

Factibilidad del método criterio de experto para validar el procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos

Feasibility of the expert criterion method to validate the procedure for the management of events in Cuban hotels

Lic. José Antonio Mora-Sánchez, jmoras@uo.edu.cu, <https://orcid.org/0000-0002-1536-9631>;
Dr. C Yosvani Orlando Lao-León, ylao1986@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-7491-3548>

Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo demostrar la factibilidad del procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos elaborado por Mora (2020) mediante criterio de expertos. Los diez especialistas consultados respondieron la segunda encuesta para la validación del procedimiento, evaluando el 100 % de los criterios de diseño de la propuesta realizada entre muy adecuada y adecuada, el 91,7 % de los especialistas evaluó los parámetros como muy adecuados (MA) y como bastante adecuados (BA) y el 8,3 % los evaluó como adecuados (A). En la evaluación de como el procedimiento tendrá en cuenta la reglamentación vigente y las nuevas tendencias en la actividad, para la mejora de la gestión de eventos se obtuvo como resultado el valor 9,30 en una escala ascendente de 0-10, considerándose el mismo como alto. Para la confección del artículo se emplearon métodos de nivel empírico y del nivel teórico.

Palabras clave: especialistas, procedimiento, eventos, factibilidad.

Abstract

This article has as a general objective demonstrate the feasibility of the procedure for the management of events in Cuban hotels prepared by Mora (2020) through the criteria of experts. The ten specialists consulted answered the second survey for the validation of the procedure, evaluating 100 % of the design criteria of the proposal made between very adequate and adequate, of which 91,7 % of the specialists evaluated the parameters as very adequate (MA) and as quite adequate (BA) and 8,3 % evaluated them as adequate (A). In evaluating how the procedure will take into account current regulations and new trends in the activity, for the improvement of event management, the result was 9,30 on an ascending scale of 0-10, considering it as high. . For the preparation of the article, empirical level and theoretical level methods were used.

Keywords: specialists, procedure, events, feasibility.

Introducción

La modalidad del turismo de evento está adquiriendo un amplio desarrollo en la actualidad. La competencia entre las ciudades por el liderazgo comercial, de negocios o turístico, la necesidad de desarrollar agendas de ocio para sus residentes y para atraer nuevos visitantes y la reducción del ciclo de vida de los productos turísticos requieren la aparición de nuevos eventos cada año en cada vez más numerosas localidades (Enguix, 2019).

Los eventos promueven una gran gama de servicios directos e indirectos. Es muy característica la gran densidad de servicios que se mueve en la organización de esta modalidad. El gasto por delegados es bastante superior al del turista convencional, la estancia media es de 2-3 días (Fernández, Vila y Brea, 2017). Este gasto se reparte entre el alojamiento y las sesiones de trabajo y en lo que se denomina programa social, además de las actividades pre y post evento, que concentran un gran número de actividades de ocio. También se obtienen considerables ingresos económicos por concepto de líneas aéreas, hotelería, restauración, transporte, etc. Los eventos son una modalidad que ayuda a enfrentar la desestacionalidad de un destino turístico pues, normalmente, se realiza fuera de la temporada típica de vacaciones, tanto de verano como de Semana Santa o de Navidad.

En un evento coinciden en una fecha y un lugar apropiado especialistas y profesionales de mayor prestigio en el tema convocado, lo que propicia el intercambio de experiencias y el conocimiento de los últimos avances. Se desarrollan relaciones interpersonales entre profesionales que redundan en mayores conocimientos y en proyectos a corto, mediano y largo plazo entre científicos, laboratorios o empresas. Condiciona el conocimiento de nuevas culturas y nuevos pueblos. Ayudan a promocionar y comercializar nuevos productos y/o servicios. Estimula el efecto multiplicador: los participantes repiten el destino con familiares y amigos (Fernández y Muños, 2016).

