



Universidad Autónoma de Encarnación – UNAE
Sede Colonias Unidas

Fiesta Nacional de las Colectividades 2024:
Cooperación interinstitucional entre la Municipalidad
de Hohenau y la UNAE sede Colonias Unidas

Hohenau, 2024



MUNICIPALIDAD DE
HOHENAU

Autoridades Institucionales de la UNAE

Dra. Nadia Czeraniuk

Rectora

Mag. Helmut Schaefer

Vicerrector Administrativo

Mag. Carina Ramos

Directora Académica UNAE sede Colonias Unidas

Coordinadores del proyecto

Coordinadora General: Prof. Sandra Ramírez

Prof. Ana Mohr

Prof. Derlis Bogado

Prof. Yaquelin Capli

Prof. Ruth Fariña

Prof. Miguel Rodríguez - Ayudante de cátedra Docente Sandra Ramírez

Estudiantes de la Licenciatura en Administración y en Contaduría Pública:

2° Curso Lic. en Administración

Lidia Mariana Alarcón Vera

Maira Daiana Aleman

Alba Noemí Baeza Rotela

Lujan Yanina Balbuena Silva

Kimberly Daian Braatz Benkenstein

Paulina Araceli Cabrera Encina

Andrea Noemi Fernández

Yukito Alberto Masaoka Hosokawa

Anita Tatiana Ivone Olejnik Olmedo

Ezequiel Ruiz Díaz Cabrera

Alan Yung Schukowsky

Vannina Lujan Brizuela Villalba

Gabriela Correa Alderete

Juan Jorge Graf Vázquez

Monserrat Aylene Gutierrez Duarte

Graciela Cristiane Hamann Avalos

Rolando Alcides Heppner Link

Verónica Analía Kuschel Zamudio

Daniana Lujan Lezcano Benegas

Catalino Melgarejo Cuba

Juan José Núñez Sosa

Jorge Javier Pinto Acosta

Deisy Mabel Quiñonez Balbuena

Esperanza Regina Ramírez Ríos

Lourdes Rolon Silvero

Nicol Daniela Schutz Benites

Gustavo Junior Tillería Britez

Delia Carolina Villalba Sánchez

2° Curso Contaduría Pública

Brandon Abegg Scholler

Lujan Monserrath Acosta Giménez

Luz Ivana Benítez Reinhardt

Celeste Paola Bohn Rossdeutscher

Editor y corrector de estilo: Matías Denis, Director Centro de Investigación y Documentación - Universidad Autónoma de Encarnación

Diagramación: Mag. Hernán Schaefer y Lic. Karina Ramírez

Este informe técnico estuvo realizado en el marco de cooperación interinstitucional entre la Municipalidad de Hohenau (Intendente Dr. Enrique Hanh) y la Universidad Autónoma de Encarnación sede Colonias Unidas.

El contenido expresado es responsabilidad de sus autores.

Se autoriza la reproducción de la información disponible en este documento siempre y cuando se cite y referencie la fuente.

Cómo referenciar:

Universidad Autónoma de Encarnación. (2024). Fiesta Nacional de las Colectividades. Editorial Divesper.

Índice

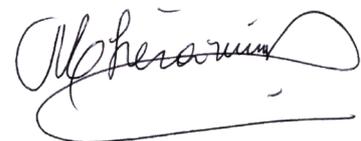
Prólogo	4
1. La Fiesta Nacional de las Colectividades como atractivo turístico 5 cultural: pasado, presente y futuro	5
2. Cooperación interinstitucional: planificación y ejecución	7
3. Valoraciones de la Fiesta Nacional de las Colectividades 2024	9
3.1. Ejecución de la planificación y valoraciones cualitativas del equipo 9 de gestión	9
3.2. Encuesta de satisfacción de los participantes	11
3.2.1. Características de los participantes	11
3.2.2. Motivación de asistencia	13
3.2.3. Servicios e infraestructura	14
3.2.4. Servicio de gastronomía.....	15
3.2.4.1. Servicio gastronomía municipalidad	16
3.2.4.2. Servicio gastronomía colectividades	18
3.2.5. Comentarios complementarios para mejoras	20
4. La experiencia 2024 y nuevas posibilidades para 2025.....	21
5. Referencias bibliográficas	23

Prólogo

Este informe técnico, correspondiente a la 12ª Fiesta Nacional de las Colectividades celebrada en Hohenau durante los días 27, 28 y 29 de septiembre de 2024, está realizado en el marco de cooperación interinstitucional entre la Municipalidad de Hohenau y la Universidad Autónoma de Encarnación – sede Colonias Unidas. Esta cooperación interinstitucional apunta a fortalecer la toma de decisiones por medio de la transferencia de conocimientos entre las universidades y las instituciones públicas, una labor que aún sigue pendiente y que, por medio de las políticas y lineamientos de nacionales, como la Agenda 2030, el Plan Nacional de Desarrollo 2030, y la Agenda Nacional de Ciencia y Tecnología del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de Paraguay – CONACYT; se va avanzando paulatinamente (Agenda 2030; PND 2030; CONACYT, 2022; Esteche y Denis, 2024).

En esta ocasión, la cooperación tuvo el objetivo de medir la satisfacción con todos los servicios ofertados durante la Fiesta Nacional de las Colectividades por parte de las personas asistentes. Para ello, desde la Universidad Autónoma de Encarnación – Sede Colonias Unidas, conjuntamente con el Centro de Investigación y Documentación de la Universidad Autónoma de Encarnación (CIDUNAE), se elaboró un cuestionario de satisfacción que, durante los días de la Fiesta, fue aplicado por estudiantes y docentes de la Licenciatura en Administración y Contaduría Pública. Además, se destaca la colaboración para la atención del servicio de cobranza y la gestión de este proceso.

Así pues, este informe, además de evidenciar la productiva cooperación entre un ente público y la Universidad en favor de que la academia aporte información relevante para el desarrollo de acciones de beneficio público, presenta los resultados de la evaluación de los asistentes y propuestas para seguir afianzando una actividad que, sin dudas, tiene aún una larga trayectoria por delante con muchas posibilidades de innovación, que redunde en beneficio económico y social de la comunidad local, del departamento y del país.



