

**OFERTA DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA  
HOTELEROS DE LA CIUDAD DE PILAR****Tania Riveros Montiel<sup>1</sup>**

Universidad Nacional de Pilar - Paraguay

**Ever Villalba Benítez<sup>2</sup>**

Universidad Nacional de Pilar - Paraguay

<http://orcid.org/0000-0003-0968-4480>

Recibido: 15/10/2018

Aprobado: 03/12/2018

**Resumen**

El turismo es una industria del engranaje económico mundial, su dinamismo impulsa la creación y/o el fortalecimiento de productos o servicios que giran en torno al movimiento de las personas tal como los establecimientos de alojamientos. El estudio tiene como objetivo identificar los servicios que ofrecen las empresas prestadoras de alojamientos instaladas en la ciudad de Pilar. Este propósito es logrado mediante la investigación observacional, de corte transversal realizado en los meses de junio y julio del 2018, de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Los datos son regidos a partir de un cuestionario aplicado al 100% de los propietarios o máximo responsables de los establecimientos, que posteriormente son procesados mediante el SPSS. Se identifican la cantidad de establecimientos, habitaciones y camas disponibles en la ciudad de Pilar, así como los principales servicios adicionales que ofertan. Se exponen datos que sirven de utilidad para inversionistas, prestadores de servicios, autoridades y demás interesados, para la toma decisiones que favorezcan el desarrollo económico de la ciudad.

**Palabras-claves:** turismo, industria hotelera, servicios, instalación turística

<sup>1</sup> Licenciada en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional de Pilar, Magíster en Turismo y Gestión de Negocios por la Universidad COLUMBIA del Paraguay, Investigadora del área de Gestión y Economía de la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes. [taniariveros2007@hotmail.com](mailto:taniariveros2007@hotmail.com)

<sup>2</sup> Doctor en Administración por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Misiones (UNaM). Investigador Categorizado en el Programa Nacional de Incentivo al Investigador – PRONII, del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Investigador del área de Gestión y Economía de la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes de la Universidad Nacional de Pilar (FCTA – UNP). [evervill@gmail.com](mailto:evervill@gmail.com)

## Offer of the Hotel and Extra Hotelier Establishments of the City of Pilar

### Abstract

Tourism is an industry of global economic gear, its dynamism drives the creation and / or strengthening of products or services that revolves around the movement of people such as accommodation establishments. The objective of the study is to identify the services offered by the companies providing accommodation installed in the city of Pilar. This purpose was achieved through observational, cross-sectional research carried out in the months of June and July 2018, with a quantitative and descriptive approach. The data are governed by a questionnaire applied to 100% of the owners or main managers of the establishments, which are subsequently processed by the SPSS. The number of establishments, rooms and beds available in the city of Pilar was identified, as well as the main additional services offered. Data are displayed that serve as useful for investors, service providers, authorities and other stakeholders, to make decisions that favor the economic development of the city.

**Keywords:** tourism, hotel industry, services, tourist facility

### Mbohupa Renda Ñehepyme'ê Táva Pilar-pe Ñe'êmyky:

Tetâchauhapy ha'e pe tembiapo ñemoingoe virupurupyva ára pavê rehegua, omomba'apo kyre'y ha omoheñoi tembiapo ha tekuaivorekuéra oñehepyme'êva rupi, â ojere hína ava myi rupive opa tenda opytahápe hikuái. Ko tembiapo ohechakuaase umi apoñemyakâha ome'êva tekuaivore ha'êva hína mbohupa táva Pilar-pe. Ko potapy ogehupyty mba'ejeporeka ojehecháva rupi, ñemboja' o oykeguáva ojejapova'ekue jasypoteí ha jasypokõime, ary 2018-pe, avei oipuru tembikuaareka techaukarâ ha papapyva. Apopyme'ênguéra oñesambyhy peteí porandu ojejapóva opa tenda járape (100%) rupi, uperire oñesa'yijóva SPSS rupive. Ohechauka mboy tenda, koty, ha tupa oíva táva Pilar-pe, upeicha avei mba'e tekuaivorépa ome'ê hikuái. Oñemoi apopyme'ênguéra ikatúva oipuru apomyakâhárakuéra, mburuvichakuéra ha opavave oikotevéva ha oipurúva viru omyakâpu'â haguâ tava.

