

PLANTILLA DE PRESENTACIÓN DE TRABAJO COMPLETO

INNOVACIÓN

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL MODELO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES APLICADO AL CENTRO HISTÓRICO DE ASUNCIÓN, 2025

Autores: Fariña, Ana; anafari234@fpuna.edu.py;

Co-autor(es): Aquino, Gianinna;

Centurión, María; Rojas, Leticia

Orientador/a: Centurión, María; mcenturion@pol.una.py

Facultad Politécnica, Universidad Nacional de Asunción

Resumen

El programa Destino Turístico inteligente (DTI) fue creado, promovido y gestionado por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas del Gobierno de España, que busca contribuir a mejorar la competitividad de los destinos turísticos y la calidad de vida de sus residentes teniendo como guía cinco ejes de actuación: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. El presente trabajo se centra en el análisis descriptivo de la implementación del mismo modelo DTI al Centro Histórico de Asunción - Paraguay. El diagnóstico se ha estructurado en base a los cinco ejes del modelo. Los mismos se han evaluado mediante observaciones directas, entrevistas, y listas de cotejo. Los resultados evidencian un cumplimiento medio, resaltando un 68,42% en sostenibilidad, un 58,82% en accesibilidad, mientras que tecnología con un 57,14%, innovación con un 55,55% y gobernanza con un 50%. En cuanto a los principales desafíos se ha encontrado la ausencia de una planificación estratégica y la falta de coordinación del sistema público y privado. En el plan de acción a seguir, se han propuesto medidas de solución con estrategias más claras en el diseño de planes, un mayor impulso hacia la innovación y la accesibilidad en infraestructura y servicio. La investigación ha concluido que el Centro Histórico de Asunción, se encuentra aún en una etapa inicial, pero con un buen potencial para poder posicionarse dentro de los destinos turísticos competitivos.

Palabras clave: Destino Turístico Inteligente, Innovación, Turismo.

(SETUR) de España, ha sido el encargado de crear el programa titulado “Destino Turístico Inteligente” (DTI), el cual está bajo la dependencia de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR). Este programa fue creado con la intención de aumentar el nivel de competitividad de los destinos o sectores turísticos que se adhieran al proyecto. Este nuevo modelo tiene como base cinco ejes para su plan de acción, los cuales son: gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y por último la sostenibilidad. Con el seguimiento del plan de estrategias se pretende que las zonas turísticas tradicionales se transformen en nuevos espacios integrados, inclusivos y sostenibles, impulsando la participación activa de la comunidad local y la innovación con el uso de la tecnología como herramienta de desarrollo.

La aplicación del modelo DTI se adecua a las nuevas dinámicas urbanas y turísticas que se han generado por la masificación de los destinos turísticos y el acelerado crecimiento urbano, los cuales conforman una de las tendencias globales más importantes del siglo XXI. Según las Naciones Unidas (2014), se espera que para el 2050 aproximadamente el 70% de la población mundial viva en ciudades. Este crecimiento es más acelerado en países en desarrollo, donde la migración rural-urbana impulsa el esparcimiento de las ciudades, por lo que es crucial la planificación urbana sostenible que tenga como objetivo mitigar

los impactos ambientales y sociales originados por el proceso de urbanización. En Paraguay, este proceso de urbanización ha tenido como protagonista a la ciudad de Asunción y su área metropolitana, cuya expansión y densidad poblacional han aumentado considerablemente en los últimos 10 años. El proyecto Plan de Acción del Área Metropolitana de Asunción (BID, 2014), menciona que la capital Asunción y sus ciudades aledañas, suman aproximadamente el 65% de la población urbana de todo el país, llegando a alcanzar más de 2,6 millones de habitantes. Esta masificación urbana ha servido de aporte para la creación de nuevas oportunidades para el desarrollo económico, sin embargo, también ha generado nuevos desafíos en las áreas de sostenibilidad, movilidad, ordenamiento territorial y gestión de residuos. Este crecimiento continuo y no planificado ha creado una presión constante y urgencia de mejora en la infraestructura, el medio ambiente y el transporte público. Dejando en evidencia la necesidad de implementar nuevos modelos de gestión inteligente y por sobre todo sostenibles. En este contexto, la alta masificación urbana concentrada principalmente en el Centro Histórico de Asunción (CHA), la falta de infraestructura adecuada, el deterioro del patrimonio cultural y los problemas de accesibilidad y movilidad; crean una nueva exigencia, siendo esta la de buscar y aplicar nuevas estrategias que tengan como fin equilibrar el desarrollo turístico, y la sostenibilidad.

A causa de este nuevo desafío para el sector turístico, la SEGITTUR ha dado a la ciudad de Asunción la oportunidad de aplicar su modelo DTI, por lo que en 2022 se unieron la Municipalidad de Asunción y la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR) para la aplicación de un diagnóstico y del plan de acción con sus estrategias. Incluyéndolo así a la “Red de Destinos Turísticos Inteligentes 2022”. Esto ha dado inicio a su desafiante camino para convertirse en un Destino Turístico Inteligente.

De la problemática planteada surge la necesidad de realizar un análisis descriptivo sobre la aplicación del modelo DTI al Centro Histórico de Asunción, con el objetivo de identificar los avances alcanzados a partir de la implementación de las nuevas estrategias sugeridas a partir de la aplicación del modelo, además de comparar los actuales cambios observados y evaluar el nivel de aplicación general del mismo.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el modelo DTI aplicado al Centro Histórico de Asunción.