Dra. Nadia Czeraniuk
Rectora

Universidad Autónoma de Encarnación

1.

La Fiesta Nacional de las Colectividades como atractivo turístico cultural: pasado, presente y futuro

La Fiesta Nacional de las Colectividades, celebrada en la ciudad de Hohenau, Itapúa, Paraguay, es reconocida por la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR) como una actividad de interés nacional e internacional debido a la rica diversidad cultural que representa la población de la región (Gerhard et al. 2024). Este evento fomenta la convivencia y el entendimiento entre diferentes culturas, convirtiéndose en un punto de encuentro donde se exhiben tradiciones, costumbres y una variada gastronomía, además de los espléndidos trajes típicos de cada colectividad, ofreciendo a los visitantes una experiencia única. Esta situación supone una cierta tendencia, ya que, en la próxima ciudad de Encarnación, capital del departamento de Itapúa, se da una situación semejante en cuanto a interculturalidad. Al respecto, Zuiderwyk (2018) dio cuenta de la convivencia de hasta 19 culturas.

Retornando a la Fiesta Nacional de las Colectividades en Hohenau, esta comenzó en 2011 con una asistencia de aproximadamente 7000 visitantes y la participación de 10 colectividades: Paraguay, Alemania, Brasil, Argentina, Japón, Ucrania, Polonia, Bélgica, Italia y Suiza. La primera edición se llevó a cabo durante un fin de semana y se centró en la gastronomía y tradiciones de estas comunidades.

A lo largo de los años, el evento ha evolucionado

significativamente. En 2013, se introdujeron talleres de danza y música; en 2015, se amplió la duración del evento y la oferta de espectáculos. La edición de 2016 destacó por la participación activa de la colectividad japonesa, con exhibiciones de artes marciales. En 2019, se promovieron prácticas sostenibles, reflejando el compromiso con el medio ambiente, tal cual se establece en normas, criterios y metodologías para el desarrollo del turismo sostenible (OMT, 2018).

Después de postergarse en el año 2020 y 2021 debido a la pandemia Covid-19, el evento regresó en el año 2022, logrando un récord de asistencia con 12.000 visitantes. En 2023, la diversidad de espectáculos y comidas consolidó aún más la fiesta como un referente cultural en la región.

En la edición más reciente, en 2024, la Fiesta Nacional de las Colectividades fue un gran éxito, con una asistencia de aproximadamente 15.000 visitantes. La municipalidad estableció un espacio en el patio central, mejorando la experiencia del cliente con mesas y mozos. La participación activa de las colectividades fue fundamental, con presentaciones artísticas y una amplia oferta gastronómica que atrajo a miles de asistentes. Además, se destacó la colaboración con artistas locales y se continuó con el compromiso de sostenibilidad, implementando medidas para reducir el uso de plásticos y promoviendo el reciclaje.

En materia de turismo, esta actividad se englobaría en “turismo cultural”, una cultura que en Paraguay presentaba una inversión del 0,004% (Velázquez y Masi, 2019). Ello, a su vez, puede implicar que el consumo cultural sea limitado. Sin embargo, que esta sea la 12ª edición da cuenta de que ha logrado preservar y celebrar las tradiciones culturales de cada colectividad, además de fortalecer los lazos comunitarios y promover el turismo en la región, reflejando el creciente interés por la diversidad cultural y la unidad en la comunidad.

Esta actividad, junto con la trayectoria de otras actividades un estilo semejante, como el caso de la Librería Encarnación (Czeraniuk et al., 2019), da a entender que la población itapuense tiene interés en este tipo de turismo. Cabe tener en cuenta el potencial del turismo en el departamento de Itapúa en cuestión económica y social (Gerhard et al., 2024). De hecho, el departamento presenta atractivos como museos, rutas culturales, gastronómicas y naturales (Gerhard et al., 2024). Inclusive, a nivel nacional se tiene la consideración del potencial del departamento de Itapúa y del país como atractivo turístico y, como se menciona anteriormente, ello acarrearía beneficios económicos y sociales (INE, 2023).



Ilustración 1: Estudiantes de la Licenciatura en Administración y Contaduría Pública en el evento.

2.

Cooperación interinstitucional: planificación y ejecución

La propuesta de esta cooperación interinstitucional específica surge a partir de una solicitud del intendente municipal de Hohenau, Dr. Enrique Hahn, y la comisión organizadora de la Fiesta Nacional de las Colectividades. Así, mediante el convenio existente entre la Municipalidad de Hohenau y la Universidad Autónoma de Encarnación (UNAE), se llevó a cabo esta cooperación con la misión de planificar, organizar, dirigir y supervisar el servicio de mozos durante las tres noches de la Fiesta Nacional de las Colectividades. Este servicio supone una innovación como respuesta a una necesidad debido a la creciente afluencia de visitantes y la complejidad que conlleva todo el proceso para garantizar el disfrute por parte de los participantes. La idea de implementar un servicio de mozos se originó a partir de la percepción de problemas de aglomeración que se generan en los stands, donde los visitantes experimentan largas esperas para realizar sus pedidos. Esto no solo dificulta la experiencia del cliente, sino que también puede afectar la satisfacción en un evento que busca celebrar la diversidad cultural en un ambiente festivo.

En este contexto, se llevaron a cabo reuniones entre el equipo organizador de la Municipalidad, los mozos y el equipo de la UNAE compuesto por directivos, docentes y estudiantes. A lo largo de estas reuniones, se fueron estableciendo las tareas a realizar, permitiendo que todas las partes interesadas

se alinearan y finalmente aprobaran el plan de trabajo a ejecutar.

La idea central con el servicio de mozos fue que el servicio permitiera a los visitantes realizar pedidos de distintas colectividades de manera conjunta, brindando mayor comodidad a las familias o grupos. Los asistentes tendrían la posibilidad de sentarse en las mesas cercanas al palco principal, disfrutando de las presentaciones artísticas mientras los mozos se encargarían de proveerles los productos gastronómicos. Se creó una comanda predefinida que incluía el menú de cada colectividad, con precios claramente establecidos. Los mozos registraban en esta comanda los datos de los pedidos, así como su propia información, lo que facilitaba un seguimiento preciso. De esa manera, se buscó fomentar un ambiente más agradable y accesible, promoviendo así una mayor participación y disfrute del evento por parte de los participantes.