Los lineamientos del 209 al 216 aprobados en séptimo Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC) están enfocados en incentivar el desarrollo del turismo como sector estratégico. En la actual crisis provocada por la pandemia del coronavirus en Cuba se hace necesario elaborar estrategias destinadas a estimular su desarrollo, generando ingresos a la economía. Los beneficios obtenidos por la gestión de eventos expuestos anteriormente fundamentan la rentabilidad de incluir el desarrollo de la modalidad entre

las estrategias a trazar, siendo necesario evaluar la factibilidad del procedimiento elaborado por Mora (2020).

El procedimiento elaborado por Mora (2020) está basado en los pasos que un hotel realiza para gestionar eventos en función de prestatario de servicios. El instrumento tuvo en cuenta la resolución 152 del 2020 emitida por el Mintur, donde se declara dos canales mediante los cuales una empresa puede solicitar la realización de eventos en hoteles, de forma directa, canal cero empresa-hotel y canal uno (empresa-intermediario-hotel) a través del intermediario Organizador Profesional de Eventos o a través del intermediario agencia de viajes (AAVV), la resolución 152 de 2020 prohíbe las negociaciones empresa-hotel (canal cero), si el evento solicitado posee participación extranjera, muchos de las eventos realizados en el país pertenecen a empresas con financiamiento extranjero o poseen participación extranjera, en este caso se tiene que emplear el canal uno.

Para el desarrollo de la investigación de Mora (2020) se tomó como muestra el destino Holguín, donde se realizó un inventario de los hoteles que la provincia posee y cuáles de estos hoteles prestan servicios de gestión de eventos, el estudio arrojó que la provincia posee 21 (81 %) hoteles donde se realizan operaciones con el turismo internacional y de ellos 4 (19 %) brindan servicios de gestión de evento de manera estable.

Para la investigación de Mora (2020), se realizó una búsqueda científica en la bibliografía especializada, como resultado de la búsqueda se tuvo que no se encontró un procedimiento para la gestión de eventos que contemple la reglamentación vigente. Se estudiaron veinte herramientas para la gestión de eventos, se escogieron cuatro los pasos de estas herramientas con mayor repitencia (Ítems). Los Ítems evaluación de la satisfacción de los clientes y pre-evento fueron los de mayor empleo con un 35,71 % del total de la cantidad de veces que fueron empleados los Ítems (28 veces) por los diferentes autores. El Ítem de menor empleo fue negociación del evento con solo un 3,57 %.

El investigador Vence (2018) empleó en su procedimiento los cuatro *Ítems* escogido, fue el único autor que los empleó todos, los autores que menos *Ítems* emplearon fueron Pulido (2019) y Bandera, Borga y Morales (2015) solo emplearon dos tal.

Entre los métodos existentes para la validación de procedimientos se encuentra el Delphi (juicio de expertos). El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como; una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en

éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Castillo, Escobar y Viteri, 2020).

El método Delphi es un proceso iterativo, diseñado para combinar la opinión de un grupo de expertos dentro de un consenso. Se trata de una metodología estructurada para recolectar sistemáticamente juicios de expertos acerca de un problema, procesar la información y, finalmente, construir un acuerdo general de grupo (Fernández, Ximena y Rosselli, 2019). Se identificaron 4 características definitorias del método Delphi (Fernández *et al.*, 2019):

- Proceso iterativo: los expertos deben emitir su respuesta u opinión en más de una ocasión, a través de varias rondas que llevan a estabilizar las opiniones, de tal forma que el experto puede reflexionar (reconsiderando o reafirmando su opinión), a la luz de los planteamientos propios o de otros expertos.
- Anonimato: ningún miembro del grupo conoce a quien corresponde un concepto o una respuesta en particular, lo cual evita las influencias negativas o positivas de los miembros dominantes del grupo. No existe comunicación directa entre los expertos, pues la comunicación está en manos del grupo coordinador.
- Retroalimentación: antes de iniciar cada ronda, los participantes reciben la posición de ellos mismos como conjunto frente al problema o situación bajo análisis, destacando los aportes significativos de alguno de los expertos, las posturas discordantes o información adicional solicitada por alguno de los participantes. De esta forma, los participantes, antes de cada ronda, pueden contrastar sus criterios con los del resto del grupo y replantear o reafirmar su posición frente al problema en estudio.
- Construcción de un consenso: el propósito final del método Delphi es obtener un acuerdo general del grupo a través del procesamiento estadístico de las diferencias y coincidencias, entre las apreciaciones individuales y sus modificaciones a través de las rondas.

