana o territorial que contiene medidas de protección del patrimonio cultural, histórico artístico, arquitectónico y recoge el impacto paisajístico, inferior a un periodo de 4 años. 25%: Esta actualizado y aprobado. 25%: conto con participación pública. 25%: recoge el impacto paisajístico. 25%: contiene medidas de protección del patrimonio cultural, histórico artístico, arquitectónico.	2
2	2	Gobernanza	A. Visión estratégica e implementación	Herramientas de planificación estratégica	Existencia de un Plan Estratégico de Turismo vigente	Existencia de un Plan Estratégico de Turismo vigente 100%: Existe un Plan Estratégico de Turismo elaborado bajo los criterios del modelo de Destino Turístico Inteligente y vinculado al Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial del territorio. 50%: Existe un Plan Estratégico de Turismo vinculado con Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial del territorio. 0%: No existe Plan Estratégico de Turismo	3
3	3	Gobernanza	A. Visión estratégica e implementación	Herramientas de gestión	Existencia de unidad gestora del destino	Existencia de un área con competencia de planificación, regulación, control y gestión turística cantonal. 100%: Si 0%: No	1

4	4	Gobernanza	A. Visión estratégica e implementación	Creación de producto turístico	Gestión y creación de catálogos de modalidades turísticas	<p>Existencia de Catálogos de Modalidades Turísticas</p> <p>20%: Existe un catálogo de modalidades turísticas del destino. 20%: Existe un procedimiento definido para la elaboración de catálogos de modalidades turísticas. 20%: Los catálogos de modalidades turísticas se actualizan anualmente. 20%: Los catálogos de modalidades turísticas se definen en colaboración con el sector privado. 20%: Los catálogos de modalidades turísticas se realizan en colaboración con otras áreas del Municipio. 0%: Ninguna de las anteriores.</p>	3
5	5	Gobernanza	A. Visión estratégica e implementación	Herramientas de gestión	Gestión del Destino con Enfoque de Procesos	<p>Estructuración del sistema de gestión del destino turístico</p> <p>100%: Existe un sistema de gestión del destino completamente implementado con enfoque de procesos. 75%: El sistema de gestión del destino cuenta con una certificación o distinción oficial. 50%: Los procesos están documentados y se gestionan con indicadores de desempeño. 25%: Se han identificado los procesos, pero no están documentados ni gestionados con indicadores. 0%: No se han identificado los procesos dentro del sistema de gestión del destino.</p>	
6	6	Gobernanza	B. Eficiencia en la gestión	Programa de formación en la Entidad Local y a empresas	Plan de formación en turismo de la Entidad Local	<p>Alcance del plan de formación de turismo con enfoque en los ejes de gobernanza, sostenibilidad, innovación, accesibilidad y tecnología</p> <p>50%: El plan de formación abarca exclusivamente al personal de la Entidad Local. 50%: El plan de formación está dirigido a los trabajadores de las empresas turísticas del destino. 0%: No existe un plan de formación en turismo.</p>	2
7	7	Gobernanza	B. Eficiencia en la gestión	Estructuras de coordinación en la Entidad Local para el desarrollo de la actividad turística	Adecuación de la coordinación y servicios del DTI	<p>Adecuación de la coordinación y servicios del DTI</p> <p>50%: Existe una persona responsable de coordinación y gestión del desarrollo del DTI. 50%: Existe una Smart Office para la coordinación y gestión del desarrollo del DTI. 0%: Sin responsable de la coordinación y gestión del desarrollo del DTI.</p>	2

8	8	Gobernanza	C. Transparencia y participación	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	Funcionamiento de una Mesa Técnica de Coordinación Multi-sectorial	<p>Funcionamiento de una Mesa Técnica o Comité de Coordinación que integre a todos los sectores clave para la gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI), incluyendo administraciones públicas de distintos niveles, sector privado, ciudadanía y otros actores relevantes. Debe velar por la mejora continua del destino sobre los ejes de gobernanza, sostenibilidad, innovación, accesibilidad-equidad y tecnología.</p> <p>100%: La Mesa Técnica está formalmente constituida, cuenta con representación de los sectores público, privado y ciudadanía, tiene reuniones periódicas documentadas y su trabajo se traduce en acciones concretas. 75%: La Mesa Técnica está formalmente constituida y tiene representación de al menos tres de los sectores clave (público, privado, ciudadanía), con reuniones periódicas y coordinación efectiva. 50%: Existe una estructura de coordinación multisectorial, pero no está formalmente constituida o no tiene participación regular de todos los sectores clave. 25%: Se han realizado reuniones o iniciativas de coordinación, pero no hay una estructura establecida o participación continua de los sectores. 0%: No existe ninguna estructura o mecanismo de coordinación multisectorial.</p>	3
9	9	Gobernanza	C. Transparencia y participación	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	<p>Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada</p> <p>100%: El destino desarrolla al menos cinco iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados (fam trips, press trips, ferias, etc.). 50%: El destino desarrolla al menos tres iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados (fam trips, press trips, ferias, etc.). 0%: No se realizan iniciativas DTI de colaboración pública-privada.</p>	3
10	10	Gobernanza	C. Transparencia y participación	Canales de comunicación con visitantes, residentes y sector	Sistema de Medición y Monitoreo de la Actividad Turística	<p>Nivel de desarrollo, alcance y actualización de los canales de comunicación del destino turístico con visitantes, residentes y el sector turístico, incluyendo herramientas digitales, atención presencial y foros de participación.</p> <p>20% Canales de comunicación en tiempo real como WhatsApp o chat en la web 20% Atención presencial en oficinas o puntos de información turística, y servicios virtuales 24/7 20% Reuniones periódicas con actores turísticos para garantizar su participación 10% Redes sociales actualizadas en los idiomas de los principales mercados 10% Envío de comunicaciones periódicas en los idiomas de los principales mercados 10% Foros online para fomentar el conocimiento y participación en la gestión turística local 10% Envío de newsletter periódica a residentes y sector turístico 0%: No existen canales de comunicación efectivos ni mecanismos de participación para los diferentes actores del destino.</p>	2
11	11	Gobernanza	C. Transparencia y participación	Fomento de la transparencia y la e-administración	Actualización del Portal de Transparencia	<p>Publicación en el sitio web institucional del informe de rendición de cuentas sobre las acciones anuales del Área de Turismo en todos los ámbitos de trabajo</p> <p>100%: Sí. 0%: No.</p>	1

12	12	Gobernanza	C. Transparencia y participación *	Fomento de la transparencia y la e-administración	Grado de desarrollo de la Sede Electrónica con trámites digitales para sector turístico y/o visitantes	Grado de desarrollo de la Sede Electrónica con trámites digitales para sector turístico y/o visitantes 100%: Más del 50% de los trámites para sector turístico y/o visitantes están digitalizados y disponibles en Sede Electrónica. 75%: Entre 25% y 50% de los trámites para sector turístico y/o visitantes están digitalizados y disponibles en Sede Electrónica. 50%: Menos de 25% de los trámites para sector turístico y/o visitantes están digitalizados y disponibles en Sede Electrónica. 25%: La Sede Electrónica funciona, pero no tiene trámites digitalizados para sector turístico y/o visitantes 0%: La Sede Electrónica no existe o no funciona.	3
13	13	Gobernanza	C. Transparencia y participación	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada 100%: El destino desarrolla al menos cinco iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados en los ámbitos de desarrollo, promoción o fomento. 50%: El destino desarrolla al menos tres iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados en los ámbitos de desarrollo, promoción o fomento. 0%: No se realizan iniciativas DTI de colaboración pública-privada.	3
14	14	Gobernanza	D. Responsabilidad y control	Observatorio / proceso de medición de la actividad turística	Proceso de evaluación de Plan Estratégico Turístico	Proceso de evaluación de Plan Estratégico Turístico 100%: Evaluación de todos los indicadores y seguimiento de las acciones del Plan Estratégico Turístico en el observatorio, vinculado con partes interesadas externas (ej. Academia). 75%: Evaluación de algunos indicadores y seguimiento de algunas acciones del Plan Estratégico Turístico en el observatorio, vinculado con partes interesadas externas (ej. Academia). 50%: Evaluación de indicadores y seguimiento de acciones del Plan Estratégico en el observatorio, gestionado por el Ente Gestor. 25%: No se realiza evaluación de indicadores y/o seguimiento de las acciones del Plan Estratégico Turístico en el observatorio. 0%: No existe Plan Estratégico Turístico.	3
15	15	Gobernanza	D. Responsabilidad y control	Observatorio / proceso de medición de la actividad turística	Sistema de Medición y Monitoreo de la Actividad Turística	Nivel de implementación de un sistema de medición de la actividad turística en el destino, considerando la recopilación de datos sobre demanda, oferta, satisfacción de actores turísticos y comunicación de resultados al sector y la ciudadanía. 100%: Se dispone de un sistema integral con medición periódica de indicadores clave, incluyendo demanda, oferta, satisfacción y contribución económica. 75%: Existen procesos de medición de demanda y oferta turística, pero hay limitaciones en la recopilación de información sobre satisfacción de actores o en la comunicación de los resultados. 50%: Se realizan mediciones parciales o con baja periodicidad, sin una estrategia clara de comunicación de los datos al sector. 25%: Se han llevado a cabo mediciones esporádicas, sin continuidad ni estructura para la gestión de datos. 0%: No existen procedimientos formales para la medición de la actividad turística.	2

16	16	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Existencia de un Plan de Movilidad urbana sostenible	Existencia de un Plan de Movilidad urbana sostenible 100%: Sí. 0%: No.	1
17	17	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Transporte público adaptado a la demanda turística (horarios demandados por turistas, rutas que enlazan atractivos turísticos; paneles informativos en tiempo real; información turística en las paradas, etc.)	Transporte público adaptado a la demanda turística (horarios demandados por turistas, rutas que enlazan atractivos turísticos; paneles informativos en tiempo real; información turística en las paradas, etc.) 100%: Sí. 0%: No.	1
18	18	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Porcentaje significativo de calles peatonales o semipeatonales en centro histórico o áreas comerciales	Porcentaje significativo de calles peatonales o semipeatonales en centro histórico o áreas comerciales 100%: Más del 10% del centro histórico o áreas comerciales es peatonal. 0%: Menos del 10% es peatonal.	3
19	19	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Existencia de carril bici con una longitud significativa	Existencia de carril bici con una longitud significativa 100%: Sí. 0%: No.	1
20	20	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Existencia de un número significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total	Existencia de un N.º significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total 100%: Más del 75% de los autobuses públicos son de bajas emisiones y/o eléctricos. 75%: Entre un 50% y el 75% de los autobuses públicos son de bajas emisiones y/o eléctricos. 50%: Entre un 25% y menos del 50% de los autobuses públicos son de bajas emisiones y/o eléctricos. 25%: Menos del 25% de los autobuses públicos son de bajas emisiones y/o eléctricos. 0%: No dispone de autobuses públicos de bajas emisiones y/o eléctricos.	3
21	21	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Existencia de puntos de recarga de coches eléctricos	Existencia de puntos de recarga de coches eléctricos 100%: 10 puntos de recarga o más por cada 100.000 habitantes. 75%: Entre 7 y menos de 10 puntos de recarga por cada 100.000 habitantes. 50%: Entre 3 y 7 puntos de recarga por cada 100.000 habitantes. 25%: Menos de 3 puntos de recarga por cada 100.000 habitantes. 0%: No cuenta con puntos de recarga.	3
22	22	Gobernanza	D. Movilidad y transporte	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	Existencia de servicio público de alquiler de bicicletas	Existencia de servicio público de alquiler de bicicletas 100%: Sí, y es accesible para visitantes y residentes. 50%: Sí, pero no es accesible para visitantes. 0%: No.	3

23	1	Innovación, competitividad y promoción	A. Gestión / Gobernanza innovadora	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino	Existencia de una estrategia de innovación en turismo	El destino cuenta con un plan o estrategia formal de innovación aplicada al sector turístico. 50%: Existencia de un plan o estrategia vigente. 50%: La estrategia incluye el turismo como sector clave. 0%: No existe estrategia ni plan.	1
24	2	Innovación, competitividad y promoción	A. Gestión / Gobernanza innovadora	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino	Nivel de implantación de sistemas de gestión de la innovación en empresas turísticas y/u organismos del destino	Nivel de implantación de sistemas de gestión de la innovación en empresas turísticas y/u organismos del destino 100%: Al menos 2 empresas y/o organismos certificados. 50%: Al menos una empresa y/o organismo certificado. 0%: Ninguna empresa ni organismo certificado.	3
25	3	Innovación, competitividad y promoción	A. Gestión / Gobernanza innovadora	Recursos públicos para la innovación	Idoneidad del presupuesto dedicado a innovación	Idoneidad del presupuesto dedicado a innovación 40%: Existe una dotación específica para financiar la innovación. 60%: Existe una partida específica para proyectos de innovación en turismo. 0%: No existe presupuesto dedicado a innovación.	2
26	4	Innovación, competitividad y promoción	A. Gestión / Gobernanza innovadora	Recursos públicos para la innovación	Idoneidad de los recursos humanos dedicados a la innovación	Idoneidad de los recursos humanos dedicados a la innovación 20%: Existe personal dedicado a actividades de innovación. 40%: Existe personal innovador asignado a proyectos de turismo. 40%: Al menos el 70% del personal innovador recibió formación en innovación. 0%: No dispone de personal innovador.	2
27	5	Innovación, competitividad y promoción	A. Gestión / Gobernanza innovadora	Fomento de la innovación abierta	Porcentaje del esfuerzo innovador a través de eventos y encuentros	Porcentaje del esfuerzo innovador a través de eventos y encuentros 50%: Encuentros con finalidad innovadora, al menos una vez al año 50%: Eventos para fomentar la innovación en turismo, al menos una vez al año 0%: Ni encuentros ni eventos.	2
28	6	Innovación, competitividad y promoción	B. Calidad	Calidad turística	Acciones/Programa de impulso de la calidad turística	Acciones/Programa de impulso de la calidad turística 40%: Implantación del Sistema Nacional de Calidad en el destino. 30%: Acciones de fomento para la implantación de otras certificaciones de calidad (Q de calidad turística). 30%: Otras acciones de fomento de la calidad tales como formación, capacitación, talleres, líneas de financiación, etc. 0%: Sin acciones/programas de impulso a la calidad turística.	2

29	7	Innovación, competitividad y promoción	C. Actividades de innovación y competitividad	Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores	Desarrollo de productos/experiencias turísticas innovadores en el último año	Desarrollo de productos/experiencias turísticas innovadores en el último año, por el ente gestor o por el sector privado, en las diferentes modalidades como aventura, cultura, gastronomía, rural, naturaleza, etc. 100%: 4 o más productos. 75%: 3 productos. 50%: 2 productos. 25%: 1 producto. 0%: ningún producto.	3
30	8	Innovación, competitividad y promoción	C. Actividades de innovación y competitividad	Innovación en procesos en Ente Gestor	Porcentaje de funciones del ente gestor en las que se han introducido innovaciones en proceso (últimos dos años)	Porcentaje de funciones del ente gestor en las que se han introducido innovaciones en proceso (últimos dos años) 40%: Se han introducido innovaciones en la función promoción, comercialización y ventas. 40%: Se han introducido innovaciones en la función sistemas de información y comunicación. 30%: Se han introducido innovaciones en la función Admón. y gestión. 0%: No se han introducido innovaciones en proceso.	2
31	9	Innovación, competitividad y promoción	C. Actividades de innovación y competitividad	Competitividad en procesos en empresas turísticas	Porcentaje de empresas turísticas que participan de programas o iniciativas de competitividad en procesos (marketing y ventas, sistemas de información y comunicación, administración y gestión) en los últimos dos años	Porcentaje de empresas turísticas que participan de programas o iniciativas de competitividad en procesos (marketing y ventas, sistemas de información y comunicación, administración y gestión) en los últimos dos años 100%: Más del 25% de las empresas turísticas. 75%: Entre 15 y 25% de las empresas turísticas. 50%: Entre 5 y 15% de las empresas turísticas. 25%: Menos del 5% de las empresas turísticas. 0%: Ninguna empresa turística.	3
32	10	Innovación, competitividad y promoción	E. Promoción	Planificación de la promoción y comercialización	Nivel de detalle de la planificación de las acciones de promoción y comercialización turísticas digitales	Nivel de detalle de la planificación de las acciones de promoción y comercialización turísticas digitales 20%: Definición de las estrategias a seguir en coordinación con el plan de promoción y comercialización. 20%: Acciones relacionadas con actuaciones en los cinco ejes. 20%: Acciones relacionadas con la comercialización contextual. 20%: Inclusión de un plan de Social Media . 20%: Seguimiento y monitorización de objetivos y resultados. 0%: sin acciones de promoción y comercialización turísticas digitales vigentes.	2
33	11	Innovación, competitividad y promoción	E. Promoción	Herramientas y soluciones tecnológicas para promoción y comercialización de servicios turísticos del DTI	Facilitación de herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI	Facilitación de herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI 100%: El Ente Gestor facilita herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI 0%: El Ente Gestor no facilita herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI	1

34	1	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Área /unidad para la gestión TIC	Existencia de un área /unidad para la gestión TIC	Existe un área /unidad para la gestión TIC 100%: Existe y aporta al turismo. 25%: Existe pero no aporta al turismo. 0%: No existe.	3
35	2	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Planificación estratégica y proyectos Smart (City/Island/Land) en el destino	Plan estratégico Smart (City/ Island / Land) publicado, con menos de 4 años desde su creación	Plan de adopción/transformación digital para el turismo. 50%: Sí, y se ha ejecutado en los últimos 2 años. 50%: Sí, pero no se ha ejecutado. 0%: No existe plan.	2
36	3	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Desarrollo Smart en el destino	Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad operativa	Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad operativa 100%: Existe e incorpora servicios o información que afectan a la actividad turística. 50%: Existe, pero no incorpora servicios o información que afectan a la actividad turística. 0%: No existe.	3
37	4	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Desarrollo Smart en el destino	Existencia de un Sistema de Información Geográfica (GIS) con recursos geolocalizados	Cuenta con atractivos turísticos de su jurisdicción publicados en el Geoportal Nacional de Atractivos: 100%: Cuenta con más de 20 atractivos en Geoportal nacional. 50%: Cuenta con 5 atractivos en Geoportal nacional. 0%: No cuenta con atractivos en Geoportal nacional.	1
38	5	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Plataforma de Datos Abiertos (Open Data)	Existencia de un portal de datos abiertos. Calidad de los datos del portal de datos	Existencia del portal de datos abiertos. 50%: El portal contiene publicaciones de datos abiertos de naturaleza turística. 50%: El portal cumple con algún estándar de publicación de Datos Abiertos. 0%: No existe portal de datos abiertos propio ni se comparten data sets en portales públicos.	3
39	6	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Estrategia de Ciberseguridad	Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	Existe una estrategia de Ciberseguridad con blockchain. 100%: Existe estrategia de ciberseguridad con uso de blockchain. 75%: Existe estrategia de ciberseguridad con alguna otra tecnología. 50%: No existe estrategia de ciberseguridad definida, pero se ha realizado una evaluación de riesgos. 0%: No existe estrategia de ciberseguridad ni se realiza evaluación de riesgos.	3

40	7	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Estrategia de Ciberseguridad	Seguridad: acciones para seguridad en el tratamiento de datos personales (ej. textos legales adaptados).	Seguridad: acciones para seguridad en el tratamiento de datos personales (ej. textos legales adaptados). 100%: Se consideran acciones de seguridad en tratamiento de datos personales y se actualizaron el último año. 50%: Se consideran acciones de seguridad en tratamiento de datos personales, pero hace más de un año que no se actualizan. 0%: No consideran acciones de seguridad en tratamiento de datos personales.	3
41	8	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Sistemas de comunicación bidireccional entre la Administración y los residentes y no residentes (alarmas, incidencias, denuncias y avisos)	Existencia de herramientas para el envío de alarmas, incidencias, denuncias por parte de residentes / no residentes	Existencia de herramientas para el envío de alarmas, incidencias por parte de residentes / no residentes. 100%: Si, es bidireccional (la Administración envía alarmas e incidencias y recibe denuncias de los usuarios). 75%: Si, es bidireccional y la herramienta permite conocer la procedencia del usuario o diferenciar entre residentes/no residentes. 50%: Si, es bidireccional pero no se puede conocer la procedencia del usuario ni diferenciar entre residente/no residente. 25%: Si, pero es unidireccional. 0%: No existen herramientas.	3
42	9	Tecnología	A. Tecnologías aplicadas a la Gobernanza	Sistemas de comunicación bidireccional entre la Administración y los residentes y no residentes (alarmas, incidencias, denuncias y avisos)	Alarmas, incidencias y denuncias atendidas por 100k hab.	Alarmas, incidencias y denuncias atendidas x 100k hab. 100%: Más de 5.000 incidencias atendidas por cada 100k hab. 50%: Entre 2.000 y 5.000 incidencias atendidas por cada 100k hab. 0%: Menos de 2.000 incidencias por cada 100k hab.	3
43	10	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Sistemas de gestión de espacios turísticos	Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	Sistemas de información y gestión de movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos: 100%: Existe un sistema que gestiona el movimiento y calcula el flujo turístico. 50%: No existe un sistema, pero se levanta el movimiento de peatones y se calcula de forma análoga el flujo turístico. 0%: No existe un sistema ni se levanta el movimiento de peatones.	3

44	11	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Conectividad a redes fijas en el destino (fibra, satélite)	Conectividad a redes fijas de internet con una velocidad de al menos 30Mbps	<p>Cobertura del territorio con conexión a redes fijas de internet con velocidad (de descarga) de al menos 100 Mbps y velocidad de al menos 30Mbps.</p> <p>100%: Más de 90% del territorio tiene cobertura de al menos 30 mbps y al menos 100 mbps de descarga.</p> <p>75%: Entre 90% y 50% del territorio tiene cobertura de al menos 30 mbps y al menos 100 mbps de descarga.</p> <p>50%: Menos del 50% del territorio tiene cobertura de al menos 30 mbps y al menos 100 mbps de descarga.</p> <p>25%: Al menos el 50% del territorio tiene cobertura menos de 30 mbps y menos 100 mbps de descarga.</p> <p>0%: Menos del 50% del territorio tiene cobertura menos de 30 mbps y menos 100 mbps de descarga.</p>	3
45	12	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Conectividad en puntos de interés turísticos, atractivos de interés turístico y Oficinas de Información Turística	Disponibilidad de Wifi gratis en al menos el 50% de los puntos de interés turísticos y atractivos de interés turístico promocionados en el portal turístico	<p>Disponibilidad de Wifi gratis en Oficinas de Información turística y atractivos turísticos promocionados en el portal turístico.</p> <p>100%: Disponibilidad de Wifi gratis Oficinas de Información turística y atractivos turísticos promocionados en el portal turístico.</p> <p>75%: Disponibilidad de Wifi gratis en Oficinas de Información turística y atractivos turísticos no promocionados en el portal turístico.</p> <p>50%: Disponibilidad de Wifi gratis Oficinas de Información turística y en algunos atractivos turísticos promocionados en el portal turístico.</p> <p>25%: Disponibilidad de Wifi gratis en Oficinas de Información turística pero no en atractivos turísticos.</p> <p>0%: No hay disponibilidad de Wifi gratis en Oficinas de Información turística ni en atractivos turísticos.</p>	3
46	13	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	Existencia de soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	<p>Existencia de soluciones de Cloud Computing y Edge Computing</p> <p>100%: Existen.</p> <p>0%: No existen.</p>	1
47	14	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Sensorización y sistemas de gestión	Se utilizan sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	<p>Se utilizan sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales.</p> <p>100%: Se utilizan y se sistematiza en una plataforma de gestión de data.</p> <p>50%: Se utilizan, pero no ese sistematiza en una plataforma de gestión de data.</p> <p>0%: No se utilizan.</p>	3

48	15	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Sensorización y sistemas de gestión	Existencia de una aplicación para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	Existe una aplicación para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales. 100%: Existe. 0%: No existe.	1
49	16	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Sistemas de gestión de espacios turísticos	Sistemas de pago e información que reducen el contacto físico (pago online, NFC, QR de información)	Sistemas de pago e información que reducen el contacto físico (pago online, NFC, QR de información) 50%: Existen sistemas de pago sin contacto físico en más del 90% de establecimientos turísticos. 50%: Existen sistemas de información sin contacto físico en más del 90% de establecimientos turísticos. 0%: No existe sistemas de pago ni de información sin contacto físico.	2
50	17	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Sistemas de gestión de espacios turísticos	Sistemas de reservas de recursos/servicios turísticos naturales (playas, parques naturales) de prestadores públicos y privados	Sistemas de reservas de recursos/servicios turísticos naturales y culturales de prestadores públicos y privados. 100%: Existen y gestiona reservas el prestador público y privado para más del 80% de atractivos. 75%: Existen y gestiona reservas el prestador público y privado para el 80% y 50% de atractivos. 50%: Existen y gestiona reservas el prestador público y privado para menos del 50% de atractivos. 25%: Existen y gestiona reservas el prestador público o privado para al menos el 50% de atractivos. 0%: No existe sistema de reservas de recursos turísticos naturales.	3

51	18	Tecnología	B. Infraestructuras Tecnológicas y Conectividad	Sistemas de gestión de espacios turísticos	Sistemas de gestión de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos naturales y culturales	<p>Sistemas de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos naturales y culturales</p> <p>100%: Existen y gestiona capacidad de carga/aforo para más de 80% de recursos turísticos a través de dispositivos IoT (Sensores de conteo de personas, Beacons).</p> <p>75%: Existen y gestiona capacidad de carga/aforo para entre 50% y 80% de los recursos turísticos a través de dispositivos IoT (Sensores de conteo de personas, Beacons).</p> <p>50%: Existen y gestiona capacidad de carga/aforo para entre 20% y 50% de los recursos turísticos a través de dispositivos IoT (Sensores de conteo de personas, Beacons).</p> <p>25%: Existen y gestiona capacidad de carga/aforo para entre 20% y 50% de los recursos turísticos sin ningún dispositivo IoT.</p> <p>0%: No existe sistema de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos.</p>	3
52	19	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	Tecnologías de transformación de datos y análisis de la información (Big data, Business Intelligence, Business Analytics)	<p>Existen tecnologías de transformación de datos y análisis de la información (Big data, Business Intelligence, Business Analytics) desplegadas a través de cuadros de Mando e Informes de seguimiento para monitorizar el estado del Destino:</p> <p>100%: Existe y despliega cuadros de mando personalizables por el usuario.</p> <p>50%: Existe, pero los cuadros de mando son predeterminados.</p> <p>0%: No existe.</p>	3
53	20	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Portal Web de Turismo	Existe un portal web de turismo del destino, que se ha actualizado en los 4 últimos años con criterios de Diseño Responsivo.	<p>Existe un portal web de turismo cuyo dominio (URL) tiene el nombre del destino con contenido actualizado y Diseño Responsivo.</p> <p>100%: Existe con dominio del nombre del destino, su contenido esta actualizado hace máximo 2 años, dispone de recomendaciones personalizadas y diseño responsivo.</p> <p>75%: Existe con dominio del nombre del destino, su contenido fue actualizado hace más de 2 años, pero alguna sección del portal (eventos/agenda) esta actualizada con frecuencia mensual.</p> <p>50%: Existe con dominio del nombre del destino, su contenido fue actualizado hace más 2 años y diseño responsivo.</p> <p>25%: Existe, pero el dominio no tiene nombre del destino ni contenido actualizado.</p> <p>0%: No existe portal web de turismo del destino.</p>	3
54	21	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	<p>Acceso a la Wifi pública municipal de acceso en la vía pública/espacios públicos que captan automáticamente datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos).</p> <p>100%: Acceso de más de 4 mil usuarios año x 100k. habs y capta datos del visitante.</p> <p>50%: Acceso entre 1mil y 4mil usuarios año x 100k. habs y capta datos del visitante.</p> <p>25%: Acceso entre 1mil y 4mil usuarios año x 100k. habs, pero no capta datos del visitante.</p> <p>0%: Acceso de menos de 1mil usuarios año x 100k. habs. y no capta datos del visitante.</p>	3

55	22	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	Seguimiento de marca del destino y satisfacción del visitante	<p>Dispone de herramientas para realizar y gestionar encuestas y hacer seguimiento de satisfacción del visitante.</p> <p>100%: Dispone de herramientas digitales para realizar y gestionar encuestas y se hace seguimiento de satisfacción de 80% de visitantes.</p> <p>75%: Dispone de herramientas digitales para realizar y gestionar encuestas y se hace seguimiento de satisfacción entre el 80% y 50% de visitantes.</p> <p>50%: Dispone de herramientas análogas para realizar y gestionar encuestas y se hace seguimiento de satisfacción entre el 80% y 50% de visitantes.</p> <p>25%: Dispone de herramientas análogas para realizar y gestionar encuestas.</p> <p>0%: No dispone de herramientas para realizar ni gestionar encuestas ni se hace seguimiento de satisfacción de visitantes.</p>	3
56	23	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Trazabilidad de las campañas de promoción	Existencia de informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción (p. ej. Google Analytics o Facebook Ads...)	<p>Existen informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción (ej. Google Analytics, Facebook Ads, conversión, otras herramientas)</p> <p>100%: Existen informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción y está integrado con alguna herramienta de inteligencia turística (ej SIT).</p> <p>50%: Existen informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción, pero no está integrado con alguna herramienta de inteligencia turística (ej.: SIT).</p> <p>0%: No existen informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción.</p>	3
57	24	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Tarjeta o pasaporte turístico con soporte tecnológico avanzado	Existencia de tarjeta o pasaporte turístico para actualizar de los servicios y registrar datos de uso	<p>Existencia de tarjeta o pasaporte turístico para actualizar de los servicios y registrar datos de uso con al menos 1 soporte tecnológico avanzado (ej. Tarjeta en el móvil, pulsera NFC, etc.).</p> <p>100%: Existe tarjeta o pasaporte turístico con al menos 1 soporte tecnológico avanzado y está integrada con portal web o aplicación turística.</p> <p>75%: Existe tarjeta o pasaporte turístico y está integrada con portal web o aplicación turística.</p> <p>50%: Existe tarjeta o pasaporte turístico, pero no está integrada con portal web o aplicación turística.</p> <p>0%: No existe tarjeta o pasaporte turístico.</p>	3

58	25	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Aplicaciones turísticas	Diseño de la app actualizado en los 2 últimos años con criterios de Diseño Responsivo	<p>El diseño de la app se ha actualizado en los 2 últimos años con criterios de Diseño Responsivo</p> <p>Existencia de una app turística con criterios de Diseño Responsivo y se actualiza con frecuencia semestral y personalizable en función del perfil del visitante.</p> <p>100%: Existe una app turística con criterios de Diseño Responsivo y se actualiza con frecuencia semestral y personalizable en función del perfil del visitante.</p> <p>75%: Existe una app turística con criterios de Diseño Responsivo y se actualiza con frecuencia semestral, pero no es personalizable en función del perfil del visitante.</p> <p>50%: Existe una app turística con criterios de Diseño Responsivo con una frecuencia mayor a la semestral.</p> <p>25%: Existe una app turística.</p> <p>0%: Ninguna de las anteriores.</p>	3
59	26	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Aplicaciones turísticas	Analítica mensual de la actividad en la app y su rendimiento y se evidencia mediante un informe o dashboard	<p>Analítica mensual de la actividad en la app y su rendimiento y se evidencia mediante un informe o dashboard</p> <p>100%: Si.</p> <p>0%: No.</p>	1
60	27	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Señalización Inteligente	Existe “señalética sensorizada Smart” de recursos y rutas (ej., QR o pantallas de información).	<p>Existe “señalética sensorizada Smart” de atractivos y rutas vinculada al portal web o app turística (ej. QR o pantallas de información o beacons).</p> <p>100%: Existen y recolecta datos de interacción para vincularlo al portal web o app de turismo.</p> <p>75%: Existe en al menos el parque central y recolecta datos de interacción para vincularlo al portal web o app de turismo.</p> <p>50%: Existen sin recolectar datos de interacción.</p> <p>25%: Existen en al menos el parque central sin recolectar datos de interacción.</p> <p>0%: No existen.</p>	3
61	28	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	El Destino cuenta con puntos de información digitales para los visitantes con información turística como Tótems, Quioscos, o terminales de información	<p>El Destino cuenta con puntos de información digitales para los visitantes con información turística como tótems, quioscos, o terminales de información</p> <p>100%: Al menos 1 permite la interacción con el usuario y la comercialización, y recolecta datos para plataformas de inteligencia turística.</p> <p>75%: Al menos 1 permite la interacción con el usuario y la comercialización.</p> <p>50%: Al menos 1 permite la interacción con el usuario, y recolecta datos para plataformas de inteligencia turística.</p> <p>25%: Al menos 1 permite la interacción con el usuario.</p> <p>0%: Ninguno permite interacción</p>	3

62	29	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	Se dispone de tecnología visual e interactiva avanzada (Superficies táctiles interactivas, Video Wall, proyectores, etc.)	En las oficinas de turismo se dispone de tecnología visual e interactiva avanzada (Superficies táctiles interactivas, Video Wall, proyectores, etc.) y Experiencias inmersivas (Realidad Aumentada / Realidad Virtual / Realidad Mixta). 100%: Dispone de tecnología visual e interactiva avanzada y experiencia inmersiva. 50%: Dispone de tecnología visual e interactiva avanzada, pero no experiencia inmersiva. 0%: No. dispone de tecnología.	1
63	30	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	Gestor de los contenidos (CMS) basado en webs semánticas	Gestor de los contenidos (CMS) basado en webs semánticas 100%: Si. 0%: No.	1
64	31	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	Existe un Asistente virtual de información turística integrado en diferentes canales (web, app, tótems, chatbot) con capacidad multi idioma.	Existe un Asistente virtual (chatbot) de información turística integrado en diferentes canales (web, app, tótems) con capacidad multi idioma. 100%: Existen y recolecta datos de interacción para vincularlo a las plataformas de inteligencia turística. 50%: Existen sin recolectar datos de interacción. 0%: No existen.	3
65	32	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Gestión automatizada de la relación con los visitantes	Existencia de un Customer Relationship Management (CRM) o un sistema equivalente para gestionar la relación con los visitantes	Existencia de un Customer Relationship Management (CRM) o un sistema equivalente para gestionar la relación con los visitantes 100%: Si. 0%: No.	1
66	33	Tecnología	C. Tecnologías para la Gestión Inteligente del Turismo	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	Interoperabilidad, integración y comunicación	Interoperabilidad, integración y comunicación 100%: Existe interoperabilidad entre las herramientas de inteligencia turística y otros sistemas de la ciudad (ej.: open data, plataforma de la ciudad). 75%: Existe integración con el portal open data, plataforma ciudad u otros sistemas. 50%: Existe comunicación bidireccional no automatizada con el portal de open data o portal web. 25%: Existe comunicación unidireccional no automatizada con el portal de open data o portal web. 0%: No existe interoperabilidad, integración ni comunicación.	3