Ñe'ê tekotevéva: tetâchauhapy – tembiapo mbohupára – tekuaivore – tetâchauhapy ñemohenda.

### Introducción

El sector del alojamiento conforma una de las dos estructuras básicas sobre las que se asienta la actividad turística. Sin medios de comunicación no hay turismo, pero sin alojamiento el visitante no puede asentarse temporalmente en el lugar visitado (Blasco Peris, 2011)

La ley 2828/2005 es la legislación que reglamenta la actividades del sector turístico en Paraguay, y establece a la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), como ente regulador del turismo quién tendrá a su cargo la inscripción y certificación de todos los Prestadores de Servicios Turísticos, refiriéndose a estos como las personas físicas o jurídicas inscriptas como tales en el Registro Nacional de Turismo (REGISTUR).

En tal sentido, la Resolución N° 332/2010 de la SENATUR, reglamenta la inscripción de todos los Prestadores de Servicios Turísticos que operan en el país y en su artículo 2°, establece que “son prestadores de servicio turísticos las personas físicas o jurídicas, que debidamente autorizadas, proveen en forma permanente y a título principal: servicios turísticos y/o promueven el turismo”, así también dispone el registro obligatorio de los prestadores de servicios.

Este trabajo pretende identificar los servicios que ofrecen las empresas prestadoras de alojamientos instaladas en la ciudad de Pilar, conforme a la cantidad de establecimientos, habitaciones y camas disponibles, así como los principales servicios adicionales entre otras variables, de tal manera que los datos expuestos puedan ser de utilidad para direccionar acciones de actores que requieran de la información para la toma de decisiones tendientes a favorecer el desarrollo económico de la comunidad pilareña o mejorar la competitividad del sector.

Los datos requeridos por la investigación fueron recolectados de fuentes primarias mediante la aplicación de cuestionarios obtenidos de un censo a propietarios o máximo responsables de los establecimientos hoteleros y extra hoteleros. El trabajo se estructura de la siguiente manera. La revisión de la literatura relevante, la descripción de la metodología utilizada, la exposición de los hallazgos y la interpretación de los mismos y, por último, las conclusiones.

## 1. Revisión de la Literatura Los servicios

El diccionario de la Real Academia Española lo define como la acción y efecto de servir. Comúnmente este término es utilizado para hacer referencia a un grupo económico (terciario) heterogéneo de actividades productoras de bienes intangibles que satisfacen una necesidad. Dado que el sector agrupa una diversidad de actividades, surge una gran variedad de definiciones y clasificaciones haciendo del término “servicio”, una difícil concepción universal. Un servicio es la realización de una actividad por parte de un prestador (de servicios). A diferencia de un bien, los servicios son intangibles (Economía. WS, 2018).

## Los servicios turísticos

Los servicios turísticos se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, etc. (Servicios Turísticos, 2018)

## Los servicios de alojamientos

Los expertos Álvarez, Díaz Pérez, y Álvarez González (2001) exponen que los servicios de alojamiento son componentes fundamentales de la actividad turística.

El término “alojamiento” se refiere a los servicios prestados por establecimientos comerciales a los visitantes, siendo normalmente la categoría más importante la de hoteles y establecimientos asimilados. (Organización Mundial del Turismo, 2013) En el caso de los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico, los clientes finales son los huéspedes, los cuales tienen un perfil de Visitante Turista (Salinas Hernández, 2014)

## Oferta de servicios

Un servicio reúne varios elementos. Es importante mencionar que cada unidad que forma parte de la totalidad de un servicio, facilita y genera un valor agregado al suministro final. La oferta de servicios se divide en los siguientes principios mencionados por la (Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI, 2016, p.45).

- El servicio base: es el beneficio buscado por el cliente, la razón principal por la que este se acerca a un proveedor,
- El servicio esencial: es aquel que es necesario para poder ofrecer el servicio de base, son los servicios indispensables para el correcto suministro del servicio base.
- El servicio periférico: es aquel que aumenta el valor del servicio base para el cliente. No está ligado necesariamente para el suministro del servicio base, pero sí mantiene una relación con este.
- El servicio base secundario: es aquel que satisface diversos beneficios buscados por otro segmento de mercado.