Otro aspecto importante que se buscó implementar fue la utilización de un sistema de pago con POS o tarjetero, algo que no se había considerado en ediciones anteriores. Se esperaba que la incorporación de métodos de pago más modernos y eficientes facilitara las transacciones, agilizando el proceso de compra y reduciendo el tiempo de espera en los stands. Esto, a su vez, generaría una experiencia más fluida y satisfactoria para todos los asistentes.

En este contexto, se desarrolló un sistema de gestión en que la Municipalidad proveería a los estudiantes un espacio de trabajo estratégico, que incluía una mesa de comando central. En esta mesa estarían presentes estudiantes y docentes de la UNAE sede Colonias Unidas, quienes actuarían como intermediarios en la recepción de los pedidos de los mozos. Su labor incluiría la validación de los cobros realizados, la separación de los pedidos de cada colectividad y la autorización para que otros estudiantes retiraran los pedidos de los stands.

La dinámica de trabajo diseñada fue la siguiente:

1. En la mesa de comando central estarían los menús de las seis colectividades que ofrecían sus comidas mediante el servicio de mozos en el patio central.
2. Una vez que los mozos registraran los pedidos de los visitantes, estos se enviarían a la mesa de comando, donde se verificarían y agruparían por colectividad.
3. Posteriormente, se notificaría a los mozos sobre la agrupación de sus pedidos de comida, permitiendo que estos realizaran las entregas a los visitantes de manera organizada y eficiente.

El sistema de control permitiría registrar todos los datos de los pedidos, tanto en planillas físicas como en hojas de cálculo Excel. Se esperaba que este sistema facilitara un seguimiento de las ventas y asegurara la validez de las transacciones. También, calcular la retribución de cada mozo, quienes trabajarían basados en una estructura de comisiones proporcionales a sus ventas.

Al final de cada jornada, se realizarían arqueos de caja, en los cuales participarían los estudiantes encargados de la parte de cobranzas, bajo la supervisión de docentes y la Directora de la UNAE sede Colonias Unidas.

Las jornadas de trabajo se extenderían aproximadamente desde las 18:00 horas hasta la 1:00 de la madrugada, lo que requeriría una buena coordinación y compromiso por parte de todos los involucrados.

En resumen, la gestión del servicio de mozos se planteó como una solución integral a los desafíos logísticos y de experiencia del visitante, aspecto fundamental para el éxito y la reputación de la Fiesta Nacional de las Colectividades.



Ilustración 2: Reunión en la Municipalidad de Hohenau con la presencia de distintos directivos.

3.

Valoraciones de la Fiesta Nacional de las Colectividades 2024

3.1. Ejecución de la planificación y valoraciones cualitativas del equipo de gestión

- **Viernes**

La primera jornada de la Fiesta Nacional de las Colectividades se presentó como un importante desafío para todos los involucrados.

Inicialmente, las funciones de cada grupo requerían más claridad, lo que obligó a adaptarse rápidamente a las circunstancias. Así pues, los mozos recopilaban las órdenes utilizando comandas que se entregaban a los estudiantes. Los estudiantes asumieron la responsabilidad de acercar los pedidos a cada colectividad y posteriormente entregaban los pedidos a los mozos correspondientes para su entrega a los participantes en la Fiesta Nacional de las Colectividades.

Otro inconveniente que surgió fue el método de pago establecido. Los mozos solo aceptaban pagos a través del POS, facilitando transacciones con tarjetas de crédito y débito. Aunque este sistema ofrecía beneficios, como el 20% de reintegro para muchos visitantes que utilizaban tarjetas del banco Sudameris, había participantes que preferían pagar en efectivo.

Un aspecto importante, que guarda relación

con la planificación previa relacionada con el mobiliario, fue el clima. Este representó una amenaza significativa durante la noche, ya que se presentaron condiciones de alta humedad y momentos de llovizna, lo que dejó las mesas y sillas mojadas. Esto dificultó el mantenimiento de un ambiente adecuado para la atención al cliente.

- **Sábado**

Con la experiencia de la noche anterior, se logró especificar más detalladamente las tareas de todas las personas involucradas en el sistema de gestión de control y cobranzas. Además, se negoció con la comisión organizadora la inclusión del pago en efectivo, lo que incentivó a más visitantes a utilizar el servicio de mozos. También, se obtuvieron más herramientas para atender a posibles condiciones climáticas adversas.

- **Domingo**

Con un sistema de trabajo bien organizado y roles claramente definidos, se logró una mayor armonía y eficiencia en el proceso. Esto permitió alcanzar el objetivo de gestión de control y cobranzas, minimizando los inconvenientes respecto a días anteriores.



Ilustración 3: Estudiantes de la Licenciatura en Administración y Contaduría Pública.



Ilustración 4: Mesa con sistema de control empleado por los estudiante y docentes.



Ilustración 5: Estudiantes y docentes de la UNAe presentes en la mesa de comando central del evento.

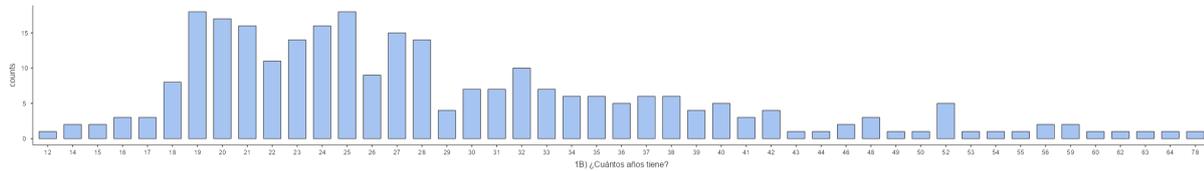
3.2. Encuesta de satisfacción de los participantes

Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los visitantes a la Fiesta Nacional de las Colectividades con respecto a las innovaciones implementadas, durante la misma actividad se llevó a cabo una encuesta de satisfacción. Esta encuesta fue aplicada durante los 3 días de la Fiesta Nacional de las Colectividades.