67	1	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	Monitorización de la evolución de los ODS en el destino	Monitorización de la evolución de los ODS en el destino 100%: Sí. 0%: No.	1
68	2	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	Porcentaje de equipamientos / instalaciones públicas vinculadas con el turismo que cuentan con certificaciones de gestión de la sostenibilidad	Porcentaje de equipamientos/instalaciones públicas vinculadas con el turismo que hayan sido construidos bajo normas de sostenibilidad y cuentan con certificaciones de gestión de la sostenibilidad. 100%: Más del 70% de instalaciones se construyeron bajo normas de sostenibilidad y cuentan con al menos 1 certificación de gestión de sostenibilidad. 70%: Entre el 70% y 50% de instalaciones se construyeron bajo normas de sostenibilidad y cuentan con al menos 1 certificación de gestión de sostenibilidad. 50%: Al menos el 50% de instalaciones se construyeron bajo normas de sostenibilidad con al menos 1 certificación de gestión de sostenibilidad. 30%: Menos del 50% de instalaciones se se construyeron bajo normas de sostenibilidad o cuentan con al menos 1 certificación de gestión de sostenibilidad. 0%: No tiene.	2
69	3	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo sostenible (Agenda urbana, certificación de sostenibilidad...)	Dispone de planes o instrumentos específicos para el desarrollo sostenible (Agenda urbana, certificación de sostenibilidad...). 25%: Fecha de aprobación inferior a 4 años. 25%: Participación pública asociada a la aprobación del plan o instrumento específico. 25%: Disponibilidad en la web municipal del plan o instrumento específico. 25%: Existencia de un plan de acción con presupuesto asignado. 0%: No disponen de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible.	2
70	4	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Gestión sostenible de atractivos turísticos	Disposición de un Plan de gestión de visitantes que minimice el impacto negativo sobre los atractivos turísticos	Disposición de un Plan de gestión de visitantes. 50%: Con estrategias que minimicen el impacto negativo sobre los atractivos turísticos. 25%: Incluye el cálculo de la presión humana máxima (sumando la capacidad de la oferta residencial y turística en todas las modalidades de alojamiento). 25%: Estima la población flotante mensual calculada a partir del consumo de agua y la generación de residuos.	1

71	5	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Gestión sostenible de atractivos turísticos	Disposición de un inventario de atractivos turísticos naturales y culturales, incluyendo la identificación de paisajes, ecosistemas y hábitats	Dispone de un inventario de atractivos. 25%: actualizado con metodología vigente. 25%: se ha identificado paisajes, ecosistemas y hábitats. 25%: existe un estudio de evaluación del impacto ambiental (capacidad de carga) en los atractivos turísticos más relevantes. 25%: se ha identificado impacto por la actividad turística en al menos el 50% de los atractivos actualizados.	1
72	6	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Gestión sostenible de atractivos turísticos	Certificaciones/sellos de sostenibilidad y/o calidad de los atractivos turísticos y de las empresas de cada subsector turístico	Certificaciones/sellos de sostenibilidad y/o calidad de los atractivos turísticos y de las empresas de cada subsector turístico. 100%: En más del 70% de atractivos y empresas turísticas. 75%: En al menos 50% de atractivos y empresas turísticas. 50%: En al menos 50% de empresas turísticas. 25%: En al menos 50% de atractivos. 0%: No tiene.	3
73	7	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	Dispone de un Sistema de indicadores de sostenibilidad en el destino. 25%: Existe un sistema de indicadores de sostenibilidad del destino. 25%: El sistema se actualiza periódicamente. 25%: El sistema se publica en la web municipal. 25%: El sistema se incorpora a algún programa nacional o internacional de medición o ONU Turismo. 0%: No tiene sistema.	2
74	8	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad	Disposición de mecanismos para destinar parte de los beneficios económicos que genera el turismo (tasa turística, Licencia Única Anual de Funcionamiento u otros mecanismos) al desarrollo de turismo sostenible	Ingresos que se destina al desarrollo de turismo sostenible. 50%: De los mecanismos existentes (tasa turística, Licencia Única Anual de Funcionamiento u otros). 50%: De los ingresos económicos derivados del turismo.	2
75	9	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Comercialización para un turismo sostenible	Realización de acciones de comunicación y promoción para desarrollar y promover productos y servicios sostenibles	Realización de acciones de comunicación y promoción para desarrollar y promover productos y servicios sostenibles 100%: Si. 0%: No.	1

76	10	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado	Disposición de programas de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las MIPYMES turísticas	Disposición de programas de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las MIPYMES turísticas 100%: Si. 0%: No.	1
77	11	Sostenibilidad	A. Gestión de la sostenibilidad turística	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado	Porcentaje de empresas turísticas del destino acogidas al programa de apoyo económico	Porcentaje de empresas turísticas del destino acogidas al programa de apoyo económico 100%: Más del 10%. 75%: Entre un 5% y un 10%. 50%: Entre un 2% y menos del 5%. 25%: Menos del 2%. 0%: No existe ningún programa de apoyo económico o ninguna empresa se ha acogido al programa.	3
78	12	Sostenibilidad	B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	Normativa o documentos técnicos específicos para el patrimonio cultural	Protección para el patrimonio cultural.	Disposición de normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio cultural a nivel local, incluye tipología arquitectónica local y las restricciones en la construcción para respetar esa tipología 25%: Cuenta con normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio cultural a nivel local. 25%: Cuenta con distintas figuras de protección del patrimonio cultural (BIC u otras). 25%: Cuenta con normativa que regula la tipología arquitectónica local y las restricciones en la construcción para respetar esa tipología. 25%: Cuenta con casco antiguo o similar, protegido por la normativa específica de protección al patrimonio	1
79	13	Sostenibilidad	B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico	Disposición de un inventario de patrimonio histórico-artístico	Disposición de un inventario de patrimonio histórico-artístico 100%: Si. 0%: No.	1
80	14	Sostenibilidad	B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico	Disposición de un plan de acción sobre el patrimonio histórico-artístico	Disposición de un plan de acción para la gestión del patrimonio histórico-artístico 100%: Si. 0%: No.	1

81	15	Sostenibilidad	B. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	Fomento y protección de los recursos culturales locales	Existencia de fomento de diversidad cultural y participación de comunidades locales y pueblos originarios	Existencia de fomento de diversidad cultural y participación a través de mecanismos, como: 35% Participación activa de comunidades locales y pueblos originarios 35% Participación de prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de proyectos creativos. 30% Cooperación con otros destinos reconocidos como creativos (ej: ciudades creativas de UNESCO, u otras iniciativas)	2
82	16	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Normativa o documentos técnicos específicos para el patrimonio natural	Disposición de normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio natural a nivel local	Disposición de normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio natural a nivel local 100%: Si. 0%: No.	1
83	17	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Protección del entorno natural local y de su biodiversidad	Fomento de la flora autóctona en los jardines públicos	Fomento de la flora autóctona en los jardines públicos 100%: Si. 0%: No.	1
84	18	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización de aguas)	Existencia de marco normativo vinculado a la gestión y calidad del agua	Existencia de marco normativo vinculado a la gestión y calidad del agua 100%: Si. 0%: No.	1
85	19	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización de aguas)	Plan de gestión del ciclo del agua	Existencia de planes o programas de gestión del ciclo del agua, que incluya programas de ahorro de agua, eficiencia en el abastecimiento y consumo, disponibilidad de agua suficiente 100%: Si. 0%: No.	1
86	20	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Gestión de la calidad del aire	Plan de Calidad del Aire	Existencia de acciones/medidas para mejorar la calidad del aire 100%: Si. 0%: No.	1

87	21	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Sistemas de gestión de espacios turísticos	Medidores de CO2 y/o calidad de aire en atractivos turísticos	Medidores de CO2 y/o calidad de aire en atractivos turísticos 100%: Existen para más de 80% de atractivos turísticos. 75%: Existen para entre 50% y 80% de atractivos turísticos. 50%: Existen para entre 20% y 50% de atractivos turísticos. 25%: Existen para menos del 20% de atractivos turísticos. 0%: No existen para atractivos turísticos.	3
88	22	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Valoración de mecanismos de minimización del ruido	Disposición de mecanismos de minimización del ruido	Disposición de mecanismos de minimización del ruido (Ej.: un mapa de ruidos; normativa-ordenanza sobre ruidos) 100%: Si. 0%: No.	1
89	23	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Adaptación al cambio climático	Disposición de mecanismos de adaptación al cambio climático	Existencia de estrategias de adaptación al cambio climático (ej. Sistemas de compensación de CO2, iniciativas de reforestación del destino, iniciativas relacionadas con el bajo consumo de energía, medición/certificación de huella de carbono, etc.) 100%: Si. 0%: No.	1
90	24	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Fomento de la eficiencia energética	Existencia de un programa de eficiencia energética	Existencia de un programa de eficiencia energética. 100%: Si. 0%: No.	1
91	25	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Fomento de la eficiencia energética	Acciones de aporte a la eficiencia energética	El Ente gestor incorpora acciones para la eficiencia energética, como: 25% Reducción de consumos del alumbrado público (instalación de leds, por ejemplo) 25% Fomento de energías alternativas (plantas fotovoltaicas o de otro tipo) 25% Incorporación de vehículos con energías alternativas a la flota de servicios municipales 25% Edificios públicos con certificado de sistema de gestión energética	2
92	26	Sostenibilidad	C. Conservación, mejora y recuperación del patrimonio natural	Recogida selectiva y tratamiento de residuos	Disposición de iniciativas de recogida selectiva de residuos urbanos	Disposición de iniciativas de recogida selectiva de residuos urbanos 100%: Si. 0%: No.	1

93	27	Sostenibilidad	D. Desarrollo socioeconómico del sector privado y del destino	Promover la interacción entre el visitante y el residente	Desarrollo de campañas promocionales para los residentes	Desarrollo de campañas promocionales para favorecer el acceso de la población residente a los recursos turísticos, el uso de instalaciones y espacios de valor turístico (periodicidad anual como mínimo) 100%: Si. 0%: No.	1
94	28	Sostenibilidad	D. Desarrollo socioeconómico del sector privado y del destino	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes	Comunicación de acciones sobre sostenibilidad	Existen acciones relacionadas a comunicar aspectos como concienciación sobre sostenibilidad o sobre actuaciones responsables implementadas: 50%: Desarrollo de campañas de concienciación sobre sostenibilidad orientadas a los residentes y visitantes (periodicidad anual como mínimo) 50%: Publicación en los canales de comunicación del destino sobre las actuaciones responsables implementadas (ahorro energético, ahorro de agua, producción de residuos, etc.)	1
95	29	Sostenibilidad	D. Desarrollo socioeconómico del sector privado y del destino	Promoción de formación y empleabilidad de los residentes en el turismo	Porcentaje de empleo local en empresas turísticas del destino	Porcentaje de empleo local en empresas turísticas del destino 100%: Más del 30%. 70%: Entre un 20% y un 30%. 30%: Entre el 20% y un 15%. 0%: Menos del 15%.	3
96	30	Sostenibilidad	D. Desarrollo socioeconómico del sector privado y del destino	Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0	Fomento a los eventos locales sobre modalidades de turismo	Existencia de acciones orientadas a fomentar los eventos locales sobre modalidades de turismo (ej: turismo deportivo o manifestaciones culturales) 100%: Si. 0%: No.	1
97	31	Sostenibilidad	D. Desarrollo socioeconómico del sector privado y del destino	Impulso de programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo	Existencia de medidas que contemplan la distribución de flujos de la actividad turística en el destino	Existencia de medidas que contemplan la distribución de flujos de la actividad turística en el destino 50%: Existencia de una estrategia de diversificación del producto y segmentación de la demanda. 50%: Existencia de un programa para reducir la estacionalidad en el empleo, que coordina con el sector privado.	1
98	32	Sostenibilidad	D. Desarrollo socioeconómico del sector privado y del destino	Acciones formativas en materia de sostenibilidad	Impulso de iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal en el sector turístico	Programas/medidas activas para fomentar oportunidades de empleo en el sector turístico 25%: Puesta en marcha de acciones formativas para la cualificación de los trabajadores turísticos de sector público y privado en materia de sostenibilidad 25%: Existencia de programas/medidas activas para fomentar oportunidades de empleo justas para poblaciones vulnerables 25%: Impulso de iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal residente en el sector turístico 25%: Fomento de la colaboración del sector turístico con aliados estratégicos (Escuelas, Universidades, Institutos Técnicos o Colegios) en actividades o programas de desarrollo sostenible, impulsado por el Ente Gestor	3

99	1	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Normativa técnica de accesibilidad	Aplicación de normativa de accesibilidad (Política Pública de Turismo Accesible)	Inclusión de criterios de accesibilidad en la planificación turística del destino alineada a la Política Pública de Turismo Accesible en Ecuador 100%: Se aplica 0%: No se aplica	1
100	2	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Gestión de la accesibilidad en Ente Gestor	Existencia de una estructura de gestión de la accesibilidad en el destino.	Existencia de una estructura de gestión con recursos humanos y económicos destinados a la accesibilidad en el destino. 25%: Existencia de un área u oficina técnica específica de accesibilidad 25%: El GAD tiene personal asignado a trabajar en accesibilidad de forma general. 25%: El GAD tiene personal asignado a trabajar en accesibilidad para el área de turismo. 35%: Existen partidas del presupuesto dedicadas a acciones de accesibilidad. 0%: No existen recursos humanos ni presupuestarios	2
101	3	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Formación del personal en accesibilidad	Formación sobre Accesibilidad dirigido al personal del Ente Gestor del destino	Realización de cursos de formación sobre Accesibilidad para el personal del ente gestor implicado en iniciativas relacionadas con la Accesibilidad y el Turismo 35%: Participación: al menos un 20% del personal realiza cursos de formación. 35%: Periodicidad: al menos, se ha impartido 1 curso en los últimos dos años. 30%: Participación: al menos se acredita un número de horas significativo (>30h en dos años). 0%: No se ha realizado formación en los dos últimos años.	2
102	4	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino	Disponibilidad de un diagnóstico e inventario de accesibilidad de los recursos y puntos de interés turístico en el destino.	Existencia de diagnóstico técnico de accesibilidad sobre los puntos de interés turístico del destino 100%: Si tiene 0%: No existe	1
103	5	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino	Cobertura de la cadena de valor turística mediante acciones de accesibilidad	Porcentaje de la cadena de valor turística del destino cubierta por acciones de accesibilidad, en alineación con la normativa vigente y la Política Pública de Turismo Accesible. 100%: Se cubre toda la cadena de valor. 50%: Se cubre parte de la cadena de valor. 0% No se cubre la cadena de valor.	3

104	6	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad	Consideración de la Accesibilidad en los Términos de Referencia	Incorporación de criterios de accesibilidad en los Términos de Referencia para la planificación, contratación y ejecución de proyectos turísticos en el destino 100%: Se han considerado. 0%: No se han considerado.	1
105	7	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias	Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles	Inclusión de la accesibilidad en infraestructura, planes de autoprotección (emergencia contingencia y evaluación) y en las medidas de prevención y seguridad del destino (señalización, uso de dispositivos información y protocolos) 30%: Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles 40%: Se considera la Accesibilidad de forma explícita en los planes de autoprotección (emergencia, contingencia y evaluación) de recursos (infraestructuras o actividades) del destino 30% Se incluye la accesibilidad en la señalización, uso de dispositivos, información y protocolos.	1
106	8	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad	Relación con asociaciones o entidades del entorno de la accesibilidad	Nivel de vinculación del destino con asociaciones y entidades especializadas en accesibilidad. 100%: Si existe. 0%: No existe.	2
107	9	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad	Existencia de mecanismo activo de gestión de incidencias sobre accesibilidad	Disponibilidad y nivel de respuesta de un mecanismo activo para la gestión de incidencias relacionadas con la accesibilidad en el destino turístico. 100%: Si. 0%: No.	1
108	10	Equidad y accesibilidad	A. Gestión de la accesibilidad en el Destino	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado	Promoción de programas de ayuda y campañas de apoyo, premios, valoración a instalaciones y atractivos accesibles	Promoción de la accesibilidad a través de campañas de sensibilización y formación para el sector turístico privado y ciudadanía en general 20%: Campañas de promoción de infraestructura y atractivos turísticos accesibles. 20%: Iniciativas de formación sobre accesibilidad para el sector turístico privado. 20%: Campañas de sensibilización ciudadana sobre accesibilidad 10%: Página web cumple con estándares de accesibilidad proporcionando información clara 10%: Canales de comunicación permiten interacción accesible para reservas y consultas sobre necesidades especiales. 20% Campañas de promoción turística que incluye información sobre servicios turísticos accesibles. 0%: No hay campañas, formación ni promoción de la accesibilidad, y la información en la web del destino no es accesible.	1

109	11	Equidad y accesibilidad	B. Implantación de la accesibilidad en el destino	Transporte local accesible	Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo	<p>Accesibilidad y cobertura del transporte público (urbano, local taxi) y servicios de movilidad en el destino.</p> <p>20%: Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo (accesos, venta de boletos, zona de espera, aseo de uso público, zona de embarque)</p> <p>20%: Accesibilidad en las unidades de transporte público local</p> <p>20%: Accesibilidad en los servicios de taxi</p> <p>20%: Accesibilidad en estacionamientos</p> <p>20%: Accesibilidad en caminerías peatonales</p> <p>0%: No se cumple ninguna de las anteriores.</p>	2
110	12	Equidad y accesibilidad	B. Implantación de la accesibilidad en el destino	Transporte local accesible	Cobertura de los recorridos del transporte público local	<p>Cobertura de los recorridos del transporte público local</p> <p>60%: Los recorridos cubren la totalidad de la zona turística.</p> <p>40%: Los recorridos cubren al menos la mitad de la zona turística.</p> <p>0%: Los recorridos cubren menos de la mitad de la zona turística.</p>	2
111	13	Equidad y accesibilidad	B. Implantación de la accesibilidad en el destino	Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas	Accesibilidad en recursos, infraestructura y eventos turísticos	<p>Accesibilidad en infraestructuras, espacios públicos, recursos turísticos y eventos del destino, como: playas, espacios naturales, zonas de parqueo, recorridos peatonales, zonas estanciales, puntos de información, puntos de interés eventos de concurrencia masiva y oficinas de turismo.</p> <p>15%: Accesibilidad en playas</p> <p>15%: Accesibilidad en espacios naturales</p> <p>15%: Accesibilidad en facilidades turísticas</p> <p>15%: Accesibilidad en oficinas de turismo</p> <p>10% Accesibilidad en puntos de información turística</p> <p>15%: Accesibilidad en puntos de interés turístico</p> <p>15%: Accesibilidad en actividades y eventos de gran concurrencia</p> <p>0%: No se cumple ninguna de las anteriores.</p>	2
112	14	Equidad y accesibilidad	C. Equidad de Género	Compromiso Institucional con la Estrategia de Turismo Violeta y la Gestión de Género y Sostenibilidad”	Compromiso institucional con el Turismo Violeta	<p>Implementación de lineamientos de Turismo Violeta y equidad de género por parte del Ente Gestor</p> <p>50%: Suscribe carta compromiso de implementación</p> <p>50%: Delega una persona a cargo de la implementación</p>	2
113	15	Equidad y accesibilidad	C. Equidad de Género	Plan de Acción en Equidad de Género	Socialización y validación al interior de la organización de los resultados alcanzados	<p>Proceso de socialización, validación y planificación para la implementación del plan de acción de turismo violeta.</p> <p>100%: Cumple</p> <p>0%: No cumple</p>	1

114	16	Equidad y accesibilidad	C. Equidad de Género	Gestión Integral del Plan de Acción en Equidad de Género: Priorización, Capacitación y Seguimiento de Medidas Correctivas	Priorización de acciones de acuerdo al diseño del plan de acción	Priorización, capacitación y seguimiento de acciones en el marco del plan de acción de equidad de género y sostenibilidad: 25% Cuenta con presupuesto asignado 25% Persona delegada cuenta con capacitación en equidad de género 25%: Se realiza seguimiento al plan de acción 25%: Se toman medidas correctivas	2
115	17	Equidad y accesibilidad	C. Equidad de Género	Análisis de Resultados en Equidad de Género	Resultados de buenas prácticas de turismo violeta	Análisis de resultados en base al mapa de calor WEPS: Liderazgo, lugar de trabajo, mercados, comunidad. 100%: Realizó análisis con herramienta WEPS 0%: No realizó análisis	1
116	18	Equidad y accesibilidad	C. Equidad de Género	Análisis de Resultados en Equidad de Género	Implementación de lineamientos de turismo violeta en productos y servicios turísticos	Porcentaje de emprendedores locales que implementan productos o servicios turísticos que aplican lineamientos de turismo violeta 100%: El 100% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso. 75%: El 75% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso. 50%: El 50% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso. 25%: El 25% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso. 0%: El 0% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso	3
117	19	Equidad y accesibilidad	C. Equidad de Género	Promoción de la equidad de género en el destino	Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género	Promoción de la equidad de género en el destino a través de campañas de sensibilización dirigido al sector privado y a la ciudadanía en general. 30%: Campañas de sensibilización dirigido al sector privado 30%: Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género 40%: Promoción como Destino con Equidad de Género 0%: No se realizan.	2

Nota: Elaboración con base en información del Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR).

Validación científica del sistema de indicadores

Una vez construido el sistema de indicadores con el que medir el potencial de Quito y Cuenca para transformarse en DTI, el siguiente paso fue validar científicamente dicho sistema.

Para ello, se invitó a un total de 47 expertos —7 profesionales del ámbito de la consultoría y de empresas privadas; 2 técnicos cualificados de las administraciones públicas; 32 profesores universitarios; y 6 miembros de instituciones y/u organismos públicos o privados— a expresar su opinión, mediante un cuestionario, sobre dos aspectos concretos de cada indicador. En primer lugar, se les pidió que se pronunciaran sobre la validez de cada indicador para medir lo que se pretendía evaluar: el potencial de ambas ciudades para transformarse en DTI. En segundo lugar, se solicitó su opinión acerca de la importancia de cada indicador para medir dicho potencial, dado que dos indicadores pueden ser válidos, pero no necesariamente tener la misma relevancia como variables de medida del objeto de estudio (Pulido-Fernández y Pulido-Fernández, 2018). Se obtuvo respuesta de 28 expertos —1 profesional del ámbito de la consultoría y de empresas privadas; 2 técnicos cualificados de las administraciones públicas; 22 profesores universitarios; y 3 miembros de instituciones y/u organismos públicos o privados—.

Como se ha señalado, la herramienta utilizada fue un cuestionario elaborado a través de Google Forms, que contenía los 117 indicadores. En cuanto a la validez, se utilizó una escala Likert y se solicitó a los expertos que puntuaran del 1 al 5, donde 1 hacía referencia a que el indicador no era en absoluto apropiado y 5 a que era el más adecuado para medir

dicho potencial. De igual manera, los expertos consultados valoraron la importancia de cada indicador para medir el potencial de Quito y Cuenca para transformarse en DTI. También en este caso se utilizó una escala Likert, solicitándose a los participantes que puntuaran del 1 al 5, donde 1 indicaba que el indicador tenía muy escasa importancia y 5 que era muy importante para medir dicho potencial.

Respecto del tratamiento de los datos, como medidas de concentración de las opiniones emitidas por los expertos se utilizaron la media aritmética —entendida como la suma de todos los valores dividida para el número total de observaciones— y la mediana (Q_2), que constituye una de las medidas de tendencia central más empleadas en estudios basados en opiniones de grupo. La media es la medida promedio más utilizada, puesto que considera todas las observaciones y ofrece un valor más preciso; sin embargo, puede verse afectada por la asimetría de la distribución respecto de un valor central, especialmente cuando existen valores extremos que distorsionan su significación. Por ello, se recurre a la mediana cuando la media aritmética resulta excesivamente distorsionada por la presencia de estos valores.

Como medidas de dispersión se utilizaron la desviación típica, cuando la medida de concentración de referencia fue la media, y el recorrido intercuartílico, cuando lo fue la mediana. Esta última medida representa el rango correspondiente a la mitad central de las puntuaciones. Se calcula a partir de ordenar los datos de menor a mayor y expresa la diferencia entre el valor que deja a su izquierda el 75 % de las respuestas ordenadas

(tercer cuartil, Q3) y el valor que deja a su izquierda el 25 % (primer cuartil, Q1). Cuanto menor sea este recorrido, mayor será la estabilidad de las respuestas y la coincidencia de opiniones.

Por último, la medida empleada para evaluar la significación estadística del acuerdo entre los expertos en las respuestas al cuestionario fue el coeficiente de variación de Pearson, que expresa el cociente entre la desviación típica y la media aritmética. De este modo, a mayor V_x , mayor heterogeneidad en las opiniones de los expertos. A tales efectos, se consi-

deró que el consenso se había alcanzado cuando el nivel de acuerdo sobre la media era estadísticamente significativo, es decir, cuando $V_x \leq 0,3$.

A continuación, en las Tablas 2 y 3 se exponen los resultados obtenidos a partir de las respuestas del grupo de expertos al cuestionario. La información se estructura en dos apartados: uno referido a la validez de los indicadores propuestos y otro a la importancia de cada indicador validado para medir el objeto de estudio.

Tabla 2. Validación científica de la validez de los indicadores propuestos para medir el avance de Quito y Cuenca en su transformación hacia DTI

	Media	Dev. Típica	Q1	Q2	Q3	Q3-Q1	Pearson
Existencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del destino	4,75	0,508850245	5	5	5	0	0,107126367
Existencia de un Plan Estratégico de turismo vigente	4,82142857	0,467024887	5	5	5	0	0,096864421
Existencia de unidad gestora del destino	4,60714286	0,899971655	5	5	5	0	0,195342685
Gestión y creación de catálogos de modalidades turísticas	3,82142857	0,888561093	3	4	4	1	0,23252066
Gestión del destino con enfoque de procesos	4,07142857	0,883522634	4	4	5	1	0,217005559
Plan de formación en turismo de la entidad local	4,14285714	0,989743319	4	4	5	1	0,23890356
Adecuación de la coordinación y servicios del DTI	4,57142857	0,562429134	4	5	5	1	0,123031373
Funcionamiento de una Mesa técnica de coordinación multisectorial	4,60714286	0,672908703	4	5	5	1	0,146057703
Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	4,67857143	0,60080728	4,75	5	5	0,25	0,128416823
Sistema de medición y monitoreo de la actividad turística	4,85714286	0,440315286	5	5	5	0	0,090653147
Actualización del portal de transparencia	4,21428571	0,860113898	4	4	5	1	0,204094823
Grado de desarrollo de la sede electrónica con trámites digitales para sector turístico y/o visitantes	4,5	0,626783171	4	5	5	1	0,139285149
Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	4,64285714	0,610285982	4	5	5	1	0,131446211
Proceso de evaluación de Plan Estratégico Turístico	4,53571429	0,680448532	4	5	5	1	0,150020149
Sistema de medición y monitoreo de la actividad turística	4,82142857	0,467024887	5	5	5	0	0,096864421
Existencia de un Plan de movilidad urbana sostenible	4,42857143	0,677630927	4	5	5	1	0,153013435

Transporte público adaptado a la demanda turística (horarios demandados por turistas, rutas que enlazan atractivos turísticos; paneles informativos en tiempo real; información turística en las paradas, etc.)	4,46428571	0,865288674	4	5	5	1	0,193824663
Porcentaje significativo de calles peatonales o semi peatonales en centro histórico o áreas comerciales	4,07142857	0,92306057	3,75	4	4,75	1	0,226716631
Existencia de carril bici con una longitud significativa	3,85714286	1,025192864	3	4	4	1	0,265790742
Existencia de un número significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total	4,28571429	1,030157507	4	5	5	1	0,240370085
Existencia de puntos de recarga de coches eléctricos	3,75	0,986516237	3	4	4	1	0,263070997
Existencia de servicio público de alquiler de bicicletas	4	0,9258201	3	4	4	1	0,231455025
Existencia de una estrategia de innovación en turismo	4,60714286	0,617557731	4	5	5	1	0,134043538
Nivel de implantación de sistemas de gestión de la innovación en empresas turísticas y/u organismos del destino	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Idoneidad del presupuesto dedicado a innovación	4,5	0,731925055	4	5	5	1	0,162650012
Idoneidad de los recursos humanos dedicados a la innovación	4,42857143	0,728431359	4	5	5	1	0,1644845
Porcentaje del esfuerzo innovador a través de eventos y encuentros	3,82142857	0,96560756	3,75	4	4	0,25	0,252682352
Acciones/Programa de impulso de la calidad turística	4,32142857	0,847415037	4	5	5	1	0,196096042
Desarrollo de productos/experiencias turísticas innovadores en el último año	4,42857143	0,775912892	4	5	5	1	0,175206137
Porcentaje de funciones del ente gestor en las que se han introducido innovaciones en proceso (últimos dos años)	4,07142857	0,997445717	4	4	5	1	0,244986667
Porcentaje de empresas turísticas que participan de programas o iniciativas de competitividad en procesos (marketing y ventas, sistemas de información y comunicación, administración y gestión) en los últimos dos años	4,25	0,737999226	4	4	5	1	0,173646877
Nivel de detalle de la planificación de las acciones de promoción y comercialización turísticas digitales	4,21428571	1,04734845	4	5	5	1	0,248523361
Facilitación de herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI	4,60714286	0,672908703	4	5	5	1	0,146057703
Existencia de un área /unidad para la gestión TIC	4,5	0,731925055	4	5	5	1	0,162650012
Plan estratégico Smart (City/ Island / Land) publicado, con menos de 4 años desde su creación	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad operativa	4,64285714	0,666241361	4,75	5	5	0,25	0,143498139
Existencia de un Sistema de Información Geográfica (GIS) con recursos geolocalizados	4,89285714	0,309294787	5	5	5	0	0,063213533
Existencia de un portal de datos abiertos. Calidad de los datos del portal de datos	4,67857143	0,657569737	4,75	5	5	0,25	0,140549257
Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	4,57142857	0,562429134	4	5	5	1	0,123031373
Seguridad: acciones para seguridad en el tratamiento de datos personales (ej. textos legales adaptados)	4,60714286	0,617557731	4	5	5	1	0,134043538
Existencia de herramientas para el envío de alarmas, incidencias, denuncias por parte de residentes / no residentes	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421

Alarmas, incidencias y denuncias atendidas por 100k hab.	3,89285714	1,112888318	3	4	4,75	1,75	0,285879568
Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	4,71428571	0,451753951	4	5	5	1	0,095826596
Conectividad a redes fijas de internet con una velocidad de al menos 30Mbps	4,71428571	0,524890659	4,75	5	5	0,25	0,111340443
Disponibilidad de Wifi gratis en al menos el 50% de los puntos de interés turísticos y atractivos de interés turístico promocionados en el portal turístico	4,57142857	0,562429134	4	5	5	1	0,123031373
Existencia de soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	4,10714286	0,976117883	4	4	5	1	0,237663485
Se utilizan sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	4,39285714	0,771792242	4	5	5	1	0,175692543
Existencia de una aplicación para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	4,5	0,779193722	4	5	5	1	0,173154161
Sistemas de pago e información que reducen el contacto físico (pago online, NFC, QR de información)	4,60714286	0,617557731	4	5	5	1	0,134043538
Sistemas de reservas de recursos/servicios turísticos naturales (playas, parques naturales) de prestadores públicos y privados	4,46428571	0,822979902	4	5	5	1	0,184347498
Sistemas de gestión de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos naturales y culturales	4,46428571	0,731053196	4	5	5	1	0,163755916
Tecnologías de transformación de datos y análisis de la información (Big data, Business Intelligence, Business Analytics)	4,71428571	0,589015089	5	5	5	0	0,124942595
Existe un portal web de turismo del destino, que se ha actualizado en los 4 últimos años con criterios de Diseño Responsivo.	4,53571429	0,865288674	4	5	5	1	0,190772306
Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	4,57142857	0,728431359	4	5	5	1	0,15934436
Seguimiento de marca del destino y satisfacción del visitante	4,67857143	0,657569737	5	5	5	0	0,140549257
Existencia de informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción (p. ej. Google Analytics o Facebook Ads...)	4,57142857	0,677630927	4	5	5	1	0,148231765
Existencia de tarjeta o pasaporte turístico para actualizar de los servicios y registrar datos de uso	4,03571429	0,865288674	3	4	4	1	0,214407813
Diseño de la app actualizado en los 2 últimos años con criterios de Diseño Responsivo	4,32142857	0,758455735	4	4,5	4,75	0,75	0,175510418
Análítica mensual de la actividad en la app y su rendimiento y se evidencia mediante un informe o dashboard	4,60714286	0,672908703	4	5	5	1	0,146057703
Existe "señalética sensorizada Smart" de recursos y rutas (ej., QR o pantallas de información)	4,67857143	0,60080728	4,75	5	5	0,25	0,128416823
El destino cuenta con puntos de información digitales para los visitantes con información turística como Tótems, Quioscos, o terminales de información	4,42857143	0,903507903	4	5	5	1	0,204017914