## El sector servicios en Paraguay

Desde los años sesenta, se ha observado un progresivo proceso de “tercerización”, cuyo resultado ha sido el aumento del aporte del sector en la generación de riqueza: los servicios, en términos generales, representan al menos al 50%, en casi todas las economías desarrolladas y en desarrollo. (Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), 2016)

La economía de Paraguay se encuentra en medio de una transformación estructural, pasando de una economía basada en la agricultura a una basada en servicios. (Banco Mundial, 2017) Datos expuestos por el Fondo Monetario Internacional, señala que el país mantuvo un crecimiento macroeconómico estable impulsado principalmente por la industria, la construcción y los servicios. (Fondo Monetario Internacional, 2018)

Categoría, nomenclaturas de establecimientos de alojamientos en el Paraguay

El Plan maestro del turismo insiste en que la estrategia de calidad de la planta turística debe incluir una categorización de alojamientos, dicha situación es atendida mediante la reglamentación de la Resolución N° 956/2007 que establece la inscripción de todos los Prestadores de Servicios Turísticos del país.

Categoría “H” Establecimientos de Alojamiento Hotelero.

- H.1 Hotel: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, en habitaciones privadas con baño y equipadas con ropa de cama, en un solo edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo.
- H.2 Hotel boutique: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, cuya característica distinta es la atención personalizada y la diferenciación de sus ambientes de hospedajes.
- H.3 Apart hotel: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, en departamentos independientes de un edificio que integren una sola unidad de administración y explotación.
- H.4 Resort: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, que reuniendo las características que definen a un hotel, apart-hotel, o combinación de estas modalidades, tiene como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre, reuniones de trabajo, congresos y convenciones en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural, equipamiento, infraestructura y variedad de servicios para facilitar tal fin, dentro o en el entorno inmediato del predio en facilitar tal fin, dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza, ubicándose preferentemente en ambientes rurales.
- H.5 Bed and Breakfast: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por

un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, con servicios limitados.

Categoría “HX” establecimientos de hospedajes extrahotelero.

- HX. 1 Camping y afines: Reglamentado por la Resolución N° 813/12 de fecha 14 de agosto de 2012.
- HX.2 Hostales/albergues: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, teniendo como característica principal el alojamiento en dormitorios y baños compartidos, ofreciendo un espacio para la preparación, consumo y conservación de alimentos.
- HX.3 Casas de retiro turístico: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación y no superior a 90 (noventa) días renovables, teniendo como característica principal permitir un espacio de reflexión, convivencia, integración y esparcimiento llevando a cabo retiros espirituales, cursos de capacitación, dinámicas de grupo y cualquier otra actividad, dentro de un espacio privado apto para los fines enunciados.
- HX.4 Turismo rural/ Turismo de granja: Reglamentado por la Resolución N° 1362/12 de fecha 03 de diciembre de 2012
- HX.5 Posadas – Establecimiento turístico familiar: Vivienda y dependencias anexas en la cual sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas como actividad complementaria de la que desarrollan en forma habitual.

### **Oferta de alojamientos en Ñeembucú**

En base a los registros estadísticos elaborados por el Departamento de Estadística e Investigación de la Secretaría Nacional de Turismo, en 2016 el número de establecimientos de alojamiento ascendía a 30 con 302 habitaciones y 685 camas, en el 2017, se contabilizaron 31 establecimientos, 321 habitaciones y 766 camas, correspondientes a 4 distritos del Departamento de Ñeembucú (Pilar, Humaitá, Ita Corá y Cerrito).

### **2. Metodología**

Se trata de una investigación cuantitativa de alcance descriptivo. Para la identificación de la población objeto de estudio, se parte de los registros de patente comercial de la Municipalidad de Pilar, en ella son identificados un total 21 establecimientos, categorizados por los ramos de hotelería, hospedaje. Además, se ha recurrido a la base pública de datos del Registro Nacional de

Prestadores de Servicios Turísticos (REGISTUR) dependiente de la Secretaría Nacional de Turismo, verificándose el registro de 8 establecimientos bajo la denominación de hotel, hotel boutique, hospedaje, apart hotel y posada turística.