Objetivos Específicos

- Describir los avances generales del modelo DTI del Centro Histórico de Asunción (CHA) en el 2025.
- Comparar los avances generales del

modelo DTI aplicados en el CHA en el segundo semestre del 2025.

- Evaluar el nivel de aplicación general del modelo DTI en el CHA en el segundo semestre del 2025.

Materiales y Métodos

El trabajo es una investigación descriptiva y no experimental que detalla longitudinalmente el modelo de destino turístico inteligente y los ejes de acción del mismo, es un estudio detallado y prolongado que busca describir y comprender en profundidad el modelo implementado en el Centro Histórico de Asunción, mediante la revisión bibliográfica y la observación directa de los fenómenos estudiados. La misma presenta un enfoque cualitativo; combina aspectos cualitativos y cuantitativos para un análisis profundo y completo. La caracterización cualitativa de estas variables se realiza a través de descripciones detalladas que definen sus atributos, procesos y relaciones, permitiendo una comprensión profunda de cada una, a su vez, contribuye a la finalidad de desarrollar una guía técnica del modelo a aplicar. Paralelamente, la operacionalización es verificada mediante una lista de cotejo. Su diseño, con naturaleza longitudinal y no experimental de la investigación, da la oportunidad de acceder a una observación que analice la evolución del fenómeno estudiado a lo largo del tiempo sin manipular las variables, lo

que garantiza que los datos reflejen la realidad de forma natural.

Resultados y Discusión

A. Descripción de los avances generales del modelo DTI del Centro Histórico de Asunción.

La descripción de los avances generales se llevó a cabo mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada a la Jefa de la Dirección General de Cultura y Turismo de la Municipalidad de Asunción-Paraguay, Yeruti Fay Michalik. Las preguntas incluyeron temas sobre las instituciones involucradas en el proyecto y la gestión general del modelo aplicado. Así mismo, se incluye la verificación in situ de la lista de cotejo elaborada para conocer la aplicación del modelo.

a. Gestión y aplicación del modelo en el eje de gobernanza.

En el ámbito de gobernanza actualmente hay un déficit a nivel municipal y nacional, alegó que se debe trabajar mucho con las políticas públicas, ya que, en cada cambio de Gobierno Nacional (presidencia), cada representante designa su comité y las políticas pasadas se dejan sin efecto en su mayoría. Asimismo, mencionó que desde la Municipalidad, en su dependencia de Turismo, luchan por una política permanente como es el caso de Brasil (el cual consiste en mantener estrategias de desarrollo, esto permite sostener directrices

clave sin importar el cambio de administración). Así mismo, indicó que están participando en capacitaciones internacionales con países y ciudades que tienen un modelo turístico más desarrollado. Para la aplicación de la entrevista, primeramente, se tuvo que pasar por ciertas dependencias de la Municipalidad, durante el proceso del mismo, se pudo observar la falta de conocimiento sobre el proyecto desarrollado, lo que ha dificultado bastante la obtención de datos. En un principio se ha asistido a la Municipalidad de Asunción en su dependencia de Relaciones Interdepartamentales debido a que el proyecto DTI era en conjunto con la SENATUR, sin embargo, no se logró tener respuesta. Posteriormente el pedido de entrevista fue derivado al Centro Cultural Manzana de la Rivera como encargada de la parte turística, no obstante, el personal no tenía conocimiento del proyecto, finalmente una de las encargadas refirió la solicitud de entrevista a la Jefa del Departamento de Turismo y Cultura. El camino recorrido para obtener la entrevista, dejó ver una clara falla en la gobernanza debido a la omisión y/o desconocimiento por parte de los demás agentes de la Municipalidad y entes públicos.

b. Eje Innovación. Servicios Turísticos innovadores.

En el ámbito del desarrollo de servicios turísticos cuentan con diversos proyectos que buscan revitalizar el Centro Histórico y brindar al turista una experiencia más completa y satisfactoria, uno de los

proyectos actuales es la revitalización de la Plaza Fulgencio Yegros, así como la Feria Palmear que se realiza cada sábado sobre calle Palma en el Centro de Asunción.

c. Eje Tecnología. Infraestructura digital tecnológica.

En la actualidad, la medición de datos es fundamental, ya que el turismo no se limita a visitar un lugar, sino que, este abarca todas las áreas que puedan mejorar el disfrute del turista, es por eso que, en los últimos años se ha creado el término Observatorio Turístico. A nivel municipal, Asunción no cuenta con un observatorio turístico, no obstante, existe una alianza público-privada con una página web denominada “Asunción Live” la cual contribuye a la recopilación de información sobre los eventos, realizados mediante dicha plataforma, sin embargo, según expresó la representante, es un dato mínimo de la actividad turística real de Asunción.

Por medio de la verificación in situ, se destaca la existencia de cámaras de vigilancia en los postes y semáforos, conexión wifi gratuita en parques y espacios públicos, portal web turístico de la Municipalidad y de algunos sitios de interés.

d. Eje Accesibilidad. Espacios turísticos adaptados.