Se dispone de tecnología visual e interactiva avanzada (Superficies táctiles interactivas, Video Wall, proyectores, etc.)	4,5	0,681385144	4	5	5	1	0,151418921
Gestor de los contenidos (CMS) basado en webs semánticas	4,14285714	0,914732034	4	4	5	1	0,220797387
Existe un Asistente virtual de información turística integrado en diferentes canales (web, app, tótems, chatbot) con capacidad multi idioma.	4,46428571	0,822979902	4	5	5	1	0,184347498
Existencia de un Customer Relationship Management (CRM) o un sistema equivalente para gestionar la relación con los visitantes	4,57142857	0,775912892	4	5	5	1	0,169730945
Interoperabilidad, integración y comunicación	4,32142857	1,036945081	4	5	5	1	0,239954234
Monitorización de la evolución de los ODS en el destino	4,10714286	1,080320247	3,75	4,5	5	1,25	0,263034495
Porcentaje de equipamientos / instalaciones públicas vinculadas con el turismo que cuentan con certificaciones de gestión de la sostenibilidad	4,28571429	0,880630572	4	5	5	1	0,205480467
Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo sostenible (Agenda urbana, certificación de sostenibilidad...)	4,35714286	0,811272621	4	5	5	1	0,186193716
Disposición de un Plan de gestión de visitantes que minimice el impacto negativo sobre los atractivos turísticos	4,57142857	0,820651807	4,75	5	5	0,25	0,179517583
Disposición de un inventario de atractivos turísticos naturales y culturales, incluyendo la identificación de paisajes, ecosistemas y hábitats	4,67857143	0,657569737	5	5	5	0	0,140549257
Certificaciones/sellos de sostenibilidad y/o calidad de los atractivos turísticos y de las empresas de cada subsector turístico	4,28571429	0,920292766	4	5	5	1	0,214734979
Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	4,53571429	0,905623024	4,75	5	5	0,25	0,199664919
Disposición de mecanismos para destinar parte de los beneficios económicos que genera el turismo (tasa turística, Licencia Única Anual de Funcionamiento u otros mecanismos) al desarrollo de turismo sostenible	4,60714286	0,724040533	4,75	5	5	0,25	0,157156085
Realización de acciones de comunicación y promoción para desarrollar y promover productos y servicios sostenibles	4,46428571	0,778374811	4	5	5	1	0,174355958
Disposición de programas de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las MI-PYMES turísticas	4,42857143	0,863074712	4	5	5	1	0,194887838
Porcentaje de empresas turísticas del destino acogidas al programa de apoyo económico	3,92857143	0,92306057	3	4	4	1	0,234960872
Protección para el patrimonio cultural	4,53571429	0,865288674	4,75	5	5	0,25	0,190772306
Disposición de un inventario de patrimonio histórico-artístico	4,67857143	0,758455735	5	5	5	0	0,162112676
Disposición de un plan de acción sobre el patrimonio histórico-artístico	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Existencia de fomento de diversidad cultural y participación de comunidades locales y pueblos originarios	4,53571429	0,865288674	4,75	5	5	0,25	0,190772306

Disposición de normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio natural a nivel local	4,46428571	0,865288674	4	5	5	1	0,193824663
Fomento de la flora autóctona en los jardines públicos	3,92857143	1,066656037	3	4	4,75	1,75	0,271512446
Existencia de marco normativo vinculado a la gestión y calidad del agua	4,42857143	0,820651807	4	5	5	1	0,185308472
Plan de gestión del ciclo del agua	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Plan de calidad del aire	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Medidores de CO2 y/o calidad de aire en atractivos turísticos	4,46428571	0,822979902	4	5	5	1	0,184347498
Disposición de mecanismos de minimización del ruido	4,17857143	1,135579507	3,75	5	5	1,25	0,271762617
Disposición de mecanismos de adaptación al cambio climático	4,28571429	0,920292766	4	5	5	1	0,214734979
Existencia de un programa de eficiencia energética	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Acciones de aporte a la eficiencia energética	4,39285714	0,938817102	4	5	5	1	0,213714462
Disposición de iniciativas de recogida selectiva de residuos urbanos	4,46428571	0,865288674	4	5	5	1	0,193824663
Desarrollo de campañas promocionales para los residentes	4,28571429	1,064261745	4	5	5	1	0,24832774
Comunicación de acciones sobre sostenibilidad	4,42857143	0,979379229	4	5	5	1	0,221150148
Porcentaje de empleo local en empresas turísticas del destino	4,17857143	1,070833168	3,75	5	5	1,25	0,256267767
Fomento a los eventos locales sobre modalidades de turismo	3,92857143	0,997445717	4	4	4	0	0,253895274
Existencia de medidas que contemplan la distribución de flujos de la actividad turística en el destino	4,25	1,056442818	4	5	5	1	0,248574781
Impulso de iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal en el sector turístico	4,17857143	1,103681224	4	5	5	1	0,26412884
Aplicación de normativa de accesibilidad (Política Pública de Turismo Accesible)	4,57142857	0,728431359	4	5	5	1	0,15934436
Existencia de una estructura de gestión de la accesibilidad en el destino.	4,46428571	0,778374811	4	5	5	1	0,174355958
Formación sobre Accesibilidad dirigido al personal del Ente Gestor del destino	4,32142857	0,847415037	4	5	5	1	0,196096042
Disponibilidad de un diagnóstico e inventario de accesibilidad de los recursos y puntos de interés turístico en el destino.	4,5	0,823754471	4	5	5	1	0,183056549
Cobertura de la cadena de valor turística mediante acciones de accesibilidad	4,28571429	0,880630572	4	4,5	5	1	0,205480467
Consideración de la accesibilidad en los Términos de Referencia	4,14285714	0,874817765	4	4	5	1	0,211162909
Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles	4,32142857	0,804166446	4	4,5	5	1	0,186088103
Relación con asociaciones o entidades del entorno de la accesibilidad	3,89285714	0,976117883	3	4	4	1	0,250745878
Existencia de mecanismo activo de gestión de incidencias sobre accesibilidad	4,03571429	0,865288674	3	4	4,75	1,75	0,214407813
Promoción de programas de ayuda y campañas de apoyo, premios, valoración a instalaciones y atractivos accesibles	4	1	3	4	4,75	1,75	0,25

Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo	4,55555556	0,737027731	4	5	5	1	0,161786575
Cobertura de los recorridos del transporte público local	4,17857143	1,036945081	4	4,5	5	1	0,248157797
Accesibilidad en recursos, infraestructura y eventos turísticos	4,46428571	0,981330833	4	5	5	1	0,219818107
Compromiso institucional con el turismo violeta	3,89285714	1,012044808	4	4	4	0	0,259974813
Socialización y validación al interior de la organización de los resultados alcanzados	4,14285714	1,025192864	4	4	4,75	0,75	0,247460346
Priorización de acciones de acuerdo al diseño del plan de acción	4,03571429	1,179653183	4	4	4,75	0,75	0,292303444
Resultados de buenas prácticas de turismo violeta	4,10714286	1,012044808	4	4	4,75	0,75	0,24641091
Implementación de lineamientos de turismo violeta en productos y servicios turísticos	4,03571429	1,051602276	4	4	4,75	0,75	0,260574015
Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género	4,14285714	1,025192864	4	4	5	1	0,247460346

Tabla 3. Validación científica de la importancia de los indicadores propuestos para medir el avance de Quito y Cuenca en su transformación hacia DTI

	Media	Desv. Típica	Q1	Q2	Q3	Q3-Q1	Pearson
Existencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del destino	4,71428571	0,524890659	4,75	5	5	0,25	0,111340443
Existencia de un Plan Estratégico de turismo vigente	4,78571429	0,489689614	5	5	5	0	0,102323203
Existencia de unidad gestora del destino	4,5	0,906326967	4	5	5	1	0,201405993
Gestión y creación de catálogos de modalidades turísticas	3,64285714	1,007623999	3	4	4,25	1,25	0,276602666
Gestión del destino con enfoque de procesos	3,92857143	0,842130437	3,75	4	4,25	0,5	0,214360475
Plan de formación en turismo de la entidad local	3,96428571	1,117463418	3	4	5	2	0,281882664
Adecuación de la coordinación y servicios del DTI	4,5	0,626783171	4	5	5	1	0,139285149
Funcionamiento de una Mesa técnica de coordinación multisectorial	4,60714286	0,672908703	4	5	5	1	0,146057703
Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	4,67857143	0,60080728	4,75	5	5	0,25	0,128416823
Sistema de medición y monitoreo de la actividad turística	4,85714286	0,440315286	5	5	5	0	0,090653147
Actualización del portal de transparencia	3,96428571	0,905623024	3	4	5	2	0,228445447
Grado de desarrollo de la sede electrónica con trámites digitales para sector turístico y/o visitantes	4,42857143	0,728431359	4	5	5	1	0,1644845
Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	4,5	0,731925055	4	5	5	1	0,162650012
Proceso de evaluación de Plan Estratégico Turístico	4,42857143	0,775912892	4	5	5	1	0,175206137
Sistema de medición y monitoreo de la actividad turística	4,75	0,574767034	5	5	5	0	0,121003586

Existencia de un Plan de movilidad urbana sostenible	4,28571429	0,795394909	4	4,5	5	1	0,185592145
Transporte público adaptado a la demanda turística (horarios demandados por turistas, rutas que enlazan atractivos turísticos; paneles informativos en tiempo real; información turística en las paradas, etc.)	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Porcentaje significativo de calles peatonales o semi peatonales en centro histórico o áreas comerciales	3,96428571	0,905623024	3	4	5	2	0,228445447
Existencia de carril bici con una longitud significativa	3,60714286	1,175320191	3	3,5	5	2	0,32583134
Existencia de un número significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total	4,10714286	1,112888318	3,75	4,5	5	1,25	0,270964112
Existencia de puntos de recarga de coches eléctricos	3,60714286	1,112888318	3	4	4,25	1,25	0,308523494
Existencia de servicio público de alquiler de bicicletas	3,92857143	0,960973146	3	4	5	2	0,244611346
Existencia de una estrategia de innovación en turismo	4,53571429	0,680448532	4	5	5	1	0,150020149
Nivel de implantación de sistemas de gestión de la innovación en empresas turísticas y/u organismos del destino	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Idoneidad del presupuesto dedicado a innovación	4,39285714	0,771792242	4	5	5	1	0,175692543
Idoneidad de los recursos humanos dedicados a la innovación	4,32142857	0,70980739	4	4	5	1	0,16425295
Porcentaje del esfuerzo innovador a través de eventos y encuentros	3,75	0,949623986	3	4	4	1	0,253233063
Acciones/Programa de impulso de la calidad turística	4,28571429	0,839095723	4	4,5	5	1	0,195789002
Desarrollo de productos/experiencias turísticas innovadores en el último año	4,39285714	0,771792242	4	5	5	1	0,175692543
Porcentaje de funciones del ente gestor en las que se han introducido innovaciones en proceso (últimos dos años)	3,92857143	0,960973146	3,75	4	5	1,25	0,244611346
Porcentaje de empresas turísticas que participan de programas o iniciativas de competitividad en procesos (marketing y ventas, sistemas de información y comunicación, administración y gestión) en los últimos dos años	4,14285714	0,788954358	3,75	4	5	1,25	0,190437259
Nivel de detalle de la planificación de las acciones de promoción y comercialización turísticas digitales	4,21428571	0,939496174	4	4,5	5	1	0,222931296
Facilitación de herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI	4,57142857	0,677630927	4	5	5	1	0,148231765
Existencia de un área /unidad para la gestión TIC	4,42857143	0,775912892	4	5	5	1	0,175206137
Plan estratégico Smart (City/ Island / Land) publicado, con menos de 4 años desde su creación	4,28571429	0,920292766	4	5	5	1	0,214734979
Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad operativa	4,5	0,731925055	4	5	5	1	0,162650012
Existencia de un Sistema de Información Geográfica (GIS) con recursos geolocalizados	4,85714286	0,349927106	5	5	5	0	0,072043816
Existencia de un portal de datos abiertos. Calidad de los datos del portal de datos	4,64285714	0,666241361	4	5	5	1	0,143498139
Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	4,39285714	0,771792242	4	5	5	1	0,175692543
Seguridad: acciones para seguridad en el tratamiento de datos personales (ej. textos legales adaptados).	4,57142857	0,728431359	4	5	5	1	0,15934436

Existencia de herramientas para el envío de alarmas, incidencias, denuncias por parte de residentes / no residentes	4,35714286	0,765986092	4	5	5	1	0,175800087
Alarmas, incidencias y denuncias atendidas por 100k habs.	3,78571429	1,080910425	3	4	5	2	0,285523508
Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	4,67857143	0,467024887	4	5	5	1	0,099822113
Conectividad a redes fijas de internet con una velocidad de al menos 30Mbps	4,64285714	0,610285982	4	5	5	1	0,131446211
Disponibilidad de Wifi gratis en al menos el 50% de los puntos de interés turísticos y atractivos de interés turístico promocionados en el portal turístico	4,57142857	0,562429134	4	5	5	1	0,123031373
Existencia de soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	4,03571429	1,017073633	3,75	4	5	1,25	0,252018245
Se utilizan sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	4,39285714	0,672908703	4	4,5	5	1	0,153182469
Existencia de una aplicación para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	4,42857143	0,863074712	4	5	5	1	0,194887838
Sistemas de pago e información que reducen el contacto físico (pago online, NFC, QR de información)	4,53571429	0,625764838	4	5	5	1	0,137963901
Sistemas de reservas de recursos/servicios turísticos naturales (playas, parques naturales) de prestadores públicos y privados	4,28571429	0,920292766	4	4,5	5	1	0,214734979
Sistemas de gestión de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos naturales y culturales	4,35714286	0,854161482	4	5	5	1	0,196037061
Tecnologías de transformación de datos y análisis de la información (Big data, Business Intelligence, Business Analytics)	4,71428571	0,589015089	5	5	5	0	0,124942595
Existe un portal web de turismo del destino, que se ha actualizado en los 4 últimos años con criterios de Diseño Responsivo.	4,42857143	0,979379229	4	5	5	1	0,221150148
Captación automática de datos del visitante vía Wifi cautiva, Apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	4,53571429	0,731053196	4	5	5	1	0,161177083
Seguimiento de marca del destino y satisfacción del visitante	4,71428571	0,589015089	5	5	5	0	0,124942595
Existencia de informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción (p. ej. Google Analytics o Facebook Ads...)	4,39285714	0,724040533	4	5	5	1	0,164822235
Existencia de tarjeta o pasaporte turístico para actualizar de los servicios y registrar datos de uso	4	0,845154255	3	4	5	2	0,211288564
Diseño de la app actualizado en los 2 últimos años con criterios de Diseño Responsivo	4,25	0,784902178	4	4	5	1	0,184682865
Análítica mensual de la actividad en la app y su rendimiento y se evidencia mediante un informe o dashboard	4,57142857	0,728431359	4	5	5	1	0,15934436
Existe "señalética sensorizada Smart" de recursos y rutas (ej., QR o pantallas de información).	4,5	0,681385144	4	5	5	1	0,151418921

El destino cuenta con puntos de información digitales para los visitantes con información turística como Tótems, Quioscos, o terminales de información	4,32142857	0,96560756	4	5	5	1	0,223446377
Se dispone de tecnología visual e interactiva avanzada (Superficies táctiles interactivas, Video Wall, proyectores, etc.)	4,35714286	0,894997435	4	5	5	1	0,205409247
Gestor de los contenidos (CMS) basado en webs semánticas	4	1,035098339	3	4	5	2	0,258774585
Existe un Asistente virtual de información turística integrado en diferentes canales (web, app, tótems, chat-bot) con capacidad multi idioma.	4,39285714	0,816756902	4	5	5	1	0,1859284
Existencia de un Customer Relationship Management (CRM) o un sistema equivalente para gestionar la relación con los visitantes	4,5	0,866025404	4	5	5	1	0,19245009
Interoperabilidad, integración y comunicación	4,17857143	1,103681224	4	5	5	1	0,26412884
Monitorización de la evolución de los ODS en el destino	4,14285714	1,092647039	3,75	5	5	1,25	0,263742389
Porcentaje de equipamientos / instalaciones públicas vinculadas con el turismo que cuentan con certificaciones de gestión de la sostenibilidad	4,10714286	0,976117883	3	4	5	2	0,237663485
Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo sostenible (Agenda urbana, certificación de sostenibilidad...)	4,28571429	0,839095723	4	4,5	5	1	0,195789002
Disposición de un Plan de gestión de visitantes que minimice el impacto negativo sobre los atractivos turísticos	4,5	0,944911183	4,75	5	5	0,25	0,209980263
Disposición de un inventario de atractivos turísticos naturales y culturales, incluyendo la identificación de paisajes, ecosistemas y hábitats	4,60714286	0,724040533	4,75	5	5	0,25	0,157156085
Certificaciones/sellos de sostenibilidad y/o calidad de los atractivos turísticos y de las empresas de cada subsector turístico	4	1,069044968	3	4	5	2	0,267261242
Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad	4,5	0,906326967	4	5	5	1	0,201405993
Disposición de mecanismos para destinar parte de los beneficios económicos que genera el turismo (tasa turística, Licencia Única Anual de Funcionamiento u otros mecanismos) al desarrollo de turismo sostenible	4,46428571	0,778374811	4	5	5	1	0,174355958
Realización de acciones de comunicación y promoción para desarrollar y promover productos y servicios sostenibles	4,32142857	0,888561093	4	5	5	1	0,205617443
Disposición de programas de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las MI-PYMES turísticas	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Porcentaje de empresas turísticas del destino acogidas al programa de apoyo económico	3,96428571	0,981330833	3	4	5	2	0,247542913
Protección para el patrimonio cultural	4,46428571	0,865288674	4	5	5	1	0,193824663
Disposición de un inventario de patrimonio histórico-artístico	4,57142857	0,820651807	4,75	5	5	0,25	0,179517583
Disposición de un plan de acción sobre el patrimonio histórico-artístico	4,35714286	0,971533608	4	5	5	1	0,222974926

Existencia de fomento de diversidad cultural y participación de comunidades locales y pueblos originarios	4,5	0,866025404	4	5	5	1	0,19245009
Disposición de normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio natural a nivel local	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Fomento de la flora autóctona en los jardines públicos	3,82142857	1,135579507	3	4	5	2	0,297160992
Existencia de marco normativo vinculado a la gestión y calidad del agua	4,39285714	0,859372101	3,75	5	5	1,25	0,195629421
Plan de gestión del ciclo del agua	4,32142857	0,96560756	4	5	5	1	0,223446377
Plan de calidad del aire	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Medidores de CO2 y/o calidad de aire en atractivos turísticos	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Disposición de mecanismos de minimización del ruido	4,14285714	1,124858268	3,75	5	5	1,25	0,271517513
Disposición de mecanismos de adaptación al cambio climático	4,25	0,949623986	4	5	5	1	0,223440938
Existencia de un programa de eficiencia energética	4,39285714	0,859372101	4	5	5	1	0,195629421
Acciones de aporte a la eficiencia energética	4,28571429	0,994884877	4	5	5	1	0,232139805
Disposición de iniciativas de recogida selectiva de residuos urbanos	4,39285714	0,899971655	4	5	5	1	0,204871596
Desarrollo de campañas promocionales para los residentes	4,32142857	0,96560756	4	5	5	1	0,223446377
Comunicación de acciones sobre sostenibilidad	4,39285714	0,976117883	4	5	5	1	0,222205697
Porcentaje de empleo local en empresas turísticas del destino	4,25	1,022077716	4	5	5	1	0,240488874
Fomento a los eventos locales sobre modalidades de turismo	3,82142857	1,070833168	3	4	5	2	0,280218025
Existencia de medidas que contemplan la distribución de flujos de la actividad turística en el destino	4,14285714	1,124858268	3,75	5	5	1,25	0,271517513
Impulso de iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal en el sector turístico	4,17857143	1,103681224	4	5	5	1	0,26412884
Aplicación de normativa de accesibilidad (Política Pública de Turismo Accesible)	4,57142857	0,677630927	4	5	5	1	0,148231765
Existencia de una estructura de gestión de la accesibilidad en el destino.	4,42857143	0,775912892	4	5	5	1	0,175206137
Formación sobre Accesibilidad dirigido al personal del Ente Gestor del destino	4,32142857	0,927884361	4	5	5	1	0,214717042
Disponibilidad de un diagnóstico e inventario de accesibilidad de los recursos y puntos de interés turístico en el destino.	4,32142857	1,135579507	4	5	5	1	0,262778729
Cobertura de la cadena de valor turística mediante acciones de accesibilidad	4,21428571	0,860113898	4	4	5	1	0,204094823
Consideración de la accesibilidad en los Términos de Referencia	4,10714286	0,899971655	4	4	5	1	0,219123533
Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles	4,14285714	0,914732034	4	4	5	1	0,220797387
Relación con asociaciones o entidades del entorno de la accesibilidad	3,78571429	1,04734845	3	4	5	2	0,276658081
Existencia de mecanismo activo de gestión de incidencias sobre accesibilidad	3,92857143	0,960973146	3	4	5	2	0,244611346

Promoción de programas de ayuda y campañas de apoyo, premios, valoración a instalaciones y atractivos accesibles	3,82142857	1,196828291	3	4	5	2	0,313188712
Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo	4,55555556	0,737027731	4	5	5	1	0,161786575
Cobertura de los recorridos del transporte público local	4,07142857	0,997445717	4	4	5	1	0,244986667
Accesibilidad en recursos, infraestructura y eventos turísticos	4,44444444	0,99380799	4	5	5	1	0,223606798
Compromiso institucional con el turismo violeta	3,85714286	1,092647039	3,75	4	5	1,25	0,283278862
Socialización y validación al interior de la organización de los resultados alcanzados	4,07142857	0,997445717	4	4	5	1	0,244986667
Priorización de acciones de acuerdo al diseño del plan de acción	3,96428571	1,238724657	4	4	5	1	0,312471085
Resultados de buenas prácticas de turismo violeta	4,07142857	1,09962888	4	4	5	1	0,270084286
Implementación de lineamientos de turismo violeta en productos y servicios turísticos	3,92857143	1,09962888	4	4	5	1	0,279905533
Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género	4,03571429	1,051602276	4	4	5	1	0,260574015



Recopilación de información y cálculo de indicadores

Una vez validado científicamente el sistema de indicadores propuesto, el siguiente paso fue desarrollar un proceso estructurado de recopilación, depuración y análisis de la información necesaria para calcular cada uno de los 117 indicadores en las ciudades objeto de estudio. Este proceso metodológico implicó la integración de diversas fuentes de datos —documentales, estadísticas, normativas, entrevistas técnicas y levantamiento directo en territorio—, con el fin de garantizar la fiabilidad, coherencia y comparabilidad de los resultados. Para ello, se diseñó un protocolo estandarizado de recolección que permitió obtener información homogénea sobre gobernanza, innovación y competitividad, tecnología, sostenibilidad y equidad y accesibilidad, asegurando que cada indicador se sustentara en evidencias verificables.

En este proceso cabe destacar y agradecer la implicación de los técnicos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito —Alejandra Ordóñez, Ruth Utreras, Francisco Céspedes y Gerson Arias— y de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca —Lorena Guillén, Belén Matovelle, Patricia Peralta y Andrés Pesántez—, cuya contribución fue determinante para la recolección de la información necesaria.

La aplicación práctica de esta metodología permitió cuantificar el desempeño de Quito y Cuenca en relación con los criterios definidos en el modelo DTI adaptado al contexto ecuatoriano. En consecuencia, este apartado presenta de manera sistemática los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores, lo que permitirá comparar el nivel de cumplimiento registrado en ambas ciudades y destacar aquellas áreas en las que se observan fortalezas consolidadas, brechas críticas o condiciones diferenciadas derivadas de su estructura institucional, tecnológica y socioeconómica.

A continuación, se presenta la tabla 4, que recoge los resultados obtenidos en el proceso de recopilación y cálculo de los indicadores para las ciudades de Quito y Cuenca.



Tabla 4. Resultados de la recopilación de información para indicadores de Cuenca y Quito

Eje	Indicadores	Cuenca	Quito
Gobernanza	1- Existencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del destino (Respuesta múltiple)	Está actualizado y aprobado, Recoge el impacto paisajístico, Contiene medidas de protección del patrimonio cultural, histórico artístico, arquitectónico, Contó con participación pública.	Está actualizado y aprobado, Contiene medidas de protección del patrimonio cultural, histórico artístico, arquitectónico, Contó con participación pública.
Gobernanza	2- Existencia de un Plan Estratégico de Turismo vigente	No existe Plan Estratégico de Turismo	Existe un Plan Estratégico de Turismo elaborado bajo los criterios del modelo de Destino Turístico Inteligente y vinculado al Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial del territorio.
Gobernanza	3- Existencia de Unidad gestora del destino	Sí	Sí
Gobernanza	4- Gestión y creación de catálogos de modalidades turísticas (Respuesta múltiple)	Existe un catálogo de modalidades turísticas del destino., Existe un procedimiento definido para la elaboración de catálogos de modalidades turísticas., Los catálogos de modalidades turísticas se actualizan anualmente., Los catálogos de modalidades turísticas se definen en colaboración con el sector privado., Los catálogos de modalidades turísticas se realizan en colaboración con otras áreas del Municipio.	Existe un catálogo de modalidades turísticas del destino., Los catálogos de modalidades turísticas se definen en colaboración con el sector privado., Los catálogos de modalidades turísticas se realizan en colaboración con otras áreas del Municipio.
Gobernanza	5- Gestión del destino con enfoque de procesos	El sistema de gestión del destino cuenta con una certificación o distinción oficial	Existe un sistema de gestión del destino completamente implementado con enfoque de procesos
Gobernanza	6- Plan de formación en turismo de la entidad local (Respuesta múltiple)	El plan de formación está dirigido a los trabajadores de las empresas turísticas del destino	El plan de formación está dirigido a los trabajadores de las empresas turísticas del destino
Gobernanza	7- Adecuación de la coordinación y servicios del DTI (Respuesta múltiple)	Sin responsable de la coordinación y gestión del desarrollo del DTI	Existe una persona responsable de coordinación y gestión del desarrollo del DTI

Gobernanza	8- Funcionamiento de una Mesa Técnica de coordinación multisectorial	La Mesa Técnica está formalmente constituida y tiene representación de al menos tres de los sectores clave (público, privado, ciudadanía), con reuniones periódicas y coordinación efectiva	La Mesa Técnica está formalmente constituida y tiene representación de al menos tres de los sectores clave (público, privado, ciudadanía), con reuniones periódicas y coordinación efectiva
Gobernanza	9- Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	El destino desarrolla al menos tres iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados (fam trips, press trips, ferias, etc.)	El destino desarrolla al menos cinco iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados (fam trips, press trips, ferias, etc.)
Gobernanza	10- Sistema de Medición y Monitoreo de la actividad turística (Respuesta múltiple)	Canales de comunicación en tiempo real como WhatsApp o chat en la web, Atención presencial en oficinas o puntos de información turística, y servicios virtuales 24/7, Reuniones periódicas con actores turísticos para garantizar su participación, Redes sociales actualizadas en los idiomas de los principales mercados, Envío de newsletter periódica a residentes y sector turístico	Atención presencial en oficinas o puntos de información turística, y servicios virtuales 24/7, Redes sociales actualizadas en los idiomas de los principales mercados
Gobernanza	11- Actualización del Portal de Transparencia	Si	Si
Gobernanza	12- Grado de desarrollo de la Sede electrónica con trámites digitales para sector turístico y/o visitantes	Entre 25% y 50% de los trámites para sector turístico y/o visitantes están digitalizados y disponibles en Sede Electrónica	Entre 25% y 50% de los trámites para sector turístico y/o visitantes están digitalizados y disponibles en Sede Electrónica
Gobernanza	13- Desarrollo de iniciativas DTI de colaboración público-privada	El destino desarrolla al menos tres iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados en los ámbitos de desarrollo, promoción o fomento	El destino desarrolla al menos tres iniciativas de colaboración público-privada que supongan aportación de fondos privados en los ámbitos de desarrollo, promoción o fomento
Gobernanza	14- Proceso de evaluación de Plan Estratégico Turístico	No existe plan estratégico turístico	Evaluación de todos los indicadores y seguimiento de las acciones del plan estratégico turístico en el observatorio, vinculado con partes interesadas externas (ej. academia)

Gobernanza	15- Sistema de Medición y Monitoreo de la actividad turística (Respuesta múltiple)	Existen procesos de medición de demanda y oferta turística, pero hay limitaciones en la recopilación de información sobre satisfacción de actores o en la comunicación de los resultados	Se dispone de un sistema integral con medición periódica de indicadores clave, incluyendo demanda, oferta, satisfacción y contribución económica, Existen procesos de medición de demanda y oferta turística, pero hay limitaciones en la recopilación de información sobre satisfacción de actores o en la comunicación de los resultados
Gobernanza	16- Existencia de un Plan de Movilidad urbana sostenible	Si	Si
Gobernanza	17- Transporte público adaptado a la demanda turística (horarios demandados por turistas, rutas que enlazan atractivos turísticos; paneles informativos en tiempo real; información turística en las paradas, etc.)	Si	Si
Gobernanza	18- Porcentaje significativo de calles peatonales o semipeatonales en centro histórico o áreas comerciales	Menos del 10% es peatonal	Más del 10% del centro histórico o áreas comerciales es peatonal
Gobernanza	19- Existencia de carril bici con una longitud significativa	Si	Si
Gobernanza	20- Existencia de un número significativo de autobuses públicos de bajas emisiones y eléctricos respecto al total	Menos del 25% de los autobuses públicos son de bajas emisiones y/o eléctricos	Menos del 25% de los autobuses públicos son de bajas emisiones y/o eléctricos
Gobernanza	21- Existencia de puntos de recarga de coches eléctricos	Menos de 3 puntos de recarga por cada 100.000 habitantes	Menos de 3 puntos de recarga por cada 100.000 habitantes
Gobernanza	22- Existencia de servicio público de alquiler de bicicletas	Sí, y es accesible para visitantes y residentes	Sí, y es accesible para visitantes y residentes

Innovación, competitividad y promoción	1- Existencia de una estrategia de innovación en turismo	Existencia de un plan o estrategia vigente	Existencia de un plan o estrategia vigente
Innovación, competitividad y promoción	2- Nivel de implantación de sistemas de gestión de la innovación en empresas turísticas y/u organismos del destino	Al menos 2 empresas y/o organismos certificados	Al menos una empresa y/o organismo certificado
Innovación, competitividad y promoción	3- Idoneidad del presupuesto dedicado a innovación (Respuesta múltiple)	Existe una dotación específica para financiar la innovación, Existe una partida específica para proyectos de innovación en turismo	Existe una dotación específica para financiar la innovación, Existe una partida específica para proyectos de innovación en turismo
Innovación, competitividad y promoción	4- Idoneidad de los recursos humanos dedicados a la innovación (Respuesta múltiple)	Al menos el 70% del personal innovador recibió formación en innovación	Existe personal dedicado a actividades de innovación
Innovación, competitividad y promoción	5- Porcentaje del esfuerzo innovador a través de eventos y encuentros (Respuesta múltiple)	Encuentros con finalidad innovadora, al menos una vez al año, Eventos para fomentar la innovación en turismo, al menos una vez al año	Encuentros con finalidad innovadora, al menos una vez al año, Eventos para fomentar la innovación en turismo, al menos una vez al año
Innovación, competitividad y promoción	6- Acciones/Programa de impulso de la calidad turística (Respuesta múltiple)	Acciones de fomento para la implantación de otras certificaciones de calidad (Q de calidad turística), Otras acciones de fomento de la calidad tales como formación, capacitación, talleres, líneas de financiación, etc.	Implantación del Sistema Nacional de Calidad en el destino, Acciones de fomento para la implantación de otras certificaciones de calidad (Q de calidad turística), Otras acciones de fomento de la calidad tales como formación, capacitación, talleres, líneas de financiación, etc.
Innovación, competitividad y promoción	7- Desarrollo de productos/experiencias turísticas innovadores en el último año	2 productos	4 o más productos
Innovación, competitividad y promoción	8- Porcentaje de funciones del ente gestor en las que se han introducido innovaciones en proceso (últimos dos años) (Respuesta múltiple)	Se han introducido innovaciones en la función promoción, comercialización y ventas, Se han introducido innovaciones en la función sistemas de información y comunicación, Se han introducido innovaciones en la función Admón. y gestión	Se han introducido innovaciones en la función promoción, comercialización y ventas, Se han introducido innovaciones en la función sistemas de información y comunicación

Innovación, competitividad y promoción	9- Porcentaje de empresas turísticas que participan de programas o iniciativas de competitividad en procesos (marketing y ventas, sistemas de información y comunicación, administración y gestión) en los últimos dos años	Entre 5 y 15% de las empresas turísticas	Entre 5 y 15% de las empresas turísticas
Innovación, competitividad y promoción	10- Nivel de detalle de la planificación de las acciones de promoción y comercialización turísticas digitales (Respuesta múltiple)	Definición de las estrategias a seguir en coordinación con el plan de promoción y comercialización, Acciones relacionadas con actuaciones en los cinco ejes, Acciones relacionadas con la comercialización contextual, Inclusión de un plan de Social Media, Seguimiento y monitorización de objetivos y resultados	Definición de las estrategias a seguir en coordinación con el plan de promoción y comercialización, Acciones relacionadas con actuaciones en los cinco ejes, Seguimiento y monitorización de objetivos y resultados
Innovación, competitividad y promoción	11- Facilitación de herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI	El ente gestor facilita herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI	El ente gestor facilita herramientas y soluciones tecnológicas para la promoción y marketing de servicios turísticos del DTI
Tecnología	1- Existencia de un área /unidad para la gestión TIC	Existe, pero no aporta al turismo	Existe y aporta al turismo
Tecnología	2- Plan estratégico Smart (City/ Island / Land) publicado, con menos de 4 años desde su creación (Respuesta múltiple)	Sí, y se ha ejecutado en los últimos 2 años	Sí, y se ha ejecutado en los últimos 2 años
Tecnología	3- Plataforma integral de gestión de servicios o plataforma de ciudad operativa	Existe e incorpora servicios o información que afectan a la actividad turística	Existe e incorpora servicios o información que afectan a la actividad turística
Tecnología	4- Existencia de un Sistema de Información Geográfica (GIS) con recursos geolocalizados	Cuenta con más de 20 atractivos en Geoportal nacional	Cuenta con más de 20 atractivos en Geoportal nacional
Tecnología	5- Existencia de un portal de datos abiertos. Calidad de los datos del portal de datos	El portal contiene publicaciones de datos abiertos de naturaleza turística	El portal contiene publicaciones de datos abiertos de naturaleza turística

