



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN  
DE CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)  
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO  
HOTELERO DE MILAGRO**

**Autor:** Gilson Javier Jiménez Sánchez  
Edison Gerardo Jácome Zúñiga

**Acompañante:** Ing. Velasco Rigoberto Zambrano Burgos

**Milagro, Mayo 2018  
ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

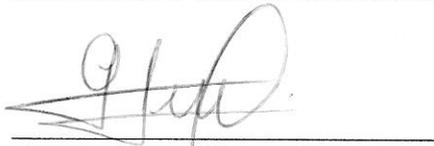
**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, **GILSON JAVIER JIMÉNEZ SÁNCHEZ** y **EDISON GERARDO JACOME ZUÑIGA** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO HOTELERO DE MILAGRO** del Grupo de Investigación **CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y ENERGIAS RENOVABLES** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Firma del Estudiante  
Gilson Javier Jiménez Sánchez  
CI: 0952566438

Milagro, a los 18 días del mes de mayo de 2018



Firma del Estudiante  
Edison Gerardo Jácome Zúñiga  
CI: 1203116122

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **VELASCO RIGOBERTO ZAMBRANO BURGOS** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **GILSON JAVIER JIMÉNEZ SÁNCHEZ** y **EDISON GERARDO JACOME ZUÑIGA**, cuyo título es **PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO HOTELERO DE MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN** previo a la obtención del Grado Ingeniera Industrial; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 18 días del mes de mayo de 2018.



---

Velasco Rigoberto Zambrano Burgos

C.I.: 0907575294

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

VELASCO RIGOBERTO ZAMBRANO BURGOS

JAVIER ALEXANDER ALCAZAR ESPINOZA

LUIS ANGEL BUCHELI CARPIO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO INDUSTRIAL presentado por los señores **GILSON JAVIER JIMÉNEZ SÁNCHEZ** y **EDISON GERARDO JACOME ZUÑIGA**.

Con el título: PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO HOTELERO DE MILAGRO.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 18 de Mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	VELASCO RIGOBERTO ZAMBRANO BURGOS	
Secretario /a	JAVIER ALEXANDER ALCAZAR ESPINOZA	
Integrante	LUIS ANGEL BUCHELI CARPIO	

## DEDICATORIA

A Dios.

Quien me permitió y me dio la constancia, por haberme dado fortaleza para alcanzar mis objetivos, asimismo de su infinita clemencia y amor, me supo dirigir por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante en mis objetivos y no ceder en los problemas que se me presentaban.

A mi madre Piedad.

Que sin ella no hubiese podido alcanzar a este gran paso como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi constancia, mi coraje para obtener mis objetivos, pero sobretodo amor.

A mi padre Fidel (+).

Que me ayudó a afianzar mi carácter y no renunciar en el intento de mis adversidades.

A mi esposa Aida.

Por su ayuda, consejos, entendimiento, amor, ayuda en los momentos difíciles. A mis hijos que son mi motivación, inspiración y felicidad.

Edison G. Jácome Zúñiga

Este nuevo logro en mi vida se lo debo a DIOS por prestarme la suficiente salud y vida para lograrlo, y dedicado especialmente a mis padres por haberme apoyado en todo momento, durante toda esta etapa de mi vida por enseñarme lo bueno y lo malo por sembrar en mi buenos valores por siempre ustedes son mi motivación para seguir adelante en la vida.

Gilson Javier Jiménez Sánchez

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios que nos ha otorgado cobijarnos de su bendición en cada etapa de nuestras vidas caminos que no son fáciles pero no imposibles y que nos han permitido ser autoras de nuestro destino.

Agradecemos también a la Universidad Estatal de Milagro puesto que nos abrió sus puertas para adquirir el conocimiento y de alguna forma paso a ser parte de nuestras vidas, sueños y logros en la que nos hace proyectar nuevos retos para alcanzar las metas cumplidas.