En el eje de accesibilidad se han registrado avances significativos en los últimos años ya que los nuevos proyectos turísticos deben contar con un plan de accesibilidad,

es decir, en el ámbito municipal, cada plaza nueva debe contar con rampas de acceso para discapacitados, y lugares de estacionamiento señalizados. En el sector turístico aún está pendiente la adecuación de los espacios de modo que sean accesibles, sin embargo, desde el año 2024 han estado trabajando en el proyecto “Asunción inclusivo y accesible” en conjunto con otras instituciones.

El Manual de Buenas Prácticas para el Turismo Accesible en Paraguay fue un modelo para la Municipalidad, en cuanto a las ordenanzas municipales ya que mencionó que algunas estaban desfasadas y que se han ido actualizando con base en el material actualizado. Del mismo modo, comentó que como municipio deben velar por la realidad que están viviendo y adaptar las políticas de modo a que sea funcional para el municipio ya que cada ciudad tiene una realidad territorial distinta. Mediante la verificación in situ, se destacan la existencia de una normativa de accesibilidad, utilización de idioma braille en los carteles de los sitios turísticos, sin embargo, se pueden observar el mal estado de las rampas para discapacitados, la falta de señalización y la falta de infraestructura general en los sitios turísticos.

e. Eje Sostenibilidad. Gestión ambiental responsable.

La encargada del departamento de Cultura explicó que el eje en el que se obtuvo mayor puntaje en cuanto a nivel de aplicación fue en el de sostenibilidad, debido a que

Asunción posee la Certificación Verde Iberoamericana, además de contar con un buen marco legal en lo que respecta a sostenibilidad y medio ambiente.

En relación a la verificación in situ, se destacan los Eco puntos, contenedores para reciclajes, en diferentes sitios del Centro Histórico y utilización de focos de bajo consumo además de fotocélulas en alumbrados públicos, así mismo, se cuenta con un programa de recuperación del patrimonio cultural, además de un medidor de calidad del aire instalado en la Costanera de Asunción. En resumen, aunque existen acciones para garantizar el fomento de un turismo más sostenible e inclusivo, aún es un tema amplio para abordar en el sector público-privado. Del mismo modo, todavía existe un desconocimiento evidente del proyecto, limitando así el desarrollo del mismo, ya que no se cuenta con una capacitación general, sino que, solo algunos actores están en conocimiento del proyecto y de los avances generales.

A lo largo de los dos años, se han presentado propuestas y se han discutido proyectos para mejorar la gobernanza, innovación, accesibilidad y sostenibilidad en el Centro Histórico, pero las limitaciones presupuestarias y de recursos han demorado la puesta en marcha de las políticas y por ende, han generado una implementación deficiente del modelo.

CHA.

En la siguiente tabla se realizó la descripción detallada de la comparación de los avances en cada eje del modelo luego de su aplicación.

TABLA 1. COMPARACIÓN DE LOS AVANCES GENERALES DEL MODELO DTI APLICADOS EN EL CHA.

B. Comparación de los avances generales del modelo DTI aplicados en el

Eje del modelo DTI.	Antes del modelo DTI.	Ahora - En proceso del modelo DTI.
Gobernanza	Falta de política turística con visión estratégica; que contenga una estructura de coordinación, colaboración y participación público-privada o ciudadana para el avance turístico. Inexistencia de una planificación para un desarrollo turístico. Poca eficiencia en la gestión.	Avance con una mayor colaboración público-privada y entre los entes públicos importantes: SENATUR y la Municipalidad de Asunción que han colaborado para el Diagnóstico DTI. Mayor reconocimiento para el Turismo en Paraguay con la inclusión en el Plan Estratégico Institucional y en Jornadas de Planificación de Objetivos Estratégicos del país y se lo reconoce como motor de desarrollo nacional. Así también se ha firmado un documento de compromiso con el seguimiento para el desarrollo turístico.
Innovación	Escasez de estrategias planificadas, de recursos y actividades para la innovación. Ausencia de una gobernanza innovadora.	Implementación de nuevos procesos de innovación pública en relación al turismo sostenible. Creación de nuevos productos y servicios con fines turísticos innovadores en el Centro Histórico como la Feria Palmear y como los nuevos eventos de turismo gastronómico. Fomento y uso de la digitalización para inscripciones a visitas guiadas por el centro de Asunción, como por ejemplo la visita guiada al Palacio de López “Secretos del Palacio” promovida por redes sociales en la página de Instagram de “TurismoAsu” con inscripción web en https://asuncion.live/ junto con otros tours ofrecidos.