A continuación, se presentan los siguientes resultados, acompañados de propuestas que pueden analizarse para las próximas ediciones:

3.2.1 Características de las personas participantes:

Gráfico 1: Perfil etario de participantes



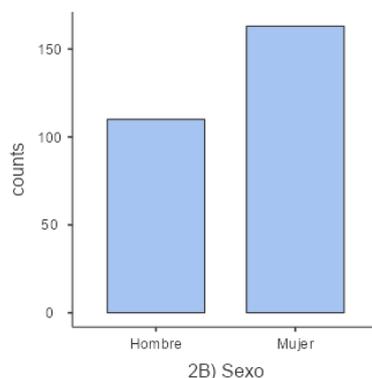
Fuente: Elaboración propia.

La media de edad de los asistentes es de 29 años. Las edades más asistentes están entre los 19 y los 28 años, que supone el rango etario de “juventud”. Este dato guarda relación con la existencia del bono demográfico a nivel nacional según los datos del Censo 2022 (INE, 2024). A su vez, hay que tener en cuenta que la gente mayor no respondía la encuesta por ser realizada a través de medios tecnológicos, por lo que habría que diversificar la forma de respuesta con otro método.

Otro aspecto a tener en cuenta es que la Fiesta Nacional de las Colectividades está habilitada con un horario extendido, por lo que es visitada por familias con niños. Por eso, se podría analizar la posibilidad de incluir otros tipos de actividades que fomenten la diversidad cultural, el aprendizaje y el aprendizaje acorde a las edades según franjas horarias. En esa línea, podrían considerarse acciones como:

- Crear espacios exclusivos para niños, por ejemplo, incorporar talleres culturales, clases de danza, gastronomía y manualidades propias de cada colectividad.
- Ampliar el atractivo artístico enfocado a edades más avanzadas, ya que, según los datos analizados, se percibía que los momentos artísticos estaban orientados mayormente a la población joven.
- Crear un espacio de charlas y exposiciones, sobre la historia y cultura de las colectividades.
- Ofrecer transporte gratuito desde los barrios cercanos de Hohenau.
- Ofrecer promociones o descuentos para personas de edad avanzada.

Gráfico 2: Sexo participantes



Fuente: Elaboración propia.

Mayoritariamente respondieron mujeres, pero el dato no es del todo fiable debido a que el tipo de respuesta fue por predisposición, es decir, respondieron aquellas personas que querían responder. Para alcanzar un mayor rango poblacional, se puede considerar la posibilidad de brindarle un código QR a cada participante. En dicho QR estará disponible la encuesta de satisfacción, que podrán completar durante su permanencia en el evento. Como atractivo, se pueden disponer premios como entradas libres, menús en colectividades, descuentos o similares. Además, hay que tener en cuenta a las edades adultas, que presentaron la limitación del uso de la tecnología.

3.2.2 Motivación de asistencia

Tabla 1: Principales motivos para asistir a la Fiesta Nacional de las Colectividades (FNC)

Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Acceder a determinadas culturas	175	64%
Desconectar de lo cotidiano	177	65%
Deseo de hacer cosas nuevas	166	61%
Conciertos y shows	149	55%
Presentaciones artísticas	152	56%
Presentación de las reinas	142	52%
Coronación de la reina	146	53%
Gastronomía	212	78%

Fuente: Elaboración propia.

El motivo más importante por el que se participa en la FNC es la gastronomía, seguido por desconectar de lo cotidiano y el acceso a las culturas. Como en otro estudio que refiere a la Librería Encarnación (Czeraniuk et al., 2019), la actividad permite salir de la rutina con una oferta cultural. Este hecho un indicador de que la sociedad local quiere la cultura y los espacios culturales podrían resultar muy atractivos. Así pues, se ven posibilidades de mayor explotación de los espacios turístico-culturales de la zona. Como propuestas, se plantean las siguientes:

- Ampliar la oferta de atractivos.
- Con un enfoque socio-cultural, que se dé a conocer los beneficios de estas actividades para la comunidad y la región.
- Crear una APP que permita conocer la historia de las Colectividades, objetivos, misión y visión, aparte de los precios de los menús, el programa de los días que duran las fiestas y otros datos que sean necesarios para dar a conocer.

3.2.3 Servicios e infraestructura

Tabla 2: Principales motivos para asistir a la Fiesta Nacional de las Colectividades

Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad al recinto y diferentes stands	169	62%
Confort de los stands	147	54%
Cuidado y limpieza del recinto y los stands	189	69%
Puntos de información y señalización para visitantes	154	56%
Relación calidad-precio	133 (111 en 2º lugar)	49% (41% 2º lugar)

Fuente: Elaboración propia.

Uno de los puntos de menor satisfacción es la relación calidad-precio, que también emerge entre los comentarios de los participantes. Con lo referente al predio la satisfacción es mayoritariamente alta aunque, como se observa en tablas posteriores y comentarios, es lo que más requiere de una mejora por cuestiones de confort (54% de satisfacción), junto con la señalización (56% de satisfacción). Como propuesta, se puede disponer de más mobiliarios sillas, mesas y sanitarios en cada stand. En cuanto a señalización proponer carteles de ubicación desde la ruta 6ª e informaciones generales en folletos distribuidos en los supermercados más concurridos de la zona. También, crear más espacio para el descanso (mesas, sillas), más cómodo y un ambiente que permita la socialización.

Tabla 3 : Experiencia en la Fiesta Nacional de las Colectividades

Expresión	Frecuencia	Porcentaje
Elección de asistir acertada	200	73%
Nivel de satisfacción importante	173	63%
Recomendaría la asistencia	210	77%

Fuente: Elaboración propia.

3 de 4 personas consideran que asistir fue acertado y se relaciona con la recomendación de asistencia a otras personas, lo que supone una posible fidelización, además de la atracción de nuevos públicos. La satisfacción en general, si se compara el dato de esta tabla con los datos de otras tablas, es alta, con 2 de cada 3 personas que califican la FNC con mucha satisfacción. Si se piensa en los aspectos más destacados en cuanto a calidad, la gastronomía parece estar cumpliendo con las demandas de los participantes, al igual que el atractivo por salir de lo cotidiano.