Agradecemos de manera especial y sincera al Ing. Velasco Rigoberto Zambrano Burgos por aceptarnos para realizar este Proyecto bajo su dirección. Su apoyo y confianza en este trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido una contribución invaluable. También un agradecimiento cordial a las personas, instituciones, asistencia técnica o financiera que colaboraron con este proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	2
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	4
METODOLÓGIA .....	24
LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....	24
LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	25
EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
DESARROLLO DEL TEMA .....	26
CONCLUSIONES.....	32
BIBLIOGRAFIA.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1.- Que servicios son las que más utilizan las personas en el sector hotelero....	26
Gráfico 2.- Motivo por el cual ciertos turistas visitan el Cantón Milagro.....	27
Gráfico 3.- Que factor presenta más problemas con respecto a productividad dentro de una organización hotelera.....	28
Gráfico 4.- ¿Las políticas en su organización hotelera, usted las aplica? .....	29
Gráfico 5.- Aplica usted los estándares debidos dentro de la organización hotelera .....	30
Gráfico 6.- Según la aplicación de los estándares, usted ha notado cambios favorables en la productividad en su organización hotelera. ....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Que servicios son las que más utilizan las personas en el sector hotelero.....	26
Tabla 2.- Motivo por el cual ciertos turistas visitan el Cantón Milagro.....	27
Tabla 3.- Que factor presenta más problemas con respecto a productividad dentro de una organización hotelera .....	28
Tabla 4.- ¿Las políticas en su organización hotelera, usted las aplica? .....	29
Tabla 5.- Aplica usted los estándares debidos dentro de la organización hotelera .....	30
Tabla 6.- Según la aplicación de los estándares, usted ha notado cambios favorables en la productividad en su organización hotelera. ....	31

# **PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO HOTELERO DE MILAGRO**

## **RESUMEN**

El sector hotelero si bien es cierto, además de formar parte del sector de servicios está ligado al turismo, por lo que necesita de un personal capacitado, que cuente con una Formación adecuada y que sea altamente competitivo y todo esto es con el fin de que brinden un buen servicio a los clientes de este sector. El presente trabajo consistió en conocer cómo influye la Productividad en el sector turístico hotelero en el Cantón Milagro, por lo que se llegó a determinar la Productividad en el sector turístico hotelero. Se utilizó una investigación bibliográfica, la infraestructura para favorecer el ambiente hotelero en el Cantón Milagro es comparativamente bajo comparado con otros sectores ya que se necesita mejorar la estructura turística para poder fortalecer y garantizar la estadía y confort de los turistas. Para lo cual se utilizó la encuesta con preguntas que permitieron el análisis sobre la importancia de esta problemática una vez analizado y tabulados los datos se obtuvo los siguientes resultados el servicio que más utilizan las personas en el sector hotelero el 50% de los gerentes expresan que muchos turistas asisten más a hospedarse, mientras que el 30% alquilan los salones de eventos de los hoteles para diversas actividades y el 20% asisten a los restaurantes de estos hoteles a probar la buena comida. Por lo que se llegó a la conclusión que el índice de la infraestructura para favorecer el ambiente hotelero en el Cantón Milagro es comparativamente bajo con otro sector ya que se necesita mejorar la estructura turística para poder fortalecer y garantizar la estadía y confort de los turistas.

**Palabras claves:** Productividad, Sector turístico, Hotelero, rentabilidad.

## **PRODUCTIVITY IN THE MILAGRO HOTEL TOURISM SECTOR**

### **ABSTRACT**

The hotel sector, although it is true, apart from being part of the service sector, is linked to tourism, so it needs a trained staff, that has an adequate Training and that is highly competitive and all this is in order that provide a good service to customers in this sector. The present work consisted of knowing how Productivity influences in the hotel tourism sector in Canton Milagro, so that Productivity was determined in the hotel tourism sector. A bibliographical investigation was used, the infrastructure to favor the hotel environment in the Canton Milagro is comparatively low compared to other sectors since it is necessary to improve the tourist structure in order to strengthen and guarantee the stay and comfort of the tourists. For which the survey was used with questions that allowed the analysis on the importance of this problem once analyzed and tabulated the data was obtained the following results the service that most people use in the hotel sector 50% of managers express that many tourists attend more to stay, while 30% rent the event rooms of the hotels for various activities and 20% attend the restaurants of these hotels to try good food. So it was concluded that the index of the infrastructure to favor the hotel environment in the Canton Milagro is comparatively low with another sector since it is necessary to improve the tourist structure to be able to strengthen and guarantee the stay and comfort of the tourists.

**KEY WORDS:** Productivity, tourism sector, hotel, profitability.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del sector turístico, la hotelería es una actividad fundamental, dado que el servicio de alojamiento es un componente básico de la oferta turística, la productividad es una variable clave para el desarrollo de una economía, una industria o una empresa. A nivel agregado, se la considera la principal fuente de crecimiento económico real, ya que permite amortiguar el crecimiento de la inflación, favorecer el consumo al reducir los requerimientos de factores productivos e incrementar el empleo a largo plazo.