Tecnología	Baja infraestructura tecnológica y digitalización básica. Conectividad poco eficiente. Ausencia de herramientas para una mejor gestión turística.	Implementación de Unidad para la gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Mejora en la calidad del WiFi público en parques y zonas turísticas. Uso de herramientas tecnológicas de sensorización urbana como la medición de calidad del aire y cámaras de vigilancia. Existencia de infraestructura tecnológica para la movilidad con la implementación de tarjetas con lector tecnológico para transporte público junto con su app móvil. Creación de sitios web turísticos como “Asunción Live” (https://asuncion.live/) con información de servicios y actividades turísticas.
Sostenibilidad	Se ha destacado con la conservación patrimonial y ambiental con varias zonas verdes activas y reconocimiento de ‘Capital Verde’. Ausencia de economía circular y de un plan integral que seguir. Escasa gestión de residuos.	Aplicación de estrategias para la mejora y continuidad del reconocimiento de Capital Verde de Asunción, y con este la implementación del marketing turístico sostenible. Asunción se unió a la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para la mejora de sus políticas públicas. Instalación de EcoPuntos en el CHA y de medidores de calidad del aire para el cuidado del mismo. Se fortalecieron los planes estratégicos para la recuperación y mejor conservación de los patrimonios culturales del Centro Histórico. Seguimiento de protección de los patrimonios culturales. Fomento de economía circular con un mayor reconocimiento de proveedores locales en los nuevos eventos turísticos creados como ferias y visitas. Promoción de buenas prácticas con el ambiente.
Accesibilidad	Nula existencia de planificación para la accesibilidad universal. Ausencia de accesibilidad web a informaciones turísticas.	Nuevos proyectos turísticos con planes estratégicos de accesibilidad. Instalación de rampas, señalización para discapacitados, baños accesibles, estacionamientos accesibles. Disponibilidad de acceso a informaciones sobre destinos turísticos ya sea vía sitio web y/o páginas de redes sociales. Se ha observado un avance en accesibilidad, sin embargo, es necesario mejorar el estado de los mismos.

Fuente: Elaboración propia

C. Evaluación del nivel de aplicación general del modelo DTI en el CHA en el segundo semestre del 2025. A continuación, se presenta la tabulación de resultados. Las listas de cotejo por ejes muestran el porcentaje actual de

cumplimiento del Centro Histórico de Asunción para cada requisito de la metodología DTI en el segundo semestre del 2025.

ILUSTRACIÓN 1. LISTA DE COTEJO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL EJE DE GOBERNANZA DEL MODELO DTI EN EL CHA

GOBERNANZA		Valoración Requisito
GOB01	Relevancia del turismo en la organización	SI
GOB02	Herramientas de planificación estratégica	SI
GOB03	Herramientas de planificación de la promoción y comercialización	SI
GOB04	Creación de producto turístico	SI
GOB05	Programa de formación en la Entidad Local y a empresas	NO
GOB06	Estructuras de coordinación en la Entidad Local para el desarrollo de la actividad turística	NO
GOB07	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	SI
GOB08	Canales de comunicación con visitantes, residentes y sector	NO
GOB09	Fomento de la transparencia y la e-administración	NO
GOB10	Calidad turística	SI
GOB11	Monitorización de las acciones de fomento del turismo	NO
GOB12	Observatorio/proceso de medición de la actividad turística	NO

Nota. Lista de cotejo adaptada del *Informe Diagnóstico y Plan de Acción "Destino Turístico Inteligente, Edición 2022, Asunción"* elaborado por SEGITTUR (2022), solicitado a la Municipalidad de Asunción (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Total SI: 6. Total NO: 6

En cuanto al uso de herramientas de planificación de la promoción; se destaca que se encuentra el Plan Estratégico de Turismo de Reuniones 2025-2028 y el Plan Maestro de Desarrollo Turístico 2019-2026, utilizados por la SENATUR. Se han creado nuevos productos turísticos como la Feria Palmear, visitas guiadas al Centro de Asunción, entre otros.

Con esta lista de cotejo se ha podido obtener un estimativo del nivel de la

aplicación del modelo. A partir de los requisitos se determina que el nivel actual de la gobernanza en el turismo es del 50%. Siendo este un nivel medio.

ILUSTRACIÓN 2. LISTA DE COTEJO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL EJE DE INNOVACIÓN DEL MODELO DTI EN EL CHA

INNOVACIÓN		Valoración Requisito
INN01	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino	SI
INN02	Impulso a la Innovación en turismo a través de licitaciones	SI
INN03	Recursos públicos para la innovación	SI
INN04	Fomento de la innovación abierta	SI
INN05	Impulso de la innovación social	NO
INN06	Percepción de la Innovación por parte de residentes y visitantes	NO
INN07	Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores	SI
INN08	Innovación en procesos	NO
INN09	Impulso del ecosistema de innovación en el destino	NO

Nota. Lista de cotejo adaptada del *Informe Diagnóstico y Plan de Acción "Destino Turístico Inteligente, Edición 2022, Asunción"* elaborado por SEGITTUR (2022), solicitado a la Municipalidad de Asunción (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Total SI: 5. Total NO: 4.

Se destaca la existencia de estrategias y sistema de gestión de la innovación con la iniciativa de un plan de acción para la conversión DTI de Asunción que está en proceso. También el impulso a la innovación a través de licitaciones con la creación de una 'Mesa de Innovación Turística' que tiene como objetivo fortalecer el turismo con colaboraciones público-privada, del mismo nació la licitación y colaboración de la SENATUR y la empresa privada Rediex, los mismos buscan crear y potenciar nuevas ofertas turísticas innovadoras con la implementación de 'Turismo de Entretenimiento'. Se verifica la utilización de recursos públicos para la innovación con los proyectos y programas de la SENATUR

como lo son el 'Programa Nacional de Turismo Joven', la 'Mesa de Innovación Turística', el 'Programa Nacional de Turismo Gastronómico', entre otros.

Con esta lista de cotejo se ha podido obtener un estimativo del nivel de la aplicación del modelo. A partir de los requisitos se determina que el nivel actual de la innovación en el turismo es del 55,55%. Siendo este un nivel medio.