En este punto, la recomendación para mantener más la fidelización podría estar en, llegado cierto periodo previo a la Fiesta Nacional de las Colectividades, llevar a cabo una estrategia de "seguimiento" con participantes de años anteriores. Quizás se puedan realizar llamados, envío de mensajes de WhatsApp personalizados e, inclusive, encuestas para medir cuáles podrían ser los intereses culturales que les hagan participar nuevamente y, a su vez, traer

3.2.4 Servicio de gastronomía

Tabla 4 : Servicio de gastronomía utilizado

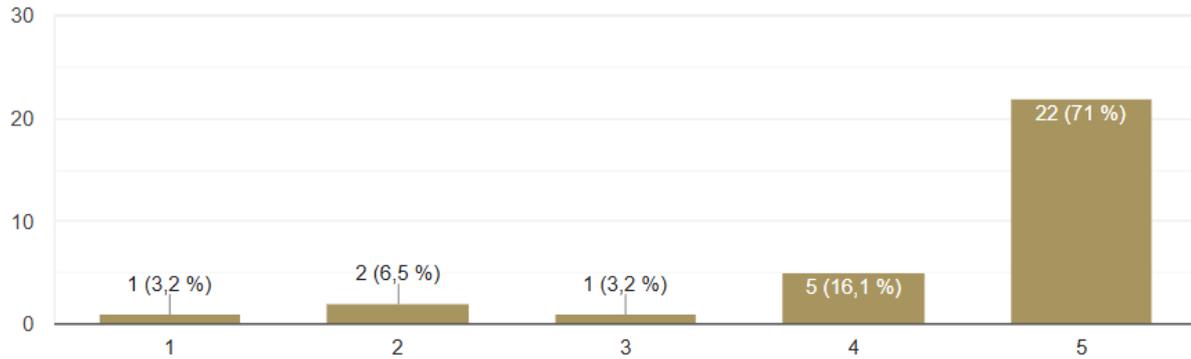
Servicio	Frecuencia
Municipalidad	31
Colectividad	182

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, las personas que más respondieron se encontraban por el predio general y no en el espacio de la Municipalidad. A continuación, aparecen dos secciones para distinguir entre los resultados de ambas áreas.

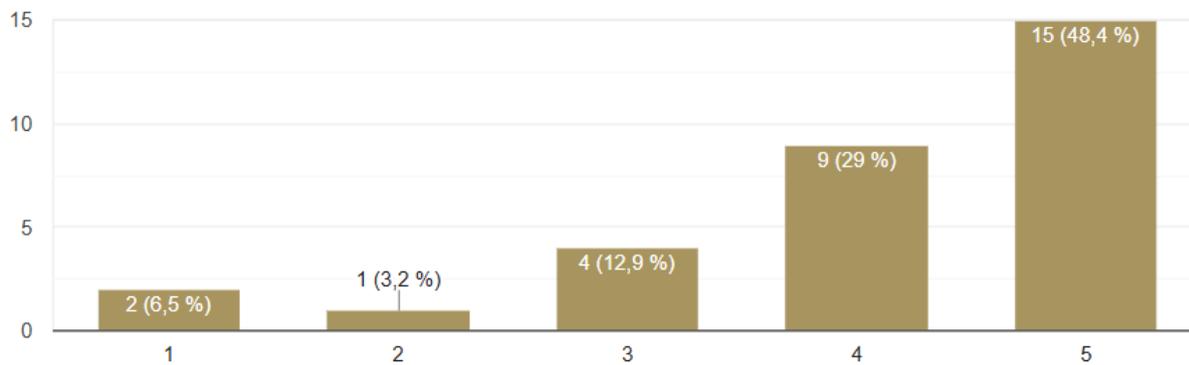
3.2.4.1 Servicio gastronomía municipalidad

Gráfico 3 : Atención del mozo



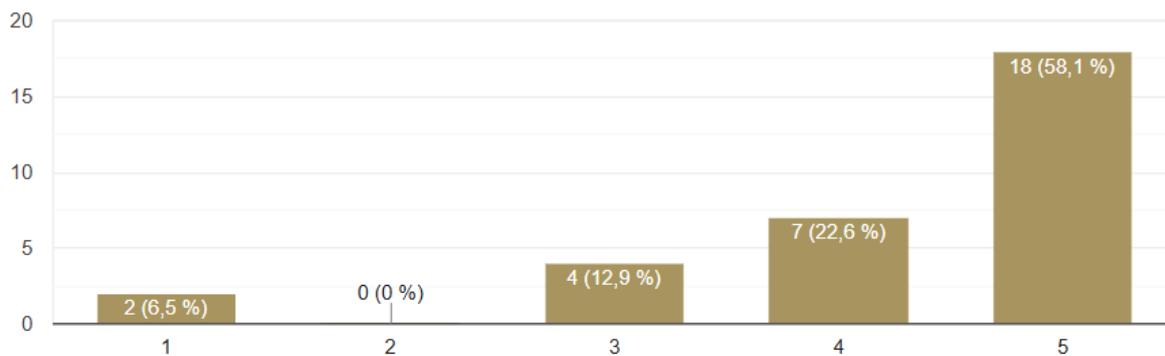
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4 : Conocimiento del menú por parte del mozo



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5 : Importancia del servicio de mozo



Fuente: Elaboración propia.