En el ámbito industrial, permite una disminución de los costes y los precios, contribuyendo al crecimiento de la competitividad y el desarrollo de un mercado. En el ámbito empresarial, es una variable fundamental para garantizar la supervivencia de una empresa en el largo plazo, al ser determinante para la creación de valor, lo que redunda en unos mayores beneficios para los distintos grupos de interés de la empresa.

El turismo visualizándolo económicamente forma parte de las actividades económicas para la transformación de la matriz productiva de un país; viéndolo desde una perspectiva académica podemos analizar la importancia del turismo en la economía del país, y la contribución que ha tenido la competitividad turística en el crecimiento económico del turismo y desde el punto de vista social se constatar la importancia de ser competitivos para el crecimiento sostenible de la actividad turística, la economía y mejora del bienestar de los ciudadanos.

Por lo tanto, el estudio de la productividad en los establecimientos hoteleros está justificado dada la importancia de estas empresas en el sector turístico y en el conjunto de la economía. Puesto que la productividad es una variable clave para garantizar la supervivencia de cualquier empresa a largo plazo, la identificación de aquellos factores relevantes para incrementar la productividad en este primer eslabón de la cadena, resulta de vital importancia para el futuro del sector.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La productividad puede ser analizada tanto a nivel agregado como desagregado, la medición y evaluación de la productividad resulta de vital importancia para el desarrollo económico nacional, industrial o de una empresa en concreto.

La productividad es la principal fuente de crecimiento económico real. Dado que los mercados son cada vez más competitivos y están cada vez más globalizados, un país debe mantener niveles competitivos de productividad en sus industrias y empresas incluso para únicamente conservar sus niveles de vida. Además, el crecimiento de la productividad permite compensar el incremento de los salarios y los precios de otros factores, de forma que su repercusión sobre el incremento de precios de la producción final sea menor. (CAMISÓN & CRUZ, 2013, pág. 31)

Se ha puesto también de manifiesto que el crecimiento de la productividad redonda en un mayor tiempo de ocio y por tanto, de consumo, ya que permite reducir los requerimientos de factores de producción. La mejora de la productividad permite también incrementar el nivel de empleo a largo plazo, derivado de una mayor demanda o diversificación del producto.

El turismo en el cantón Milagro es una actividad económica que cuenta con recursos y atractivos naturales, con unidades económicas de producción y de consumo que ofrecen bienes y servicios complementarios para dichos atractivos, además, muestra un comportamiento de mercado tanto de factores, como de bienes. (FARRERO, 2014, pág. 129)

La deficiente gestión en atención al turista que es el factor más importante como atractivo turístico en el cantón, se está desperdiciando. El servicio de alojamiento es el componente principal del sector turístico y en el cantón Milagro se puede encontrar una amplia gama de ofertas hoteleras con diferentes características y con servicios dirigidos a diferentes targets, pero debido a la deficiente gestión y administración hotelera, estos se ven afectados en sus servicios, calidad y crecimiento hotelero, lo que conlleva a un análisis y estudio de sus verdaderas necesidades.

## **Planteamiento del problema**

¿Cómo influye el nivel de Productividad del sector turístico hotelero en el desarrollo económico del Cantón Milagro?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de Productividad del sector turístico hotelero y su influencia en el desarrollo del Cantón Milagro.

### **Objetivos Específicos**

Establecer el nivel de productividad del sector hotelero de Milagro por sus categorías.

Determinar el aumento de los clientes y su contribución a la economía de Milagro.

## **Justificación**

A pesar de la importancia del sector turístico en general, y de la actividad hotelera en particular, en los últimos años se ha producido una disminución de este sector tanto en términos porcentuales sobre el PIB como en cuanto al número de ocupados sobre el total, así como una disminución de los ingresos derivados del turismo. Ante la coyuntura actual a la que se enfrenta el sector hotelero, resulta necesario investigar vías que permitan al sector avanzar hacia el futuro. Además de dicha situación oportuna, el mercado en el que operan los establecimientos hoteleros es un mercado maduro caracterizado por una elevada competencia.