ILUSTRACIÓN 3. LISTA DE COTEJO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL EJE DE TECNOLOGÍA DEL MODELO DTI EN EL CHA

TECNOLOGÍA		Valoración Requisito
TEC01	Área / Unidad para la gestión TIC	SI
TEC02	Planificación estratégica y proyecto Smart	SI
TEC03	Desarrollo smart en el destino	SI
TEC04	Estrategia de ciberseguridad	NO
TEC05	Plataforma de Datos Abiertos	SI
TEC06	Sistemas de comunicación bidireccional entre la administración y residentes y no residentes	NO
TEC07	Conectividad a redes fijas en el destino (fibra, móvil, satélite,...)	SI
TEC08	Conectividad a redes Móviles en el destino	SI
TEC09	Conectividad en puntos de interés turísticos (POIs) y Oficinas de Información Turística	SI
TEC10	Soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	NO
TEC11	Disponibilidad de Wifi Gratuita	SI
TEC12	Sensorización y sistemas de gestión	SI
TEC13	Sistemas de gestión de espacios turísticos en contexto COVID	NO
TEC14	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	NO
TEC15	Portal Web de Turismo	SI
TEC16	Trazabilidad de las campañas de promoción	SI
TEC17	Tarjeta turística con soporte tecnológico avanzado	NO
TEC18	Aplicaciones turísticas	SI
TEC19	Señalización Inteligente	NO
TEC20	Nivel de tecnificación en Oficinas de turismo	NO
TEC21	Gestión automatizada de la relación con los visitantes	NO

Nota. Lista de cotejo adaptada del *Informe Diagnóstico y Plan de Acción "Destino Turístico Inteligente, Edición 2022, Asunción"* elaborado por SEGITTUR (2022), solicitado a la Municipalidad de Asunción (comunicación

personal, 23 de septiembre de 2025).

Total SI: 12. Total NO: 9.

La SENATUR es la encargada de la gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en el mismo se implementan iniciativas que serán aplicadas al sector turístico. Se ha verificado la existencia de un desarrollo *smart* con el proyecto de *"Smart City Paraguay 2025"* que busca reunir líderes internacionales para crear ciudades inteligentes y sostenibles. Se implementó el uso de portales web de turismo con la creación de la página *"Asunción Live"* que brinda información sobre atractivos, eventos, entre otros.

Así también, se crearon aplicaciones para el sector, *Taha Taha* es una de las aplicaciones turísticas que se utilizan para su promoción.

Con esta lista de cotejo se obtuvo un estimativo del nivel de la aplicación del modelo. A partir de los requisitos se determina que el nivel actual de tecnología en el turismo es del 57,14%. Siendo este un nivel medio.

ILUSTRACIÓN 4. LISTA DE COTEJO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL EJE DE SOSTENIBILIDAD DEL MODELO DTI EN EL CHA

SOSTENIBILIDAD		Valoración Requisito
SOS01	Planificación y gestión de las sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	SI
SOS02	Planeamiento u ordenación urbanística del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad	SI
SOS03	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	NO
SOS04	Gestión sostenible de recursos turísticos	SI
SOS05	Medición de la capacidad de carga del turismo	SI
SOS06	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	SI
SOS07	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad	NO
SOS08	Gestión de la estacionalidad del destino	SI
SOS09	Marketing para un turismo sostenible	SI
SOS10	Legislación específica para el patrimonio natural y cultural	SI

SOS11	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado	NO
SOS12	Implicación de los visitantes en lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad	SI
SOS13	Promover la interacción entre el visitante y el residente	SI
SOS14	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes	SI
SOS15	Existencia de figura de protección para el patrimonio cultural	SI
SOS16	Diseño, construcción y protección del patrimonio y del paisaje	SI
SOS17	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico	SI
SOS18	Programas de recuperación del patrimonio cultural	NO
SOS19	Fomento y protección de los recursos culturales locales	SI
SOS20	Protección del entorno natural local y de su biodiversidad	SI

Nota. Lista de cotejo adaptada del *Informe Diagnóstico y Plan de Acción "Destino Turístico Inteligente, Edición 2022, Asunción"* elaborado por SEGITTUR (2022), solicitado a la Municipalidad de Asunción (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

SOS21	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización de aguas)	NO
SOS22	Gestión de la calidad del aire	SI
SOS23	Valoración de mecanismos de minimización del ruido	SI
SOS24	Adaptación al cambio climático	SI
SOS25	Fomento de la eficiencia energética	NO
SOS26	Recogida selectiva y tratamiento de residuos	SI
SOS27	Protección de la economía, productos KM 0 y turismo local	NO
SOS28	Política de compras responsables y de apoyo a KM 0	NO
SOS29	Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0	SI
SOS30	Impulso de programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo	NO
SOS31	Política de diversificación y segmentación	NO
SOS32	Lucha contra la estacionalidad del empleo	NO
SOS33	Acciones formativas en materia de sostenibilidad	SI
SOS34	Oportunidades de empleo justas	SI
SOS35	Colaboración del ente gestor con escuelas y centros de turismo en actividades o programas de desarrollo sostenible	NO
SOS36	Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en el destino	SI
SOS37	Garantizar la salubridad del destino y el cumplimiento de protocolos de actuación específicos, y la normativa en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria	SI
SOS38	Monitorización y atención sanitaria a visitantes	SI

Total SI: 26. Total NO: 12

Para mitigar la estacionalidad del turismo en Paraguay, se aplican estrategias que son creadas y promovidas por la SENATUR, que busca aumentar los niveles de turismo interno y por sobre todo que no aumenten las fluctuaciones entre temporadas alta y baja. Se destaca la existencia de figuras para la protección y cuidado del patrimonio cultural en el país con la implementación de leyes específicas como la Ley N° 5621 de 2016 que trata sobre la Protección del Patrimonio Cultural. Se ha verificado una mejora en el fomento de proveedores locales ya que se los incluye en las nuevas ferias y proyectos para el reconocimiento de nuestra cultura. De manera general el turismo en Paraguay destaca en primer lugar en el área de sostenibilidad, ya que Asunción es reconocida como capital verde por la implementación de políticas y acciones de cuidado del ambiente y de sus patrimonios.