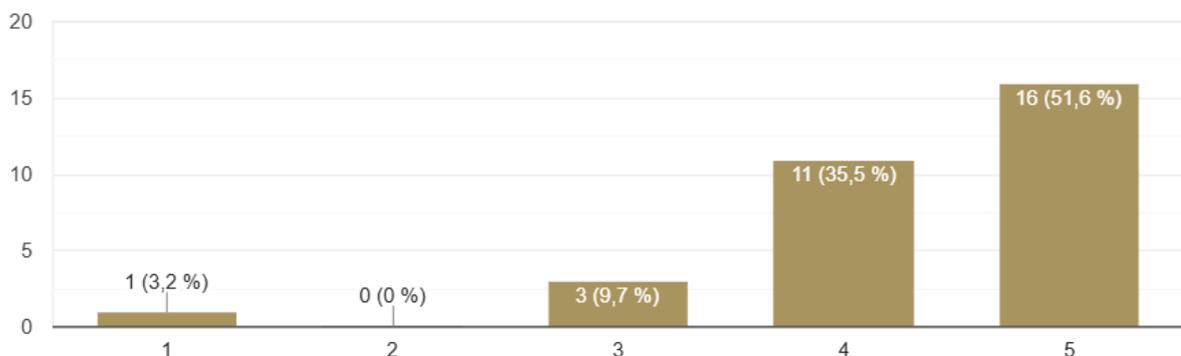
Casi el 90% de las personas se encuentran altamente satisfechas con el servicio de mozo ofrecido por la municipalidad. Esto está relacionado con el conocimiento del menú por parte del mozo, que también presenta indicadores altos -aunque más equiparado entre alto y muy alto-.

Se puede considerar que la preparación de los mozos fue buena, ya que más del 75% valoró positivamente los conocimientos de los mozos sobre el menú disponible. Este punto es importante, ya que la gastronomía es el mayor atractivo de la Fiesta Nacional de las Colectividades.

El servicio de mozo se puede considerar altamente satisfactorio y positivo, con más del 75% de satisfacción. Para seguir apuntalando este servicio, se pueden considerar las siguientes propuestas:

- Brindar un entrenamiento previo a los mozos.
- Proveerles de la cartilla de menú y precios a fin de tener un conocimiento amplio de lo que estarán ofreciendo.
- Que puedan trabajar de manera independiente y directa entre las colectividades y los participantes.

Gráfico 6 : Satisfacción con el espacio

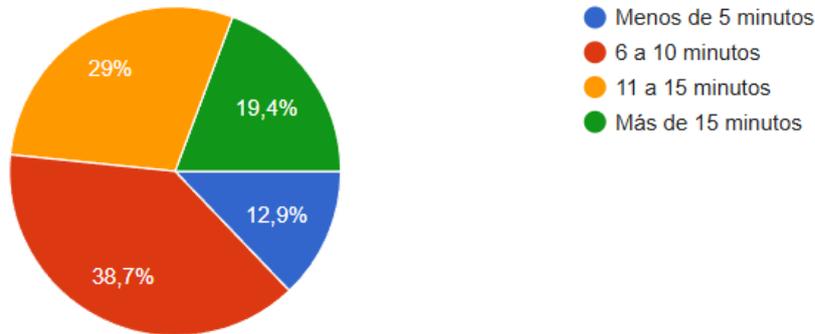


Fuente: Elaboración propia.

Si bien los resultados son altos, con más del 85% en cuanto a satisfacción, se puede observar una diferencia de 15% entre la máxima satisfacción y una satisfacción bastante alta. Si se atienden los comentarios, se menciona la necesidad mejorar aspectos como disponibilidad de sillas y mesas y camineros más amplios. Las propuestas son las siguientes:

- Agregar más mobiliarios como mesas y sillas.
- Prever más toldos y techos para el resguardo de los visitantes en casos de casos de lluvia y humedad.
- Ampliar el caminero central de un extremo al otro.
- Baños adaptados.
- Señalización clara.

Gráfico 7 : Tiempo espera pedido espacio Municipalidad



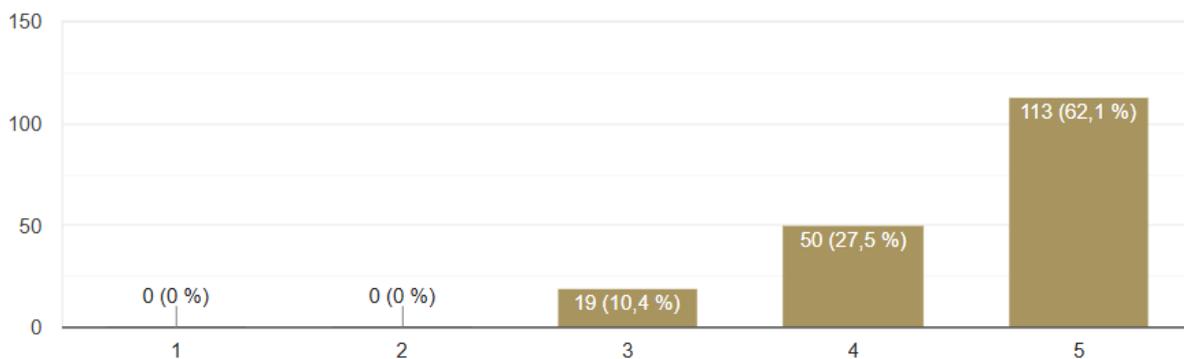
Fuente: Elaboración propia.

Los tiempos de espera son más altos a los 5 minutos en casi el 70% de los casos. Este dato puede guardar relación con algunos de los comentarios, que hablan de cierta lentitud en el tiempo de espera de las comidas. Si se compara con lo acontecido en los stands de las colectividades (gráfico más abajo), en dichos espacios la velocidad es mayor y el tiempo de espera menor. Por tanto, como propuestas:

- Aumentar la cantidad de personas en atención al cliente en las distintas colectividades.
- Prever mayor cantidad de alimentos listos para venta considerando la afluencia de visitantes.