Por lo tanto, la justificación de la elección del tema para este trabajo de investigación se puede resumir en tres puntos:

- La importancia del sector turístico en la economía del Cantón Milagro y del sector hotelero dentro del mismo.
- La necesidad de buscar vías que garanticen la supervivencia a largo plazo de las empresas del sector hotelero.
- El uso de la calidad como variable estratégica para lograr dichos fines.

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### Antecedentes

La palabra “productividad” aparece por primera vez en el siglo XVIII en la obra de Quesnay, siendo utilizado por algunos fisiócratas para crear referencia a la facultad de producir, aplicada a la agricultura. Con la venida de la Revolución Industrial, la tierra cede camino al capital físico como vital factor de producción, lo que permite la ejecución de los primeros estudios referente a productividad, que se van desarrollando con el paso del tiempo, influenciados por la labor de ingenieros, quienes establecen la posición acostumbrada acerca de la comprobación de la productividad. (DEMING, 2014, pág. 88)

Por lo tanto, la noción de productividad va refinándose a lo desarrollado del tiempo hasta identificarse, ya a principios del siglo XX, como la correlación entre el producto final y los factores necesarios para obtenerlo. La definición habitual ordinariamente aceptada de productividad argumenta a esta idea, que se puede precisar a través de la definición “genérica y universal” de Sink. (Acerenza, 2014, pág. 74)

Está influenciada por el lugar tradicional a través del cual la Hipótesis de la Organización Industrial concibe a la empresa como una “caja negra” a la que se añaden una serie de factores de producción que son transformados en un output a través de un proceso productivo. Asimismo, la mayoría con la que está expresada esta definición la hace aplicable con libertad de la perspectiva y el nivel de análisis. (Berumen, 2015, pág. 34)

Es decir, mientras otras definiciones están enfocadas hacia una intención particular, la consideración de todos los inputs y outputs permite aplicarla a nivel nacional, industrial o empresarial, así como para medir la productividad de un único factor, varios factores o todos los factores.

A nivel agregado, se considera que la productividad es el fundamental origen de desarrollo económico real. Dado que los mercados son cada vez más competitivos y están cada vez más globalizados, un país debe mantener niveles competitivos de productividad en sus industrias y empresas incluso para singularmente sostener sus

niveles de vida. Conjuntamente, el desarrollo de la productividad permite ayudar el aumento de los salarios y los precios de otros factores, de forma que su consecuencia sobre el aumento de precios de la producción final sea mínima. (Getino, 2015, pág. 113)

Se ha puesto también visible que el desarrollo de la productividad redundará en un mayor tiempo de ocio y, por consiguiente, de consumo, ya que permite decrecer los requerimientos de factores de producción. La mejora de la productividad permite también incrementar el nivel de trabajo a largo plazo, derivado de una mayor demanda y/o diversificación del producto.

El sector servicios representa alrededor del 70% de las economías desarrolladas y absorbe la mayor parte del empleo en dichos países, el crecimiento de la productividad del sector servicios en su conjunto es crucial para garantizar el incremento de la productividad nacional (a largo plazo la productividad agregada de la economía debería aproximarse a tasas de crecimiento similares a la de la productividad de los servicios) y, por consiguiente, para que se produzcan los efectos a nivel agregado comentados inicialmente. (Maroto, 2012, pág. 47)

A nivel industrial, un incremento de la productividad superior a la media conlleva una baja de los costes y de los precios, si las circunstancias del comercio lo permiten, lo que contribuye positivamente a incrementar la competitividad de las empresas en dichas industrias. De esta manera, el aumento de esas industrias suele ser asimismo superior a la media. Sin embargo, aquellas industrias que cuentan con un crecimiento de la productividad menor a la media suelen notar una bajada de su producción, ya que el crecimiento de sus precios, por arriba de la media, provoca una disminución de sus ventas. (Porter, 2012, pág. 102)

Por otra parte, a nivel desagregado o empresarial, la productividad es un requerimiento fundamental para asegurar la rentabilidad y la duración de la empresa en el largo plazo. Es el elemento preciso para la creación de valor por parte de la empresa y está muy relacionada con otros factores que influyen en dicha creación de valor, como pueden ser la calidad o el precio. Su gestión y medición es necesaria por razones estratégicas (semejanza del utilidad de una empresa con sus competidoras), tácticas (inspeccionar el

crecimiento de una empresa o sus divisiones) y operativas (familiarizarse con la aportación de los distintos factores de producción y descubrir problemas en el proceso).