Con esta lista de cotejo se obtuvo un estimativo del nivel de la aplicación del modelo. A partir de los requisitos se determina que el nivel actual de sostenibilidad en el turismo es del 68,42%. Siendo este un nivel medio.

ILUSTRACIÓN 5. LISTA DE COTEJO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL EJE DE

ACCESIBILIDAD DEL MODELO DTI EN EL CHA

Nota. Lista de cotejo adaptada del *Informe*

ACCESIBILIDAD		Valoración Requisito
ACC01	Normativa técnica de accesibilidad	SI
ACC02	Planificación en materia de accesibilidad	SI
ACC03	El EG dispone de medios suficientes para la gestión de la accesibilidad	NO
ACC04	Formación del personal en accesibilidad	NO
ACC05	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino	NO
ACC06	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad	NO
ACC07	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias	SI
ACC08	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad	NO
ACC09	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado	NO
ACC10	Promoción de la accesibilidad en el destino	NO
ACC11	Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/innovadoras	SI
ACC12	Accesibilidad de la página web y de la app de turismo	SI
ACC13	Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades)	SI
ACC14	La información en destino es accesible	SI
ACC15	Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino	SI
ACC16	Transporte local accesible	SI
ACC17	Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas	SI

Diagnóstico y Plan de Acción "Destino Turístico Inteligente, Edición 2022, Asunción" elaborado por SEGITTUR (2022), solicitado a la Municipalidad de Asunción (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Total SI: 10. Total NO: 7

Se ha verificado que se cuenta con normativas sobre la accesibilidad para el sector turístico que se basa en la "Ley Nro 7134/2023 de Turismo Inclusivo y Accesible", el cual establece que las empresas turísticas están obligadas a adaptar todos sus servicios e instalaciones a las diferentes necesidades. Con la inclusión de Asunción a la Red DTI, la ciudad está en proceso de planificación para la mejora de accesibilidad general por lo que se ha visto un avance en el mismo, así también se crearán herramientas de gestión y desarrollo para optimizar el monitoreo del plan de acción que se le

entrega para su conversión DTI. Actualmente también se ha impulsado el desarrollo de la accesibilidad turística a través de la tecnología, con proyectos innovadores que han creado herramientas tecnológicas como "Turisbot", el cual es una IA que brinda información sobre destinos del país. Otra mejora que se ha observado es la de accesibilidad a páginas web del sector turístico, esto con la creación de la página anteriormente mencionada, que da información de atracciones turísticas "Asunción Live".

Con esta lista de cotejo se obtuvo un estimativo del nivel de la aplicación del modelo. A partir de los requisitos se determina que el nivel actual de accesibilidad en el turismo es del 58,82%. Siendo este un nivel medio.

Conclusiones

Con base en los resultados de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones.

El modelo Destino Turístico Inteligente (DTI) en el Centro Histórico de Asunción (CHA) se caracterizó por una fase de ejecución de infraestructura física y articulación interinstitucional. Los avances se enfocaron en la revitalización integral del espacio urbano, en este sentido, se destaca la consolidación de la coordinación de acciones entre el Gobierno Central con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), la Municipalidad de Asunción y la SENATUR.

En el ámbito de tecnología, se destaca la aplicación de servicios digitales que sientan las bases tecnológicas al incluir redes eléctricas y de telecomunicaciones, así como la instalación de luminarias LED y con fotocélulas. Así mismo, es necesario mencionar la implementación de sensores de medición de la calidad del aire y el Wi-Fi público en algunos puntos de la ciudad.

A su vez en el eje de accesibilidad la adaptación de zonas urbanas se enfoca en la mejora de la conectividad peatonal (con veredas unificadas) y la renovación de espacios públicos, promoviendo un modelo de accesibilidad universal y modernidad, facilitando un entorno más inclusivo para residentes y visitantes.

En cuanto a la sostenibilidad, el proyecto abarcó la renovación de servicios básicos (agua, drenaje pluvial y cloacal) y la incorporación de zonas de reciclaje en áreas verdes.

Los resultados comparativos en los ejes gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad, innovación y tecnología revelan un progreso significativo desde la implementación del modelo hasta la actualidad. En términos de gobernanza, se observa una tendencia hacia la coordinación multinivel y la inclusión de múltiples actores (público, privado y social) como clave para políticas más transparentes y efectivas. Sin embargo, en el ámbito de la accesibilidad y la sostenibilidad, si bien hay avances en la aplicación de innovaciones tecnológicas que buscan reducir el impacto ambiental, persisten desafíos estructurales como la desigualdad y la brecha digital. El impulso del uso de las tecnologías es evidente y se resaltan las inversiones para la adaptación y la mejora de servicios, como se evidencia en la digitalización de servicios gubernamentales.