Ante la carencia de una base datos que reúna la cantidad total de empresas prestadoras de servicios de alojamientos que se encuentren en funcionamiento, como estrategia se recurrió a la observación, identificándose 25 establecimientos en funcionamiento en la ciudad de Pilar, posteriormente se realiza un censo a propietarios o máximo de responsables de todas las empresas prestadoras de servicios de alojamientos. La información es obtenida mediante un cuestionario, elaborado y desglosado en dos capítulos. El primer capítulo es destinado a la identificación del establecimiento y el segundo a las características generales del establecimiento y procesados mediante el SPSS.

Las principales variables investigadas por el censo son: categoría del establecimiento, cantidad de habitaciones, tipo de habitaciones, cantidad de camas, porcentaje de ocupación, servicios e infraestructuras, precio mínimo y máximo, sistemas de cobro, tipos de moneda, promedio de pernoctación, motivo principal de viaje, presencia virtual, canales para reservas y sistemas de gestión.

A continuación, se señalan algunas consideraciones adoptadas para los fines de esta investigación.

1. Establecimientos hoteleros: son aquellos clasificados dentro de las subcategorías de hotel, hotel boutique, apart hotel, resort, bed and breakfast. (Resolución N°956/2017 de la SENATUR)
2. Establecimientos de Hospedajes Extra Hoteleros: son aquellos clasificados dentro de las subcategorías de camping y afines, hostel/albergue, casa de retiros, turismo rural/turismo de granja, Posada Turística/ establecimiento turístico familiar. (Resolución N°956/2017 de la SENATUR).
3. Habitación: se considera a todo cuarto o espacio amoblado ofrecido por un establecimiento hotelero y extra hotelero.
4. Cantidad total de camas: número de camas fijas y supletorias (extras) dispuestas en las habitaciones.
5. Cama supletoria: camas extras que se pueden instalar a petición del huésped.
6. Cantidad total de plazas: número de personas que pueden pernoctar en las camas, contabilizándose una cama doble o matrimonial como dos plazas.

7. Motivación principal de un viaje: la razón principal que da lugar a la estancia del huésped.
8. Pernoctación: se refiere al número de noches que los huéspedes se alojaron en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.

### 3. Hallazgos Establecimientos

La oferta de empresas prestadoras de servicios del sector alojamientos en la ciudad de Pilar, en el primer semestre del año 2018, está formada por un total de 25 establecimientos, distribuidos en 12 establecimientos hoteleros (H), equivalente al 48% y 13 establecimientos de hospedajes extra hoteleros (HX), equivalente al 52% del total de establecimientos en funcionamiento.

Los establecimientos hoteleros (H), están distribuidos en: un 91% en hotel (H1) y 8% en hotel boutique (H2). En tanto los establecimientos de hospedajes extra hoteleros (HX), están distribuidos 77% en Hostal/Albergue (HX2), 8% en Casas de Retiros (HX3) y 15% en Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5).

#### Cantidad de camas

La cantidad total de camas en los Establecimientos Hoteleros (H) y Hospedajes Extra hoteleros (HX) es de 739 camas. Las camas fijas disponibles en los establecimientos hoteleros y hospedajes extra hoteleros, excluyendo las camas supletorias es de 652 camas. El total de camas supletorias asciende a 87 camas.

#### Cantidad de camas por Establecimientos Hoteleros (H) y Extra hoteleros (HX).

Los Establecimientos Hoteleros (H) disponen de un total de 471 camas, distribuidas 423 en hoteles (H1) y 48 en hotel boutique (H2). La cantidad total de camas supletorias es de 41, distribuidas 35 en hoteles (H1) y 6 en hotel boutique (H2).

Los Establecimientos de Hospedaje Extra Hoteleros (HX) disponen de un total de 268 camas, distribuidas 124 en Hostal/Albergue (HX2), 60 en Casas de Retiros y 84 en (HX3), Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5). La cantidad total de camas supletorias es de 46 camas, 26 camas en Hostal/Albergue (HX2), 0 en Casas de Retiros (HX3) y 20 en Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5).