Tecnología	6- Existencia de una estrategia de Ciberseguridad	No existe estrategia de ciberseguridad definida, pero se ha realizado una evaluación de riesgos	Existe estrategia de ciberseguridad con uso de blockchain
Tecnología	7- Seguridad: acciones para seguridad en el tratamiento de datos personales (ej. textos legales adaptados).	Se consideran acciones de seguridad en tratamiento de datos personales, pero hace más de un año que no se actualizan	Se consideran acciones de seguridad en tratamiento de datos personales y se actualizaron el último año
Tecnología	8- Existencia de herramientas para el envío de alarmas, incidencias, denuncias por parte de residentes / no residentes	Si, es bidireccional pero no se puede conocer la procedencia del usuario ni diferenciar entre residente/no residente	Si, es bidireccional y la herramienta permite conocer la procedencia del usuario o diferenciar entre residentes/no residentes
Tecnología	9- Alarmas, incidencias y denuncias atendidas por 100k habs.	Menos de 2.000 incidencias por cada 100k habs.	Entre 2.000 y 5.000 incidencias atendidas por cada 100k habs.
Tecnología	10- Sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos	No existe un sistema, pero se levanta el movimiento de peatones y se calcula de forma análoga el flujo turístico	Existe un sistema que gestiona el movimiento y calcula el flujo turístico
Tecnología	11- Conectividad a redes fijas de internet con una velocidad de al menos 30Mbps	Entre 90% y 50% del territorio tiene cobertura de al menos 30 mbps y al menos 100 mbps de descarga	Más de 90% del territorio tiene cobertura de al menos 30 mbps y al menos 100 mbps de descarga
Tecnología	12- Disponibilidad de Wifi gratis en al menos el 50% de los puntos de interés turísticos y atractivos de interés turístico promocionados en el portal turístico	Disponibilidad de Wifi gratis Oficinas de Información turística y en algunos atractivos turísticos promocionados en el portal turístico	Disponibilidad de Wifi gratis Oficinas de Información turística y atractivos turísticos promocionados en el portal turístico
Tecnología	13- Existencia de soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	Existen	Existen
Tecnología	14- Se utilizan sensores/cámaras para la gestión de la movilidad, el uso de transporte público, la regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros medioambientales	Se utilizan y se sistematiza en una plataforma de gestión de data	Se utilizan y se sistematiza en una plataforma de gestión de data

Tecnología	15- Existencia de una aplicación para usuarios con información (traducida al menos a 1 idioma extranjero) sobre movilidad / tráfico en tiempo real, uso de transporte público, regulación del estacionamiento en superficie, entornos naturales o parámetros me	No existe	No existe
Tecnología	16- Sistemas de pago e información que reducen el contacto físico (pago online, NFC, QR de información) (Respuesta múltiple)	Existen sistemas de información sin contacto físico en más del 90% de establecimientos turísticos	Existen sistemas de pago sin contacto físico en más del 90% de establecimientos turísticos, Existen sistemas de información sin contacto físico en más del 90% de establecimientos turísticos
Tecnología	17- Sistemas de reservas de recursos/servicios turísticos naturales (playas, parques naturales) de prestadores públicos y privados	Existen y gestiona reservas el prestador público y privado para menos del 50% de atractivos	Existen y gestiona reservas el prestador público y privado para menos del 50% de atractivos
Tecnología	18- Sistemas de gestión de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos naturales y culturales	Existen y gestiona capacidad de carga/aforo para entre 20% y 50% de los recursos turísticos sin ningún dispositivo IoT	No existe sistema de capacidad de carga/aforo de recursos turísticos
Tecnología	19- Tecnologías de transformación de datos y análisis de la información (Big data, Business Intelligence, Business Analytics)	Existe, pero los cuadros de mando son predefinidos	Existe, pero los cuadros de mando son predefinidos
Tecnología	20- Existe un portal web de turismo del destino, que se ha actualizado en los 4 últimos años con criterios de diseño responsivo.	Existe con dominio del nombre del destino, su contenido esta actualizado hace máximo 2 años, dispone de recomendaciones personalizadas y diseño responsivo	Existe con dominio del nombre del destino, su contenido fue actualizado hace más de 2 años, pero alguna sección del portal (eventos/agenda) esta actualizada con frecuencia mensual
Tecnología	21- Captación automática de datos del visitante vía wifi cautiva, apps, web (cumpliendo normativa de protección de datos)	Acceso entre 1mil y 4mil usuarios año x 100k. habs y capta datos del visitante	Acceso entre 1mil y 4mil usuarios año x 100k. habs y capta datos del visitante
Tecnología	22- Seguimiento de marca del destino y satisfacción del visitante	Dispone de herramientas digitales para realizar y gestionar encuestas y se hace seguimiento de satisfacción entre el 80% y 50% de visitantes	Dispone de herramientas digitales para realizar y gestionar encuestas y se hace seguimiento de satisfacción de 80% de visitantes

Tecnología	23- Existencia de informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción (p. ej. Google Analytics o Facebook Ads...)	No existen informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción	Existen informes o dashboards de seguimiento de las campañas de promoción y está integrado con alguna herramienta de inteligencia turística (ej SIT)
Tecnología	24- Existencia de tarjeta o pasaporte turístico para actualizar de los servicios y registrar datos de uso	Existe tarjeta o pasaporte turístico, pero no está integrada con portal web o aplicación turística	No existe tarjeta o pasaporte turístico
Tecnología	25- Diseño de la app actualizado en los 2 últimos años con criterios de diseño responsivo	Existe una app turística	Existe una app turística con criterios de Diseño Responsivo y se actualiza con frecuencia semestral y personalizable en función del perfil del visitante
Tecnología	26- Analítica mensual de la actividad en la app y su rendimiento y se evidencia mediante un informe o dashboard	No	Si
Tecnología	27- Existe “señalética sensorizada smart” de recursos y rutas (ej., QR o pantallas de información).	No existen	Existen y recolecta datos de interacción para vincularlo al portal web o app de turismo
Tecnología	28- El Destino cuenta con puntos de información digitales para los visitantes con información turística como tótems, quioscos, o terminales de información	Al menos 1 permite la interacción con el usuario	Al menos 1 permite la interacción con el usuario
Tecnología	29- Se dispone de tecnología visual e interactiva avanzada (superficies táctiles interactivas, video wall, proyectores, etc.)	Dispone de tecnología visual e interactiva avanzada, pero no experiencia inmersiva	Dispone de tecnología visual e interactiva avanzada, pero no experiencia inmersiva
Tecnología	30- Gestor de los contenidos (CMS) basado en webs semánticas	No	Si
Tecnología	31- Existe un Asistente virtual de información turística integrado en diferentes canales (web, app, tótems, chatbot) con capacidad multi idioma.	Existen sin recolectar datos de interacción	Existen y recolecta datos de interacción para vincularlo a las plataformas de inteligencia turística

Tecnología	32- Existencia de un Customer Relationship Management (CRM) o un sistema equivalente para gestionar la relación con los visitantes	No	Si
Tecnología	33- Interoperabilidad, integración y comunicación	Existe comunicación unidireccional no automatizada con el portal de open data o portal web	Existe integración con el portal open data, plataforma ciudad u otros sistemas
Sostenibilidad	1- Monitorización de la evolución de los ODS en el destino	Si	Si
Sostenibilidad	2- Porcentaje de equipamientos / instalaciones públicas vinculadas con el turismo que cuentan con certificaciones de gestión de la sostenibilidad (Respuesta múltiple)	Menos del 50% de instalaciones se construyeron bajo normas de sostenibilidad o cuentan con al menos 1 certificación de gestión de sostenibilidad	Al menos el 50% de instalaciones se construyeron bajo normas de sostenibilidad con al menos 1 certificación de gestión de sostenibilidad
Sostenibilidad	3- Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo sostenible (Agenda urbana, certificación de sostenibilidad...) (Respuesta múltiple)	Fecha de aprobación inferior a 4 años, Participación pública asociada a la aprobación del plan o instrumento específico, Disponibilidad en la web municipal del plan o instrumento específico, Existencia de un plan de acción con presupuesto asignado	Fecha de aprobación inferior a 4 años, Disponibilidad en la web municipal del plan o instrumento específico, Existencia de un plan de acción con presupuesto asignado
Sostenibilidad	4- Disposición de un Plan de gestión de visitantes que minimice el impacto negativo sobre los atractivos turísticos	Con estrategias que minimicen el impacto negativo sobre los atractivos turísticos	Con estrategias que minimicen el impacto negativo sobre los atractivos turísticos
Sostenibilidad	5- Disposición de un inventario de atractivos turísticos naturales y culturales, incluyendo la identificación de paisajes, ecosistemas y hábitats (Respuesta múltiple)	Actualizado con metodología vigente, Se ha identificado paisajes, ecosistemas y habitats	Actualizado con metodología vigente, Se ha identificado paisajes, ecosistemas y habitats
Sostenibilidad	6- Certificaciones/sellos de sostenibilidad y/o calidad de los atractivos turísticos y de las empresas de cada subsector turístico	No tiene	En más del 70% de atractivos y empresas turísticas

Sostenibilidad	7- Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad (Respuesta múltiple)	Existe un sistema de indicadores de sostenibilidad del destino, El sistema se actualiza periódicamente, El sistema se publica en la web municipal	Existe un sistema de indicadores de sostenibilidad del destino, El sistema se actualiza periódicamente
Sostenibilidad	8- Disposición de mecanismos para destinar parte de los beneficios económicos que genera el turismo (tasa turística, Licencia Única Anual de Funcionamiento u otros mecanismos) al desarrollo de turismo sostenible (Respuesta múltiple)	De los mecanismos existentes (tasa turística, licencia única anual de funcionamiento u otros), De los ingresos económicos derivados del turismo	De los mecanismos existentes (tasa turística, licencia única anual de funcionamiento u otros), De los ingresos económicos derivados del turismo
Sostenibilidad	9- Realización de acciones de comunicación y promoción para desarrollar y promover productos y servicios sostenibles	Si	Si
Sostenibilidad	10- Disposición de programas de apoyo económico a la gestión sostenible medioambiental y social de las MIPYMES turísticas	Si	Si
Sostenibilidad	11- Porcentaje de empresas turísticas del destino acogidas al programa de apoyo económico	Entre un 2% y menos del 5%	Más del 10%
Sostenibilidad	12- Protección para el patrimonio cultural (Respuesta múltiple)	Cuenta con normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio cultural a nivel local, Cuenta con distintas figuras de protección del patrimonio cultural (BIC u otras), Cuenta con normativa que regula la tipología arquitectónica local y las restricciones en la construcción para respetar esa tipología, Cuenta con casco antiguo o similar, protegido por la normativa específica de protección al patrimonio	Cuenta con normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio cultural a nivel local, Cuenta con distintas figuras de protección del patrimonio cultural (BIC u otras), Cuenta con normativa que regula la tipología arquitectónica local y las restricciones en la construcción para respetar esa tipología, Cuenta con casco antiguo o similar, protegido por la normativa específica de protección al patrimonio
Sostenibilidad	13- Disposición de un inventario de patrimonio histórico-artístico	Si	Si

Sostenibilidad	14- Disposición de un plan de acción sobre el patrimonio histórico-artístico	Si	Si
Sostenibilidad	15- Existencia de fomento de diversidad cultural y participación de comunidades locales y pueblos originarios (Respuesta múltiple)	Participación activa de comunidades locales y pueblos originarios, Participación de prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de proyectos creativos, Cooperación con otros destinos reconocidos como creativos (ej: ciudades creativas de UNESCO, u otras iniciativas)	Participación activa de comunidades locales y pueblos originarios, Participación de prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de proyectos creativos
Sostenibilidad	16- Disposición de normativas y/o documentos técnicos vinculados con la gestión y la conservación del patrimonio natural a nivel local	Si	Si
Sostenibilidad	17- Fomento de la flora autóctona en los jardines públicos	Si	Si
Sostenibilidad	18- Existencia de marco normativo vinculado a la gestión y calidad del agua	Si	Si
Sostenibilidad	19- Plan de gestión del ciclo del agua	Si	Si
Sostenibilidad	20- Plan de calidad del aire	Si	Si
Sostenibilidad	21- Medidores de CO2 y/o calidad de aire en atractivos turísticos	No existen para atractivos turísticos	Existen para más de 80% de atractivos turísticos
Sostenibilidad	22- Disposición de mecanismos de minimización del ruido	Si	Si

Sostenibilidad	23- Disposición de mecanismos de adaptación al cambio climático	Si	Si
Sostenibilidad	24- Existencia de un programa de eficiencia energética	Si	Si
Sostenibilidad	25- Acciones de aporte a la eficiencia energética (Respuesta múltiple)	Reducción de consumos del alumbrado público (instalación de leds, por ejemplo), Fomento de energías alternativas (plantas fotovoltaicas o de otro tipo), Incorporación de vehículos con energías alternativas a la flota de servicios municipales, Edificios públicos con certificado de sistema de gestión energética	Fomento de energías alternativas (plantas fotovoltaicas o de otro tipo), Incorporación de vehículos con energías alternativas a la flota de servicios municipales
Sostenibilidad	26- Disposición de iniciativas de recogida selectiva de residuos urbanos	Si	Si
Sostenibilidad	27- Desarrollo de campañas promocionales para los residentes	Si	Si
Sostenibilidad	28- Comunicación de acciones sobre sostenibilidad	Publicación en los canales de comunicación del destino sobre las actuaciones responsables implementadas (ahorro energético, ahorro de agua, producción de residuos, etc.)	Desarrollo de campañas de concienciación sobre sostenibilidad orientadas a los residentes y visitantes (periodicidad anual como mínimo)
Sostenibilidad	29- Porcentaje de empleo local en empresas turísticas del destino	Más del 30%	Más del 30%
Sostenibilidad	30- Fomento a los eventos locales sobre modalidades de turismo	Si	Si
Sostenibilidad	31- Existencia de medidas que contemplan la distribución de flujos de la actividad turística en el destino	Existencia de una estrategia de diversificación del producto y segmentación de la demanda	Existencia de una estrategia de diversificación del producto y segmentación de la demanda

Sostenibilidad	32- Impulso de iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal en el sector turístico (Respuesta múltiple)	Puesta en marcha de acciones formativas para la cualificación de los trabajadores turísticos de sector público y privado en materia de sostenibilidad, Existencia de programas/medidas activas para fomentar oportunidades de empleo justas para poblaciones vulnerables, Impulso de iniciativas orientadas al fomento de la contratación de personal residente en el sector turístico, Fomento de la colaboración del sector turístico con aliados estratégicos (escuelas, universidades, institutos técnicos o colegios) en actividades o programas de desarrollo sostenible, impulsado por el ente estor	Puesta en marcha de acciones formativas para la cualificación de los trabajadores turísticos de sector público y privado en materia de sostenibilidad, Existencia de programas/medidas activas para fomentar oportunidades de empleo justas para poblaciones vulnerables, Fomento de la colaboración del sector turístico con aliados estratégicos (escuelas, universidades, institutos técnicos o colegios) en actividades o programas de desarrollo sostenible, impulsado por el ente estor
Equidad y accesibilidad	1- Aplicación de normativa de accesibilidad (Política Pública de Turismo Accesible)	Se aplica	Se aplica
Equidad y accesibilidad	2- Existencia de una estructura de gestión de la accesibilidad en el destino (Respuesta múltiple)	Existencia de un área u oficina técnica específica de accesibilidad, El GAD tiene personal asignado a trabajar en accesibilidad de forma general., Existen partidas del presupuesto dedicadas a acciones de accesibilidad.	El GAD tiene personal asignado a trabajar en accesibilidad de forma general., Existen partidas del presupuesto dedicadas a acciones de accesibilidad.
Equidad y accesibilidad	3- Formación sobre accesibilidad dirigido al personal del ente gestor del destino (Respuesta múltiple)	Participación: al menos un 20% del personal realiza cursos de formación, Periodicidad: al menos, se ha impartido 1 curso en los últimos dos años, Participación: al menos se acredita un número de horas significativo (>30h en dos años)	Periodicidad: al menos, se ha impartido 1 curso en los últimos dos años
Equidad y accesibilidad	4- Disponibilidad de un diagnóstico e inventario de accesibilidad de los recursos y puntos de interés turístico en el destino.	Si tiene	Si tiene

Equidad y accesibilidad	5- Cobertura de la cadena de valor turística mediante acciones de accesibilidad	Se cubre parte de la cadena de valor	Se cubre parte de la cadena de valor
Equidad y accesibilidad	6- Consideración de la accesibilidad en los Términos de Referencia	Se han considerado	Se han considerado
Equidad y accesibilidad	7- Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles	Se considera la Accesibilidad de forma explícita en los planes de autoprotección (emergencia, contingencia y evaluación) de recursos (infraestructuras o actividades) del destino	Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles
Equidad y accesibilidad	8- Relación con asociaciones o entidades del entorno de la accesibilidad	Si existe	Si existe
Equidad y accesibilidad	9- Existencia de mecanismo activo de gestión de incidencias sobre accesibilidad	Si existe	Si existe
Equidad y accesibilidad	10- Promoción de programas de ayuda y campañas de apoyo, premios, valoración a instalaciones y atractivos accesibles (Respuesta múltiple)	Campañas de promoción de infraestructura y atractivos turísticos accesibles, Iniciativas de formación sobre accesibilidad para el sector turístico privado, Campañas de sensibilización ciudadana sobre accesibilidad, Página web cumple con estándares de accesibilidad proporcionando información clara, Campañas de promoción turística que incluye información sobre servicios turísticos accesibles	Iniciativas de formación sobre accesibilidad para el sector turístico privado, Campañas de sensibilización ciudadana sobre accesibilidad, Campañas de promoción turística que incluye información sobre servicios turísticos accesibles
Equidad y accesibilidad	11- Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo (Respuesta múltiple)	Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo (accesos, venta de boletos, zona de espera, aseo de uso público, zona de embarque), Accesibilidad en las unidades de transporte público local, Accesibilidad en los servicios de taxi, Accesibilidad en estacionamientos, Accesibilidad en caminerías peatonales	Accesibilidad en paradas de transporte urbano colectivo (accesos, venta de boletos, zona de espera, aseo de uso público, zona de embarque), Accesibilidad en las unidades de transporte público local

Equidad y accesibilidad	12- Cobertura de los recorridos del transporte público local (Respuesta múltiple)	Los recorridos cubren al menos la mitad de la zona turística	Los recorridos cubren la totalidad de la zona turística
Equidad y accesibilidad	13- Accesibilidad en recursos, infraestructura y eventos turísticos (Respuesta múltiple)	Accesibilidad en facilidades turísticas, Accesibilidad en oficinas de turismo, Accesibilidad en puntos de información turística, Accesibilidad en puntos de interés turístico, Accesibilidad en actividades y eventos de gran concurrencia	Accesibilidad en oficinas de turismo, Accesibilidad en puntos de información turística, Accesibilidad en puntos de interés turístico
Equidad y accesibilidad	14- Compromiso institucional con el turismo violeta (Respuesta múltiple)	Suscribe carta compromiso de implementación, Delega una persona a cargo de la implementación	Suscribe carta compromiso de implementación
Equidad y accesibilidad	15- Socialización y validación al interior de la organización de los resultados alcanzados	Cumple	Cumple
Equidad y accesibilidad	16- Priorización de acciones de acuerdo al diseño del plan de acción (Respuesta múltiple)	Cuenta con presupuesto asignado, Persona delegada cuenta con capacitación en equidad de género, Se realiza seguimiento al plan de acción, Se toman medidas correctivas	Cuenta con presupuesto asignado, Se realiza seguimiento al plan de acción, Se toman medidas correctivas
Equidad y accesibilidad	17- Resultados de buenas prácticas de turismo violeta	Realizó análisis con herramienta WEPs	No realizó análisis
Equidad y accesibilidad	18- Implementación de lineamientos de turismo violeta en productos y servicios turísticos	El 0% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso	El 0% de establecimientos turísticos registrados han suscrito la carta compromiso
Equidad y accesibilidad	19- Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género (Respuesta múltiple)	Campañas de sensibilización dirigido al sector privado, Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género, Promoción como destino con equidad de género	Campañas de sensibilización dirigido al sector privado, Campañas de sensibilización ciudadana sobre equidad de género

Análisis e interpretación de los indicadores

En este apartado se presenta un análisis comparado de los resultados de Quito y Cuenca, de acuerdo con la información recogida en la tabla 4 del documento, complementada con las medias de cada dimensión (Tabla 6). Se examina cada eje del modelo DTI —gobernanza; innovación, competitividad y promoción; tecnología; sostenibilidad; y equidad y accesibilidad—, con el fin de destacar las fortalezas —indicadores positivos— y debilidades —indicadores negativos— identificadas en ambas ciudades.

Gobernanza

La media normalizada de los indicadores de gobernanza muestra que Cuenca (0,789) supera a Quito (0,600). Esta ventaja se explica por varios indicadores positivos. Su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) está actualizado, incluye la evaluación del impacto paisajístico y medidas de protección del patrimonio, y fue aprobado con participación ciudadana. Además, Cuenca cuenta con un catálogo de modalidades turísticas que sigue un procedimiento formal, se actualiza anualmente y se elabora con la colaboración del sector privado y de otras áreas municipales. El sistema de medición y monitoreo de la actividad turística es más participativo —utiliza WhatsApp, chat, reuniones periódicas y boletines informativos—, y la Mesa Técnica de coordinación multisectorial funciona con representantes de los sectores público, privado y de la ciudadanía.

En Quito, la gobernanza se apoya en un Plan Estratégico de Turismo alineado con el PDOT y en la existencia de una unidad gestora y de una persona responsable de la coordinación DTI. Esto le permite disponer de un sistema integral de medición y monitoreo que incluye indicadores de demanda, oferta, satisfacción y contribución económica, así como de un mayor número de iniciativas de colaboración público-privada y de una evaluación formal del plan estratégico. Asimismo, Quito presenta un mayor porcentaje de calles peatonales —superior al 10 %— y un sistema de movilidad más adaptado al turista.

Las debilidades se concentran en la ausencia de un PDOT que recoja el impacto paisajístico, en una gestión menos sistemática de los catálogos de modalidades turísticas y en la existencia de canales de comunicación con actores menos diversificados. Ambas ciudades coinciden en la escasa implantación de transporte público de bajas emisiones y en el reducido número de puntos de recarga eléctrica.

Innovación, competitividad y promoción

En este eje, la media de Quito (0,773) supera ligeramente a la de Cuenca (0,736), aunque el detalle de los indicadores revela fortalezas y debilidades repartidas. Quito destaca por haber implantado el Sistema Nacional de Calidad Turística y por el desarrollo de cuatro o más productos o experiencias turísticas innovadoras durante el último año. También dispone de más de cinco iniciativas de colaboración público-privada para



la promoción y ofrece herramientas tecnológicas de apoyo al marketing. Sin embargo, su planificación digital es menos detallada: en la planificación de promoción y comercialización digital no incluye un plan específico de redes sociales ni acciones de comercialización contextual, y solo dos funciones del ente gestor incorporan innovaciones.

Cuenca cuenta con un plan de innovación vigente y posee más empresas u organismos certificados en gestión de la innovación. Presenta un alto nivel de formación del personal innovador —igual o superior al 70 % con capacitación—, introduce innovaciones en tres funciones del ente gestor —promoción, comercialización y ventas; sistemas de información; y administración— y detalla en su plan digital acciones específicas, como la comercialización contextual y un plan de social media. No obstante, muestra debilidades en la calidad turística —no ha implantado el Sistema Nacional de Calidad—, en el número de productos innovadores —solo dos en el último año— y en la menor cantidad de eventos o encuentros con fines innovadores.

Tecnología

Según la media, Cuenca (0,773) se ubica claramente por encima de Quito (0,447). Sin embargo, este resultado no parece corresponderse con el detalle de la tabla, en la que la mayor parte de los indicadores tecnológicos favorece a Quito. En la capital existe una unidad TIC orientada al turismo; se ha definido una estrategia de ciberseguridad —con uso de blockchain—; y las políticas de protección de datos se actualizan anualmente. Además, dispone de herramientas bidireccionales para reportar incidencias, con diferenciación entre residentes y visitantes; un sistema de medición de flujos peatonales; cobertura de internet en más del 90 % del territorio; wifi gratuito en oficinas y en la mayoría de atractivos turísticos; sistemas de pago e información sin contacto físico; un CRM para gestionar la relación con los visitantes; y un alto nivel de integración con portales de datos abiertos y otras plataformas. Quito cuenta también con una aplicación turística de diseño responsivo, actualizada semestralmente y con opciones de personalización; analíticas de uso; señalética smart conectada; un CMS semántico; un asistente virtual multicanal con captación de datos; paneles de seguimiento de campañas; y un portal web de turismo, aunque este último no se ha actualizado integralmente en los dos últimos años.

Cuenca, por su parte, presenta avances en la gestión de la capacidad de carga o aforo, con sistemas aplicados entre el 20 % y el 50 % de los recursos, aunque sin sensores; dispone de una tarjeta o pasaporte turístico no integrado con el portal web; y cuenta con un portal de turismo actualizado en los últimos dos años, con diseño responsivo y recomendaciones personalizadas. También registra un volumen menor de alarmas o incidencias —menos de 2 000 por cada 100 000 habitantes—, lo que podría interpretarse tanto como una menor conflictividad como una capacidad más limitada de captación y registro. No obstante, muchas de las herramientas tecnológicas consideradas están ausentes o se encuentran en un nivel incipiente: no dispone de CRM, CMS semántico ni estrategia de ciberseguridad; la captación de datos de visitantes mediante wifi o aplicaciones se mantiene en un nivel similar al de Quito, pero sin una explotación avanzada; no cuenta con paneles de seguimiento de campañas, sistemas de reservas ni una aplicación responsiva; las medidas de contacto sin fricción se limitan a sistemas de información; y la interoperabilidad con portales de datos es unidireccional.

En este contexto, la menor puntuación de Quito en la media tecnológica resulta problemática. Tal como se señala en la metodología empleada, el índice utilizado penaliza la variabilidad de los indicadores; sin embargo, el resultado agregado parece contradecir la evidencia desagregada de la tabla. Esto sugiere la necesidad de revisar con cautela la construcción e interpretación del índice, pues la ponderación o el efecto de los factores correctores podría estar distorsionando la lectura sustantiva de los avances tecnológicos observados en ambas ciudades.

Sostenibilidad

La media de sostenibilidad es mayor en Cuenca (0,866) que en Quito (0,791). La capital azuaya presenta fortalezas en participación ciudadana y transparencia: el plan o instrumento de desarrollo sostenible fue aprobado con participación pública y se encuentra disponible en la web municipal; existe un sistema de indicadores de sostenibilidad actualizado y publicado; se fomenta la diversidad cultural con participación activa de comunidades locales y empresas turísticas, así como mediante la cooperación con destinos creativos; y se implementan medidas para reducir el consumo de alumbrado, fomentar energías alternativas, incorporar vehículos de energías limpias y certificar edificios públicos. Además, la comunicación de las acciones sostenibles se difunde a través de los canales del destino —ahorro energético, ahorro de agua y gestión de residuos—, y se desarrollan campañas promocionales dirigidas a residentes y programas de apoyo a mipymes turísticas.

Quito muestra fortalezas en certificación e incentivos: al menos el 50 % de las instalaciones públicas vinculadas con el turismo fueron construidas bajo normas de sostenibilidad y cuentan con certificaciones; más del 70 % de los atractivos y empresas disponen de sellos de sostenibilidad y calidad; y más del 10 % de las empresas turísticas se acogen a programas de apoyo económico. La ciudad también dispone de medidores de CO₂ y de calidad del aire en más del 80 % de sus atractivos turísticos. Sin embargo, su plan de desarrollo sostenible no menciona explícitamente la participación pública, no publica en la web el sistema de indicadores y carece de cooperación con otros destinos creativos. Las acciones de efi-

ciencia energética se concentran en la promoción de energías alternativas y vehículos eléctricos, sin abordar la reducción del alumbrado público ni la certificación energética de edificios.

Cuenca, por su parte, presenta debilidades notables: un bajo porcentaje de instalaciones con certificaciones de sostenibilidad —inferior al 50 %—, ausencia de sellos de sostenibilidad en atractivos y empresas turísticas, y escaso número de empresas beneficiadas por programas de apoyo —entre el 2 % y el 5 %—.

Equidad y accesibilidad

Aunque la media de Quito (0,824) supera a la de Cuenca (0,621), el detalle de los indicadores ofrece una lectura distinta. Cuenca destaca por contar con una estructura de gestión de la accesibilidad más robusta: dispone de una oficina técnica especializada, personal municipal dedicado y presupuestos específicos. Más del 20 % del personal ha recibido formación en accesibilidad, mediante cursos regulares y con al menos 30 horas acumuladas, y la ciudad cuenta con un inventario actualizado de accesibilidad para recursos y puntos de interés. Asimismo, promueve campañas de sensibilización, certifica que su sitio web cumple estándares de accesibilidad, ofrece formación al sector privado y desarrolla campañas que incluyen información sobre servicios accesibles. Además, la accesibilidad abarca paradas de transporte —accesos, venta de boletos y zonas de espera—, unidades de transporte, taxis, estacionamientos y caminerías; en los recursos turísticos se garantiza accesibilidad en oficinas, puntos de información, puntos de interés y eventos; y existen compromisos claros con el turismo violeta —carta de compromiso, persona encargada, análisis con la herramienta WEPs, seguimiento del plan, campañas de sensibilización y promoción como destino con equidad de género—.

Quito aplica la normativa de accesibilidad y asigna personal y presupuesto para este ámbito, pero no dispone de una oficina técnica específica ni evidencia una formación sistemática del personal. Su cobertura de paradas accesibles se limita a las unidades de transporte y a las paradas de bus, sin abarcar taxis, estacionamientos o caminerías; no obstante, el transporte público cubre toda la zona turística, lo que constituye una fortaleza. La promoción de la accesibilidad se centra en campañas y programas de apoyo al sector privado, pero no se mencionan campañas de promoción de infraestructuras accesibles ni la certificación del sitio web. El compromiso con el turismo violeta es más limitado —firma de la carta de compromiso, sin persona delegada ni análisis de buenas prácticas— y no se observa incorporación de lineamientos en productos y servicios turísticos. En ambas ciudades, el porcentaje de establecimientos turísticos adheridos a los lineamientos de turismo violeta es del 0 %, y la cobertura de la cadena de valor mediante acciones de accesibilidad sigue siendo parcial.

En definitiva, este análisis comparado de la tabla 4 evidencia que Quito y Cuenca presentan perfiles complementarios. Quito destaca en innovación, competitividad, promoción y en buena parte de los indicadores tecnológicos, gracias a su estrategia digital, sus herramientas inteligentes y sus programas de calidad turística; sin embargo, debe mejorar la participación ciudadana, la actualización de portales, la gestión de la sostenibilidad y la accesibilidad universal. Cuenca sobresale en gobernanza, participación social, sostenibilidad y enfoque de equidad y accesibilidad, con planes participativos, indicadores públicos y programas de inclusión; no obstante, enfrenta rezagos en calidad e innovación turística, en la adopción de tecnologías avanzadas y en la certificación de su oferta.

Para evolucionar como DTI, cada ciudad debería aprovechar sus fortalezas y adoptar las mejores prácticas de la otra, alineando sus estrategias con el modelo DTI de Segittur, con las prioridades de la Red Iberoamericana de DTI y con los indicadores diseñados por el propio Ministerio de Turismo del Ecuador. En este sentido, pueden plantearse, de manera inicial, algunas recomendaciones específicas para cada ciudad.

Quito

- Profundizar la participación ciudadana. Aunque se registran avances en gobernanza y planificación, Quito necesita incorporar de manera más sistemática a la ciudadanía y al sector privado en los procesos de elaboración y revisión del PDOT y de los programas de sostenibilidad. Asimismo, conviene integrar evaluaciones más consistentes sobre el impacto paisajístico y cultural de las intervenciones turísticas.
- Actualizar y transparentar la información sobre sostenibilidad. Si bien la capital dispone de certificaciones y programas de apoyo, resulta necesario consolidar un sistema de indicadores de sostenibilidad y publicarlo en el portal municipal, de modo que la información sea accesible, verificable y útil para la toma de decisiones.
- Actualizar el portal de turismo y fortalecer la web semántica. El portal turístico y sus distintas secciones requieren una actualización más frecuente, así como una mayor integración con la tarjeta o pasaporte turístico. Además, sería pertinente incorporar tecnologías de web semántica y herramientas CRM que permitan personalizar la experiencia del visitante y mejorar la gestión de la información.
- Ampliar las campañas sobre accesibilidad y turismo violeta. Quito debería impulsar campañas de sensibilización que incluyan la promoción de infraestructuras accesibles, la formación sistemática del personal y del sector privado, y la designación de una persona responsable de implementar lineamientos de equidad de género y seguridad en el marco del Turismo Violeta.



- Adoptar mejores prácticas en eficiencia energética. Se recomienda ampliar las acciones orientadas al ahorro energético, especialmente mediante la modernización del alumbrado público y la certificación energética de edificios municipales, tomando como referencia experiencias observadas en Cuenca.

Cuenca

- Desarrollar un plan estratégico de turismo. La ausencia de un plan estratégico limita la coherencia de las políticas públicas en materia turística. Por ello, Cuenca debería formular un plan alineado con el PDOT y con los criterios del modelo DTI, que incorpore objetivos claros en innovación, promoción y sostenibilidad.
- Impulsar el Sistema Nacional de Calidad y nuevos productos turísticos. Para fortalecer su competitividad e innovación, la ciudad necesita avanzar en la adopción del Sistema Nacional de Calidad Turística, diversificar los procesos de certificación y fomentar la creación de nuevos productos y experiencias turísticas.
- Modernizar la infraestructura tecnológica. Cuenca debería definir una estrategia de ciberseguridad, implantar un CRM turístico, incorporar tableros de seguimiento de campañas, ofrecer herramientas de pago sin contacto, integrar la tarjeta turística con el portal web y desarrollar una aplicación responsiva, actualizada y con analíticas de uso.
- Incrementar la certificación de sostenibilidad en instalaciones y empresas. El bajo porcentaje de certificaciones podría compensarse mediante incentivos fiscales o financieros, asesoría técnica especializada y un programa de adhesión voluntaria, tomando como referencia las prácticas ya implementadas en Quito.
- Mejorar la cobertura del transporte accesible. Aunque la ciudad presenta resultados favorables en varios indicadores de accesibilidad, sus rutas de transporte urbano cubren solo la mitad de la zona turística. En este sentido, se recomienda ampliar la cobertura, garantizar condiciones de accesibilidad en taxis y estacionamientos, e implementar un sistema integral de transporte con enfoque inclusivo.



7. Construcción de índices compuestos

El objetivo principal de este apartado es desarrollar índices compuestos por dimensión y un índice global a partir del sistema de indicadores construido previamente, con el propósito de evaluar el grado de avance de Quito y Cuenca en su proceso de transformación hacia DTI. Desde el punto de vista metodológico, se planteó seguir los siguientes pasos:

Paso 1. Normalización de los indicadores

Con el fin de construir índices compuestos comparables y coherentes, todos los indicadores del sistema fueron previamente transformados a una escala normalizada de 0 a 1, de acuerdo con los criterios definidos en el documento técnico del modelo DTI para Ecuador (Ministerio de Turismo, 2025). Esta normalización facilita la agregación y comparación entre indicadores que originalmente podían presentar formatos y unidades heterogéneas —porcentajes, respuestas categóricas, entre otros—.