La evaluación general revela una situación de progreso incipiente en varios frentes, marcada por las deficiencias estructurales. Se destaca la existencia de articulación institucional entre entidades clave, como la SENATUR y la Municipalidad de Asunción, lo que sienta una base de gobernanza. No obstante, esta coordinación a nivel superior contrasta con la baja participación de la ciudadanía y los locales comerciales, evidenciando una brecha en la gobernanza participativa. En el ámbito de la innovación,

la incorporación de servicios o experiencias turísticas diferenciadas es limitada, pese a la aparición de iniciativas puntuales en el ámbito público y, de forma notable, en el sector gastronómico. La adopción de la tecnología muestra una conectividad parcial, pues existe baja usabilidad de las herramientas tecnológicas disponibles, agravada por un desconocimiento generalizado y una poca promoción efectiva. Finalmente, la sostenibilidad y la accesibilidad son los puntos más débiles: las acciones son iniciativas puntuales sin consolidación dentro de un sistema integral, y la infraestructura para personas con discapacidad es mínima, resaltando la crítica falta de señalética inclusiva.

En conclusión, se logró el objetivo general de la investigación, debido a que se analizó la situación actual del modelo DTI aplicado en el Centro Histórico de Asunción, la investigación resaltó el avance de la planificación en gobernanza a través de la coordinación interinstitucional, y en infraestructura (tecnología, accesibilidad, sostenibilidad) al modernizar su plataforma urbana, sentando los cimientos físicos requeridos para desarrollar servicios verdaderamente inteligentes en los años venideros. El panorama general muestra avances significativos en los diferentes ejes estudiados, sin embargo, la situación actual se caracteriza por una compleja red de obstáculos que impiden un mayor avance, a pesar de las buenas intenciones y los esfuerzos colaborativos que se están realizando, existe un consenso en que el progreso se ve limitado por la ausencia de políticas institucionales formales y efectivas que brinden un marco sólido y sostenible para la acción. En síntesis, el reto principal es transformar las articulaciones iniciales en un sistema integral, accesible y participativo para un mayor desarrollo del modelo.

Recomendaciones

Se presenta un conjunto de recomendaciones estratégicas organizadas, las cuales están diseñadas para consolidar los avances incipientes y mitigar las deficiencias identificadas en la aplicación del modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI).

a. Gobernanza

- Establecer y aprobar políticas institucionales formales y efectivas que brinden un marco regulatorio claro y sostenible a largo plazo, asegurando su continuidad independientemente de los cambios de administración.
- Involucrar a la comunidad en la planificación y gestión del destino turístico.
- Crear espacios de participación para la toma de decisiones.
- Fortalecer alianzas para la implementación de proyectos turísticos.
- Promover la inversión y desarrollo en las áreas de tecnología y servicios turísticos innovadores.
- Fomentar el intercambio de buenas prácticas entre ciudades.

b. Innovación

- Analizar datos sobre preferencia de los visitantes para ofrecer experiencias turísticas personalizadas.
- Crear rutas interactivas y juegos para explorar el centro histórico.
- Desarrollar aplicaciones con guías y recomendaciones actualizadas del Casco Histórico y que permitan a los turistas acceder a los comercios locales, de manera a que estos puedan acceder a

promociones, información de los productos, y puedan realizar compras.

- Promover eventos culturales, gastronómicos y de ocio que atraigan a turistas y residentes.

c. Tecnología

- Desarrollar una plataforma digital que centralice información turística, cultural, comercial y de servicios.
- Utilizar sensores para recopilación y análisis de datos sobre flujos turísticos, calidad del aire, ruido, etc.
- Desarrollar aplicaciones móviles para la planificación de rutas, información sobre transporte público y disponibilidad de estacionamiento.

d. Accesibilidad

- Adaptar espacios públicos y establecimientos turísticos para personas con discapacidad.
- Desarrollar aplicaciones móviles con funciones de accesibilidad.
- Traducir información turística y cultural a varios idiomas.
- Implementar un plan de inclusión digital y física con asignación presupuestaria obligatoria, centrado en garantizar que todas las tecnologías y servicios sean plenamente accesibles.
- Capacitar al personal turístico en idiomas extranjeros incluyendo lengua de señas.

e. Sostenibilidad

- Fomentar el uso y aplicación de energías renovables en establecimientos turísticos.

- Implementar sistemas de reciclaje.
- Promover la reducción y eliminación del uso de plásticos y otros materiales contaminantes.
- Promover prácticas de turismo responsable que minimicen el impacto ambiental.

Anexo: CERTIFICADO DE ADHESIÓN DE ASUNCIÓN A LA RED DTI 2022.



CERTIFICADO

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

SEGITTUR

certifica que el destino

Asunción

representado por su ente gestor Municipalidad de Asunción,

ha iniciado el camino hacia su transformación en Destino Turístico Inteligente mediante la realización del Informe Diagnóstico y Plan de Acción para su conversión en DTI, todo ello en línea con la metodología de la Secretaría de Estado de Turismo, otorgándoles por ello el distintivo de adhesión:



Asunción
Destino Turístico Inteligente
Adherido 2022



2022 y es válido hasta el 22-12-2024

SEGITTUR

FIGURA 1. USO DE SEÑALIZACIÓN INCLUSIVA



Nota: En la imagen se visualiza una señalización con código QR para el acceso a la app Turisbot e información en braille, como modelo de accesibilidad del Centro Histórico en fecha 22/09/2025. Fuente: propia.

