



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PILAR
FACULTAD DE CIENCIAS TECNOLÓGÍAS Y ARTES

Maestría en Gestión Organizacional

**Gestión de la calidad del servicio de alojamiento en establecimientos hoteleros
de la ciudad de Pilar, 2023**

Maestranda: Shirley Lorena Olmedo de Ríos

Tutora: MSc. Tania Riveros Montiel

Pilar, Paraguay

Año 2024

Shirley Lorena Olmedo de Ríos

“Gestión de la calidad del servicio de alojamiento en establecimientos hoteleros de la ciudad de
Pilar, 2023”

Tesis presentada a la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes como requisito para optar por el
título de Magíster en Gestión Organizacional

Tutora: MSc. Tania Riveros Montiel

Pilar, Paraguay

2024

Shirley Lorena Olmedo de Ríos

Olmedo de Ríos, S. (2024). **“Gestión de la calidad del servicio de alojamiento en establecimientos hoteleros de la ciudad de Pilar, 2023”**.

Shirley Lorena Olmedo de Ríos. 82 páginas.

Tutora: MSc. Tania Riveros Montiel

Tesis académica del programa de Maestría en Gestión Organizacional de la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes – Universidad Nacional de Pilar, 2024.

Yo, **Shirley Lorena Olmedo de Ríos**, con **C.I. N° 1.581.699**, estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Organizacional**, de la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes de la Universidad Nacional de Pilar, sede Pilar, declaro que el trabajo de investigación denominado “Gestión de la comunicación interna en institución pública de enseñanza de la ciudad de Pilar” es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido, las citas, referencias bibliográficas, los resultados, conclusiones y recomendaciones de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma corresponde a la Universidad Nacional de Pilar, por lo que autorizo a la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad Nacional de Pilar.

Pilar, 08 de julio de 2024


Shirley Lorena Olmedo de Ríos

Shirley Lorena Olmedo de Ríos

Resumen

Las empresas del rubro de alojamientos deben evaluar su calidad según la percepción de los clientes y los propietarios deben asumir la necesidad de áreas de mejora, esto ayudará a incrementar la cantidad de visitantes promoviendo así el desarrollo turístico local. El estudio tuvo como objetivo describir la gestión de la calidad del servicio en hoteles de la ciudad de Pilar en 2023. Adoptó un enfoque descriptivo, no experimental, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, de corte transversal. Para la determinación de la población, se consideró relevante recurrir a los datos del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Paraguay (RegisTur), tomando como criterios de inclusión aquellos establecimientos inscriptos en la categoría de hoteles, que brinden servicios de alojamiento, y que se encuentren en la condición de estado en funcionamiento. Se evaluaron las expectativas y percepciones de los clientes utilizando la Escala de SERVQUAL, encontrando una satisfacción general en varios aspectos, de igual manera áreas de mejora en la resolución de problemas y atención inicial. En cuanto a la apreciación de los propietarios, los mismos reconocieron la importancia de la capacidad financiera, estratégica y tecnológica, y resaltaron que enfrentan desafíos como competencia y costos operativos crecientes, destacando la necesidad de estrategias para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras clave: alojamientos; calidad, estrategia, gestión

**Tembiaporape porângue tembiapopy mbohupagua omoguahêva mbohuparenda táva
Pilargua, ary 2023 pe.**

Mombykypyre

Mba'apohakuéra mbohuparendagua oñepy'âmongetâ ha ombohepyva'êrâ ijeheka porângue umi yvypóra joguaha ohechaháicha ha ijarakuéra ohechakuaáva'êrâ oñeikotevêha heta tenda oñekarâpu'â haguâ tetâkundahára apegua. Ñemoarandu jehupytyvoirâ ha'e jehai ta'angahai jeheka porângue ñe'ê ñemurâre tembiapo tapichápe guarâ omoguahêva mbohuparenda táva Pilargua, ary 2023. Omoñe'ê ñemoî peteî hapechauka omoha'angahai haguâ, ndaha'êi tembiasakue arandu ombojehe'ávo papapy ha porângue ñe'êmbosako'i, oikekuaáva ñemboja'ópe. Oñemboheko haguâ táva ha'yjijo, ojehechakuaa poravopyre jepoka Téra ryrû Tetâygua Porukapyre Tembiapo tapichápe guarâ tetâkundahára tetâ Paraguáiagua. (RegisTur), mba'e ojeiporavóva oíke haguâ jeiporavópe, ha'e umi tenda ohechakúaiva ha oguerékóva herajehai pytu'uha apytépe, ome'êva tembiapopy mbohuparenda, ha oîva momba'apópe añete. Oñembohepy umi ñeha'ârô ha ñeñandu joguahakuéra ojeipurúvo yvatejoja SERVQUAL, ojetopávo peteî ñoangapyhy guasu pavê opáichagua mba'épe, upéicha avei opa tendáre oñeporâvê ha oñemyatyrômby haguâ apañuái ha ñeñangareko ñepyrû. Mba'ejárukuéra ñemomba'e katu ohechakuaa hikuái mba'e guasu reko pe jehepyme'ê japokuaa, tembiaporâpavê ha tembiaporu pyahu, ha ohechakakuaave ombohováha ñeha'áme ha hepykuépe okakuaávo ohóvo, ha ombojekuaave ñeikotevêha tembiaporâpavê oñemoîporâve haguâ tembiapopy porângue ha ñoangapyhy umi ñemuhárape.

Ñe'ê marandurendapy: mbohupakuéra; porângue; akâporukuaa; tembiaporape.

Abstract

Lodging companies should evaluate their quality according to the perception of customers and owners should assume the need for areas of improvement, which will help increase the number of visitors, thus promoting local tourism development. The study aimed to describe the management of service quality in hotels in the city of Pilar in 2023. It adopted a descriptive, non-experimental approach, combining qualitative and quantitative, cross-sectional methods. To determine the population, it was considered relevant to use data from the National Registry of Tourism Service Providers of Paraguay (RegisTur), taking as inclusion criteria those establishments registered in the hotel category, that provide accommodation services, and that are in operating status. The expectations and perceptions of the clients were evaluated using the SERVQUAL Scale, finding general satisfaction in several aspects, as well as areas for improvement in problem solving and initial attention. As for the appreciation of the owners, they recognized the importance of financial, strategic and technological capacity, and emphasized that they face challenges such as competition and increasing operating costs, highlighting the need for strategies to improve service quality and customer satisfaction.

Key words: lodging; quality, strategy, management.