Aquellas empresas cuya producción es superior a la de la media de la industria, suelen poseer unos márgenes de rentabilidad mayores, crecientes acorde a la productividad crece más que la de las empresas competidoras. Asimismo, aquellas ganancias derivadas de una mayor productividad benefician a numerosos grupos de interés de la empresa, especialmente a propietarios o accionistas, empleados y clientes. (Nevárez Rojas, 2013, pág. 74)

Pueden crear una mayor remuneración y confianza en el trabajo; excelente calidad y/o menor precio de los bienes y servicios producidos, e incrementos en los dividendos o el precio de las acciones. Como primer eslabón de la cadena, una superior productividad a nivel empresarial contribuye al crecimiento de la productividad a nivel agregado y por tanto, a la limitación de la inflación y al crecimiento de la competitividad de las industrias nacionales.

### **Definición de productividad**

Según (Burnham, 2013) define la productividad como el producto físico por unidad de trabajo productivo; el grado de eficiencia de la administración industrial en la utilización de las instalaciones de producción la utilización eficaz de la mano de obra y el equipo.

Es dable calcular la productividad de la mano de obra, del capital, de la energía y de los materiales puesto que todos ellos intervienen en la mayor parte de la producción de artículos y servicios. Hay sistemas mediante los cuales se puede verificar en su totalidad la productividad de una operación, pesando cada uno de esos factores y combinándolos en una medida general de productividad.

La aclaración y la medición de la productividad se pueden revertir bastante complejas y la mayoría de los administradores prefieren verlas en una forma comparativamente simple los bienes y servicios producidos por una persona en un tiempo dado. El capital y la energía se consideran como auxiliares que ayudan a las personas a ser productivas,

mientras que el consumo de materiales se mide normalmente por separados. (ARAUJO GALLEGO, 2010)

La productividad es la correlación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para provocar bienes y servicios en el mercado. (Levitan, 1984). La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios.

La relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo. (schroeder, 1992). Es una correlación entre la producción y el personal ocupado. También, permite ilustrarse los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, idear los requerimientos futuros de mano de obra, establecer la política de formación de recursos humanos, inspeccionar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, estimar el comportamiento de los costos laborales, verificar entre países los avances de productividad.

La productividad es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella. (Freeman, 1994). La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital.

La productividad es una relación mensurable entre el producto obtenido y los recursos empleados en la producción. (Chiavenato, 2000). El desarrollo de la productividad es el secreto para promover el incremento económico, principalmente en economías con un nivel de progreso, es frecuente que las economías de ingresos medios enfrenten periodos de bajo aumento interconectados con la desaceleración del ascenso de la productividad que a su vez, les impide lograr los niveles de bienestar de las economías desarrolladas.

Es la razón Aritmética de producto-insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad. (Weihrich, 2004). La productividad puede definirse como la correlación entre los resultados y el tiempo en que se lleva conseguirlos. El

tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano.

Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla. (Robbins, 2004). Se mide con el Índice Global de Productividad Laboral de la Economía (IGPLE). El IGPLE se genera al relacionar el PIB trimestral en términos reales con el número de ocupados en el país o el número de horas trabajadas. El efecto es el PIB por persona ocupada o, en caso de aplicar el número de horas trabajadas, el PIB por hora trabajada. Para fines comparativos se optó por expresarlos en índices.

“Qué es la productividad sino el uso óptimo del talento individual y su capacidad de energizar el entorno para que hombres y mujeres se inspiren y motiven. Se trata de obtener lo mejor de todas las personas, individual y colectivamente, en todos los planos de la vida diaria, el pensar y el actuar. Así sea en política, en la ciudad o en la provincia, en la fábrica o en el hogar el concepto básico de la vida está en el espíritu” (Mahatma Ghandi, 2013)

“Cuando es necesario competir, la productividad es la clave para estar en los primeros lugares. Cuando es necesario subsistir, la productividad es cuestión de vida o muerte”. Una empresa productiva se destaca por reconocer al “factor humano” como el motor de los resultados del negocio. En otras el factor humano es un recurso liso y llano. (Gustavo Puente, 2014)

Cuando hablamos de Productividad Total estamos refiriéndonos a algo sistémico, algo que se da en el “sistema” como consecuencia del conjunto de todo lo que se hace y se relaciona. Total es algo importante, es algo que se gesta en la orientación de la empresa, no es de una parte de ella como puede ser de un departamento.