El principal resultado de esta investigación se enmarca en demostrar la factibilidad del procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos elaborado por Mora (2020). Lo analizado hasta aquí, permitió definir como **problema**: ¿cómo demostrar la factibilidad del procedimiento para la gestión de los eventos en hoteles cubanos elaborado por Mora (2020)? Para dar solución al problema planteado se definió como **objetivo**: demostrar la factibilidad procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos elaborado por Mora (2020) mediante el método de criterio de expertos.

Fundamentación teórica

Importancia de la gestión de eventos

Los eventos constituyen actualmente una industria significativa. Su capacidad para captar la atención de las personas y medios de comunicación e influir en los consumidores; transmitir mensajes con distintas funciones comunicativas. Dar visibilidad y realzar la imagen de instituciones, organizaciones, marcas y productos. Transmitir valores, difundir proyectos y acciones culturales, generar resultados económicos (siempre y cuando estén bien organizados) y brindar la posibilidad de crear nuevas relaciones, son algunos de los beneficios que los eventos han logrado generar (Guerrero, 2020).

Específicamente desde el turismo se ha hecho referencia a los eventos como una de sus modalidades. Estos, por su capacidad para atraer participantes de diferentes regiones, movidos por intereses profesionales, de ocio, desarrollo económico o por las oportunidades de estrechar vínculos, se convierten en un motivo que estimula e impulsa los viajes. Los visitantes no se limitan a las actividades que le ofrece el evento y buscan opciones fuera del mismo impulsando de ese modo la economía de la región.

En el ámbito académico, los eventos científicos son organizados en función de difundir los resultados investigativos, debatir o compartir experiencias sobre un campo de la ciencia. Los eventos científicos pueden abarcar a su vez una amplia variedad de tipologías: congresos, conferencias, talleres, paneles, foros, coloquio. Son espacios que reúnen tanto a importantes catedráticos, jóvenes investigadores como a representantes de organizaciones, propiciando el intercambio de experiencias y la retroalimentación entre las distintas áreas del conocimiento. Son un medio propicio para proyectar los resultados de las investigaciones, actualizar el conocimiento y las formas de desarrollarlo (Guerrero, 2020).

Método Delphi

El juicio de expertos (método Delphi) es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación. Tras someter un instrumento de cotejo a la consulta y al juicio de expertos éste ha de reunir dos criterios de calidad: validez y fiabilidad. La validez de contenido se establece con frecuencia a partir de dos situaciones, una que atañe al diseño de una prueba y, la otra, a la validación de un instrumento sometido a procedimientos de traducción y estandarización para adaptarlo a significados culturales diferentes. Es aquí donde la tarea del experto se convierte en una labor fundamental para

eliminar aspectos irrelevantes, incorporar los que son imprescindibles y/o modificar aquellos que lo requieran (Robles y Rojas, 2015).

Entre los principales beneficios obtenidos con el empleo de la técnica criterio de expertos se encuentran:

- Permite que los distintos expertos se escuchen mutuamente durante el proceso de trabajo, ya que se les plantean determinadas preguntas y luego comparten sus comentarios al respecto para ampliar el alcance de los debates y los ajustes.
- Permite actuar con independencia y adapta su dinámica a los objetivos de la investigación.
- Ofrece un análisis variado e información sobre temas complejos.
- Al ser de participación anónima, evita conflictos entre expertos y propicia la participación creativa.
- El experto se relaciona por completo con la solución del conflicto y facilita la implantación.
- Permite la formación de un criterio con mayor grado de objetividad.
- El consenso logrado sobre la base de los criterios es muy confiable.
- La tarea de decisiones, sobre la base de los criterios de expertos, obtenido por éste tiene altas probabilidades de ser eficiente.
- Permite valorar alternativas de decisión.
- El experto se siente involucrado plenamente en la solución del problema y facilita su implantación. De ello es importante el principio de voluntariedad del experto en participar en la investigación.
- Garantiza libertad de opiniones (por ser anónimo y confidencial).
- Ayuda a tomar decisiones estratégicas, ya que la opinión objetiva o basada en la experiencia de un grupo de especialistas siempre será de mayor calidad en comparación con la opinión de un solo individuo.