El proceso de transformación se basa en la asignación de valores cuantitativos normalizados según el nivel de cumplimiento de cada criterio, siguiendo una lógica porcentual o de escalamiento conceptual, de acuerdo con el tipo de respuesta —binaria, sumatoria o gradual—. Por ejemplo, en los casos de respuestas binarias, un cumplimiento del 100 % equivale a un valor de 1 y un incumplimiento total a 0; en respuestas con niveles intermedios, se asignan valores como 1, 0,75, 0,5, 0,25 o 0, en función del

grado de cumplimiento o de la suma ponderada de respuestas positivas.

Este enfoque, alineado con metodologías consolidadas para la construcción de sistemas de indicadores en turismo —como las propuestas por Pulido-Fernández y Sánchez-Rivero (2009)—, permite asegurar que todos los valores estén comprendidos entre 0 y 1, donde 1 representa el nivel más alto de cumplimiento según los estándares del modelo DTI. Esta normalización constituye una condición necesaria para la posterior construcción de índices sintéticos mediante técnicas de agregación ponderada.

Paso 2. Análisis de fiabilidad

Con el objetivo de evaluar la consistencia interna del índice propuesto, se realizó un análisis de fiabilidad estadística. Esta técnica permite comprobar si los indicadores agrupados dentro de una misma dimensión miden de manera coherente un mismo constructo subyacente. En concreto, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre 0 y 1; por lo general, los valores superiores a 0,7 suelen considerarse indicativos de una fiabilidad aceptable.

El análisis de fiabilidad se aplicó a cada una de las dimensiones del sistema de indicadores, siempre que el número de casos y la variabilidad de los datos lo permitieron. En aquellos casos en los que el número de observaciones fue insuficiente o la varianza de los indicadores fue nula, no fue posible calcular el coeficiente.

Tabla 5. Coeficientes alfa de Cronbach

Dimensión	Nº de indicadores	Alfa de Cronbach
1. Gobernanza	23	0,764
2. Innovación, competitividad y promoción	11	*
3. Tecnología	33	0,951
4. Sostenibilidad	32	*
5. Equidad y accesibilidad	19	0,846
Índice Global	118	0,885

* No se calculó el coeficiente de fiabilidad debido a la falta de variabilidad en los datos.

Los resultados de la tabla 5 muestran que las dimensiones de gobernanza ($\alpha = 0,764$), tecnología ($\alpha = 0,951$) y equidad y accesibilidad ($\alpha = 0,846$) presentan una consistencia interna aceptable o alta, lo que indica que sus indicadores miden de forma coherente un mismo constructo.

El índice global también muestra una alta fiabilidad ($\alpha = 0,885$), lo que respalda la coherencia general del sistema de indicadores y su utilidad para evaluar de forma integrada el nivel de desarrollo de los DTI en las ciudades analizadas.

Cabe señalar que no fue posible calcular el alfa de Cronbach para las dimensiones de innovación, competitividad y promoción, y sostenibilidad, debido a la falta de variabilidad en los datos, derivada del reducido tamaño muestral.

Paso 3. Índices compuestos por dimensión

Para evaluar el nivel de desarrollo de los DTI en Quito y Cuenca, se construyeron índices sintéticos por dimensión temática mediante la aplicación del método de Pena Trapero. Esta metodología resulta especialmente adecuada en contextos con un número reducido de unidades de análisis, ya que permite generar índices robustos a partir de la variabilidad interna de los indicadores.

Antes de proceder al cálculo de los índices compuestos, se presenta en la siguiente tabla la media aritmética de los indicadores agrupados por dimensión. Este análisis descriptivo inicial permite obtener una primera aproximación al nivel de desarrollo relativo de Quito y Cuenca en cada eje estratégico del modelo DTI.

Tabla 6. Media de los indicadores por dimensión

	Gobernanza	Innovación, competitividad y promoción	Tecnología	Sostenibilidad	Equidad y accesibilidad
Quito	0,600	0,773	0,447	0,791	0,824
Cuenca	0,789	0,736	0,773	0,866	0,621

En la Tabla 6 se observa que Quito presenta mejores resultados en innovación, competitividad y promoción, y en equidad y accesibilidad, mientras que Cuenca destaca en gobernanza, tecnología y sostenibilidad.

Para la construcción de los índices compuestos por dimensión se aplicó el método DP2 —distancia penalizada al punto ideal—, desarrollado por Pena Trapero (1977). Este método permite obtener un indicador sintético a partir de múltiples variables, teniendo en cuenta no solo la distancia de cada indicador respecto de una situación ideal de referencia, sino también la información aportada por cada variable, penalizando la redundancia que pudiera existir entre ellas.

El procedimiento DP2 parte de la definición de un punto ideal, representado en este estudio por el valor máximo observado para cada indicador. A continuación, se calcula la distancia de cada unidad —Quito y Cuenca— respecto de dicho ideal, estandarizando los valores entre 0 y 1. De esta forma, un valor de 0 indica que la unidad alcanza el ideal en ese indicador, mientras que los valores más cercanos a 1 reflejan una mayor distancia.

Una de las principales ventajas del método DP2 es que corrige la redundancia entre indicadores mediante el cálculo de los factores correctores ($1 - R^2$ parcial), donde R^2 representa el coeficiente de determinación obtenido al regredir cada indicador sobre los anteriores. Esto permite

que aquellos indicadores que aportan información novedosa tengan un mayor peso en la construcción del índice, mientras que las variables altamente correlacionadas son penalizadas en su contribución (Pena Trapero, 2009; Pena y Yohai, 1999).

El índice compuesto DP2 para cada dimensión se obtiene como la suma ponderada de las distancias normalizadas, multiplicadas por sus respectivos factores correctores, tal como se observa en la siguiente expresión.

$$DP2 = \sum_{j=1}^n d_{ij} \times (1 - R_j^2)$$

donde:

- d_{ij} es la distancia normalizada de la unidad i al ideal en el indicador j .
- R_j^2 es el coeficiente de determinación parcial que mide la redundancia del indicador j respecto a los anteriores.

Cabe señalar que el método DP2 ha sido utilizado en otros estudios aplicados al ámbito turístico para la construcción de índices de competitividad, sostenibilidad y desarrollo territorial, demostrando su robustez estadística y su capacidad para sintetizar información multidimensional de manera fiable (Pulido-Fernández et al., 2021).

El análisis se realizó de forma independiente para cada una de las cinco dimensiones estratégicas del modelo —gobernanza, innovación, com-

petitividad y promoción, tecnología, sostenibilidad y equidad y accesibilidad—, calculando un índice DP2 por dimensión para cada ciudad —Quito y Cuenca—. Posteriormente, se calculó el peso relativo (%) de cada dimensión en el índice global, lo que permite identificar cuáles son los ejes estratégicos que tienen mayor influencia en el resultado agregado.

Tabla 7. Índices compuestos por dimensión y peso relativo (%) de cada dimensión en el total

	Gobernanza	Innovación, competitividad y promoción	Tecnología	Sostenibilidad	Equidad y accesibilidad
Quito	2,470 (17,91%)	0,976 (7,08%)	7,370 (53,43%)	2,085 (15,12%)	0,892 (6,47%)
Cuenca	2,109 (26,70%)	1,405 (17,79 %)	2.500 (31,65%)	1.105 (13,99%)	0.779 (9,86%)

La Tabla 7 presenta los índices compuestos obtenidos mediante el método DP2 para cada dimensión, así como su peso relativo en el índice global. En el caso de Quito, la dimensión de tecnología es claramente dominante, pues explica más del 50 % del índice total, lo que sugiere una

estructura desequilibrada y posiblemente dependiente de esta dimensión para su desempeño general. En cambio, Cuenca presenta una distribución más homogénea entre las distintas dimensiones estratégicas, con una mayor contribución relativa de la gobernanza y de la innovación.

Tabla 8. Media de factores correctores ($1 - R^2$) por dimensión

	Gobernanza	Innovación, competitividad y promoción	Tecnología	Sostenibilidad	Equidad y accesibilidad
Quito	0,476	0,488	0,487	0,511	0,485
Cuenca	0,479	0,422	0,385	0,495	0,497

La Tabla 8 presenta la media de los factores correctores ($1 - R^2$) para cada dimensión estratégica del modelo, diferenciando entre Quito y Cuenca. Estos factores correctores permiten identificar el grado de redundancia informativa existente entre los indicadores de cada dimensión, penalizando la aportación de aquellas variables que están altamente correlacionadas con las demás. Así, un valor elevado del factor corrector indica que los indicadores de la dimensión ofrecen información más diversa, mientras que los valores bajos reflejan una mayor colinealidad y, por tanto, redundancia.

En el caso de Quito, los factores correctores se sitúan en un rango relativamente estrecho, oscilando entre 0,476 en la dimensión de gobernanza y 0,511 en sostenibilidad. Esta homogeneidad sugiere que las dimensiones en Quito presentan un nivel de redundancia moderado, sin que se observen diferencias notables en la diversidad informativa de los indicadores. La dimensión de sostenibilidad destaca como la que presenta mayor diversidad de información, con un factor corrector de 0,511, mientras que gobernanza (0,476) y equidad y accesibilidad (0,485) registran valores ligeramente inferiores, lo que indica una mayor interdependencia entre sus indicadores.

En contraste, en Cuenca se aprecia una mayor dispersión en los factores correctores entre las distintas dimensiones. La dimensión de tecnología alcanza un valor de 0,385, lo que refleja un alto nivel de redundancia interna; es decir, muchos de los indicadores que la componen aportan información similar y se solapan en la explicación del fenómeno. De manera similar, la dimensión de innovación, competitividad y promoción presenta también un factor corrector bajo (0,422), lo que sugiere una notable correlación entre sus indicadores. Por el contrario, las dimensiones de equidad y accesibilidad (0,497) y sostenibilidad (0,495) presentan los factores correctores más elevados en Cuenca, lo que indica que sus indicadores son más heterogéneos y aportan información más diferenciada. La dimensión de gobernanza (0,479) mantiene un nivel de redundancia comparable al de Quito.

Estos resultados evidencian la importancia de emplear el método DP2 en la construcción de índices sintéticos, ya que la simple media aritmética podría sobrestimar el desempeño de aquellas dimensiones cuyos indicadores presentan una alta correlación, como ocurre en Cuenca en tecnología e innovación. La penalización por redundancia que aplica el método DP2 permite obtener un índice más equilibrado, al reflejar

con mayor precisión la aportación real de cada dimensión al desarrollo turístico inteligente de cada ciudad.

Paso 4. Índices globales

El índice global de desempeño como DTI se calculó nuevamente mediante la aplicación del método DP2 —distancia penalizada al punto ideal—, desarrollado por Pena Trapero (1977). Este método permite construir un índice sintético a partir de múltiples indicadores, conside-

rando no solo la distancia respecto del ideal, sino también la información neta aportada por cada variable.

Este procedimiento se implementó mediante una función secuencial que permitió calcular los índices por dimensión y su agregación en un índice global. Al considerar tanto la distancia al ideal como la redundancia informativa, el índice global DP2 proporciona una medida robusta y equilibrada del nivel de desarrollo relativo de cada territorio como DTI.

Tabla 9. Índices globales para Quito y Cuenca junto con media de factores correctores ($1 - R^2$)

	Índice Global	Media factores correctores
Quito	13,796	0,496
Cuenca	7,897	0,498

La Tabla 9 presenta los índices globales DP2 obtenidos para las ciudades de Quito y Cuenca, junto con la media de los factores correctores

($1 - R^2$) aplicados durante el proceso de penalización por redundancia informativa. Los valores alcanzados son de 13,796 para Quito y 7,897 para Cuenca, lo que evidencia una diferencia sustancial en el nivel de desarrollo relativo como DTI entre ambas ciudades. A su vez, la media de los factores correctores es muy similar en ambos casos: 0,496 para Quito y 0,498 para Cuenca.

El índice global DP2, al integrar tanto la distancia de cada indicador al punto ideal como la corrección por redundancia, proporciona una medida robusta y ajustada del nivel de desarrollo. En este contexto, un mayor valor del índice indica una mejor aproximación al ideal, reflejando no solo la cantidad de atributos positivos presentes, sino también la calidad informativa neta de estos.



Los resultados muestran que Quito se posiciona claramente en una situación de liderazgo, al duplicar prácticamente el valor alcanzado por Cuenca. Este desempeño está impulsado especialmente por la dimensión de tecnología, que aporta más del 50 % al índice total de Quito, reflejando un modelo de desarrollo más orientado a la transformación digital. A pesar de esta concentración, la media de los factores correctores en Quito indica un nivel de diversidad informativa similar al de Cuenca, lo que sugiere que sus indicadores no solo están alineados con el ideal, sino que también resultan complementarios entre sí.

Por su parte, Cuenca presenta un índice global más modesto, lo que revela un mayor margen de mejora en su desarrollo como DTI. No obstante, la media de sus factores correctores es prácticamente idéntica a la de Quito, lo que indica que la calidad informativa de sus indicadores es igualmente alta, aunque su menor valor agregado en ciertas dimensiones, como tecnología e innovación, limita su desempeño global. Esto sugiere que Cuenca cuenta con una base informativa sólida, pero necesita mejorar la posición relativa de sus indicadores clave para acercarse más al ideal.

En conclusión, la comparación de los índices globales y de los factores correctores muestra una ventaja competitiva clara de Quito en términos de desempeño global como destino inteligente. No obstante, la similitud en la media de los factores correctores entre ambas ciudades evidencia que Cuenca dispone de un potencial informativo importante, lo que representa una oportunidad para focalizar estrategias de mejora en los ejes menos desarrollados y avanzar hacia una configuración más equilibrada y competitiva como DTI.

Paso 5. Análisis de brechas entre Quito y Cuenca

Con el objetivo de identificar los aspectos específicos en los que las ciudades de Quito y Cuenca presentan mayores diferencias en su desarrollo como DTI, se realizó un análisis de brechas a partir de los valores normalizados de cada indicador.

El procedimiento seguido fue el siguiente:

1. Cálculo de la brecha absoluta por indicador. Se calculó la diferencia simple entre los valores normalizados de Quito y Cuenca.
2. Cálculo de la brecha relativa (%). Se estimó la diferencia relativa entre ambas ciudades, expresando la brecha en términos porcentuales respecto del valor de Quito.
3. Jerarquización de los indicadores con mayor brecha. Se elaboró un listado con los 10 indicadores que presentan las diferencias absolutas más significativas entre ambas ciudades.
4. Cálculo de las brechas promedio por dimensión. Finalmente, se calcularon las medias de las brechas absolutas y relativas dentro de cada una de las cinco dimensiones estratégicas del modelo DTI, con el objetivo de identificar las áreas temáticas en las que las diferencias son más acusadas.

Además de identificar los indicadores concretos con mayores diferencias, este análisis permite reconocer las dimensiones en las que existen mayores desigualdades estructurales, proporcionando una visión clara de las áreas prioritarias de mejora para cada territorio.



Tabla 10. Top 10 indicadores con mayor brecha entre Quito y Cuenca

Dimensión	Indicador	Quito	Cuenca	Brecha Relativa (%)
Gobernanza	2	1,000	0,000	100%
Gobernanza	4	1,000	0,000	100%
Gobernanza	17	1,000	0,000	100%
Gobernanza	19	1,000	0,000	100%
Tecnología	23	1,000	0,000	100%
Tecnología	26	1,000	0,000	100%
Tecnología	27	1,000	0,000	100%
Tecnología	30	1,000	0,000	100%
Tecnología	32	1,000	0,000	100%
Sostenibilidad	6	1,000	0,000	100%

Las Tablas 10 y 11 revelan que las diferencias más significativas entre Quito y Cuenca se concentran en indicadores vinculados con tecnología y gobernanza. Los 10 indicadores con mayor brecha absoluta muestran una diferencia total del 100 % entre ambas ciudades, ya que Quito alcanza el valor ideal en todos ellos, mientras que Cuenca no pre-

senta avances en esos ítems. Este hallazgo pone en evidencia que, si bien Cuenca muestra un desarrollo más homogéneo en ciertas dimensiones, su rezago en aspectos tecnológicos y de planificación estratégica es notorio.

Tabla 11. Brechas promedio por dimensión

Dimensión	Media Brecha Absoluta	Media Brecha Relativa (%)
Gobernanza	0,189	33,3%
Innovación, competitividad y promoción	-0,036	33,3%
Tecnología	0,326	56,6%
Sostenibilidad	0,075	39,0%
Equidad y accesibilidad	-0,203	-73,8%

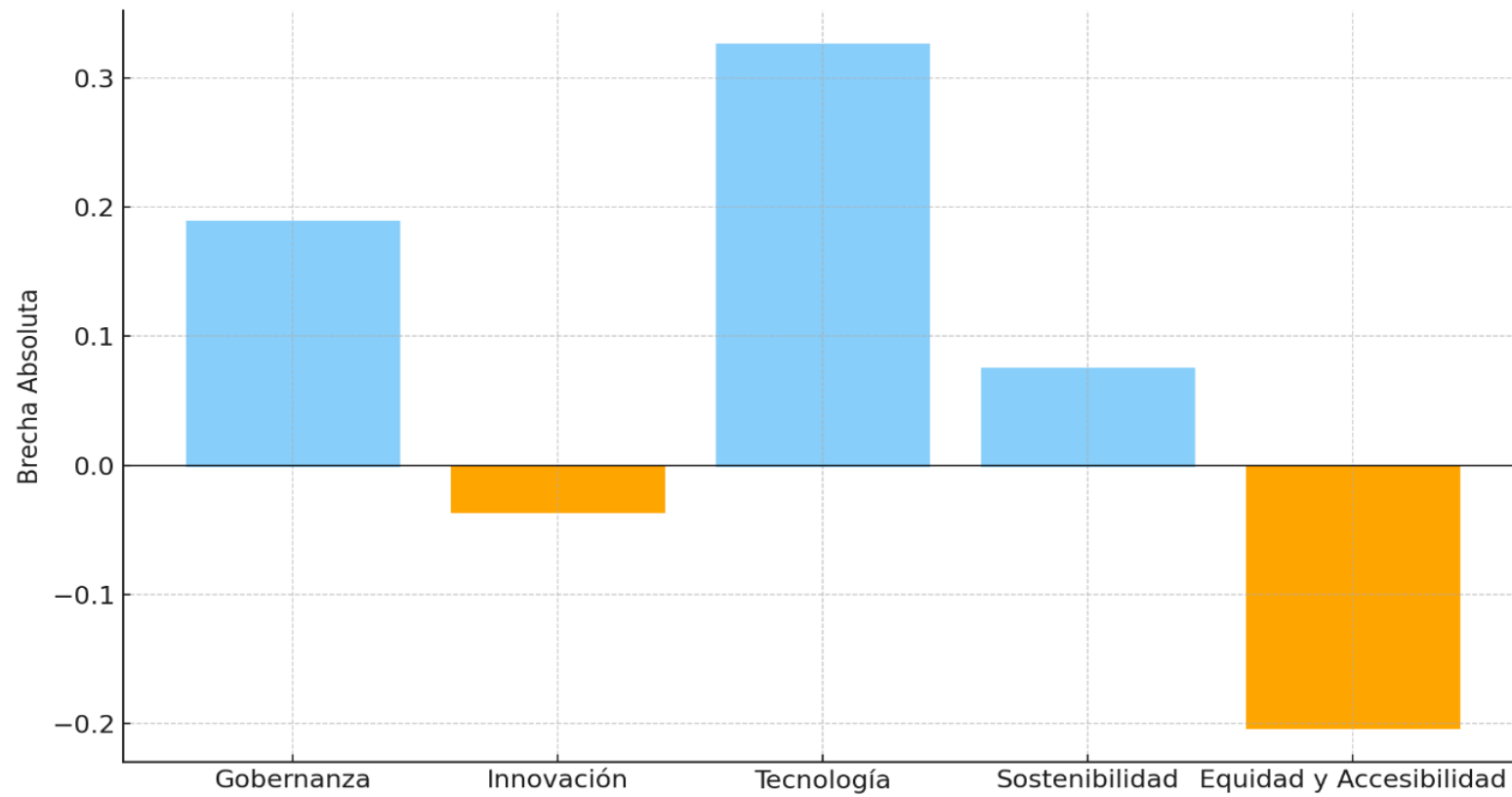
La dimensión de tecnología es la que presenta la mayor brecha promedio, con una diferencia absoluta media de 0,326 puntos y una brecha relativa del 56,6 %, lo que indica que más de la mitad de los valores alcanzados por Quito no se replican en Cuenca en este ámbito. La dimensión de gobernanza presenta una brecha relativa del 33,3 %, lo que evidencia diferencias importantes en la gestión y planificación institucional del turismo.

En contrapartida, la dimensión de equidad y accesibilidad muestra una brecha negativa, con Cuenca obteniendo mejores resultados que Quito

en este ámbito. Este resultado sugiere que Cuenca ha avanzado de manera significativa en políticas de accesibilidad e inclusión, a pesar de su rezago en otros aspectos.

Finalmente, la dimensión de innovación, competitividad y promoción presenta una brecha promedio casi nula en términos absolutos, aunque con una dispersión importante en términos relativos. Esto sugiere un comportamiento equilibrado en la mayoría de los indicadores, pero con áreas específicas en las que persisten diferencias relevantes.

Figura 1. Brecha promedio por dimensión (Quito azul/Cuenca naranja)



Propuesta de líneas estratégicas para la transición de Quito y Cuenca hacia destinos turísticos inteligentes

La transición hacia un modelo DTI exige un enfoque estratégico diferenciado para cada territorio, basado en sus niveles de desempeño, brechas estructurales y capacidades informativas. A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico previo, este apartado presenta recomendaciones específicas para Quito y Cuenca, estructuradas según las cinco dimensiones del modelo DTI diseñado para Ecuador: gobernanza, innovación, competitividad y promoción, tecnología, sostenibilidad y equidad y accesibilidad. El objetivo es orientar la transformación inteligente de ambas ciudades mediante estrategias alineadas con sus fortalezas y desafíos, promoviendo un desarrollo más equilibrado, resiliente e inclusivo en el marco de la gestión turística contemporánea.

Quito debe actuar estratégicamente para reducir su dependencia tecnológica y construir una gobernanza sólida, participativa y orientada a la planificación de largo plazo. La inversión futura debe diversificarse, fortaleciendo la innovación y la sostenibilidad sin perder su liderazgo digital.

Cuenca, por su parte, presenta un alto potencial aún no plenamente aprovechado. Su baja redundancia informativa permite afinar estrategias con impacto real. En este sentido, debe enfocarse en cerrar las brechas tecnológicas y de gobernanza, transformando sus fortalezas en sostenibilidad y accesibilidad en vectores de competitividad internacional.

QUITO:

Estrategias para consolidar y equilibrar su desarrollo como DTI

Gobernanza

- Fortalecer la coordinación institucional multinivel, fomentando la creación de un ente de gobernanza participativa que integre a actores públicos, privados y comunitarios.
- Desarrollar políticas públicas de turismo basadas en evidencia, mediante la incorporación sistemática de datos en la planificación estratégica.
- Descentralizar las capacidades de gestión, mejorando los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en la toma de decisiones.
- Revisar la normativa municipal para incorporar principios de turismo inteligente —seguridad digital, protección de datos y licencias de plataformas, entre otros— y garantizar su alineación con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).

- Implementar un plan integral de seguridad turística que incluya patrullajes en zonas de alta afluencia, cámaras de videovigilancia con analítica predictiva y brigadas móviles de asistencia al turista, en coordinación con el ECU-911.
- Establecer un marco normativo integral para la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa en el sector turístico, que garantice estándares de calidad, asegure su contribución fiscal y favorezca la complementariedad con la oferta hotelera y otros tipos de alojamiento, evitando desequilibrios y promoviendo la diversificación de los ingresos locales.

Innovación, competitividad y promoción

- Reforzar la integración de la innovación en el tejido empresarial turístico, especialmente en las pymes, a través de programas de innovación abierta y laboratorios de productos turísticos.
- Impulsar campañas de promoción digital más segmentadas e interactivas, mediante el uso de tecnologías de IA para mejorar la personalización de contenidos.
- Fomentar la formación en capacidades digitales y creativas, tanto en el sector público como en el privado.
- Vincular el turismo con las industrias creativas —música, gastronomía y artes— a través de festivales y eventos híbridos que impulsen la competitividad y prolonguen la estancia media.

- Desarrollar productos y eventos gastronómicos distintivos, que integren rutas temáticas, experiencias inmersivas y festivales, preferentemente de alcance internacional.

Tecnología

- Diversificar el enfoque tecnológico, reduciendo la dependencia del desarrollo digital mediante la incorporación de tecnologías emergentes con menor redundancia —por ejemplo, blockchain o IoT aplicado a la movilidad turística—.
- Evaluar y depurar los indicadores tecnológicos actuales, eliminando solapamientos y maximizando la eficiencia informativa en la medición.
- Garantizar la interoperabilidad de los sistemas turísticos, favoreciendo la creación de un ecosistema digital abierto, escalable y con gobernanza de datos compartida.
- Promover proyectos piloto de turismo inmersivo con realidad aumentada, con el fin de descongestionar sitios patrimoniales y redistribuir la demanda hacia barrios periféricos, contribuyendo así a reducir la presión sobre el centro histórico.
- Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja sitios web, aplicaciones y sistemas de reservas frente a ciberataques, mediante auditorías periódicas y certificaciones de «Destino Digital Seguro» para las empresas turísticas.

- Impulsar campañas de alfabetización digital dirigidas a turistas y empresarios, orientadas a la prevención de fraudes en línea en reservas y compras.
- Construir la marca «Quito, destino gastronómico» en mercados nacionales e internacionales, aprovechando canales digitales y redes especializadas.

Sostenibilidad

- Transitar hacia un modelo de turismo regenerativo, que no solo minimice impactos, sino que contribuya activamente a la restauración de ecosistemas y culturas locales.
- Implementar mecanismos de gestión adaptativa frente al cambio climático, con indicadores específicos de resiliencia turística.
- Integrar criterios de sostenibilidad en toda la cadena de valor, mediante certificaciones que incorporen también criterios sociales y culturales.
- Desarrollar programas de economía circular que involucren a empresas y residentes —reciclaje, reducción de plásticos y tratamiento de aguas residuales— en zonas turísticas y en áreas naturales como el Chocó Andino.
- Fortalecer las rutas rurales —Ruta Escondida y rutas agroturísticas— para diversificar el destino, redistribuir los beneficios eco-

nómicos y conservar paisajes culturales.

- Promover un programa de incentivos para prácticas de turismo gastronómico que tenga como ejes la trazabilidad de los productos locales, el comercio justo, la reducción del desperdicio y de la huella de carbono.

Equidad y accesibilidad

- Desarrollar una política integral de accesibilidad universal en museos, espacios públicos y transporte, que trascienda la dimensión física e incorpore aspectos digitales, sensoriales y cognitivos.
- Fortalecer la equidad territorial en la distribución de los flujos turísticos, incentivando el desarrollo de zonas menos visitadas y mejorando su conectividad.
- Implementar estrategias de inclusión laboral, especialmente para mujeres, personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad.
- Apoyar emprendimientos de turismo comunitario y proyectos inclusivos que incorporen a poblaciones indígenas, personas mayores y personas con discapacidad.
- Promover tarifas diferenciadas para residentes y programas de turismo social para grupos en situación de vulnerabilidad en museos, espacios públicos y sistemas de transporte.



CUENCA: Estrategias para cerrar brechas y acelerar su transición a DTI

Gobernanza

- Establecer un plan estratégico de turismo inteligente alineado con el Plan de Desarrollo Urbano de Cuenca, que incluya indicadores claros y metas a 2030 para mejorar la coherencia entre movilidad, patrimonio y turismo.
- Modernizar la estructura de gobernanza turística, mediante la creación de un ente de gestión con competencias definidas, presupuesto propio y visión estratégica de largo plazo.
- Incorporar mecanismos de planificación colaborativa que articulen los intereses de actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil.
- Poner en marcha un sistema de inteligencia turística que recopile, procese y analice datos para apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.
- Establecer un marco normativo específico que permita la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa, garantizando calidad, seguridad y contribución fiscal, diversificando los ingresos locales y complementando la oferta hotelera y otros tipos de alojamiento sin generar desequilibrios.

- Crear un protocolo de seguridad turística patrimonial que integre vigilancia preventiva, puntos de atención rápida y formación específica para guías, hoteleros y transportistas en prevención de delitos vinculados con la actividad turística.

Innovación, competitividad y promoción

- Potenciar el talento local y la cocreación, articulando alianzas entre universidades, centros de investigación y emprendedores para desarrollar soluciones innovadoras —sensores IoT y productos turísticos experienciales, entre otras—.
- Crear un clúster de innovación turística, mediante alianzas entre administración, universidad y empresa que impulsen nuevos productos, procesos y modelos de negocio.
- Reforzar la marca ciudad y su posicionamiento diferencial, mediante una narrativa que integre cultura, sostenibilidad y calidad de vida.
- Fomentar la economía creativa y la artesanía, apoyando laboratorios de diseño y oficios —tejidos, cerámica y orfebrería— e integrando estos saberes en experiencias turísticas para mejorar la competitividad del destino.

- Aunar esfuerzos entre el sector público, el sector privado y la academia para crear experiencias gastronómicas distintivas y promocionarlas en mercados clave mediante campañas digitales de alto impacto.

Tecnología

- Cerrar las brechas tecnológicas críticas, priorizando los cinco indicadores en los que Cuenca presenta una diferencia del 100 % respecto de Quito.
- Invertir en infraestructura digital básica, mejorando la cobertura de banda ancha.
- Desplegar redes de sensores en sitios turísticos para medir la afluencia, la calidad del aire y el uso de recursos, integrando los datos en el sistema de inteligencia turística.
- Impulsar la formación y la adopción tecnológica entre los actores locales —sistemas de reservas, pagos digitales y marketing en línea— mediante programas de alfabetización digital turística.
- Conectar, en una plataforma digital única, restaurantes, mercados, productores y rutas gastronómicas, con estándares de calidad y sostenibilidad, para atraer visitantes y ofrecer experiencias personalizadas.



- Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja sitios web, aplicaciones y sistemas de reservas frente a ciberataques, mediante auditorías periódicas y certificaciones de «Destino Digital Seguro» para las empresas turísticas.
- Impulsar campañas de alfabetización digital dirigidas a turistas y empresarios, orientadas a la prevención de fraudes en línea en reservas y compras.

Sostenibilidad

- Aprovechar la solidez informativa de esta dimensión para generar productos turísticos sostenibles que integren paisaje, cultura y comunidad.
- Implementar un sistema de indicadores de impacto ambiental y sociocultural del turismo, con monitoreo periódico y publicación transparente a través del sistema de inteligencia turística.
- Promover la movilidad sostenible para turistas y residentes, mediante rutas peatonales, cicloturismo y transporte público ecoeficiente.
- Potenciar circuitos rurales en parroquias como Victoria del Portete, Turi o Tarqui, integrando experiencias de agroturismo y gastronomía, y fortaleciendo las capacidades locales para gestionar los flujos de visitantes.

- Reforzar los programas de conservación del centro histórico y de los paisajes rurales circundantes, así como promover certificaciones de turismo sostenible para alojamientos y operadores.
- Desarrollar iniciativas de reutilización de aguas grises en hoteles y restaurantes, e incentivar la reducción de plásticos y la valorización de residuos mediante alianzas con empresas de reciclaje y cooperativas.

Equidad y accesibilidad

- Consolidar los avances en accesibilidad e inclusión social y proyectarlos como una ventaja competitiva diferenciadora del destino Cuenca.
- Diseñar itinerarios accesibles según distintos perfiles de vulnerabilidad —edad, discapacidad o idioma—, integrando herramientas digitales inclusivas.
- Extender la equidad al ámbito de la gobernanza y la participación, promoviendo el liderazgo femenino y juvenil en el desarrollo turístico.
- Apoyar iniciativas de turismo comunitario gestionadas por mujeres, pueblos indígenas y comunidades rurales, mediante programas de capacitación en hospitalidad, tecnología y marketing.

- Crear una plataforma única de información turística accesible — sitio web y aplicación— con contenidos multilingües y adaptados a distintas necesidades.
- Las estrategias propuestas se basan en la evidencia de que la transformación.

Las estrategias propuestas se basan en la evidencia de que la transformación turística inteligente debe ser transversal, participativa y orientada a la sostenibilidad. La implementación de estas recomendaciones contribuirá a que ambas ciudades consoliden su transición hacia un modelo DTI y mejoren la experiencia tanto de residentes como de visitantes.

Quito ya cuenta con la distinción DTI, otorgada por SEGITTUR en enero de 2025, y destaca por su fortaleza tecnológica; sin embargo, necesita equilibrar su modelo mediante el fortalecimiento de la gobernanza, la innovación y la accesibilidad. Cuenca, por su parte, exhibe un desarrollo más equilibrado y un mayor énfasis en gobernanza y sostenibilidad, aunque su rezago tecnológico y su bajo aporte en innovación limitan su competitividad.

Validación científica de las líneas estratégicas propuestas

Para la validación científica de las líneas estratégicas propuestas, se optó por el uso del método Delphi, cuya utilización en la investigación en turismo cuenta ya con un amplio desarrollo. Se trata de una técnica prospectiva de obtención de información cualitativa o subjetiva, pero relativamente precisa en contextos de información imperfecta, fruto de la combinación del conocimiento y la experiencia de expertos en diversos campos, de una forma que tiende hacia el consenso de opiniones sobre efectos futuros específicos, cuantificando estadísticamente, a su vez, dichas opiniones mediante medidas como la media, la mediana y los cuartiles. Su origen se basa en la tradicional idea de que «n» cabezas valen más que una.

Metodología: características de la muestra y variables estadísticas utilizadas

El método Delphi (Naisola-Ruiter et al., 2022; Yoopetch et al., 2023; de Paula Aguiar-Barbosa y Chim-Miki, 2024) es aplicable cuando resulta necesario contrastar y combinar argumentos y opiniones individuales para llegar a decisiones que no pueden asumirse de manera unilateral. Se concibe como una técnica para afrontar la resolución de

problemas complejos, en los que es preciso contar con el conocimiento de expertos capaces de generar ideas de forma intensa y cualificada. El éxito de la aplicación de este método de investigación depende, en todo caso —como sucede con cualquier técnica de grupo—, de los componentes del panel y de quienes lo conducen; además, el proceso resulta adecuado cuando los temas investigados remiten más a juicios subjetivos que a técnicas analíticas precisas.