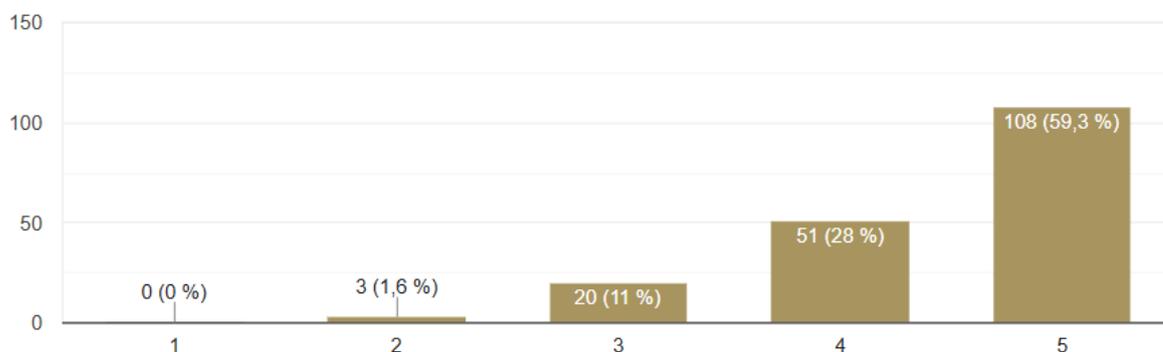
3.2.4.2 Servicio gastronomía colectividades

Gráfico 8 : Atención del personal que atendió



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9 : Nivel conocimiento sobre el menú persona que atendió

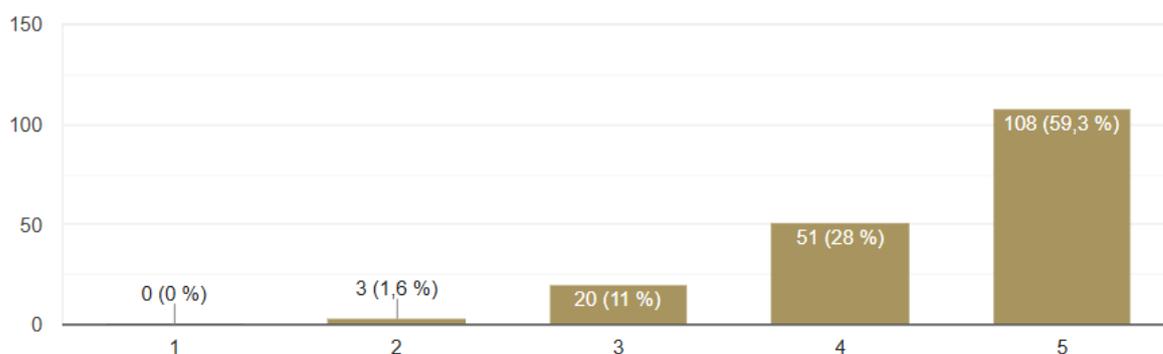


Fuente: Elaboración propia.

Se detecta una importante apropiación del menú (89%) por parte de las personas que atendieron en las colectividades. El dato es, aproximadamente, 10% mayor que en el caso de los mozos contratados por la municipalidad. Esto puede deberse al involucramiento en la organización de las actividades por parte de los miembros de cada colectivo.

La satisfacción con el servicio de gastronomía es alta con más de un 80% de los casos. De hecho, es la parte más atractiva de la FNC.

Gráfico 10 : Satisfacción espacio y disposición de personas que atendieron



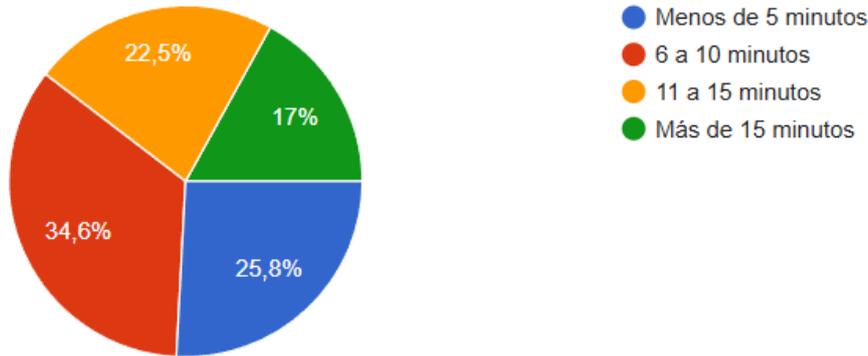
Fuente: Elaboración propia.

Si bien los resultados son satisfactorios con el 85%, como en el caso del espacio delimitado para la Municipalidad, se encuentra de una manera más pareja, con 15% de diferencia. Si se relaciona con los comentarios, lo más mencionado refiere a cuestiones de sillas, mesas, mejor señalización y más adecuación de los camineros acorde a la afluencia de personas. Así pues, las propuestas que emergen son iguales que a las referentes al espacio de la municipalidad, las cuales son las siguientes:

- Agregar más mobiliarios como mesas y sillas.
- Prever más toldos y techos para el resguardo de los visitantes en casos de casos de lluvia y humedad.
- Ampliar el caminero central de un extremo al otro.

- Baños adaptados.
- Señalización clara.

Gráfico 11 : Tiempo de espera pedido

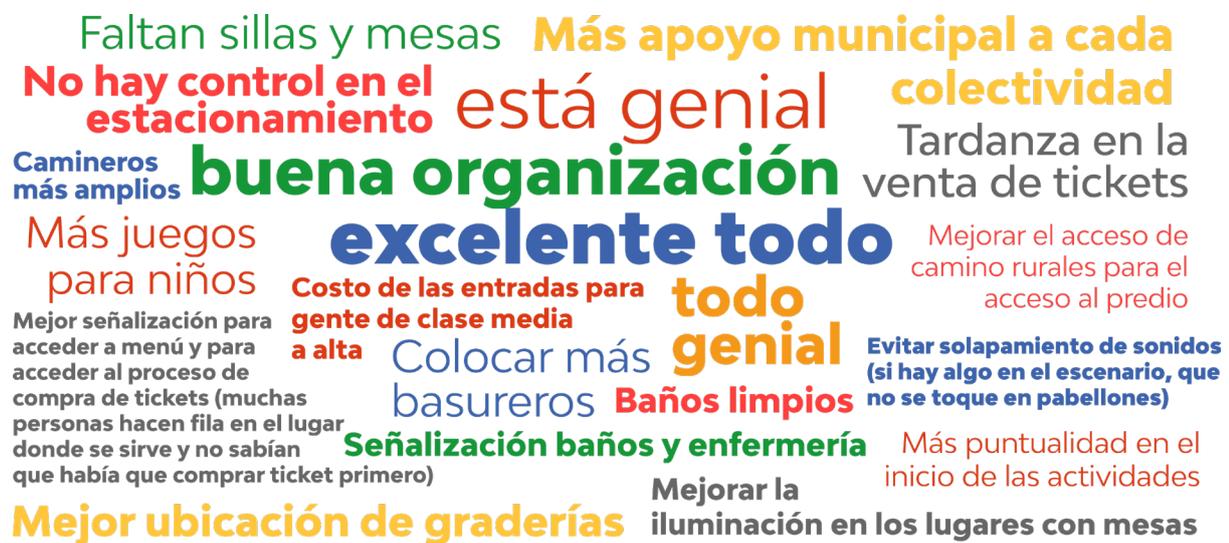


Fuente: Elaboración propia.