#### Cantidad total de Plazas (ocupaciones)

La cantidad total de plazas en los Establecimientos Hoteleros (H) y Hospedajes Extra hoteleros



(HX) es de 949 plazas, y hace referencia al número de personas que pueden pernoctar en las camas instaladas, son contabilizadas unas camas doble o matrimonial como dos plazas.

### **Cantidad de plazas por Establecimientos Hoteleros (H) y Extra hoteleros (HX).**

Los Establecimientos Hoteleros (H) disponen de un total de 600 plazas, distribuidas 549 plazas en hoteles (H1) y 51 plazas en hotel boutique (H2).

Los Establecimientos de Hospedaje Extra Hoteleros (HX) disponen de un total de 349 plazas, distribuidas en 200 plazas en Hostal/Albergue (HX2), 60 plazas en Casas de Retiros (HX3) y 89 en Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5).

### **Cantidad total de camas y cantidad total de plazas**

La oferta total de camas en los Establecimientos Hoteleros (H) y Hospedajes Extra hoteleros (HX) es de 739 camas y un total de 949 plazas.

### **Cantidad total de habitaciones**

La cantidad total de habitaciones en los Establecimientos Hoteleros (H) y Hospedajes Extra hoteleros (HX) es de 337 habitaciones.

### **Cantidad de habitaciones por Establecimientos (H) y (HX).**

Los Establecimientos Hoteleros (H) disponen de un total de 241 habitaciones, distribuidas 222 en hoteles (H1) y 19 en hotel boutique (H2). Los Establecimientos de Hospedaje Extra Hoteleros (HX) disponen de un total de 96 habitaciones, distribuidas 69 en Hostal/Albergue (HX2), 10 en Casas de Retiros (HX3), 17 en Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5).

### **Oferta de servicios e infraestructuras por tipo de establecimientos hoteleros y extra hoteleros.**

En relación a la consulta sobre servicios complementarios e infraestructuras ofertadas por las empresas prestadoras de servicio de alojamiento, es posible observar el detalle de los mismos, discriminado por “sin costo adicional” y “con costo adicional” sobre el 100% de establecimientos censados.

Servicios con costos adicionales	Establecimiento Hotelero	Establecimiento Extra Hotelero
Desayuno	8%	39%

Restaurant	17%	8%
Comedor	8%	23%
Frigobar	75%	23%
AA y Calefacción	8%	0%
Teléfono en la habitación para llamadas nacionales e internacionales.	25%	0%
Lavandería	67%	23%
Parrilla	8%	8%

Servicios sin costos adicionales	Establecimiento Hotelero	Establecimiento Extra Hotelero
Wifi en espacios comunes	100%	54%
Wifi en las habitaciones	100%	54%
Servicio al cuarto	83%	23%
TV en las habitaciones	100%	85%
TV cable	100%	84%
Teléfono en la habitación para comunicación interna	58%	15%
Baño en la habitación	100%	92%
Ducha normal	67%	100%
Ducha termo calefón	67%	15%
Caja fuerte	25%	0%
Estacionamiento	100%	54%

**Fuente:** Elaboración propia

### Precios mínimo y máximo total por tipo de habitación y tipo de establecimientos

El precio mínimo de una habitación single es de 50.000 Gs y 630.630 Gs como precio máximo en un establecimiento de tipo hotelero (H). En tanto, una habitación single en un establecimiento extra hotelero (HX) el precio mínimo es de 30.000 Gs y precio máximo de 70.000 Gs.

Tipo y Precio de Habit.	Hoteleros			Extra Hoteleros		
	Cant.	Precio Min.	Precio Max.	Cant.	Precio Min.	Precio Max.
Single	108	50.000	630.630	27	30.000	70.000
Doble	100	50.000	630.630	20	60.000	140.000
Triple	18	150.000	1.060.605	9	50.000	180.000
Cuadruple	10	200.000	260.000	14	120.000	280.000
Superior	2	310.000	1.433.250	-		
Matrimonial	67	100.000	630.630	4	70.000	85.000
Mat con cama Extra	14	105.000	285.000	7	165.000	180.000
Colectivas	3	40.000	-	13	30.000	
Total	322			94		

**Fuente:** Elaboración propia

### Porcentaje de ocupación mes de julio:

El porcentaje promedio de ocupación del total de establecimientos fue del 56% durante el mes de julio. En tanto, el porcentaje promedio de ocupación en establecimientos hoteleros fue del 65% y 48% en hospedajes extra hoteleros.