Por los beneficios antes expuestos del método criterio de experto se decidió escogerlo para validar el procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos elaborada por Mora (2020).

El procedimiento diseñado por Mora (2020) explicado al inicio del artículo está compuesto cinco fases, diez pasos y nueve tareas (Figura 1). Es una herramienta novedosa, en su concepción se tuvo en cuenta la reglamentación vigente (resolución 152 del 2020 emitida por el MINTUR) y está encaminado a facilitar el proceso de gestión de eventos en hoteles cubanos. Está escrito en un lenguaje asequible, sirviendo de referente

a personas que no posean experiencias en el tema. Lo antes expuesto evidencia la necesidad de demostrar la factibilidad del procedimiento anteriormente citado.

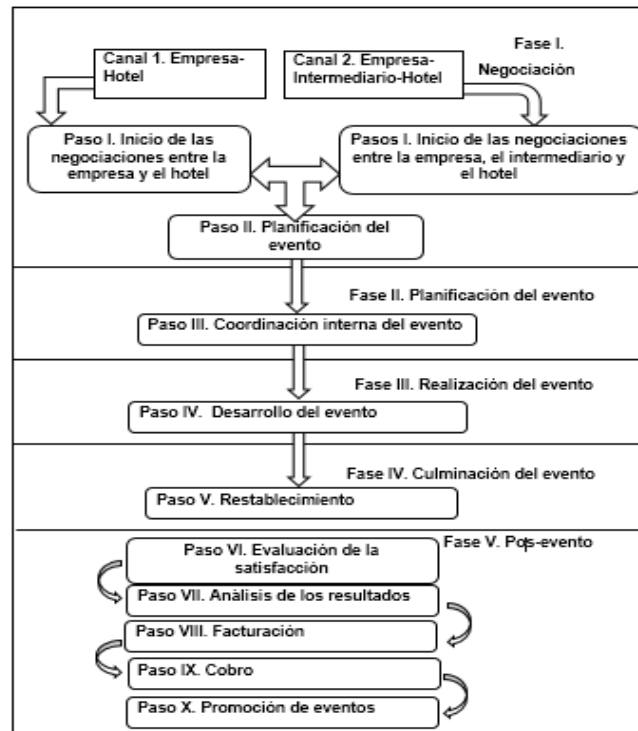


Figura 1. Procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos. Fuente: (Mora, 2020).

El juicio de expertos (método Delphi) es un método de validación empleado con frecuencia para demostrar la factibilidad de investigaciones por los beneficios que esta técnica posee. Los beneficios del empleo de esta técnica expuestos anteriormente demuestra la viabilidad del uso de la misma para demostrar la factibilidad del procedimiento propuesto por Mora (2020).

Métodos

El empleo de los métodos de nivel teórico, Revisión documental, Análisis-Síntesis, Histórico-Lógico y Hermenéutico, permitió el análisis del objeto de estudio. La revisión documental permitió resumir el contenido esencial de los materiales consultados. El análisis-síntesis permitió descomponer el objeto de estudio en partes y con la síntesis se integró la información útil de las partes analizadas del objeto de estudio. El método histórico-Lógico permitió el estudio de las distintas etapas del objeto de estudio en su sucesión cronológica y el hermenéutico permitió el descubrimiento, la comprensión y la explicación del objeto de estudio.

Por la necesidad objetiva de la aplicación de un método que demuestre la factibilidad del procedimiento citado en la presente investigación, se decidió la aplicación del método de

consulta a expertos llamado Delphi por los beneficios que este posee. La aplicación del método se estableció en cuatro fases fundamentales, como se muestra en la figura 2.