FIGURA 2. EXISTENCIA DE ECO-PUNTOS

Nota: Eco-puntos ubicados en diversos puntos del CHA en fecha 23/09/2025. Fuente: propia

FIGURA 3. EXISTENCIA DE REDES WIFI Y CIBERSEGURIDAD.



Nota: En la imagen se visualiza la existencia de punto de wifi disponible y cámaras de seguridad en el Centro Histórico en fecha 22/09/2025. Fuente: propia.

FIGURA 4. CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. COSTANERA DE ASUNCIÓN.



Nota: En la imagen se visualiza el Centro de Información Turística en fecha 23/09/2025. Sede de la entrevista de la investigación Fuente: propia.

Referencias Bibliográficas

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). (2021). *Modelo conceptual para ciudades inteligentes*.

Recuperado de <https://govtech.uy/modelo-conceptual-para-ciudades-inteligentes/>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2014). *Plan de Acción de Área Metropolitana de Asunción Sostenible*.

<https://webimages.iadb.org/PDF/Plan+de+Acci%C3%B3n+ICE+S+Asunci%C3%B3n.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Guía metodológica del Programa de Ciudades Emergentes y Sostenibles: Tercera edición*. <https://doi.org/10.18235/0012702>

BRUNDTLAND, C.G. (1987): *Our Common Future*. Oxford: The World Commission on Environmental Development.

Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism, concepts and issues*. Channel View Publications, Bristol.

Consorcio Lab Urbano (Ecosistema Urbano & Cristaldo, J. C.). (2014). *Plan Maestro de Revitalización del Centro Histórico de Asunción (Plan CHA)*. Secretaría Nacional de Cultura; Municipalidad de Asunción; Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Fernández Güell, J.M.
(2015). *Ciudades inteligentes. La mitigación de las nuevas tecnologías como respuesta a los retos de las ciudades contemporáneas*. Economía Industrial. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

García, B., & Fernández, A.
(2024). *El modelo Destinos Turísticos Inteligentes (DTI): La apuesta por la sostenibilidad turística*.

Gestido, M. (2019). *Buenos Aires trabaja para ser un destino inteligente*.

Gómez, M. (2010). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Uned.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., y Koo, C. (2015). *Smart tourism: foundation and developments*. Electronic Markets.

Gobierno de España, Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-*

2015 (Documento oficial).
<https://turismo.gob.es/es-es/servicios/Documents/Plan-Nacional-Integral-Turismo-2012-2015.pdf>

Hall, M., & Williams, A. (2008). *Tourism and Innovation* (1.a ed.). New York, Estados Unidos: Routledge.

Instituto Ciudades del Futuro. (2020, Noviembre). *Primera edición de la Feria Internacional de Destinos Inteligentes (FIDI)*.

López de Ávila, A., & García Sánchez, S. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía Industrial*, (395), 61–69.

<https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>

Llorca, J. (2017). *La gobernanza turística y su importancia en la planificación de destinos*.

Marato, M., & Gonzáles, M.
(2015). *Fuentes de Información*.
Universidad Autónoma de Hidalgo.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT.pdf>

ONU Turismo. (s.f.). *Turismo Sostenible*. En *Glosario de Términos Turísticos*. Recuperado el 08 de abril de 2025, de: glosario de términos turísticos.

Organización Mundial del Turismo - OMT (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas sobre Turismo Accesible*. Madrid.

Pousa, A., & Sorzabal, A. (2022). *Business Intelligence and the Public Management of Destinations: The View of DMOs*. e-Tourism Conference (pp. 417-422). Cham: Springer.

Roblek, V. (2019). *The smart city of Vienna*. In L. Anthopoulos, *Smart City Emergence*.

Sánchez Valdenebro, J.I., & García Vieira, F.J. (2015). *Gobierno y participación ciudadana en el nuevo modelo de ciudad. Las TIC como elemento de desarrollo de la ciudad*. Economía Industrial. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Secretaría de Estado de Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015*. Madrid, España: Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

SEGITTUR . (2018). *Tequila (México)*.

<https://www.destinosinteligentes.es/destinos/tequila-mexico/SEGITTUR>

SEGITTUR. (2022). *Informe Diagnóstico y Plan de Acción Destino Turístico Inteligente Edición 2022 ASUNCIÓN* [Informe solicitado para la investigación] .
Municipalidad de Asunción.

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

Volo, S. (2006). *A Consumer-Based Measurement of Tourism Innovation*. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism.

Zambrano, N. (2021). *Gobernanza turística en el Municipio de Subachoque Cundinamarca: lineamientos para la creación de la corporación de turismo*. Universidad Externado de Colombia.

A mi compañera de este trabajo, que con el apoyo mutuo hemos podido cerrar esta etapa de nuestras vidas.

Agradecimientos

A Dios, por permitirnos alcanzar este logro.

A nuestros profesores, que han sido la guía fundamental que necesitamos para forjar nuestro camino profesional con vocación.

A nuestra tutora, la Prof. Lic. María Centurión Casco, que nos ha brindado y ofrecido su enriquecedora ayuda en todo momento.