### Pernoctación

El porcentaje de huéspedes que pernoctan en establecimientos hoteleros y extra hoteleros es del 36% por una noche, dos noches 48%, tres noches 16%, predominando el mayor porcentaje de pernoctación en dos noches.

### Porcentaje de pernoctación de huéspedes por tipo de establecimiento (H) y HX)

La pernoctación de huéspedes en los establecimientos hoteleros (H) se distribuye en Hotel (H1) una pernoctación de 18, % por una noche, 27% por dos noches y 10% por tres noches, en hotel Boutique (H2) la pernoctación mayoritaria se concentra en un 100% por dos noches. La pernoctación de huéspedes en los establecimientos de hospedajes extra hoteleros (HX) se distribuye en Hospedajes/Albergues (HX1) una pernoctación de 50% por una noche, 40% por dos noches y 10% por tres noches, en Casas de Retiro (HX3) la mayor frecuencia de pernoctación es del 100% por una noche y en Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5) la frecuencia es de un 50% de pernoctación por una noche y 50% por dos noches.

### Motivación del viaje

Los resultados con respecto a la motivación de viaje de los huéspedes son: de trabajo y negocios con 72%, seguido de descanso/turismo/recreación con un porcentaje de 24% y en último lugar visita a familiares con un 4%.

## **Motivación del viaje por establecimiento hotelero y extra hotelero**

Se puede observar que la motivación de viaje de los huéspedes en Hoteles (H): es del 90% por trabajo y negocios, un 9% por descanso/turismo/recreación. En Hotel Boutique (H2) la motivación mayoritaria recae en un 100% en descanso/turismo/recreación. En los establecimientos de hospedajes extra hoteleros, la motivación de los huéspedes en Hospedajes/Albergues (HX1) es de un 80% por trabajo y negocios, un 10% por descanso/turismo/recreación y un 10% por visita a familiares. En Casas de Retiro (HX3) el 100% de la motivación de estadía de los huéspedes es por descanso/turismo/recreación, así también en Posadas – establecimiento turístico familiar (HX5), la motivación es de un 100% por descanso/turismo/recreación.

## **Formas de cobro del servicio y tipo de moneda de cambio aceptada**

El 100% de los establecimientos censados aceptan el dinero en efectivo como forma de cobro, las tarjetas de créditos y débitos son aceptadas por un 32%, el giro de dinero por un 12% aceptan y cheques por un 24%. La unidad monetaria Guaraní es la constante en todos establecimientos, sin embargo, además de la moneda local un 36% de los establecimientos aceptan Peso, 20% Dólar y 16% Real.

## **Época de mayor afluencia**

El 80% de los huéspedes pernotan con mayor afluencia durante los días de entre semanas, haciendo mención a los días comprendidos de martes a jueves. En tanto un 20% de establecimientos alude que la estancia mayor de sus huéspedes se intensifica los fines de semana, comprendiendo a los días viernes a domingo. Un dato no menor señala a las épocas de fiesta hawaiana, semana santa y torneo de pesca como fechas estacionales, donde la afluencia es masiva.

## **Canales para reservas y presencia en las Redes Sociales**

Se ha observado que el canal de reserva más utilizado es el medio telefónico, equivalente al 96% de los establecimientos, seguido por un 44% que utilizan la Red Social Facebook y un 28% por email. Ninguno de los establecimientos censados hace uso de meta buscadores tales como Booking, trivago etc.

Un 56% del total de establecimientos disponen de una página en la red social Facebook, en tanto sólo un 12% potencia la visibilidad de su negocio en la red Instagram.

### Sistema para registro de reservas y alojamientos

En relación al mecanismo de registro de reservas y alojamientos, el 64% de los establecimientos hacen referencia al uso de libretas de registros, en alusión al uso de agendas y/o cuadernos, un 16% a planillas electrónicas, un 8% a fichas, 8% al uso de un software y un 4% que no hace uso de ningún tipo de mecanismo para el registro.