Figura 2. Fases de la metodología Delphi. Fuente: (Castillo *et al.*, 2020)

Resultados

Con la finalidad de evaluar la factibilidad del procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos elaborado por Mora (2020), se empleó el Criterio de Expertos. Primeramente se aplicó una encuesta para determinar los posibles especialistas a partir de realizar una valoración de los conocimientos que poseen sobre el tema a estudiar y valorar un grupo de aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación del tópico a investigar (encuesta 1). La misma se les envió a 12 profesionales los cuales ocupan cargos relacionados con la actividad en cuestión, de ellos respondieron la encuesta 10 y se seleccionaron 10 por tener un coeficiente de competencia (Suckling) superior o igual a 0.8 ($0.8 \leq K \leq 1$) lo cual se considera alto (tabla 1).

Estimado(a) especialista:

Usted ha sido seleccionado como posible experto a consultar como parte del trabajo investigativo titulado "Procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos".

Por su calificación profesional, experiencia y conocimiento del tema objeto de estudio le solicitamos su colaboración para valorar la pertinencia de los principales resultados de la investigación.

La aplicación del criterio de especialistas requiere del conocimiento de algunos datos personales y profesionales, los cuales se le solicitan a continuación, antes de someter a su consulta la propuesta del autor.

1. ¿Está usted de acuerdo con ser especialista a los efectos de esta investigación? Marque con una cruz su respuesta. Si ___ No ___

2. Datos personales y profesionales:

✓Cargo que ocupa _____

✓Años de Experiencia en labores relacionadas la gestión de eventos e incentivos _____

✓Años de Experiencia en labores relacionadas con la comercialización de eventos e incentivos _____

✓Marque con una cruz según corresponda su título académico o grado científico: Dr.C ___ M.Sc ___ E.P ___ Ing ___ Lic ___ Otros ___

3. Marque con una cruz en la siguiente tabla, el valor que usted considera que se corresponde con el grado de conocimiento que posee sobre el tema en cuestión y tenga en cuenta el carácter ascendente de la escala que se utiliza.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valore el grado de influencia que han tenido en usted diversas fuentes en el grado de conocimiento que posee sobre el tema. Marque con una cruz el grado de influencia en Alto (A), Medio (M) y Bajo (B) de cada una de las fuentes reflejadas en la siguiente tabla:

Fuentes de Argumentación	Grado de influencia de las fuentes		
	Alto (A)	Medio (M)	Bajo (B)
1. Análisis teóricos realizados			
2. Experiencia obtenida en la práctica			
3. Trabajos de autores nacionales			
4. Trabajos de autores extranjeros.			
5. Conocimiento del problema a nivel de territorio nacional.			
6. Intuición.			

Encuesta 1. Selección de especialista. Fuente: (Montero, 2019)

Expertos	Análisis teóricos realizados	Experiencia obtenida en la práctica	Trabajos de autores nacionales	Trabajos de autores extranjeros	Conocimiento de problema nivel territorio nacional	Intuición	Kc	Ka	K
1	0,20	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,90	0,90	0,90
2	0,30	0,40	0,05	0,05	0,05	0,05	0,90	0,90	0,90
3	0,30	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,90	1,00	0,95
4	0,30	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,80	1,00	0,90
5	0,20	0,40	0,05	0,05	0,05	0,05	0,80	0,80	0,8
6	0,30	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,90	1,00	0,95
7	0,30	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	1,00	1,00	1,00
8	0,20	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,90	0,90	0,90
9	0,20	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,90	0,90	0,90
10	0,30	0,50	0,05	0,05	0,05	0,05	0,80	1,00	0,90

Tabla 1. Determinación del coeficiente de competencia de los posibles especialistas y su selección.

Fuente: Elaboración propia.

El cálculo del coeficiente de competencia (Suckling) se realizó de la siguiente manera:

$$K = 0,5 (Kc + Ka)$$

Donde:

Kc: Coeficiente de Conocimiento

Ka: Coeficiente de Argumentación

Posteriormente obtenido los resultados se valoran de la manera siguiente:

0,8 < K < 1,0 Coeficiente de Competencia Alto

0,5 < K < 0,8 Coeficiente de Competencia Medio

K < 0,5 Coeficiente de Competencia Bajo

Los especialistas seleccionados (tabla 2) pertenecen a instituciones relacionadas a la gestión de eventos entre los cuales se incluyen el hotel Brisas Guardalavaca, el hotel Club Amigo Atlántico Guardalavaca, el hotel Melía Santiago, la Universidad de Holguín, la Universidad de Oriente y FORMATUR Santiago de Cuba. El promedio de experiencia en labores relacionadas con la gestión de eventos es de 15,6 años y en actividades relacionadas con la comercialización de eventos es de 14,9 años.