Su aproximación básica consiste en recoger las opiniones de expertos de forma anónima mediante cuestionario, analizarlas y volver a remitirles un nuevo cuestionario que contenga una explotación previa de los resultados de la primera información recabada, para que puedan modificar su opinión si lo estiman conveniente —retroalimentación controlada—. El procedimiento se repite en sucesivas rondas —habitualmente dos— hasta que se refinan las respuestas y se alcanza una convergencia en torno a una serie de sucesos. La idea nuclear es que el conocimiento grupal es mejor que el de un solo experto en áreas donde la información exacta no se encuentra disponible. El método sustituye el debate y la interpelación directa por un programa secuencial de interrogaciones individuales a un panel de expertos. Sus rasgos más sobresalientes son el anonimato, la retroalimentación, la respuesta grupal y la tendencia al consenso.

Con base en la experiencia contrastada en la literatura revisada para este trabajo, se estableció que el grupo de expertos que debía participar en este análisis Delphi estuviera conformado, para el ámbito regional y nacional, por: 1) profesores universitarios vinculados con la investigación en planificación y gestión turística; 2) técnicos cualificados de las administraciones públicas de ambas ciudades; 3) miembros de instituciones y/u organismos, públicos y privados, relacionados con la planificación y gestión turística; y 4) profesionales del ámbito de la consultoría y de empresas privadas con experiencia en planificación y gestión turística. En todo caso, se estableció como condición sine qua non la existencia de una estrecha vinculación entre la actividad profesional, institucional y/o investigadora de los expertos invitados a colaborar y los temas objeto de estudio. En consecuencia, el criterio seguido para la selección de los expertos se basó en su conocimiento y relación directa con la planificación y gestión de destinos turísticos.

El grupo de expertos quedó configurado con una composición relativamente homogénea, integrada por 28 profesores universitarios, 3 técnicos cualificados de las administraciones públicas, 8 miembros de instituciones y/u organismos, públicos o privados, y 5 profesionales del ámbito de la consultoría y de empresas privadas.

El cuestionario fue cargado en Google Forms y enviado a todos los expertos a través de correo electrónico, explicándoles claramente los objetivos del estudio, así como las razones por las que era importante contar con su opinión. Igualmente, se garantizó el carácter anónimo de las respuestas. Aunque el desarrollo del proceso se realizó por correo electrónico, la motivación de los expertos para responder el cuestionario fue reforzada

en sucesivas ocasiones mediante llamadas telefónicas.

De los cuestionarios remitidos —44 en total— en la primera ronda, se recibieron cumplimentados 36: 5 profesionales del ámbito de la consultoría y empresas privadas, 4 técnicos cualificados de las administraciones públicas, 23 profesores universitarios y 4 miembros de instituciones y/u organismos, públicos o privados. Seguidamente, se inició un proceso de tabulación de los datos, análisis de los resultados y transcripción a un documento final. Las conclusiones fueron remitidas a los expertos, junto con un segundo cuestionario que recogía, de forma organizada y sistematizada, las respuestas recibidas en la primera ronda.

Este segundo cuestionario fue respondido por 29 expertos —del total de 36 a los que se envió—: 3 profesionales del ámbito de la consultoría y empresas privadas, 3 técnicos cualificados de las administraciones públicas, 19 profesores universitarios y 4 miembros de instituciones y/u organismos, públicos o privados. Dado el aceptable grado de consenso alcanzado, que ya se advertía en los resultados de la primera ronda, se decidió poner fin al proceso.

El número final de expertos que participó en este proceso es más que aceptable, tanto por el alto grado de conocimiento que, a priori, se suponía a quienes fueron invitados a participar en calidad de expertos —y que quedó efectivamente demostrado durante el proceso— como por la calidad de las opiniones emitidas.

El tratamiento estadístico de los cuestionarios se realizó utilizando el software SPSS. Para cada uno de los ítems propuestos se utilizaron, como

medidas de tendencia central, la media aritmética y la mediana (Q_2), esta última la más empleada para opiniones en grupos. Este dato ocupa el valor central de la distribución; es decir, concentra el 50 % de las respuestas de los participantes, por lo que significa que tiene tantos valores superiores como inferiores, una vez ordenados todos los elementos de la población o de la muestra. Se trata de una medida útil cuando la media aritmética se ve excesivamente distorsionada por la existencia de valores extremos.

Como medidas de dispersión se utilizaron la desviación típica y el recorrido intercuartílico (Q_3-Q_1). Esta última medida es la más utilizada en la mayoría de los estudios Delphi, pues, cuanto menor sea el recorrido, mayor será la estabilidad de las respuestas y la coincidencia de opiniones. Su reducción en rondas sucesivas del proceso muestra la aproximación hacia el acuerdo o consenso entre los expertos, hecho que asegura la objetividad y la calidad de los resultados.

Como en el cuestionario utilizado para validar científicamente el sistema de indicadores, la medida empleada para evaluar la significación estadística del acuerdo de los expertos fue el coeficiente de variación de Pearson, que expresa el cociente entre la desviación típica y la media aritmética. Así, a mayor V_x , mayor heterogeneidad de las opiniones de los expertos.

Análisis de resultados y discusión

Se incluye a continuación un exhaustivo análisis de los resultados obtenidos en esta parte del estudio, tanto en primera como en segunda

ronda, para las ciudades de Quito y Cuenca. Además, se realiza una discusión de los resultados, justificando su validez y fiabilidad, y planteando algunas recomendaciones finales.

Resultados y discusión de la ciudad de Quito

• Nivel general de consenso en la primera ronda

En la primera ronda del método Delphi participaron expertos del ámbito profesional, académico e institucional vinculados al desarrollo del turismo en Quito, con el propósito de validar y priorizar las estrategias orientadas a impulsar la transformación de la ciudad en un DTI. El análisis de los resultados evidencia un nivel de consenso moderado-alto entre los participantes.

En total, se evaluaron 38 ítems relacionados con distintas dimensiones de la gobernanza, la sostenibilidad, la innovación y la digitalización. Los resultados estadísticos globales muestran que los expertos tendieron a valorar de manera positiva y relativamente homogénea los indicadores propuestos, aunque con cierta variabilidad en la intensidad de sus respuestas. Una media cercana a 4,4 en una escala de 1 a 5 refleja una alta aceptación general de los indicadores, mientras que una desviación típica inferior a 1 da cuenta de una dispersión moderada y, en consecuencia, de un nivel razonable de consenso entre los especialistas consultados.

Por su parte, el rango intercuartílico medio de 0,89 confirma la existencia de una convergencia parcial de opiniones, propia de una primera ronda Delphi, en la que todavía persiste un margen de ajuste y alineación conceptual antes de avanzar a la siguiente fase. Finalmente, el coeficiente medio de correlación de 0,22 sugiere una consistencia interna baja-media, algo esperable en esta etapa inicial, en la que los participantes suelen manifestar ciertas diferencias de interpretación que tienden a reducirse progresivamente en rondas posteriores.

En conjunto, los resultados de esta primera ronda permiten afirmar que el grupo de expertos comparte una base inicial de consenso suficientemente sólida como para avanzar hacia la segunda ronda, en la que se prevé una mayor convergencia y estabilidad en las valoraciones, conforme se consolidan los juicios individuales y se fortalece la reflexión colectiva.

Ítems con mayor nivel de consenso en la primera ronda

Del conjunto de 38 ítems evaluados, se identifican los diez ítems que han alcanzado el mayor nivel de consenso entre los expertos en la primera ronda del análisis Delphi. Para determinarlo, se han considerado fundamentalmente dos parámetros estadísticos:

- ✓ La desviación típica (σ), que refleja el grado de dispersión de las respuestas (a menor valor, mayor consenso).
- ✓ El rango intercuartílico (Q_3-Q_1), que mide la amplitud del 50% central de las valoraciones (a menor rango, mayor concentración de juicios).

En caso de empate, se ha priorizado la mayor media aritmética ($x\sigma$) como indicador de acuerdo positivo.



Tabla 12. Ítems con mayor nivel de consenso en la primera ronda (Quito)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3–Q1
Desarrollar políticas públicas de turismo basadas en evidencia, mediante la incorporación sistemática de datos en la planificación estratégica.	4,75	0,72	0,00
Desarrollar una política integral de accesibilidad universal (museos, espacios públicos y transporte), que trascienda la dimensión física e incorpore aspectos digitales, sensoriales y cognitivos.	4,56	0,80	1,00
Fomentar la formación en capacidades digitales y creativas, tanto en el sector público como en el privado.	4,72	0,80	0,00
Revisar la normativa municipal para incorporar principios de turismo inteligente (seguridad digital, protección de datos, licencias de plataformas, etc.) y garantizar la alineación con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).	4,61	0,83	0,25
Desarrollar programas de economía circular que involucren a empresas y residentes (reciclaje, reducción de plásticos, tratamiento de aguas residuales) en zonas turísticas y áreas naturales como el Chocó Andino.	4,58	0,86	0,25
Implementar un Plan Integral de Seguridad Turística que incluya patrullajes en zonas de alta afluencia, cámaras de videovigilancia con analítica predictiva y brigadas móviles de asistencia al turista, en coordinación con el ECU-911.	4,44	0,86	1,00
Desarrollar campañas de alfabetización digital para turistas y empresarios sobre prevención de fraudes online en reservas y compras.	4,22	0,89	1,00
Promover (museos, espacios públicos y transporte) tarifas diferenciadas para residentes y programas de turismo social para grupos vulnerables.	4,36	0,89	1,00
Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja webs, apps y sistemas de reservas frente a ciberataques, estableciendo auditorías periódicas y certificaciones “Destino Digital Seguro” para empresas turísticas.	4,61	0,89	0,00
Vincular el turismo con las industrias creativas (música, gastronomía y artes) a través de festivales y eventos híbridos que impulsen la competitividad y alarguen la estancia media.	4,44	0,90	1,00



Los ítems con mayor consenso presentan valores de desviación típica inferiores a 0,90 y rangos intercuartílicos iguales o inferiores a 1, lo que evidencia una convergencia de juicios entre los expertos. Además, todos los indicadores seleccionados registran medias superiores a 4,2, lo que refleja un alto grado de aceptación. Destacan tres ítems con un consenso prácticamente total ($Q3-Q1 = 0,00$) y con mediana máxima (5,0):

- ✓ Desarrollar políticas públicas de turismo basadas en evidencia científica.
- ✓ Fomentar la formación en capacidades digitales para la gestión turística.
- ✓ Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística.

Estos resultados muestran una coincidencia clara del panel en torno a la necesidad de fortalecer la gobernanza basada en datos, la digitalización y la seguridad, pilares esenciales en la transición de Quito hacia un modelo de destino turístico inteligente.

Ítems con menor nivel de consenso en la primera ronda

De manera complementaria al análisis anterior, se identifican los diez ítems que registraron el menor nivel de consenso entre los expertos en la primera ronda del estudio Delphi. Para su selección, se consideraron los valores más elevados de desviación típica (σ) y de rango intercuartílico ($Q3-Q1$), indicadores que reflejan una mayor dispersión y heterogeneidad en las valoraciones.

Tabla 13. Ítems con menor nivel de consenso en la primera ronda (Quito)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Promover proyectos piloto de turismo inmersivo con realidad aumentada para descongestionar sitios patrimoniales y redistribuir la demanda hacia barrios periféricos, contribuyendo a reducir la presión sobre el centro histórico.	4,03	1,12	2,00
Construir la marca “Quito destino gastronómico”, en mercados nacionales internacionales, aprovechando canales digitales y redes especializadas.	4,03	1,12	2,00
Descentralizar capacidades de gestión, mejorando los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en la toma de decisiones.	4,17	1,09	1,00
Reforzar la integración de la innovación en el tejido empresarial turístico, especialmente en pymes, a través de programas de innovación abierta y laboratorios de productos turísticos.	4,25	1,09	1,00
Integrar criterios de sostenibilidad en toda la cadena de valor, con certificaciones que incluyan también criterios sociales y culturales.	4,33	1,08	1,00
Apoyar emprendimientos de turismo comunitario y proyectos que incorporen a poblaciones indígenas, personas mayores y personas con discapacidad.	4,31	1,05	1,00
Transitar hacia un modelo de turismo regenerativo, que no solo minimice impactos, sino que contribuya activamente a restaurar ecosistemas y culturas locales.	4,39	1,03	1,00
Promover un programa de incentivos para prácticas de turismo gastronómico que tengan como eje la trazabilidad de productos locales, el comercio justo, la reducción de desperdicio y la huella de carbono.	4,39	1,03	1,00
Fortalecer la coordinación institucional multinivel, fomentando la creación de un ente de gobernanza participativa que integre actores públicos, privados y comunitarios.	4,39	1,01	1,00
Implementar mecanismos de gestión adaptativa ante el cambio climático, con indicadores específicos de resiliencia turística.	4,39	1,01	1,00

Los ítems anteriores presentan valores de desviación típica superiores a 1,0 y rangos intercuartílicos entre 1,0 y 2,0, lo que evidencia una dispersión considerable en las respuestas del panel. Esto indica que los expertos no alcanzaron un consenso sólido respecto de la prioridad o relevancia de estas acciones en el marco de un destino turístico inteligente (DTI).

Entre los ítems con menor nivel de consenso destacan dos propuestas que registran el rango intercuartílico más alto (2,0):

- Promover proyectos piloto de turismo inmersivo y experiencias XR.
- Construir la marca “Quito destino gastronómico”.

Ambas iniciativas, aunque reciben una valoración positiva —con medias cercanas a 4,0—, generan divergencias significativas en su apreciación, posiblemente debido a su carácter innovador y transversal, así como a su dependencia de recursos tecnológicos o de estrategias de posicionamiento en el mercado.

En conjunto, estos resultados muestran que el menor consenso tiende a concentrarse en temas emergentes o de proyección estratégica, sobre los cuales persisten diferencias en torno a su viabilidad, su impacto potencial o su grado de alineación con las capacidades actuales de la ciudad.

• **Evolución del consenso en la segunda ronda**

En la segunda ronda del análisis Delphi, el grupo de expertos volvió a valorar los ítems tomando en consideración los resultados y niveles de dispersión observados en la primera fase. Este proceso de realimentación permitió contrastar opiniones, revisar las valoraciones iniciales y favorecer una mayor homogeneidad en los juicios emitidos. Los estadísticos globales de esta segunda ronda se recogen en la Tabla 14.



Tabla 14. Estadísticos globales de la segunda ronda (Quito)

Estadístico	Valor medio
Media global	4,59
Desviación estándar media	0,70
Coefficiente de variación medio	15,38%
Ítems con $\sigma < 0,8$ (alto consenso)	62,07%
Ítems con $\sigma > 1,0$ (alto desacuerdo)	3,45%

Los resultados evidencian una mejora en la convergencia de las valoraciones con respecto a la primera ronda. En efecto, la media global pasó de 4,39 a 4,59, al tiempo que se observó una reducción significativa en la dispersión general de las respuestas. Por su parte, el coeficiente de variación de 15,38 % confirma un nivel de consenso moderado-alto, característico de una fase de consolidación de opiniones dentro de los procesos Delphi.

Desde una perspectiva interpretativa, esta segunda iteración permitió reducir las discrepancias detectadas en los ítems más controvertidos y reforzar la coherencia de las valoraciones en torno a los indicadores mejor posicionados. Esto se traduce en una estabilización progresiva del consenso y pone de manifiesto la eficacia del método Delphi para articular perspectivas expertas diversas en torno a un marco común de interpretación.

En conjunto, los resultados de la segunda ronda confirman que el panel alcanzó un grado de consenso maduro y sostenido, expresado en valoraciones más consistentes y en una clara alineación respecto de las prioridades estratégicas que deberían orientar la transición de Quito hacia un modelo integral de destino turístico inteligente.

Ítems con mayor nivel de consenso en la segunda ronda

Del total de ítems valorados en la segunda ronda del método Delphi, se identificaron los diez indicadores que alcanzaron el mayor grado de consenso entre los expertos. Para su selección, se consideraron principalmente los valores más bajos de desviación típica (σ) y de rango intercuartílico (Q3-Q1), complementados por la media aritmética (\bar{x}) como indicador de aceptación positiva.

Tabla 15. Ítems con mayor nivel de consenso en la segunda ronda (Quito)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Revisar la normativa municipal para incorporar principios de turismo inteligente (seguridad digital, protección de datos, licencias de plataformas, etc.) y garantizar la alineación con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).	4,76	0,43	0
Impulsar campañas de promoción digital más segmentadas e interactivas, utilizando tecnologías de IA para mejorar la personalización de contenidos.	4,79	0,48	0
Desarrollar políticas públicas de turismo basadas en evidencia, mediante la incorporación sistemática de datos en la planificación estratégica.	4,79	0,48	0
Garantizar la interoperabilidad de los sistemas turísticos, favoreciendo la creación de un ecosistema digital abierto, escalable y con gobernanza de datos compartida.	4,79	0,48	0
Fomentar la formación en capacidades digitales y creativas, tanto en el sector público como en el privado.	4,72	0,52	0
Desarrollar programas de economía circular que involucren a empresas y residentes (reciclaje, reducción de plásticos, tratamiento de aguas residuales) en zonas turísticas y áreas naturales como el Chocó Andino.	4,72	0,58	0
Fortalecer la coordinación institucional multinivel, fomentando la creación de un ente de gobernanza participativa que integre actores públicos, privados y comunitarios.	4,72	0,58	0
Vincular el turismo con las industrias creativas (música, gastronomía y artes) a través de festivales y eventos híbridos que impulsen la competitividad y alarguen la estancia media.	4,69	0,59	0
Fortalecer las rutas rurales (Ruta Escondida, rutas agroturísticas) para diversificar el destino, redistribuir los beneficios económicos y conservar paisajes culturales.	4,69	0,59	0
Implementar mecanismos de gestión adaptativa ante el cambio climático, con indicadores específicos de resiliencia turística.	4,66	0,84	0



Los ítems mejor valorados en la segunda ronda presentan niveles muy altos de consenso ($\sigma < 0,9$ y $Q3-Q1 \leq 1,0$), acompañados, en la mayoría de los casos, de medias superiores a 4,5. Este patrón estadístico evidencia una consolidación clara de las valoraciones positivas, especialmente en torno a medidas relacionadas con la gobernanza inteligente, la interoperabilidad de sistemas y la infraestructura digital.

Seis de los diez ítems registran un rango intercuartílico nulo ($Q3-Q1 = 0,0$), lo que refleja unanimidad o una coincidencia casi total entre los expertos en las puntuaciones otorgadas. Este nivel de estabilidad confirma que el panel alcanzó un acuerdo firme sobre la importancia estratégica de fortalecer las bases tecnológicas, normativas e institucionales para la gestión del turismo inteligente en Quito.

En conjunto, estos resultados ponen de manifiesto una madurez significativa del consenso experto, centrada en la necesidad de consolidar estructuras de inteligencia turística, promover una digitalización transversal y garantizar la interoperabilidad como pilares fundamentales del modelo de destino turístico inteligente.

Ítems con menor nivel de consenso en la segunda ronda

De manera complementaria, se identifican los diez ítems que registraron el menor nivel de consenso entre los expertos en la segunda ronda del análisis Delphi. Para su selección, se consideraron los valores más altos de desviación típica (σ) y de rango intercuartílico ($Q3-Q1$), indicadores que reflejan una mayor dispersión y heterogeneidad en las valoraciones emitidas por el panel.

Tabla 16. Ítems con menor nivel de consenso en la segunda ronda (Quito)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Construir la marca “Quito destino gastronómico”, en mercados nacionales internacionales, aprovechando canales digitales y redes especializadas.	4,10	1,03	1
Reforzar la integración de la innovación en el tejido empresarial turístico, especialmente en pymes, a través de programas de innovación abierta y laboratorios de productos turísticos.	4,52	0,93	1
Descentralizar capacidades de gestión, mejorando los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en la toma de decisiones.	4,41	0,93	1
Apoyar emprendimientos de turismo comunitario y proyectos que incorporen a poblaciones indígenas, personas mayores y personas con discapacidad.	4,55	0,89	1
Promover un programa de incentivos para prácticas de turismo gastronómico que tengan como eje la trazabilidad de productos locales, el comercio justo, la reducción de desperdicio y la huella de carbono.	4,59	0,85	1
Promover proyectos piloto de turismo inmersivo con realidad aumentada para descongestionar sitios patrimoniales y redistribuir la demanda hacia barrios periféricos, contribuyendo a reducir la presión sobre el centro histórico.	4,38	0,81	1
Evaluar y depurar los indicadores tecnológicos actuales, eliminando solapamientos y maximizando la eficiencia informativa en la medición.	4,45	0,81	1
Diversificar el enfoque tecnológico, reduciendo la dependencia del desarrollo digital mediante la incorporación de tecnologías emergentes con menor redundancia (p.ej., blockchain, IoT en movilidad turística).	4,45	0,77	1
Implementar estrategias de inclusión laboral, especialmente para mujeres, personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad.	4,48	0,68	1
Desarrollar campañas de alfabetización digital para turistas y empresarios sobre prevención de fraudes online en reservas y compras.	4,34	0,54	1

Los ítems que presentan menor consenso en esta segunda ronda se caracterizan por valores de desviación típica relativamente más altos y por rangos intercuartílicos más amplios, lo que evidencia una mayor dispersión en las respuestas y diferencias sustanciales en la percepción de su relevancia. Aunque las medias se mantienen en niveles elevados —superiores a 4 en la mayoría de los casos—, la heterogeneidad de las puntuaciones refleja la persistencia de debates en torno a su viabilidad o prioridad estratégica.

Este tipo de ítems suele vincularse con propuestas emergentes, innovadoras o asociadas a transformaciones estructurales profundas en la gestión del destino, como la implementación de modelos regenerativos, la incorporación de criterios ambientales avanzados o el impulso de proyectos de turismo comunitario y sostenible.

En conjunto, estos resultados confirman que, pese al avance general del consenso en la segunda ronda, persisten ciertos ámbitos de discusión entre los expertos. Lejos de constituir una debilidad, esta situación aporta valor al proceso de toma de decisiones estratégicas, pues permite identificar aquellos temas que requieren mayor debate técnico, contraste de perspectivas y concertación interinstitucional.

- **Comparación entre rondas**

El análisis comparativo entre ambas rondas muestra una evolución positiva del nivel general de consenso, reflejada en el incremento de la media global y en una ligera disminución del coeficiente de variación. Los valores obtenidos a partir de los datos de ambas rondas se presentan en la Tabla 17.

Tabla 17. Comparación entre rondas (Quito)

Aspecto	1ª ronda	2ª ronda	Tendencia
Media global	4,39	4,59	↑ Incremento moderado
Desviación estándar media	0,95	0,70	↓ Reducción significativa
Coeficiente de variación medio	21,73%	15,38%	↓ Mayor estabilidad
Núcleo de consenso ($\sigma < 0,8$)	5,26% de ítems	62,07% de ítems	↑ Incremento muy notable
Ítems con alto desacuerdo ($\sigma > 1,0$)	26,32%	3,45%	↓ Desacuerdo drásticamente reducido

El análisis comparativo entre ambas rondas muestra una evolución positiva del nivel general de consenso, reflejada en el incremento de la media global —de 4,39 a 4,59— y en la disminución significativa del coeficiente de variación, que pasó de 21,73 % a 15,38 %. Estos resultados sugieren una mayor homogeneidad en las valoraciones del panel, especialmente en los ítems relacionados con la gobernanza, la planificación y la inteligencia turística.

Asimismo, el núcleo de consenso estricto ($\sigma < 0,8$) aumentó de manera notable, mientras que la proporción de ítems con alto desacuerdo ($\sigma > 1,0$) se redujo de forma importante. Esto evidencia una disminución efectiva de la dispersión extrema y, por tanto, una mayor estabilidad en los juicios emitidos por los expertos.

En conjunto, la segunda ronda permitió reforzar el consenso en torno a los indicadores estratégicos y de gobernanza, mientras que los ítems de carácter social, rural o vinculados con la sostenibilidad ambiental continuaron generando ciertas divergencias interpretativas o de aplicabilidad práctica. Este comportamiento es habitual en los procesos Delphi, en los que los temas más innovadores o transversales suelen requerir un proceso más prolongado de maduración conceptual antes de alcanzar un consenso pleno.

• Conclusiones

El proceso Delphi desarrollado con expertos del ámbito académico, institucional y empresarial de Quito permitió validar y priorizar un conjunto de indicadores estratégicos para la consolidación del modelo de destino turístico inteligente (DTI). A través de dos rondas sucesivas de consulta estructurada, el panel alcanzó un nivel de consenso moderado-alto, lo que evidencia una evolución favorable en la convergencia de opiniones.

En la primera ronda, el análisis mostró una media global de 4,39 y una desviación típica media de 0,95, resultados que reflejan una alta aceptación general de los indicadores propuestos, aunque con cierta dispersión en torno a los ítems más innovadores o menos desarrollados desde el punto de vista institucional. El núcleo del consenso inicial se concentró en indicadores relacionados con la planificación, la seguridad turística y la digitalización de procesos, mientras que los temas sociales y ambientales presentaron una mayor variabilidad en las valoraciones.

La segunda ronda evidenció un fortalecimiento del consenso. La media global aumentó a 4,59 y el coeficiente de variación se redujo a 15,38 %, lo que confirma una mayor estabilidad y homogeneidad en las respuestas. A ello se suma la disminución del número de ítems con alta dispersión ($\sigma > 1,0$) y la consolidación de valoraciones cercanas a la puntuación máxima en los indicadores clave, lo cual pone de manifiesto el efecto positivo del proceso iterativo de reflexión y ajuste característico del método Delphi.

Desde el punto de vista temático, los resultados destacan la priorización de indicadores vinculados con la gobernanza inteligente, la interoperabilidad tecnológica, la infraestructura digital y la gestión basada en datos. Estos ámbitos constituyen el núcleo de consenso más sólido, lo que revela la madurez alcanzada en el debate técnico sobre la transformación digital del destino y la importancia de sustentar la toma de decisiones en sistemas de inteligencia turística.

En contraste, los indicadores relacionados con la sostenibilidad ambiental, el turismo rural y las dimensiones sociales de la actividad turística registran niveles de consenso relativamente menores. Esto sugiere la necesidad de profundizar la discusión interinstitucional y de fortalecer las capacidades locales para su implementación. Este hallazgo coincide con la literatura científica reciente, que identifica las dimensiones sociales y ecológicas como algunos de los componentes menos desarrollados dentro de los modelos de DTI.

En conjunto, el estudio demuestra que el método Delphi constituye una herramienta eficaz para estructurar la opinión experta y generar conocimiento aplicado en contextos complejos de planificación turística. Los resultados obtenidos aportan una base empírica sólida para orientar la definición de políticas públicas, proyectos y estrategias operativas en el marco de la transición de Quito hacia un DTI sostenible, inclusivo y resiliente.

- **Recomendación final**

A la luz de los resultados obtenidos en las dos rondas del proceso Delphi, se recomienda dar continuidad al trabajo de validación y ajuste de los indicadores DTI mediante una fase complementaria de implementación piloto y contraste empírico en contextos reales de gestión turística en la ciudad de Quito.

El alto nivel de consenso alcanzado en los indicadores relacionados con la gobernanza inteligente, la digitalización y la interoperabilidad de datos sugiere que el destino dispone ya de una base conceptual y técnica suficientemente sólida para avanzar hacia la aplicación práctica de un sistema municipal de inteligencia turística. En este sentido, se propone que los indicadores priorizados funcionen como núcleo operativo para el diseño de un cuadro de mando integral DTI, orientado a la toma de decisiones estratégicas, la evaluación de políticas públicas y la mejora continua del destino.

Asimismo, se recomienda reforzar las líneas de trabajo vinculadas con la sostenibilidad social, el turismo rural y la transición ecológica, ámbitos en los que el consenso entre los expertos fue más limitado. Esto implica promover procesos de coordinación interinstitucional, fortalecer la participación de las comunidades locales e incorporar métricas que permitan medir el impacto real de las acciones sobre el territorio y la ciudadanía.

Finalmente, se sugiere institucionalizar un observatorio DTI para Quito, encargado de mantener actualizado el sistema de indicadores, promover la cooperación entre actores públicos y privados, y garantizar que la transformación digital del turismo se desarrolle bajo principios de sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza participativa. Este enfoque contribuirá a consolidar una visión estratégica de largo plazo, alineada con los ODS y con la agenda de innovación turística del Ecuador.



Resultados y discusión de la ciudad de Cuenca

• Nivel general de consenso en la primera ronda

El análisis de la primera ronda del método Delphi aplicada en Cuenca muestra un nivel de consenso medio-alto entre los expertos participantes. La media global de las valoraciones se sitúa en torno a 4,49 puntos sobre 5, lo que refleja una apreciación favorable de los indicadores propuestos para el modelo de destino turístico inteligente (DTI).

La desviación típica media alcanza un valor de 0,87, lo que indica una dispersión moderada en las respuestas. Este resultado sugiere que, aunque existe un acuerdo generalizado, algunos indicadores suscitan percepciones más diversas, algo esperable en la fase inicial del proceso Delphi. Por su parte, el coeficiente de variación medio se sitúa en torno a 19,5 %, lo que confirma un nivel aceptable de homogeneidad en las valoraciones emitidas.

En términos de consenso específico, el 13,16 % de los ítems presenta una desviación estándar inferior a 0,8, lo que constituye el núcleo de alto consenso, mientras que apenas el 5,26 % muestra un nivel elevado de desacuerdo ($\sigma > 1,0$). Este comportamiento evidencia una base sólida para la segunda ronda, en la que se espera reducir aún más la dispersión y consolidar las coincidencias observadas.

En conjunto, la primera ronda del Delphi aplicado en Cuenca evidencia un nivel general de consenso satisfactorio, con valoraciones mayoritariamente positivas hacia los indicadores del modelo DTI. De manera particular, los ámbitos de sostenibilidad e innovación registran una aceptación más consistente, mientras

que los ítems relacionados con gobernanza y gestión tecnológica concentran una mayor variabilidad y, en consecuencia, un mayor margen de ajuste en la siguiente etapa.

Ítems con mayor nivel de consenso en la primera ronda

El análisis de la primera ronda del método Delphi aplicado en la ciudad de Cuenca revela que los indicadores que alcanzan un mayor nivel de consenso entre los expertos se concentran en torno a la planificación colaborativa, la gestión inteligente de la información, la innovación tecnológica y la accesibilidad turística. Estos resultados ponen de manifiesto una alineación significativa entre las percepciones del panel y los principios estructurales del modelo de destino turístico inteligente.

Los diez ítems con mayor consenso presentan medias superiores a 4,4 puntos sobre 5 y desviaciones típicas inferiores a 0,85, lo que evidencia una convergencia notable en las valoraciones. En particular, los expertos coinciden en subrayar la importancia de implantar sistemas de inteligencia turística que permitan una toma de decisiones basada en datos, así como de fortalecer mecanismos de planificación participativa entre actores públicos, privados y comunitarios.

La presencia reiterada de indicadores vinculados con la sostenibilidad, la accesibilidad universal y la innovación tecnológica refuerza la visión de un modelo de destino orientado a la modernización y a la equidad, sin perder de vista la dimensión cultural y patrimonial que caracteriza a Cuenca.

Tabla 18. Ítems con mayor nivel de consenso en la primera ronda (Cuenca)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Poner en marcha un sistema de inteligencia turística, que recopile, procese y analice datos para apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.	4,81	0,70	0,00
Incorporar mecanismos de planificación colaborativa, que articulen los intereses de actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil.	4,67	0,75	0,25
Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja webs, apps y sistemas de reservas frente a ciberataques, estableciendo auditorías periódicas y certificaciones “Destino Digital Seguro” para empresas turísticas.	4,61	0,79	1,00
Fomentar la economía creativa y la artesanía, apoyando laboratorios de diseño y artesanía (tejidos, cerámica, orfebrería) e integrando estos oficios en experiencias turísticas para mejorar la competitividad del destino.	4,61	0,79	1,00
Diseñar itinerarios accesibles por segmentos de vulnerabilidad (edad, discapacidad, idioma), integrando herramientas digitales inclusivas.	4,50	0,80	1,00
Crear una plataforma única de información turística accesible (web y app) con contenidos multilingües y adaptados a diferentes necesidades.	4,72	0,80	0,00
Implementar un sistema de indicadores de impacto ambiental y sociocultural del turismo, con monitoreo periódico y publicación transparente, a través del sistema de inteligencia turística.	4,64	0,82	0,00
Invertir en infraestructura digital básica, mejorando la cobertura de banda ancha.	4,64	0,82	0,00
Promover la movilidad sostenible para turistas y residentes, con rutas peatonales, cicloturismo y transporte público ecoeficiente.	4,56	0,83	1,00
Desplegar redes de sensores en sitios turísticos para medir afluencia, calidad del aire y uso de recursos; integrando los datos en el sistema de inteligencia turística.	4,47	0,83	1,00



En conjunto, estos resultados evidencian una visión compartida sobre la importancia de la inteligencia turística como eje articulador del modelo de destino turístico inteligente (DTI), así como sobre el papel de la tecnología como herramienta al servicio de la sostenibilidad. Del mismo modo, el consenso alcanzado en torno a la accesibilidad y la movilidad sostenible sugiere una sensibilidad creciente hacia un modelo turístico más inclusivo y respetuoso con el entorno urbano y natural.

Por otra parte, la reducida amplitud intercuartílica (Q_3-Q_1) refuerza la estabilidad de las valoraciones, al confirmar que la mayor parte de las respuestas se concentra en los valores altos de la escala. Este patrón indica que la percepción de los expertos no solo es favorable, sino también consistente, lo que otorga solidez a los resultados obtenidos y orienta la segunda ronda hacia un ajuste más fino de los indicadores mejor valorados.

Ítems con menor nivel de consenso en la primera ronda

El análisis de los ítems con menor nivel de consenso en la primera ronda del método Delphi aplicado en Cuenca revela mayores discrepancias entre los expertos en aquellos indicadores relacionados con la gobernanza turística, la coordinación interinstitucional, la participación ciudadana y la incorporación de tecnologías avanzadas. Estas áreas suelen concentrar divergencias derivadas de distintos enfoques sobre su viabilidad, la disponibilidad de recursos y el grado de madurez institucional del destino.

