



CAMPUS ITAPÚA

UNIVERSIDAD CATÓLICA

"Nuestra Señora de la Asunción" Campus Universitario de Itapúa



CAMPUS ITAPÚA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO FINAL DE GRADO

TÍTULO:

"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL HOTEL PERLA DEL SUR DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE ENCARNACIÓN, AÑO 2021"

AUTORES:

Univ.: *Ezequiel Martín Gaona Montenegro*

Univ.: *José María Benítez Cabrera*

Encarnación - Paraguay

2021

Resumen

El presente trabajo de investigación describe el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial para la implementación de la gestión de calidad en el Hotel Perla del Sur, el cual se desarrolló para examinar la factibilidad de implementación del mismo, la influencia y los beneficios para la empresa. Los retos son cada vez mayores y la buena calidad es una condición que se debe cumplir para conseguir mejor rendimiento en la rentabilidad, las empresas en general están tomando conciencia progresivamente de la importancia de guiarse por un modelo de gestión de calidad encaminada a la mejora continua. La investigación tuvo un enfoque de tipo mixto, con un diseño no experimental, para la recolección de la información la población estuvo conformada por la gerente y los empleados del Hotel Perla del Sur que abarca un total de 5 personas, se aplicaron encuestas con preguntas abiertas y cerradas a la gerente del hotel y a los empleados, además, se completó con una guía de chequeo de documentos e instrumentos administrativos. La implementación del Modelo de Excelencia EFQM fortalecerá a la gestión organizacional, mejorando la calidad de atención a los clientes, la imagen de la empresa, el compromiso con los empleados, reconocimiento de la comunidad apuntando hacia la maximización del valor de la empresa. Los resultados de esta investigación también sirven como antecedentes para otros investigadores que estén interesados en el tema tratado. Y que otras empresas hoteleras en la región puedan tomar como ejemplo el modelo que se ha implementado.

PALABRAS CLAVES: Modelo Europeo de Excelencia Empresarial – Gestión de calidad

– Factibilidad - Hotel