No	Cargo que ocupa	Años de Experiencia en labores relacionadas la gestión de eventos	Años Experiencia labores relacionadas con la comercialización de eventos
1.	Profesor	22	22
2.	Profesora-investigadora	21	21
3.	Profesora	39	39
4.	Profesor-investigador	11	4
5.	Profesor	3	3

6.	Comercial Brisas	4	4
7.	Comercial Atlántico	7	7
8.	Comercial Melía Santiago	18	18
9.	Comercial Melía Santiago	27	27
10.	Profesora	4	4
Promedio		15.6	14.9

Tabla 2. Cargos y experiencia en temas relacionados con la gestión de eventos de los especialistas seleccionados. Fuente: elaboración propia.

La segunda encuesta (encuesta 2) orientada a conocer el criterio de los expertos respecto a la factibilidad del procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos elaborado por Mora (2020), se les envió a los 10 especialistas seleccionados, conjuntamente con un material que contenía la primera versión del diseño del procedimiento y la información necesaria para comprender el objetivo y alcance de la investigación.

Estimado(a) especialista:
 Por su calificación profesional, experiencia y conocimiento del tema objeto de estudio le solicitamos su colaboración para valorar la pertinencia de los principales resultados de la investigación.
ORIENTACIONES PARA EVALUAR EL PROCEDIMIENTO PROPUESTO:

- Una vez analizada la propuesta (Se le adjunta un material que contiene el procedimiento propuesto), le solicitamos evalúe según la escala que le presentamos, los aspectos que resumimos en la tabla, marcando con una cruz (X) en la celda que se corresponda con su criterio. Escala: MA: Muy Adecuada; BA: Bastante Adecuada; A: Adecuada; PA: Poco Adecuada; I: Inadecuada.

Parámetros a evaluar:	MA	BA	A	PA	I
1 Propósitos					
2 Alcance					
3 Valor metodológico					
4 Coherencia de las etapas, pasos y tareas					
5 Claridad en la explicación					
6 Pertinencia					

- Otros aspectos que usted considere que deban incluirse para enriquecer el procedimiento propuesto. ¿Cuales?
- Evalué marcando con una cruz (X), acorde a la celda que se corresponda con su criterio, cómo el procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos tendrá en cuenta la reglamentación vigente y las nuevas tendencias en la actividad, para la mejora de la gestión de eventos en hoteles cubanos.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Le agradecemos el tiempo que dedico a responder la presente encuesta.
 Muchas gracias.

Encuesta 2. Criterio de los expertos respecto a la factibilidad del procedimiento. Fuente: (Montero, 2019).

Los 10 especialistas respondieron la misma (tabla 3), evaluando el 100 % de los criterios de diseño de la propuesta realizada entre muy adecuada y adecuada, de ellos el 91,7 % de los especialistas evaluó los parámetros como muy adecuados (MA) y como bastante adecuados (BA) y el 8,3 % los evaluó como adecuados (A).

	Parámetros a evaluar:	MA	BA	A	PA	I
1	Propósitos	10				
2	Alcance	7	1	2		
3	Valor metodológico	7	2	1		
4	Coherencia de las etapas, pasos y tareas	7	2	1		
5	Claridad en la explicación	7	2	1		
6	Pertinencia	9	1			

Tabla 3. Evaluación del criterio de los especialistas. Fuente: elaboración propia.

Los especialistas sugieren incluir en los criterios de diseño los siguientes elementos:

- Perfeccionar el procedimiento desde la perspectiva metodológica, explicando de manera más gráfica las etapas, pasos y tareas, en función del cliente al cual está destinado. De igual forma se sugiere valore su informatización.
- Las acciones de promoción deben realizarse en el primer y último paso, en un proceso de retroalimentación.