Los diez ítems con menor consenso presentan desviaciones típicas superiores a 1,0 y rangos intercuartílicos (Q_3-Q_1) elevados, lo que evidencia una dispersión notable en las respuestas. Esto sugiere que, aunque los expertos reconocen la importancia de estos aspectos, persisten diferencias en la valoración de su factibilidad, su prioridad o su nivel actual de implementación dentro del modelo DTI en Cuenca.

Tabla 19. Ítems con menor nivel de consenso en la primera ronda (Cuenca)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Apoyar iniciativas de turismo comunitario gestionadas por mujeres, poblaciones indígenas y comunidades rurales, promoviendo programas de capacitación en hospitalidad, tecnología y marketing.	4,25	1,06	1.0
Reforzar la marca ciudad y su posicionamiento diferencial, con una narrativa que integre cultura, sostenibilidad y calidad de vida.	4,50	1,01	1.0
Extender la equidad a nivel de gobernanza y participación, promoviendo el liderazgo femenino y juvenil en el desarrollo turístico.	4,17	0,99	2.0
Potenciar circuitos rurales de parroquias como Victoria del Portete, Turi o Tarqui, integrando experiencias de agroturismo y gastronomía, y fortaleciendo capacidades locales para gestionar los flujos de visitantes.	4,33	0,97	1.0
Potenciar el talento local y la co-creación, articulando alianzas entre universidades, centros de investigación y emprendedores para desarrollar soluciones innovadoras (sensores IoT, productos turísticos experienciales).	4,47	0,96	1.0
Modernizar la estructura de gobernanza turística, creando un ente de gestión con competencias definidas, presupuesto propio y visión estratégica de largo plazo.	4,42	0,95	1.0
Establecer un marco normativo específico, que permita la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa, garantizando calidad, seguridad y contribución fiscal, diversificando ingresos locales y complementando la oferta hotelera (y de otros tipos) sin generar desequilibrios.	4,42	0,92	1.0
Cerrar las brechas tecnológicas críticas, priorizando los cinco indicadores en los que Cuenca presenta una diferencia del 100% respecto a Quito.	4,39	0,92	1.0
Consolidar los avances en accesibilidad e inclusión social, y proyectarlos como ventaja competitiva diferenciadora del destino Cuenca.	4,31	0,91	1.0
Crear un clúster de innovación turística, con alianzas administración-universidad-empresa que impulsen nuevos productos, procesos y modelos de negocio.	4,44	0,90	1.0

En conjunto, estos resultados evidencian una dispersión significativa de las opiniones expertas, concentrada principalmente en aspectos estratégicos y estructurales. Los indicadores vinculados con la gobernanza y la participación ciudadana muestran un consenso más débil, posiblemente como consecuencia de diferencias en la percepción sobre las capacidades reales de coordinación, articulación y liderazgo institucional del destino.

Por otra parte, los ítems relacionados con la incorporación de tecnologías avanzadas, la formación digital y los instrumentos financieros de incentivo también reflejan divergencias que pueden asociarse a su complejidad técnica, a la disponibilidad presupuestaria y a la sostenibilidad de estas iniciativas en el largo plazo.

La variabilidad estadística observada, tanto en la desviación típica como en la amplitud intercuartílica (Q3-Q1), sugiere que estos indicadores requerirán una revisión más profunda en la segunda ronda, con el fin de clarificar percepciones,

ajustar expectativas y avanzar hacia posiciones más consensuadas en torno a los desafíos que enfrenta Cuenca en su transición hacia un modelo de destino turístico inteligente plenamente operativo.

- **Evolución del consenso en la segunda ronda**

Los resultados de la segunda ronda del método Delphi aplicada en la ciudad de Cuenca reflejan una clara consolidación del consenso entre los expertos en torno a los indicadores del modelo de destino turístico inteligente (DTI). El análisis estadístico de esta fase evidencia un incremento generalizado en las valoraciones, acompañado de una notable reducción en la dispersión de las respuestas. Los estadísticos globales correspondientes a esta segunda ronda se presentan en la Tabla 20.

Tabla 20. Estadísticos globales de la segunda ronda (Cuenca)

Estadístico	Valor medio
Media global	4,70
Desviación estándar media	0,54
Coefficiente de variación medio	11,75%
Ítems con $\sigma < 0,8$ (alto consenso)	96,55%
Ítems con $\sigma > 1,0$ (alto desacuerdo)	0,0%

La media global de las puntuaciones obtenidas en esta segunda ronda asciende a 4,70, lo que evidencia una valoración muy alta de los indicadores considerados. La desviación estándar media se sitúa en 0,54, resultado que muestra una disminución significativa de la variabilidad con respecto a la primera ronda. Por su parte, el coeficiente de variación medio alcanza 11,75 %, lo que confirma un grado de consenso altamente estable entre los participantes.

El núcleo de consenso ($\sigma < 0,8$) abarca el 96,55 % de los ítems, mientras que no se registran indicadores con alto desacuerdo ($\sigma > 1,0$), lo que revela una homogeneidad prácticamente total en las valoraciones. Estos resultados muestran que la segunda ronda permitió afinar las percepciones iniciales, reducir las diferencias entre los expertos y consolidar una visión compartida sobre las prioridades estratégicas para el desarrollo turístico inteligente de Cuenca.

Los avances más significativos se observan en los indicadores relacionados con gobernanza, sostenibilidad y accesibilidad, que en la ronda inicial habían mostrado una mayor dispersión. De forma complementaria, los ámbitos de innovación y digitalización mantienen niveles elevados de consenso, lo que refuerza el posicionamiento de Cuenca como un destino que articula tecnología, inclusión y sostenibilidad en su gestión turística.

En conjunto, la segunda ronda confirma la solidez del proceso Delphi, al reducir la variabilidad de las respuestas y permitir la construcción de un consenso ampliamente compartido entre los expertos. Esta evolución refuerza la coherencia del modelo aplicado y sienta las bases para la validación definitiva de los indicadores del modelo DTI para Cuenca.

Ítems con mayor nivel de consenso en la segunda ronda

En la segunda ronda del método Delphi aplicada en la ciudad de Cuenca se observa un nivel muy alto de coincidencia entre los expertos, lo que refleja la consolidación del consenso alcanzado en torno a los indicadores del modelo DTI. Los ítems mejor valorados destacan por su orientación estratégica, su enfoque tecnológico y su alineación con la sostenibilidad y la accesibilidad del destino.

Los diez ítems con mayor consenso presentan desviaciones típicas inferiores a 0,49 y rangos intercuartílicos (Q3-Q1) nulos, lo que indica una homogeneidad absoluta en las respuestas. Esta concentración estadística evidencia una convergencia clara de criterios en torno a las principales prioridades de actuación para la ciudad.



Tabla 21. Ítems con mayor nivel de consenso en la segunda ronda (Cuenca)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Poner en marcha un sistema de inteligencia turística, que recopile, procese y analice datos para apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.	4,89	0,30	0
Impulsar la formación y adopción tecnológica en los actores locales (sistemas de reservas, pagos digitales y marketing en línea), mediante programas de alfabetización digital turística.	4,86	0,34	0
Conectar en una plataforma digital única, restaurantes, mercados, productores y rutas gastronómicas, con estándares de calidad y sostenibilidad, para atraer visitantes y ofrecer experiencias personalizadas.	4,86	0,34	0
Crear una plataforma única de información turística accesible (web y app) con contenidos multilingües y adaptados a diferentes necesidades.	4,86	0,34	0
Establecer un plan estratégico de turismo inteligente alineado con el Plan de Desarrollo Urbano de Cuenca; incluir indicadores claros y metas a 2030 para mejorar la coherencia entre movilidad, patrimonio y turismo.	4,82	0,37	0
Incorporar mecanismos de planificación colaborativa, que articulen los intereses de actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil.	4,79	0,40	0
Diseñar itinerarios accesibles por segmentos de vulnerabilidad (edad, discapacidad, idioma), integrando herramientas digitales inclusivas.	4,75	0,42	0
Potenciar el talento local y la co-creación, articulando alianzas entre universidades, centros de investigación y emprendedores para desarrollar soluciones innovadoras (sensores IoT, productos turísticos experienciales).	4,79	0,48	0
Modernizar la estructura de gobernanza turística, creando un ente de gestión con competencias definidas, presupuesto propio y visión estratégica de largo plazo.	4,79	0,48	0
Invertir en infraestructura digital básica, mejorando la cobertura de banda ancha.	4,79	0,48	0

Estos resultados reflejan una coincidencia prácticamente unánime en torno a los pilares estratégicos de la gestión turística de Cuenca. Entre ellos destacan la inteligencia turística, la digitalización, la formación tecnológica y la accesibilidad universal, considerados por el panel como componentes esenciales del modelo local de destino turístico inteligente (DTI).

La ausencia de variabilidad intercuartílica ($Q3-Q1 = 0$) confirma que los expertos concentraron sus valoraciones en los niveles más altos de la escala, lo que evidencia una percepción homogénea sobre la relevancia de estos indicadores. En conjunto, estos ítems constituyen el núcleo de máximo consenso del proceso Delphi y consolidan las prioridades que deberían orientar la implementación operativa del modelo DTI en Cuenca.

Ítems con menor nivel de consenso en la segunda ronda

Pese al elevado nivel general de coincidencia alcanzado en la segunda ronda del método Delphi, algunos ítems mantienen un grado de consenso relativamente menor entre los expertos. Estas diferencias no implican un desacuerdo sustancial, sino más bien matices en la percepción sobre la prioridad o la viabilidad práctica de ciertos indicadores dentro del modelo DTI de Cuenca.

Los diez ítems con menor nivel de consenso presentan desviaciones típicas comprendidas entre 0,60 y 0,89 y, aun así, se mantienen por debajo del umbral de desacuerdo ($\sigma > 1,0$). Esto confirma una homogeneidad global elevada, con ligeras divergencias concentradas principalmente en aspectos relacionados con la gobernanza participativa, el desarrollo comunitario y la normativa sectorial.



Tabla 22. Ítems con menor nivel de consenso en la segunda ronda (Cuenca)

Ítem	Media (\bar{x})	Desv. Típica (σ)	Q3-Q1
Apoyar iniciativas de turismo comunitario gestionadas por mujeres, poblaciones indígenas y comunidades rurales, promoviendo programas de capacitación en hospitalidad, tecnología y marketing.	4,51	0,89	1
Cerrar las brechas tecnológicas críticas, priorizando los cinco indicadores en los que Cuenca presenta una diferencia del 100% respecto a Quito.	4,51	0,77	1
Crear un Protocolo de Seguridad Turística Patrimonial que integre vigilancia preventiva, puntos de atención rápida y formación específica para guías, hoteleros y transportistas en prevención de delitos turísticos.	4,37	0,71	1
Extender la equidad a nivel de gobernanza y participación, promoviendo el liderazgo femenino y juvenil en el desarrollo turístico.	4,48	0,67	1
Establecer un marco normativo específico, que permita la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa, garantizando calidad, seguridad y contribución fiscal, diversificando ingresos locales y complementando la oferta hotelera (y de otros tipos) sin generar desequilibrios.	4,58	0,67	1
Fomentar la economía creativa y la artesanía, apoyando laboratorios de diseño y artesanía (tejidos, cerámica, orfebrería) e integrando estos oficios en experiencias turísticas para mejorar la competitividad del destino.	4,65	0,65	0
Aprovechar la solidez informativa de esta dimensión para generar productos turísticos sostenibles, que integren paisaje, cultura y comunidad.	4,65	0,65	0
Desarrollar iniciativas de reutilización de aguas grises en hoteles y restaurantes; incentivar la reducción de plásticos y la valorización de residuos mediante alianzas con empresas de reciclaje y cooperativas.	4,68	0,64	0
Consolidar los avances en accesibilidad e inclusión social, y proyectarlos como ventaja competitiva diferenciadora del destino Cuenca.	4,58	0,61	1
Potenciar circuitos rurales de parroquias como Victoria del Portete, Turi o Tarqui, integrando experiencias de agroturismo y gastronomía, y fortaleciendo capacidades locales para gestionar los flujos de visitantes.	4,65	0,60	1

En conjunto, estos resultados evidencian una notable coherencia general, con diferencias moderadas concentradas en la implementación operativa de acciones sociales y normativas. Los ítems vinculados con la equidad, la gobernanza participativa y el turismo comunitario presentan valoraciones ligeramente más dispersas, lo que podría reflejar distintos enfoques respecto de su alcance, los recursos disponibles o el ritmo de ejecución previsto.

Asimismo, la dispersión observada en algunos ítems relacionados con la economía creativa y la sostenibilidad ambiental puede asociarse a la diversidad de experiencias institucionales y empresariales en la aplicación de estos enfoques dentro del contexto local.

A pesar de estas ligeras diferencias, el conjunto de las desviaciones se mantiene en niveles bajos, lo que ratifica la solidez del consenso alcanzado y la madurez del panel de expertos en la identificación de prioridades compartidas para la consolidación del modelo DTI de Cuenca.

- **Comparación entre rondas**

La comparación entre los resultados obtenidos en las dos rondas del método Delphi aplicadas en la ciudad de Cuenca permite observar una evolu-

ción claramente positiva del consenso entre los expertos, lo que pone de manifiesto la eficacia del carácter iterativo del método.

En la primera ronda, la media global se situó en 4,49, con una desviación estándar media de 0,87 y un coeficiente de variación de 19,5 %, resultados que reflejaban un nivel de consenso moderado y cierta dispersión en torno a algunos indicadores específicos. En esta fase, solo el 13,16 % de los ítems se ubicó en el rango de alto consenso ($\sigma < 0,8$), mientras que el 5,26 % presentó un nivel elevado de desacuerdo ($\sigma > 1,0$).

En cambio, tras la segunda ronda, los resultados muestran una mejora sustancial en el grado de acuerdo entre los participantes. La media global ascendió a 4,70 y la desviación estándar media se redujo a 0,54, lo que indica una disminución notable en la dispersión de las valoraciones. A su vez, el coeficiente de variación medio, situado en 11,75 %, evidencia un consenso estadístico consolidado y una estabilidad muy alta en las respuestas.

El núcleo de consenso —esto es, los ítems con $\sigma < 0,8$ — se amplió de forma drástica, al pasar de 13,16 % a 96,55 %, mientras que los ítems con alto desacuerdo ($\sigma > 1,0$) desaparecieron por completo, hasta alcanzar un 0 % en la segunda ronda. Este resultado constituye una señal clara de madurez y alineación entre las percepciones expertas, lograda gracias al proceso de retroalimentación característico del método Delphi.



Tabla 23. Comparación entre rondas (Cuenca)

Aspecto	1ª ronda	2ª ronda	Tendencia
Media global	4,49	4,70	↑ Incremento notable
Desviación estándar media	0,87	0,54	↓ Reducción significativa
Coefficiente de variación medio	19,5%	11,75%	↓ Mayor estabilidad
Núcleo de consenso ($\sigma < 0.8$)	13,16% de ítems	96,55% de ítems	↑ Expansión drástica
Ítems con alto desacuerdo ($\sigma > 1.0$)	5,26%	0,00%	↓ Desacuerdo eliminado

Estos resultados confirman la efectividad del método Delphi para promover la convergencia de opiniones expertas mediante la reflexión iterativa y la revisión informada. La segunda ronda permitió afinar los juicios iniciales, reducir las posiciones extremas y consolidar una visión compartida sobre las prioridades estratégicas de Cuenca como destino turístico inteligente (DTI).

En términos cualitativos, la mejora del consenso se asocia especialmente con los ámbitos de innovación, gobernanza y accesibilidad, en los que las percepciones

iniciales eran más heterogéneas. Los expertos convergieron hacia una comprensión compartida de la importancia de la gestión inteligente de la información turística, la digitalización inclusiva y la planificación colaborativa.

En conjunto, la comparación entre rondas evidencia una progresión clara hacia la madurez del consenso, lo que posiciona a Cuenca como un caso de referencia metodológica dentro del proceso de validación de indicadores DTI en Ecuador.

- **Conclusiones**

El proceso Delphi aplicado en la ciudad de Cuenca permitió obtener una visión estructurada, consensuada y jerarquizada sobre los componentes que conforman el modelo de destino turístico inteligente. Los resultados alcanzados en las dos rondas de validación muestran una evolución muy significativa en la consolidación del consenso y evidencian la madurez del panel de expertos consultado.

Desde una perspectiva cualitativa, los resultados muestran que los expertos coinciden en priorizar aquellos indicadores que refuerzan la planificación estratégica, la innovación tecnológica, la inteligencia turística, la sostenibilidad y la accesibilidad universal. Estos ámbitos configuran el núcleo estructural del modelo DTI de Cuenca y orientan la acción institucional hacia un desarrollo turístico basado en la gestión inteligente, la inclusión y la sostenibilidad territorial.

Por otra parte, las divergencias observadas en algunos ítems con menor nivel de consenso, especialmente los relacionados con la gobernanza participativa, el turismo comunitario y la normativa sectorial, no representan desacuerdos sustantivos, sino diferencias interpretativas o relacionadas con el ritmo de implementación. Esto sugiere la necesidad de seguir profundizando en la coordinación institucional, la participación ciudadana y el fortalecimiento de capacidades locales para consolidar un modelo de gobernanza verdaderamente colaborativo.

En síntesis, los resultados del Delphi aplicado en Cuenca permiten extraer las siguientes conclusiones principales:

- El nivel de consenso entre los expertos es extraordinariamente alto, con valores de dispersión reducidos y una marcada homogeneidad en las valoraciones.
- Las prioridades estratégicas del modelo DTI de Cuenca se concentran en la inteligencia turística, la innovación tecnológica, la sostenibilidad y la accesibilidad.
- Las áreas con menor consenso relativo remiten a retos institucionales y sociales, más que a discrepancias conceptuales, lo que revela una base metodológica sólida y coherente.
- El método Delphi funcionó con alta eficacia, al permitir alinear visiones y construir un marco compartido de actuación para la gestión turística inteligente del destino.
- Cuenca se posiciona como un caso de referencia metodológica en Ecuador, al demostrar la aplicabilidad del enfoque Delphi para validar indicadores de sostenibilidad e inteligencia turística en contextos locales complejos.

El ejercicio realizado constituye un avance significativo en la definición técnica y participativa del modelo DTI de Cuenca, al aportar una base empírica sólida sobre la cual diseñar estrategias de gobernanza, innovación y sostenibilidad turística que refuercen el posicionamiento competitivo y la resiliencia del destino en el largo plazo

- **Recomendación final**

El consenso alcanzado pone de manifiesto la existencia de una visión compartida sobre las prioridades estratégicas del destino, en la que la inteligencia turística, la sostenibilidad, la innovación tecnológica y la accesibilidad se configuran como ejes fundamentales. Este nivel de acuerdo proporciona una base empírica sólida para orientar la toma de decisiones y favorecer la transición de Cuenca hacia un modelo de gestión turística más inteligente, participativo e inclusivo. La práctica ausencia de desacuerdos —0 % de ítems con desviación superior a 1,0— y el incremento del núcleo de consenso hasta el 96,55 % de los indicadores respaldan la fiabilidad y aplicabilidad de los resultados obtenidos.

En este contexto, la principal recomendación derivada del estudio es avanzar hacia una fase operativa del modelo DTI que permita traducir los indicadores validados en políticas, planes y acciones concretas. Este avance debería centrarse en fortalecer la gobernanza institucional y la cooperación entre los distintos agentes turísticos, garantizando un sistema de coordinación que favorezca la gestión integrada de la información y la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, resulta prioritario impulsar la implantación del sistema de inteligencia turística, identificado por el panel como uno de los pilares esenciales del modelo, asegurando la interoperabilidad de los datos y su utilidad para la planificación y el control de resultados.

El fortalecimiento de la innovación y la digitalización constituye otro de los ámbitos prioritarios de acción. Cuenca dispone de condiciones favorables para desarrollar plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles y sistemas de información que contribuyan a mejorar la experiencia del

visitante y la competitividad empresarial, siempre desde una perspectiva inclusiva y accesible. De forma paralela, se recomienda consolidar políticas orientadas a la sostenibilidad y a la cohesión territorial, promoviendo la economía creativa, el turismo comunitario y la valorización del patrimonio cultural y natural como factores de diferenciación del destino.

De igual modo, los resultados del Delphi sugieren la conveniencia de mantener esta metodología como instrumento de seguimiento y evaluación periódica, de modo que permita medir la evolución del consenso, revisar los indicadores y adaptar el modelo a los cambios del entorno turístico. Este seguimiento contribuiría a asegurar la continuidad del proceso, reforzar la transparencia en la gestión y garantizar la mejora continua del modelo DTI.

En definitiva, las recomendaciones derivadas del estudio apuntan a la necesidad de consolidar institucionalmente los resultados del proceso y de avanzar hacia un modelo de gobernanza inteligente y sostenible. Cuenca cuenta con condiciones favorables para convertirse en un referente del turismo inteligente en Ecuador, sustentado en una gestión eficiente del conocimiento, en la integración tecnológica y en la cooperación entre instituciones, empresas y ciudadanía. El consenso alcanzado por el panel de expertos constituye un punto de partida sólido para orientar la acción pública y privada hacia un desarrollo turístico que articule competitividad, sostenibilidad y bienestar social, consolidando a Cuenca como un destino de referencia en el ámbito nacional e iberoamericano.

Alineación de las líneas estratégicas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Una vez validadas científicamente las líneas estratégicas del modelo, el siguiente paso consistió en identificar aquellas que se alineaban de manera directa con los ODS. Para ello, se desarrolló un proceso adicional de validación mediante un focus group integrado por tres subgrupos de expertos, con un total de nueve participantes, distribuidos de la siguiente manera: tres especialistas en gobernanza turística, dos en innovación y competitividad, y cuatro en tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

Esta composición se consideró suficiente, dado que la literatura científica señala que, en estudios cualitativos y de consenso experto, es habitual, pertinente y metodológicamente adecuado contar con entre 7 y 15 participantes, a fin de garantizar diversidad de perspectivas sin comprometer la cohesión del debate (Cortini et al., 2019).

En la Tabla 24 se recoge la alineación de las líneas estratégicas propuestas con los ODS.

Tabla 24. *Alineación de las líneas estratégicas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible*

Líneas estratégicas	ODS relacionados
Fortalecer la coordinación institucional multinivel, fomentando la creación de un ente de gobernanza participativa que integre actores públicos, privados y comunitarios.	[16, 17]
Desarrollar políticas públicas de turismo basadas en evidencia, mediante la incorporación sistemática de datos en la planificación estratégica.	[8, 11, 12, 16, 17]
Descentralizar capacidades de gestión, mejorando los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en la toma de decisiones.	[16, 17]
Revisar la normativa municipal para incorporar principios de turismo inteligente (seguridad digital, protección de datos, licencias de plataformas, etc.) y garantizar la alineación con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).	[3, 8, 9, 11, 12, 16, 17]
Implementar un Plan Integral de Seguridad Turística que incluya patrullajes en zonas de alta afluencia, cámaras de videovigilancia con analítica predictiva y brigadas móviles de asistencia al turista, en coordinación con el ECU-911.	[3, 16, 17]

Establecer un marco normativo integral para la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa en el sector turístico, que garantice estándares de calidad, asegure su contribución fiscal, y favorezca la complementariedad con la oferta hotelera y otros tipos de alojamiento, evitando desequilibrios y promoviendo la diversificación de ingresos locales.	[8, 16, 17]
Reforzar la integración de la innovación en el tejido empresarial turístico, especialmente en pymes, a través de programas de innovación abierta y laboratorios de productos turísticos.	[8, 9, 11]
Impulsar campañas de promoción digital más segmentadas e interactivas, utilizando tecnologías de IA para mejorar la personalización de contenidos.	[8, 9, 11]
Fomentar la formación en capacidades digitales y creativas, tanto en el sector público como en el privado.	[4, 8, 9, 11]
Vincular el turismo con las industrias creativas (música, gastronomía y artes) a través de festivales y eventos híbridos que impulsen la competitividad y alarguen la estancia media.	[8, 11, 12]
Desarrollar productos y eventos gastronómicos distintivos, que integren rutas temáticas, experiencias inmersivas y festivales, de preferencia internacionales.	[8, 9, 12]
Diversificar el enfoque tecnológico, reduciendo la dependencia del desarrollo digital mediante la incorporación de tecnologías emergentes con menor redundancia (p.ej., blockchain, IoT en movilidad turística).	[8, 9, 11]
Evaluar y depurar los indicadores tecnológicos actuales, eliminando solapamientos y maximizando la eficiencia informativa en la medición.	[9, 16, 17]
Garantizar la interoperabilidad de los sistemas turísticos, favoreciendo la creación de un ecosistema digital abierto, escalable y con gobernanza de datos compartida.	[8, 9, 11]
Promover proyectos piloto de turismo inmersivo con realidad aumentada para descongestionar sitios patrimoniales y redistribuir la demanda hacia barrios periféricos, contribuyendo a reducir la presión sobre el centro histórico.	[8, 11, 12]
Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja webs, apps y sistemas de reservas frente a ciberataques, estableciendo auditorías periódicas y certificaciones “Destino Digital Seguro” para empresas turísticas.	[3, 8, 9, 11, 16]
Desarrollar campañas de alfabetización digital para turistas y empresarios sobre prevención de fraudes online en reservas y compras.	[8, 9, 11]
Construir la marca “Quito destino gastronómico”, en mercados nacionales internacionales, aprovechando canales digitales y redes especializadas.	[8, 9, 11]

Transitar hacia un modelo de turismo regenerativo, que no solo minimice impactos, sino que contribuya activamente a restaurar ecosistemas y culturas locales.	[8, 11, 12]
Implementar mecanismos de gestión adaptativa ante el cambio climático, con indicadores específicos de resiliencia turística.	[6, 7, 12, 13, 15, 16, 17]
Integrar criterios de sostenibilidad en toda la cadena de valor, con certificaciones que incluyan también criterios sociales y culturales.	[6, 7, 8, 11, 12, 13, 15]
Desarrollar programas de economía circular que involucren a empresas y residentes (reciclaje, reducción de plásticos, tratamiento de aguas residuales) en zonas turísticas y áreas naturales como el Chocó Andino.	[6, 7, 12, 13, 15]
Fortalecer las rutas rurales (Ruta Escondida, rutas agroturísticas) para diversificar el destino, redistribuir los beneficios económicos y conservar paisajes culturales.	[8, 11]
Promover un programa de incentivos para prácticas de turismo gastronómico que tengan como eje la trazabilidad de productos locales, el comercio justo, la reducción de desperdicio y la huella de carbono.	[8, 11, 12]
Desarrollar una política integral de accesibilidad universal (museos, espacios públicos y transporte), que trascienda la dimensión física e incorpore aspectos digitales, sensoriales y cognitivos.	[5, 8, 9, 10, 11]
Fortalecer la equidad territorial en la distribución de flujos turísticos, incentivando el desarrollo en zonas menos visitadas y mejorando su conectividad.	[8, 10, 16]
Implementar estrategias de inclusión laboral, especialmente para mujeres, personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad.	[5, 10]
Apoyar emprendimientos de turismo comunitario y proyectos que incorporen a poblaciones indígenas, personas mayores y personas con discapacidad.	[8, 11, 12]
Promover (museos, espacios públicos y transporte) tarifas diferenciadas para residentes y programas de turismo social para grupos vulnerables.	[8, 11, 12]
Establecer un plan estratégico de turismo inteligente alineado con el Plan de Desarrollo Urbano de Cuenca; incluir indicadores claros y metas a 2030 para mejorar la coherencia entre movilidad, patrimonio y turismo.	[8, 11, 12]
Modernizar la estructura de gobernanza turística, creando un ente de gestión con competencias definidas, presupuesto propio y visión estratégica de largo plazo.	[16, 17]

Incorporar mecanismos de planificación colaborativa, que articulen los intereses de actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil.	[5, 17]
Poner en marcha un sistema de inteligencia turística, que recopile, procese y analice datos para apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.	[9, 17]
Establecer un marco normativo específico, que permita la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa, garantizando calidad, seguridad y contribución fiscal, diversificando ingresos locales y complementando la oferta hotelera (y de otros tipos) sin generar desequilibrios.	[3, 16]
Crear un Protocolo de Seguridad Turística Patrimonial que integre vigilancia preventiva, puntos de atención rápida y formación específica para guías, hoteleros y transportistas en prevención de delitos turísticos.	[3, 4, 8, 16]
Potenciar el talento local y la cocreación, articulando alianzas entre universidades, centros de investigación y emprendedores para desarrollar soluciones innovadoras (sensores IoT, productos turísticos experienciales).	[9, 17]
Crear un clúster de innovación turística, con alianzas administración-universidad-empresa que impulsen nuevos productos, procesos y modelos de negocio.	[8, 9, 11]
Reforzar la marca ciudad y su posicionamiento diferencial, con una narrativa que integre cultura, sostenibilidad y calidad de vida.	[6, 7, 8, 11, 12, 13, 15]
Fomentar la economía creativa y la artesanía, apoyando laboratorios de diseño y artesanía (tejidos, cerámica, orfebrería) e integrando estos oficios en experiencias turísticas para mejorar la competitividad del destino.	[8, 10, 17]
Aunar esfuerzos entre sector público, privado y académico para crear experiencias gastronómicas únicas y promocionarlas en mercados clave mediante campañas digitales de alto impacto.	[8, 9, 11]
Cerrar las brechas tecnológicas críticas, priorizando los cinco indicadores en los que Cuenca presenta una diferencia del 100% respecto a Quito.	[9]
Invertir en infraestructura digital básica, mejorando la cobertura de banda ancha.	[8, 9, 11]
Desplegar redes de sensores en sitios turísticos para medir afluencia, calidad del aire y uso de recursos; integrando los datos en el sistema de inteligencia turística.	[12, 13]
Impulsar la formación y adopción tecnológica en los actores locales (sistemas de reservas, pagos digitales y marketing en línea), mediante programas de alfabetización digital turística.	[4, 8, 9, 11]

Conectar en una plataforma digital única, restaurantes, mercados, productores y rutas gastronómicas, con estándares de calidad y sostenibilidad, para atraer visitantes y ofrecer experiencias personalizadas.	[6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15]
Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja webs, apps y sistemas de reservas frente a ciberataques, estableciendo auditorías periódicas y certificaciones “Destino Digital Seguro” para empresas turísticas.	[3, 8, 9, 11, 16]
Desarrollar campañas de alfabetización digital para turistas y empresarios sobre prevención de fraudes online en reservas y compras.	[8, 9, 11]
Aprovechar la solidez informativa de esta dimensión para generar productos turísticos sostenibles, que integren paisaje, cultura y comunidad.	[8, 11]
Implementar un sistema de indicadores de impacto ambiental y sociocultural del turismo, con monitoreo periódico y publicación transparente, a través del sistema de inteligencia turística.	[8, 11, 12]
Promover la movilidad sostenible para turistas y residentes, con rutas peatonales, cicloturismo y transporte público ecoeficiente.	[8, 11, 12]
Potenciar circuitos rurales de parroquias como Victoria del Portete, Turi o Tarqui, integrando experiencias de agroturismo y gastronomía, y fortaleciendo capacidades locales para gestionar los flujos de visitantes.	[8, 11, 12]
Reforzar los programas de conservación del centro histórico y de los paisajes rurales circundantes; promover certificaciones de turismo sostenible para alojamientos y operadores.	[8, 11, 12]
Desarrollar iniciativas de reutilización de aguas grises en hoteles y restaurantes; incentivar la reducción de plásticos y la valorización de residuos mediante alianzas con empresas de reciclaje y cooperativas.	[6, 7, 12, 13, 15]
Consolidar los avances en accesibilidad e inclusión social, y proyectarlos como ventaja competitiva diferenciadora del destino Cuenca.	[5, 10]
Diseñar itinerarios accesibles por segmentos de vulnerabilidad (edad, discapacidad, idioma), integrando herramientas digitales inclusivas.	[8, 9, 11]
Extender la equidad a nivel de gobernanza y participación, promoviendo el liderazgo femenino y juvenil en el desarrollo turístico.	[5, 10, 16]
Apoyar iniciativas de turismo comunitario gestionadas por mujeres, poblaciones indígenas y comunidades rurales, promoviendo programas de capacitación en hospitalidad, tecnología y marketing.	[4, 8, 9, 11, 12]
Crear una plataforma única de información turística accesible (web y app) con contenidos multilingües y adaptados a diferentes necesidades.	[4, 8]

Propuesta estratégica para impulsar el modelo DTI ecuatoriano

La transformación hacia un modelo de destino turístico inteligente (DTI) en Ecuador requiere un enfoque estratégico de alcance nacional que permita cerrar las brechas existentes con respecto a las prácticas internacionales de referencia. Para ello, el Ministerio de Turismo debe liderar un proceso integral que articule políticas, inversiones y capacidades, a fin de garantizar que los destinos del país avancen de manera homogénea hacia la adopción de modelos alineados con los estándares globales de un DTI.

La presente propuesta estratégica es resultado del conocimiento generado a lo largo del proceso de investigación orientado a analizar el grado de madurez de Quito y Cuenca como DTI en el contexto ecuatoriano. A partir del diagnóstico técnico, la adaptación metodológica del modelo

Segittur y la validación científica del sistema de indicadores, se identificaron brechas, fortalezas y áreas críticas de intervención en ambos destinos turísticos. Este aprendizaje permitió formular un conjunto de estrategias integradas y contextualizadas, concebidas para orientar la transición de los destinos turísticos avanzados del país hacia un modelo inteligente, sostenible, inclusivo y competitivo a escala regional.

En este marco, el objetivo de esta propuesta es acelerar la transición de los destinos turísticos avanzados del Ecuador hacia un modelo DTI mediante un conjunto articulado de 25 estrategias, adaptadas al contexto nacional y alineadas con los cinco ejes del modelo ecuatoriano: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y equidad/accesibilidad.



- **Gobernanza y planificación estratégica**

Certificación oficial DTI Ecuador

Diseñar una certificación nacional con tres niveles —Adherido, En transición y Certificado—, basada en los 118 indicadores del modelo. Esta certificación permitirá evaluar el progreso de cada destino y activar mecanismos de reconocimiento, promoción e inversión.

Observatorio Nacional de DTI

Establecer un sistema de monitoreo e investigación que recopile datos y analice tendencias en la evolución DTI del país, mediante la emisión de informes anuales y rankings que orienten las políticas públicas y el benchmarking.

Mesas Técnicas Territoriales DTI

Conformar mesas de trabajo temáticas en cada provincia, con representantes de los gobiernos locales, el sector privado, la academia y la ciudadanía, para coordinar la implementación territorial del modelo DTI.