### Ubicación

La mayor concentración de empresas prestadoras de servicios de alojamientos está asentada en el Barrio Obrero de la ciudad de Pilar, con un 40% del total de establecimientos, equivalente a 10 empresas. Un 20% en barrio Loma Clavel, un 12% en el Barrio Villa Paso y con un 4% en los barrios 8 de diciembre, San Lorenzo, San Antonio, Puerto Nuevo, Del Este, 12 de octubre y Crucesita.

### 4. Discusión Final

El estudio de la oferta de establecimientos hoteleros y hospedajes extra hoteleros ha permitido identificar en su totalidad a las empresas prestadoras de servicios de alojamientos que operan en la ciudad de Pilar. La motivación de estancia de los huéspedes, en relación a los periodos de ocupación pone de manifiesto, una concentración estacional de turistas durante los días de entre semana y en determinadas fechas fijas del calendario, evidenciando una ocupación mayoritariamente ociosa en días de fines de semana. Los huéspedes que pernoctan con mayor tiempo son aquellos cuya visita está vinculada a las actividades de trabajo y negocios, en tanto la estancia más corta ubica a aquellos atraídos por motivos de descanso, turismo y/o recreación. La creación e instalación de productos que generen atracción en los visitantes, el trabajo conjunto entre propietarios de establecimientos hoteleros y extra hoteleros, la construcción y ejecución de un plan estratégico gubernamental de desarrollo turístico que permita definir la imagen del destino y el contacto con operadores de turismo nacionales e internacionales son algunas acciones que pueden impulsar un aumento en la recepción de huéspedes movidos por el interés del descanso, turismo y/o recreación.

El nivel de uso de la tecnología como canal de reserva aún está ligada al tipo de establecimientos, siendo menor en los hospedajes extra hoteleros.

La falta de una estandarización en las denominaciones a los tipos de habitaciones disponibles ha

dificultado la discriminación de las camas por tipo de habitación, considerando que una misma habitación puede ser ofertada como single, matrimonial o conforme a la necesidad requerida. Así también, al no existir aún en el país una categorización oficial de hoteles por su calidad (el más utilizadas a nivel internacional es el de estrellas), resulta difícil orientar la decisión del cliente en el tipo de establecimiento que desee hospedarse, pues él no dispone de una herramienta inmediata que le permita tener una idea general sobre las características y servicios del alojamiento al que se dirige.

Finalmente, plantear como posterior estudio la percepción de la imagen del destino Pilar, dada su importancia en la influencia de toma de decisiones del visitante.

## 6. Referencias

- Álvarez, J. A., Díaz Pérez, F., & Álvarez González, I. (2001). El sistema canario de innovación y el sector turístico. España: Santa Cruz de Tenerife: Fundación FYDE-Caja Canarias.
- Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). (2016). DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA DE LOS SECTORES DE SERVICIOS EN LA REPÚBLICA DE PARAGUAY. Asunción: Ministerio de Industria y Comercio.
- Banco Mundial. (2017). Diagnóstico del empleo en Paraguay: La transformación dinámica del empleo en Paraguay, cuadernillo del “Resumen”. Washington DC: Banco Mundia.
- Blasco Peris, A. (2011). Gestión de alojamientos. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.
- Diario Ultima Hora. (03 de agosto de 2018). [www.ultimahora.com](https://www.ultimahora.com). Obtenido de <https://www.ultimahora.com/pib-crece-41-primer-trimestre-pero-caen-ganaderia-y-construccion-n1302851.html>
- Economia.WS. (03 de agosto de 2018). Economía Web Site. Obtenido de <http://www.economia.ws/bienes-y-servicios.php>
- Morillo M., M. C. (2011). Indicadores de gestión de la calidad para los servicios de alojamiento turístico del estado Mérida. Actualidad Contable FACES, 86-119.
- Organización Mundial del Turismo. (2013). Notas metodológicas de la base de datos de estadística de turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Salinas Hernández, P. (2014). Elaboración de una propuesta para medir la satisfacción del cliente en hoteles ubicados en los cerros Concepción y Alegre de la ciudad de Valparaíso. Chile: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO.
- Servicios Turísticos. (03 de agosto de 2018). [sites.google.com](https://sites.google.com). Obtenido de



# LA SAETA UNIVERSITARIA

Académica y de Investigación  
Vol. 7 Núm. 1 (2018)



<https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