El análisis para evaluar como el procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos tendrá en cuenta la reglamentación vigente y las nuevas tendencias en la actividad, para la mejora de la gestión de eventos en hoteles cubanos se realizó empleando una escala ascendente del 0 al 10 el cual dio como resultado 9,30 considerándose el mismo como alto (tabla 4).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							1	2		7

Tabla 4. Análisis del procedimiento. Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

1. *El criterio de expertos es un método de validación factible. Garantiza la realización de cuestionamientos precisos sin la posibilidad de una doble interpretación, permite la obtención de respuestas cuantificadas, independientes las unas de las otras o cuyas interdependencias pudieran mostrarse de manera clara al ser tratadas estadísticamente, que reflejan criterios personales lo más distante posible de la influencia directa de criterios oficialistas e intereses institucionales.*
2. *Los 10 especialistas respondieron la segunda encuesta para la validación del procedimiento, evaluando el 100 % de los criterios de diseño de la propuesta realizada entre muy adecuada y adecuada, el 91,7 % de los especialistas evaluó los parámetros como muy adecuados (MA) y como bastante adecuados (BA) y el 8,3 % los evaluó como adecuados (A). En la evaluación de como el procedimiento tendrá en cuenta la reglamentación vigente y las nuevas tendencias en la actividad, para la mejora de la gestión de eventos se obtuvo como resultado el valor 9,30 en una escala ascendente de 0-10, considerándose el mismo como alto.*

3. Los especialistas encuestados sugieren incluir en los criterios de diseño los siguientes elementos:

-Perfeccionar el procedimiento desde la perspectiva metodológica, explicando de manera más gráfica las etapas, pasos y tareas, en función del cliente al cual está destinado. De igual forma se sugiere valore su informatización.

-Las acciones de promoción deben realizarse en el primer y último paso, en un proceso de retroalimentación.

Referencias bibliográficas

1. Bandera Aviles, J. C., Borga Merchan, L. P. y Morales Bolona, J. D. (2015). Guía metodologica para la organización del turismo de congresos y convenciones. *Universidad Nacional de Quilmes*.
2. Castillo Villacrés, H. P., Escobar Gonzáles, E. J. y Viteri Naranjo, B. C. (2020). Validación mediante criterio de expertos de proyecto de reforma al artículo 238 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Ecuador. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8.
3. Enguix Egea, Á. M. (2019). De menos a más, 1er. borrador de " Convenio específico de gestión integrada de la zona costera Calp-Benissa", un proyecto viable y replicable.
4. Fernández Ávila, D., Ximena Rojas, M. y Rosselli, D. (2019). El método Delphi en la investigación en reumatología: ¿lo estamos haciendo bien? *Revista Colombiana de Reumatología*
5. Fernández García, P. y Muños Murillivelarde, M. (2016). Análisis del turismo de reuniones en la ciudad de Cartagena. *Universidad de Cartagena*.
6. Fernández González, A. B., Vila Araújo, N. y Brea Fraiz, J. A. (2017). Las Ferias internacionales de turismo como actividades de RR.PP. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales* (83), 373-402.
7. Guerrero Hijuelos, A. (2020). *Procedimiento para la gestión de eventos internacionales en la universidad de Holguín*. (Tesis de maestría). Universidad de Holguín.
8. Montero Romero, A. (2019). *Diseño del cigar bar "Aroma Cubano" en el hotel Brisas Guardalavaca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Oscar Lucero Moya.
9. Mora Sánchez, J. A. (2020). *Procedimiento para la gestión de eventos en hoteles cubanos*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Holguín.
10. Pulido, M. (2019). *Temario ceremonial y protocolo. Grado en publicidad y relaciones públicas*. Material policopiado.
11. Robles Garrote, P. y Rojas, M. C. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija*.
12. Vence Naranjo, M. C. (2018). *Procedimiento para la gestión de eventos en el Hotel Las Tunas*. (Tesis de maestría). Universidad de Las Tunas.