Guía Metodológica Nacional

Elaborar una guía operativa con orientación práctica para los municipios, adaptada a diferentes tipos de destino —urbano, patrimonial, rural y natural—, que incluya casos de éxito, herramientas y cronogramas de implementación.

Integración DTI-PDOT

Establecer directrices que garanticen la incorporación del modelo DTI en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, así como en las políticas públicas locales.

Gobernanza multinivel

Fomentar convenios de colaboración entre el Ministerio de Turismo, los GAD y los actores territoriales, con el fin de compartir competencias y recursos en la gestión DTI, alineando objetivos y estándares.

Turismo inteligente para la resiliencia

Incorporar principios de adaptación al cambio climático, gestión del riesgo y respuesta ante crisis —naturales, sanitarias o sociales— dentro del modelo DTI, mediante protocolos de actuación basados en datos.

Seguridad turística integral

Diseñar un sistema nacional de seguridad turística con protocolos unificados de prevención y atención, videovigilancia inteligente y coordinación interinstitucional, a fin de garantizar entornos seguros y fortalecer la percepción de confianza del visitante.

Marco regulatorio para la economía colaborativa turística

Establecer un marco normativo específico que regule las plataformas de economía colaborativa, garantizando calidad, seguridad y contribución fiscal, y favoreciendo la complementariedad con la oferta turística tradicional.

- **Innovación, competitividad y promoción**

Fondo Nacional de Innovación Turística Inteligente

Crear un instrumento financiero destinado a apoyar proyectos innovadores en destinos avanzados, con prioridad para iniciativas relacionadas con tecnología, sostenibilidad, economía creativa y digitalización de pymes.

Clústeres de innovación turística

Promover la formación de redes de colaboración entre universidades, empresas tecnológicas y operadores turísticos, orientadas a la creación de nuevos productos y modelos de negocio.

Formación para la innovación y digitalización

Ofrecer programas de capacitación continua para actores turísticos públicos y privados, centrados en innovación abierta, transformación digital, diseño de experiencias y marketing inteligente.

Narrativas territoriales inteligentes

Apoyar a los destinos en el desarrollo de marcas y relatos diferenciales que integren patrimonio, sostenibilidad y calidad de vida, mediante narrativas digitales y medios inmersivos.

Apoyo a la economía creativa

Fomentar laboratorios de creatividad en los destinos —artesanía, gastronomía, música y diseño— para integrar estos activos en la cadena de valor turística y enriquecer la experiencia del visitante.



Turismo comunitario inteligente

Impulsar el diseño, la digitalización y la comercialización de experiencias turísticas generadas por comunidades locales, incorporando herramientas tecnológicas y criterios de sostenibilidad.

Laboratorio Nacional de Experiencias Turísticas Inteligentes

Crear un espacio de experimentación para el diseño, testeo y escalamiento de experiencias turísticas basadas en tecnologías inmersivas, gamificación y economía creativa, integrando la participación de empresas, comunidades y centros de investigación.

Marca país para turismo gastronómico, diferenciadora y con proyección internacional

Consolidar al país como referente global del turismo gastronómico, mediante la participación en ferias internacionales, alianzas con chefs y líderes de opinión, y el desarrollo de contenido digital innovador que incorpore storytelling, realidad aumentada y experiencias virtuales.

Desarrollar productos de turismo gastronómico vinculados a los iconos de Ecuador (Galápagos, cadena andina de volcanes, Amazonía y Mitad del Mundo)

Desarrollar rutas temáticas y experiencias inmersivas asociadas con los principales íconos del país —Galápagos, la cadena andina de volcanes, la Amazonía y la Mitad del Mundo—, integrando patrimonio cultural, recursos locales y oferta gastronómica. A manera de ejemplo, podrían considerarse las siguientes líneas:

- Galápagos: experiencias de buceo complementadas con talleres de cocina marina sostenible y degustación de ceviches y algas locales.

- Nevados andinos: actividades de ascenso con estaciones culinarias de productos de altura, infusiones tradicionales y degustaciones al aire libre.
- Amazonía: excursiones y recorridos en canoa acompañados de talleres de cocina ancestral y preparación de superalimentos amazónicos, como sacha inchi o macambo.
- Paseo de los Volcanes: recorridos por pueblos y fincas con degustaciones de productos locales, talleres comunitarios y cenas temáticas.
- Mitad del Mundo: experiencia de alto valor agregado con demostraciones científicas sobre la línea ecuatorial y propuestas sensoriales personalizadas, integrando realidad aumentada y realidad virtual.

• **Tecnología e inteligencia turística**

Sistema Nacional de Inteligencia Turística (SNIT)

Crear una plataforma interoperable que reúna datos de afluencia, movilidad, consumo, impacto ambiental y comportamiento del visitante, con gestión descentralizada y gobernanza pública de datos.

Interoperabilidad tecnológica

Definir estándares nacionales que garanticen la compatibilidad y escalabilidad, a nivel nacional, de aplicaciones, sensores, sistemas de reservas y plataformas de datos.

Datos abiertos turísticos

Publicar conjuntos de datos turísticos —flujos, eventos, ocupación y percepción, entre otros— de forma abierta y reutilizable, fomentando el desarrollo de soluciones desde la academia y el sector privado.

Pilotos de turismo inmersivo

Financiar proyectos de realidad aumentada, realidad virtual o gamificación aplicados al relato patrimonial y a la gestión de flujos turísticos, tanto en sitios naturales como urbanos.

Simulador DTI

Desarrollar una herramienta interactiva de autodiagnóstico que permita a los municipios con menor nivel de avance simular escenarios, calcular brechas e identificar prioridades antes de iniciar su transición.

Alfabetización digital turística

Ofrecer programas dirigidos a pymes, guías, gestores locales y comunidades para el uso de herramientas digitales relacionadas con reservas, pagos, promoción y redes sociales.

Tecnologías emergentes

Incorporar tecnologías como blockchain para trazabilidad, IoT para monitoreo ambiental y big data para la personalización de servicios turísticos.

Ciberseguridad turística

Implementar un protocolo nacional de ciberseguridad para proteger infraestructuras digitales, datos de visitantes y transacciones, incorporando auditorías, certificaciones y un centro de respuesta a incidentes.

Gestión de reputación y confianza digital

Desarrollar un sistema nacional de escucha activa y análisis de reputación digital para destinos turísticos, basado en big data y analítica de sentimiento, que permita detectar alertas tempranas, medir la percepción del visitante y orientar acciones de mejora en tiempo real.

Transformación digital y experiencias inteligentes

Desarrollar plataformas tecnológicas integradas que faciliten reservas, pagos y geolocalización de rutas, así como menús interactivos, incorporando gamificación y análisis de datos para mejorar la experiencia del visitante y optimizar la gestión de la oferta turística.

• **Sostenibilidad y regeneración**

Indicadores de sostenibilidad regenerativa

Ampliar los sistemas de medición para incluir indicadores de impacto neto positivo, como restauración de ecosistemas, revitalización cultural y empoderamiento comunitario.

Sello Verde DTI

Implementar un distintivo nacional para alojamientos, operadores y destinos que cumplan estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), alineados con el modelo DTI.

Economía circular turística

Promover modelos de negocio circulares basados en la reducción de plásticos, la valorización de residuos, la reutilización de aguas, el consumo de proximidad y el diseño regenerativo de infraestructuras.

Movilidad sostenible

Desarrollar infraestructuras para cicloturismo, transporte público ecoeficiente, rutas peatonales, estacionamientos para bicicletas y señalética sostenible.

Rutas rurales y paisajes culturales

Impulsar rutas en parroquias rurales o zonas naturales que integren agricultura, cultura, gastronomía y biodiversidad, a fin de redistribuir beneficios y descongestionar núcleos urbanos.

• **Cooperación internacional**

Incorporarse a redes y foros globales de DTI, establecer alianzas con destinos líderes para la transferencia tecnológica y captar financiamiento internacional orientado a infraestructura, innovación y sostenibilidad.

Banco Nacional de Proyectos de Sostenibilidad y Regeneración Turística

Implementar una plataforma nacional que concentre, evalúe y priorice proyectos turísticos con impacto ambiental y social positivo, facilitando su acceso a financiamiento público y privado y promoviendo su replicabilidad en distintos territorios.

Innovación y comercio justo

Implementar prácticas de sostenibilidad con certificación de comercio justo, reducción de desperdicios y economía circular, promoviendo la reinterpretación contemporánea de recetas patrimoniales con participación activa de las comunidades productoras.

• **Equidad, accesibilidad e inclusión**

Política Nacional de Turismo Accesible Universal

Desarrollar e implementar una política que garantice el acceso al turismo en todas sus dimensiones —física, sensorial, cognitiva y digital—, con estándares de cumplimiento obligatorio.

Itinerarios inclusivos

Diseñar rutas y experiencias adaptadas para grupos vulnerables —personas mayores, personas con discapacidad y familias con niños pequeños—, mediante tecnología inclusiva y señalética adaptada.

Liderazgo femenino y juvenil

Fomentar la participación activa de mujeres y jóvenes en la gobernanza



turística y en proyectos productivos, mediante formación, financiamiento y visibilización.

Turismo intercultural

Apoyar emprendimientos turísticos desarrollados por pueblos indígenas, población afrodescendiente y comunidades rurales, promoviendo lenguas originarias y prácticas culturales propias.

Plataforma nacional de información inclusiva

Desarrollar un portal web y una aplicación con información turística multilingüe, accesible y segmentada según necesidades específicas, incorporando recursos multimedia adaptados.

Plataforma de turismo intercultural e inclusivo

Crear una plataforma nacional que permita comercializar y visibilizar experiencias generadas por comunidades diversas, fomentando su inclusión en las rutas turísticas nacionales.

Gastronomía adaptada

Promover experiencias gastronómicas dirigidas a dietas especiales, aprovechando la diversidad de productos locales y técnicas ancestrales del Ecuador.

Impactos esperados

- Aumento del número de destinos con certificación DTI Ecuador.
- Mejora de indicadores clave por dimensión.
- Reducción de brechas territoriales y digitales.
- Fortalecimiento del turismo como motor sostenible e inclusivo.

Esta propuesta constituye una hoja de ruta nacional para que Ecuador se consolide como un referente latinoamericano en modelos DTI adaptados a su diversidad, sostenibilidad y potencial innovador.

Referencias

- Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (2024). Boletín estadístico: Cierre de año 2024.
- Blancas, F. J., González, M., Lozano-Oyola, M., & Pérez, F. (2010). The assessment of sustainable tourism: Application to Spanish coastal destinations. *Ecological Indicators*, 10(2), 484–492. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2009.08.001>
- Chapa, P. M. L., Lojano, J. F. B., & Ceballos, G. P. G. (2023). Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes: Caso Cuenca, Ecuador. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(1), 195-212. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.013>
- Correa, N. A. (2022). Análisis del modelo de destinos turísticos inteligentes para la gestión de destinos turísticos emergentes: Caso Colombia [Trabajo final de máster, Universitat Oberta de Catalunya].
- Cortini, M., Galanti, T., & Fantinelli, S. (2019). Focus group discussion: How many participants in a group? *Encyclopaedia*, 23(54), 29-43. <https://doi.org/10.6092/issn.1825-8670/9603>
- de Paula Aguiar-Barbosa, A., & Chim-Miki, A. F. (2024). Indicators for tourism competitiveness from the society's perspective: A Delphi study. *Tourism Planning & Development*, 21(4), 394-415. <https://doi.org/10.1080/21568316.2022.2069850>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2025). Política pública para la transformación digital del Ecuador 2025-2030.
- Naisola-Ruiter, V. (2022). The Delphi technique: A tutorial. *Research in Hospitality Management*, 12(1), 91-97.
- Pena Trapero, J. B. (1977). Problemas de la medición del bienestar y conceptos afines: Una aplicación al caso español. Instituto Nacional de Estadística.
- Pena Trapero, J. B. (2009). El método DP2: Una herramienta útil para la construcción de indicadores sintéticos (Documento de Trabajo N.º 02-2009). Universidad Complutense de Madrid.
- Pena, J. B., & Yohai, V. J. (1999). Measuring multivariate association and redundancy. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (85), 9-32.
- Pulido-Fernández, J. I., & Pulido-Fernández, M. C. (2018). Proposal for an indicators system of tourism governance at tourism destination level. *Social Indicators Research*, 137, 695-743. <https://doi.org/10.1007/s11205-017-1627-z>
- Pulido-Fernández, J. I., & Sánchez-Rivero, M. (2009). Measuring tourism sustainability: Proposal for a composite index. *Tourism Economics*.

ANEXO I. Resultados completos del análisis Delphi

Tabla 25. Líneas estratégicas para la transición de Quito hacia DTI

Líneas estratégicas	Primera ronda Delphi							Segunda ronda Delphi						
	Media	Desv. Típica	Q1	Q2	Q3	Q3-Q1	Pearson	Media	Desv. Típica	Q1	Q2	Q3	Q3-Q1	Pearson
Fortalecer la coordinación institucional multinivel, fomentando la creación de un ente de gobernanza participativa que integre actores públicos, privados y comunitarios.	4,388888889	1,00768651	4	5	5	1	0,22959946	4,72413793	0,58111378	5	5	5	0	0,12300949
Desarrollar políticas públicas de turismo basadas en evidencia, mediante la incorporación sistemática de datos en la planificación estratégica.	4,75	0,72168784	5	5	5	0	0,15193428	4,79310345	0,48275862	5	5	5	0	0,10071942
Descentralizar capacidades de gestión, mejorando los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en la toma de decisiones.	4,166666667	1,09290642	4	4,5	5	1	0,26229754	4,4137931	0,9291168	4	5	5	1	0,21050302
Revisar la normativa municipal para incorporar principios de turismo inteligente (seguridad digital, protección de datos, licencias de plataformas, etc.) y garantizar la alineación con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).	4,611111111	0,82589271	4,75	5	5	0,25	0,17910926	4,75862069	0,42791978	5	5	5	0	0,08992517
Implementar un Plan Integral de Seguridad Turística que incluya patrullajes en zonas de alta afluencia, cámaras de videovigilancia con analítica predictiva y brigadas móviles de asistencia al turista, en coordinación con el ECU-911.	4,444444444	0,86424162	4	5	5	1	0,19445436	4,65517241	0,60320192	4	5	5	1	0,12957671
Establecer un marco normativo integral para la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa en el sector turístico, que garantice estándares de calidad, asegure su contribución fiscal, y favorezca la complementariedad con la oferta hotelera y otros tipos de alojamiento, evitando desequilibrios y promoviendo la diversificación de ingresos locales.	4,333333333	0,94280904	4	5	5	1	0,21757132	4,62068966	0,61103604	4	5	5	1	0,13223914

Reforzar la integración de la innovación en el tejido empresarial turístico, especialmente en pymes, a través de programas de innovación abierta y laboratorios de productos turísticos.	4,25	1,08972474	4	5	5	1	0,25640582	4,51724138	0,93294822	4	5	5	1	0,20653052
Impulsar campañas de promoción digital más segmentadas e interactivas, utilizando tecnologías de IA para mejorar la personalización de contenidos.	4,416666667	0,92421138	4	5	5	1	0,20925541	4,79310345	0,48275862	5	5	5	0	0,10071942
Fomentar la formación en capacidades digitales y creativas, tanto en el sector público como en el privado.	4,722222222	0,80315735	5	5	5	0	0,17008038	4,72413793	0,51838953	5	5	5	0	0,10973209
Vincular el turismo con las industrias creativas (música, gastronomía y artes) a través de festivales y eventos híbridos que impulsen la competitividad y alarguen la estancia media.	4,444444444	0,89580642	4	5	5	1	0,20155644	4,68965517	0,59326381	5	5	5	0	0,12650478
Desarrollar productos y eventos gastronómicos distintivos, que integren rutas temáticas, experiencias inmersivas y festivales, de preferencia internacionales.	4,444444444	0,89580642	4	5	5	1	0,20155644	4,62068966	0,66507936	4	5	5	1	0,14393509
Diversificar el enfoque tecnológico, reduciendo la dependencia del desarrollo digital mediante la incorporación de tecnologías emergentes con menor redundancia (p.ej., blockchain, IoT en movilidad turística).	4,277777778	0,96064536	4	5	5	1	0,22456645	4,44827586	0,76951426	4	5	5	1	0,17299158
Evaluar y depurar los indicadores tecnológicos actuales, eliminando solapamientos y maximizando la eficiencia informativa en la medición.	4,277777778	0,98913855	4	4,5	5	1	0,23122719	4,44827586	0,81309146	4	5	5	1	0,182788
Garantizar la interoperabilidad de los sistemas turísticos, favoreciendo la creación de un ecosistema digital abierto, escalable y con gobernanza de datos compartida.	4,527777778	0,98562194	4,75	5	5	0,25	0,21768337	4,79310345	0,48275862	5	5	5	0	0,10071942
Promover proyectos piloto de turismo inmersivo con realidad aumentada para descongestionar sitios patrimoniales y redistribuir la demanda hacia barrios periféricos, contribuyendo a reducir la presión sobre el centro histórico.	4,027777778	1,11768886	3	4	5	2	0,27749517	4,37931034	0,80574631	4	5	5	1	0,18398931
Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja webs, apps y sistemas de reservas frente a ciberataques, estableciendo auditorías periódicas y certificaciones “Destino Digital Seguro” para empresas turísticas.	4,611111111	0,89062331	5	5	5	0	0,19314722	4,62068966	0,80574631	4	5	5	1	0,17437793

Desarrollar campañas de alfabetización digital para turistas y empresarios sobre prevención de fraudes online en reservas y compras.	4,222222222	0,88540986	4	4	5	1	0,20970233	4,34482759	0,54303503	4	4	5	1	0,12498425
Construir la marca “Quito destino gastronómico”, en mercados nacionales internacionales, aprovechando canales digitales y redes especializadas.	4,027777778	1,11768886	3	4	5	2	0,27749517	4,10344828	1,02871958	4	4	5	1	0,25069637
Transitar hacia un modelo de turismo regenerativo, que no solo minimice impactos, sino que contribuya activamente a restaurar ecosistemas y culturas locales.	4,388888889	1,03488533	4	5	5	1	0,23579666	4,55172414	0,96797716	5	5	5	0	0,21266165
Implementar mecanismos de gestión adaptativa ante el cambio climático, con indicadores específicos de resiliencia turística.	4,388888889	1,00768651	4	5	5	1	0,22959946	4,65517241	0,84183142	5	5	5	0	0,18083786
Integrar criterios de sostenibilidad en toda la cadena de valor, con certificaciones que incluyan también criterios sociales y culturales.	4,333333333	1,08012345	4	5	5	1	0,24925926	4,55172414	0,96797716	5	5	5	0	0,21266165
Desarrollar programas de economía circular que involucren a empresas y residentes (reciclaje, reducción de plásticos, tratamiento de aguas residuales) en zonas turísticas y áreas naturales como el Chocó Andino.	4,583333333	0,8620067	4,75	5	5	0,25	0,18807419	4,72413793	0,58111378	5	5	5	0	0,12300949
Fortalecer las rutas rurales (Ruta Escondida, rutas agroturísticas) para diversificar el destino, redistribuir los beneficios económicos y conservar paisajes culturales.	4,472222222	0,89709751	4	5	5	1	0,20059323	4,68965517	0,59326381	5	5	5	0	0,12650478
Promover un programa de incentivos para prácticas de turismo gastronómico que tengan como eje la trazabilidad de productos locales, el comercio justo, la reducción de desperdicio y la huella de carbono.	4,388888889	1,03488533	4	5	5	1	0,23579666	4,5862069	0,85166131	4	5	5	1	0,18570059
Desarrollar una política integral de accesibilidad universal (museos, espacios públicos y transporte), que trascienda la dimensión física e incorpore aspectos digitales, sensoriales y cognitivos.	4,555555556	0,79737223	4	5	5	1	0,17503293	4,65517241	0,60320192	4	5	5	1	0,12957671
Fortalecer la equidad territorial en la distribución de flujos turísticos, incentivando el desarrollo en zonas menos visitadas y mejorando su conectividad.	4,277777778	0,93128081	4	4,5	5	1	0,21770201	4,62068966	0,61103604	4	5	5	1	0,13223914

Implementar estrategias de inclusión laboral, especialmente para mujeres, personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad.	4,25	0,92421138	4	4,5	5	1	0,2174615	4,48275862	0,67572131	4	5	5	1	0,15073783
Apoyar emprendimientos de turismo comunitario y proyectos que incorporen a poblaciones indígenas, personas mayores y personas con discapacidad.	4,305555556	1,04932371	4	5	5	1	0,24371389	4,55172414	0,89389527	4	5	5	1	0,19638608
Promover (museos, espacios públicos y transporte) tarifas diferenciadas para residentes y programas de turismo social para grupos vulnerables.	4,361111111	0,88671609	4	5	5	1	0,20332344	4,5862069	0,67042145	4	5	5	1	0,14618212

Tabla 26. Líneas estratégicas para la transición de Cuenca hacia DTI

Líneas estratégicas	Primera ronda Delphi							Segunda ronda Delphi						
	Media	Desv. Típica	Q1	Q2	Q3	Q3-Q1	Pearson	Media	Desv. Típica	Q1	Q2	Q3	Q3-Q1	Pearson
Establecer un plan estratégico de turismo inteligente alineado con el Plan de Desarrollo Urbano de Cuenca; incluir indicadores claros y metas a 2030 para mejorar la coherencia entre movilidad, patrimonio y turismo.	4,5	0,8660254	4	5	5	1	0,19245009	4,827586207	0,377739695	5	5	5	0	0,07824608
Modernizar la estructura de gobernanza turística, creando un ente de gestión con competencias definidas, presupuesto propio y visión estratégica de largo plazo.	4,416666667	0,9537936	4	5	5	1	0,21595327	4,793103448	0,482758621	5	5	5	0	0,100719424
Incorporar mecanismos de planificación colaborativa, que articulen los intereses de actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil.	4,666666667	0,74535599	4,75	5	5	0,25	0,15971914	4,793103448	0,405080694	5	5	5	0	0,084513238
Poner en marcha un sistema de inteligencia turística, que recopile, procese y analice datos para apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.	4,805555556	0,69997795	5	5	5	0	0,14566015	4,896551724	0,304543478	5	5	5	0	0,062195499

Establecer un marco normativo específico, que permita la operación regulada de las plataformas de economía colaborativa, garantizando calidad, seguridad y contribución fiscal, diversificando ingresos locales y complementando la oferta hotelera (y de otros tipos) sin generar desequilibrios.	4,416666667	0,92421138	4	5	5	1	0,20925541	4,586206897	0,670421452	4	5	5	1	0,146182121
Crear un Protocolo de Seguridad Turística Patrimonial que integre vigilancia preventiva, puntos de atención rápida y formación específica para guías, hoteleros y transportistas en prevención de delitos turísticos.	4,305555556	0,84391431	4	4	5	1	0,1960059	4,379310345	0,715049702	4	5	5	1	0,163279066
Potenciar el talento local y la cocreación, articulando alianzas entre universidades, centros de investigación y emprendedores para desarrollar soluciones innovadoras (sensores IoT, productos turísticos experienciales).	4,472222222	0,95702407	4	5	5	1	0,21399296	4,793103448	0,482758621	5	5	5	0	0,100719424
Crear un clúster de innovación turística, con alianzas administración-universidad-empresa que impulsen nuevos productos, procesos y modelos de negocio.	4,444444444	0,89580642	4	5	5	1	0,20155644	4,689655172	0,593263812	5	5	5	0	0,126504783
Reforzar la marca ciudad y su posicionamiento diferencial, con una narrativa que integre cultura, sostenibilidad y calidad de vida.	4,5	1,01379376	4	5	5	1	0,2252875	4,75862069	0,566609542	5	5	5	0	0,119070121
Fomentar la economía creativa y la artesanía, apoyando laboratorios de diseño y artesanía (tejidos, cerámica, orfebrería) e integrando estos oficios en experiencias turísticas para mejorar la competitividad del destino.	4,611111111	0,79154482	4	5	5	1	0,17166032	4,655172414	0,657889104	5	5	5	0	0,141324326
Aunar esfuerzos entre sector público, privado y académico para crear experiencias gastronómicas únicas y promocionarlas en mercados clave mediante campañas digitales de alto impacto.	4,472222222	0,8655798	4	5	5	1	0,19354579	4,75862069	0,566609542	5	5	5	0	0,119070121
Cerrar las brechas tecnológicas críticas, priorizando los cinco indicadores en los que Cuenca presenta una diferencia del 100% respecto a Quito.	4,388888889	0,92128466	4	5	5	1	0,20991296	4,517241379	0,771057923	4	5	5	1	0,170692212

Invertir en infraestructura digital básica, mejorando la cobertura de banda ancha.	4,638888889	0,82167775	5	5	5	0	0,17712814	4,793103448	0,482758621	5	5	5	0	0,100719424
Desplegar redes de sensores en sitios turísticos para medir afluencia, calidad del aire y uso de recursos; integrando los datos en el sistema de inteligencia turística.	4,472222222	0,83287024	4	5	5	1	0,18623186	4,689655172	0,53197409	4	5	5	1	0,113435652
Impulsar la formación y adopción tecnológica en los actores locales (sistemas de reservas, pagos digitales y marketing en línea), mediante programas de alfabetización digital turística.	4,666666667	0,84983659	5	5	5	0	0,18210784	4,862068966	0,344827586	5	5	5	0	0,070921986
Conectar en una plataforma digital única, restaurantes, mercados, productores y rutas gastronómicas, con estándares de calidad y sostenibilidad, para atraer visitantes y ofrecer experiencias personalizadas.	4,555555556	0,86424162	4	5	5	1	0,18971158	4,862068966	0,344827586	5	5	5	0	0,070921986
Desarrollar un protocolo de ciberseguridad turística que proteja webs, apps y sistemas de reservas frente a ciberataques, estableciendo auditorías periódicas y certificaciones “Destino Digital Seguro” para empresas turísticas.	4,611111111	0,79154482	4	5	5	1	0,17166032	4,75862069	0,502076544	5	5	5	0	0,105508839
Desarrollar campañas de alfabetización digital para turistas y empresarios sobre prevención de fraudes online en reservas y compras.	4,305555556	0,87621168	4	4,5	5	1	0,20350723	4,517241379	0,564507088	4	5	5	1	0,124967218
Aprovechar la solidez informativa de esta dimensión para generar productos turísticos sostenibles, que integren paisaje, cultura y comunidad.	4,361111111	0,88671609	4	5	5	1	0,20332344	4,655172414	0,657889104	5	5	5	0	0,141324326
Implementar un sistema de indicadores de impacto ambiental y sociocultural del turismo, con monitoreo periódico y publicación transparente, a través del sistema de inteligencia turística.	4,638888889	0,82167775	5	5	5	0	0,17712814	4,75862069	0,502076544	5	5	5	0	0,105508839
Promover la movilidad sostenible para turistas y residentes, con rutas peatonales, cicloturismo y transporte público ecoeficiente.	4,555555556	0,83147942	4	5	5	1	0,18251987	4,724137931	0,581113777	5	5	5	0	0,123009486

Potenciar circuitos rurales de parroquias como Victoria del Portete, Turi o Tarqui, integrando experiencias de agroturismo y gastronomía, y fortaleciendo capacidades locales para gestionar los flujos de visitantes.	4,333333333	0,97182532	4	5	5	1	0,22426738	4,655172414	0,60320192	4	5	5	1	0,129576709
Reforzar los programas de conservación del centro histórico y de los paisajes rurales circundantes; promover certificaciones de turismo sostenible para alojamientos y operadores.	4,555555556	0,86424162	4	5	5	1	0,18971158	4,689655172	0,593263812	5	5	5	0	0,126504783
Desarrollar iniciativas de reutilización de aguas grises en hoteles y restaurantes; incentivar la reducción de plásticos y la valorización de residuos mediante alianzas con empresas de reciclaje y cooperativas.	4,5	0,833333333	4	5	5	1	0,18518519	4,689655172	0,648789232	5	5	5	0	0,138344763
Consolidar los avances en accesibilidad e inclusión social, y proyectarlos como ventaja competitiva diferenciadora del destino Cuenca.	4,305555556	0,90736017	4	5	5	1	0,21074172	4,586206897	0,616846339	4	5	5	1	0,134500329
Diseñar itinerarios accesibles por segmentos de vulnerabilidad (edad, discapacidad, idioma), integrando herramientas digitales inclusivas.	4,5	0,79930525	4	5	5	1	0,17762339	4,75862069	0,427919781	5	5	5	0	0,089925171
Extender la equidad a nivel de gobernanza y participación, promoviendo el liderazgo femenino y juvenil en el desarrollo turístico.	4,166666667	0,9860133	3	4,5	5	2	0,23664319	4,482758621	0,675721308	4	5	5	1	0,15073783
Apoyar iniciativas de turismo comunitario gestionadas por mujeres, poblaciones indígenas y comunidades rurales, promoviendo programas de capacitación en hospitalidad, tecnología y marketing.	4,25	1,06392878	4	5	5	1	0,25033618	4,517241379	0,895224482	4	5	5	1	0,198179465
Crear una plataforma única de información turística accesible (web y app) con contenidos multilingües y adaptados a diferentes necesidades.	4,722222222	0,80315735	5	5	5	0	0,17008038	4,862068966	0,344827586	5	5	5	0	0,070921986

ANEXO II. Expertos consultados durante el proceso de investigación

El equipo de investigación agradece profundamente la participación de los expertos consultados en las distintas etapas del proceso investigativo. Su experiencia y conocimiento especializado fueron fundamentales para garantizar la solidez metodológica, la coherencia conceptual y la pertinencia aplicada de los hallazgos obtenidos en este estudio.

Alejandra Ordóñez. *Gerente general (s), Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito (EPMGDT).*

Ana García Pando. *Consultora turística internacional. Exgerente general de Ferrocarriles del Ecuador. Exviceministra de Turismo de la República del Ecuador.*

Andrea Muñoz Barriga. *Profesora principal e investigadora, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.*

Andrés Santiago Pesántez Rubio. *Jefe de Marketing, Fundación Municipal Turismo para Cuenca.*

Belén Matovelle. *Analista de Productos y Mercado, Fundación Municipal Turismo para Cuenca.*

Carlos Ricaurte Yépez. *Profesor investigador, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.*

Christian Viñán Merecí. *Director de la carrera de Turismo, Universidad Técnica Particular de Loja.*

Clara Gonzaga Vallejo. *Docente titular de la carrera de Turismo. Coordinadora del Grupo de Investigación Observación Turística, Universidad Técnica Particular de Loja.*

Diego Mauricio Calvopiña Andrade. *Profesor investigador, Universidad Nacional de Chimborazo.*

Edison Cupuerán Arias. *Coordinador de Administración en Turismo y Hospitalidad, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.*

Efrén Mendoza Tarabó. *Profesor investigador, Universidad Estatal Península de Santa Elena.*

Enrique Cabanilla Vásquez. *Profesor de Turismo, Universidad Central del Ecuador.*

Estefanía Sánchez Cevallos. *Docente de la carrera de Turismo. Directora del Departamento de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Particular de Loja.*

Etzon Romo. *Secretario de Desarrollo Económico y Productivo del DMQ.*

Francisco Céspedes Navas. *Especialista estadístico, Jefatura de Planificación, EPMGDT Quito Turismo.*

Gabriela Maldonado Pérez. *Investigadora, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.*

Gerson Arias. *Jefe de Operaciones e Investigación Turística, EPMGDT Quito Turismo.*

Isabel Carrillo Hidalgo. *Universidad de Jaén.*

Jairo Casado Montilla. *Universidad de Jaén.*

Jorge Eduardo Carrera Sánchez. *Gerente general, Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo.*

José Naranjo Rosales. *Director ejecutivo y fundador, Fundación Puruhanta.*

Lina Enderica Izquierdo. *Docente investigadora, Escuela Superior Politécnica del Litoral.*

Lorena Guillén Gaibor. *Directora, Fundación Municipal Turismo para Cuenca.*

María Augusta Orellana. *Área de Planificación y Proyectos, Fundación Municipal Turismo para Cuenca.*

María de la Cruz Pulido Fernández. *Profesora e investigadora, Universidad Internacional de Valencia.*

María Gabriela Suárez. *Directora de Turismo, Prefectura de Pichincha.*

María Teresa Cuenca Jiménez. *Profesora investigadora, Universidad Técnica Particular de Loja.*

Melisa Rodríguez Santos. *Directora de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Metropolitana de Quito.*

Mónica Coronel Padilla. *Profesora adjunta, Institute of Sustainable Development, Department of Tourism, Corvinus University.*

Pablo Manzano Insuasti. *Docente titular de la carrera de Turismo, Universidad de las Fuerzas Armadas, sede Latacunga.*

Patricia Maldonado Erazo. *Docente, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.*

Patricia Peralta. *Fundación Municipal Turismo para Cuenca.*

Patricio Castro. *Consultor, Proyectur Tourism Economics Consultant.*

Patricio Tamariz Dueñas. *Consultor especialista en marketing, desarrollo turístico y gestión del turismo sostenible.*

Renato Cevallos Becerra. *Especialista de Capacitación Técnica, Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones.*

Ruth Utreras Fuentes. *Especialista de Análisis de Datos y Mercado, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito (EPMGDT).*

Santiago Salazar Brito. *Director de Productos y Destinos (e), Subsecretaría de Desarrollo y Competitividad Turística.*

Sebastián Calle Lituma. *Profesor universitario, Escuela Superior Politécnica del Litoral.*

Villie Morocho Zurita. *Investigador, Universidad de Cuenca.*



¿Están Quito y Cuenca preparadas para avanzar hacia un modelo de destino turístico inteligente? Este libro nace de esa pregunta y propone una reflexión crítica, situada y técnicamente fundamentada sobre las posibilidades reales del turismo inteligente en el contexto ecuatoriano.

A lo largo de sus páginas, se tratan temas clave como la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad, pero siempre desde la realidad concreta de los territorios, sus desafíos y sus oportunidades. Más que ofrecer fórmulas cerradas, la obra aporta herramientas y caminos posibles para pensar destinos turísticos más inclusivos, sostenibles y conectados con las necesidades locales.

En el fondo, este estudio invita a preguntarse qué significa realmente construir un turismo inteligente desde Ecuador, sin copiar modelos ajenos, sino reconociendo la diversidad, las brechas y las potencialidades propias del país.

Dirigido a investigadores, planificadores, gestores públicos y profesionales del turismo, este libro ofrece una mirada útil y comprometida sobre el papel del turismo como motor del desarrollo territorial.

ISBN: 978-9978-14-661-3



9 789978 146613