El tiempo de espera más habitual es de 6-10 minutos. Entre los comentarios se solicita mayor celeridad. De igual manera, 25% es menor a 5 minutos y si se compara con los mozos de la municipalidad y la cantidad de gente, el servicio de las colectividades es mejor en este punto. Entre las propuestas que emergen están:

- Más personas en servicio de atención.
- Mayor disponibilidad de comidas preparadas para comercialización.

3.2.5 Comentarios complementarios para mejoras



4.

La experiencia 2024 y nuevas posibilidades para 2025

La Fiesta Nacional de las Colectividades presenta un panorama muy positivo, ya que la satisfacción general es alta. Los datos recabados, algunos de ellos no presentes en este informe, dan cuenta de que se trata de una actividad instalada en la agenda anual de la comunidad, con una fidelización de participantes, aunque sean en su mayoría de una participación más local.

La gastronomía es un atractivo muy importante que debe mantenerse y por la cual no es habitual recibir comentarios por el costo, lo que quiere decir que la calidad-precio está bien vista en este aspecto. También está claro que es un evento que se espera en cierta medida, ya que sirve de espacio cultural para salir de la rutina y, además de la satisfacción que genera, sin dudas puede atraer nuevo público desde las propuestas facilitadas anteriormente.

Las innovaciones implementadas también se pueden considerar positivas y con buen resultado para la continuidad de la Fiesta Nacional de las Colectividades.

En cuanto a aspectos de mejora, hay que valorar elementos organizativos de la infraestructura en materia de sillas y mesas, así como de las indicaciones de los espacios. Esto último, inclusive, puede incidir en la atracción de más personas foráneas a la zona de influencia local. También, un aspecto muy destacado, sobre todo entre los comentarios, está en el precio de acceso al predio, donde se podrían implementar packs familiares, al

igual que entradas anticipadas o semejantes, ya que no se valora negativamente el precio de los productos gastronómicos consumidos, sino el acceso al predio (calidad-precio). Los tiempos de espera emergen como un indicador con potencial de mejora y, para ello, se pueden considerar acciones en materia de gestión organizativa de los espacios con miras a mejorar la eficiencia y eficacia del servicio.

Así, se dan nuevas posibilidades de cooperación interinstitucional para afianzar más aún la Fiesta Nacional de las Colectividades desde carreras como las siguientes:

- **Arquitectura:** diseño y organización del espacio y la infraestructura.
- **Hotelería y Turismo y Ciencias Sociales:** revalorización de la cultura por medio de propuestas socioeducativas.
- **Análisis de Sistemas Informáticos:** creación de APP Fiesta Nacional de las Colectividades
- **Marketing y Relaciones Públicas:** generación de un plan de comunicación de la Fiesta Nacional de las Colectividades.
- **Administración y Contaduría Pública:** diseño y ejecución del plan de gestión de la Fiesta Nacional de las Colectividades.
- **Psicopedagogía, Educación Escolar Básica, Ciencias Sociales y Nivel Inicial:** diseño y ejecución de propuestas educativas para la niñez y la adolescencia.



Ilustración 6: Estudiantes y docentes de la UNA Encarnación participantes del proyecto presentes durante el evento.

5.

Referencias bibliográficas

- *Asamblea General de las Naciones Unidas (2015) Agenda 2030*. Obtenido en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- *Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de Paraguay (2022). Agenda Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2022-2030*. Obtenido de: https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/upload_editores/u489/Agenda-Nacional-CTI.pdf
- *Czeraniuk, N., Denis, M., & Fruet, J. V. (2019). Análisis del perfil sociodemográfico y motivacional de los asistentes a un evento cultural: el caso de Libroferia de Encarnación, Paraguay. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, (E24), 455-475*. <https://www.proquest.com/docview/2348890661?sourcetype=Scholarly%20Journals>
- *Esteche, E., & Denis, M. (2024). La educación en I+ D+ i para la transferencia de conocimiento en el sector comercial de la ciudad de Encarnación, Paraguay. Población y Desarrollo, 30(59), 57-71*. <https://revistascientificas.una.py/index.php/RE/article/view/4779>
- *Gerhard, Y., Rotela, J. y Valenzuela, M.A. (2024). Memoria del turismo de Itapúa: contado en primera persona. Editorial Divesper*. <https://www.biblio.unae.edu.py/index.php/component/content/article/memoria-del-turismo-de-itapua-2024?catid=44&Itemid=101>
- *Instituto Nacional de Estadística. (2023). Encuesta Nacional de Turismo Interno*. Obtenido de: <https://www.ine.gov.py/noticias/1469/itapua-lidera-preferencia-a-la-hora-de-realizar-turismo-interno>
- *Organización Mundial de Turismo (2018). El turismo en la Agenda 2030*. Obtenido de: <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
- *Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social . (2014). Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030*. Obtenido en: <https://www.stp.gov.py/pnd/wp-content/uploads/2014/12/pnd2030.pdf>
- *Velázquez, V., y Masi, Z. (2019). Derechos culturales: Ich ochybyte u kuche uje de par takashym u osu uje otakashy ice. Derechos Humanos en Paraguay 2019. Codehupy. Pp. 247-260*. https://codehupy.org.py/wp-content/uploads/2019/12/DDHH-2019_SEGUNDA-Edicion-DIGITAL.pdf
- *Zuiderwyk, E. (2018). Encarnación: Identidad e interculturalidad. Editorial Divesper*. <https://unae.edu.py/biblio/images/encarnacion-identidad-e-interculturalidad-libro-unae.pdf>

UNAE - Sede Colonias Unidas