Uno de los conceptos más relevantes en el análisis de los procesos económicos en la actualidad es el que se refiere a la productividad ya que es central para el crecimiento económico de los países. Con frecuencia se confunden entre si los términos productividad, eficiencia y efectividad: eficiencia es la razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada y efectividad es el grado en que se logran los objetivos. (Acerenza, 2014)

En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia. La productividad es una combinación de ambas, ya que la eficacia está relacionada con el desempeño y la eficiencia con la utilización de recursos.

La productividad es un indicador que refleja que tan conveniente se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Podemos definirla como una correlación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Adam Smith, 2011)

En periodos pasados se pensaba que la productividad dependía de los factores trabajo y capital, sin embargo, en la actualidad se sabe que existe un gran número de factores que afectan su posición. Entre ellos se destacan la calidad de los recursos humanos, las inversiones, la razón capital/trabajo, la indagación y desarrollo científico tecnológico, los sindicatos, la globalización, la utilización de la capacidad instalada, las leyes y normas gubernamentales, las innovaciones tecnológicas, etc.

La productividad del trabajo es una semejanza entre la producción y el personal ocupado y reflejo que tan conforme se está utilizando el personal en el proceso productivo. El coeficiente entre la producción y el empleo de personal, también nos permite comprobar el pasado con el presente y crear objetivos para el futuro. Esto lo podemos conseguir por medio del estudio de cambios en la utilización del trabajo, proyectando los requerimientos futuros de mano de obra, estableciendo la política de adiestramiento de recursos humanos, examinando los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluando los costos laborales, etc. La productividad total de los factores, en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos. (Berumen S. , 2013)

La productividad multifactorial como de la productividad del trabajo, es obligatorio tener presente que tanto el capital como el trabajo no son factores homogéneos. En el tema de éste último, los recursos humanos tienen diferentes características que se reflejan en diferentes calidades. La relevancia de la calidad del trabajo radica en que es uno de los factores que explica el uso de la productividad. (Karl Marx, 2012)

En (Adam Smith, 2011) podemos hallar el criterio de productividad cuando analiza las causas y repercusiones de la segmentación del trabajo, las características de los trabajadores y el progreso tecnológico y la innovación. Al respecto, en el libro primero de “La Riqueza de las Naciones”, señala que la división del trabajo es la causa más esencial del progreso en las facultades productivas del trabajo, de modo que la aptitud, la habilidad y la madurez con que este se realiza, es el resultado de la división del trabajo.

(Kendick y Vaccara, 2011) Define a la productividad del trabajo como un aumento de la producción a partir del perfeccionamiento de la capacidad productiva del trabajo sin transformar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un ascenso de la producción a partir de aumentar el tiempo efectivo de trabajo (disminuyendo los tiempos ociosos y/o aumentando la jornada laboral).

## **Desarrollo y alcance de la productividad**

### **A nivel de país**

Se define como la correlación en la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, el propio camino para que un negocio pueda progresar y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentado su productividad, con métodos de estudio de tiempos y un método de pagos de salarios. La productividad busca perfeccionar constantemente el nivel y calidad de vida de un país.

### **A nivel empresarial**

Como lo expresa (Porter M. , 2010), “la competitividad está determinada por la productividad”, es esta última la que sustenta efectivamente la capacidad de desarrollo de la empresa. La productividad hace referencia a la facultad que tienen las empresas de producir más con los recursos que poseen; por ejemplo, dada una cantidad fija de trabajo y de capital, como conseguir una mayor producción de la que se obtenía inicialmente con la misma cantidad de ambos factores.

Desde el punto de vista microeconómico, la empresa que ofrezca un precio mínimo al del mercado absorbería toda la demanda del bien, generando que sus competidores se vean obligados a rebajar el precio; y es en este momento donde algunas empresas ante

la insuficiencia de ser más productivas, incurrirían necesariamente en pérdidas si ofrecieran al nuevo precio, por lo que algunas preferirían cerrar. La productividad aumenta la capacidad de respuesta de las empresas ante cambios surgidos en el mercado.

Una empresa es competitiva en el mercado global cuando sus productos han sido hechos pensando en el cliente, con la confiabilidad y duración especificadas garantizadas, y con un eficiente servicio de mantenimiento posventa; son aquellos productos cuyos precios corresponden a la franja de mercado estimada, los que tienen calidad certificada, los que entregan oportunamente, los que influyen innovaciones fruto del talento y la tecnología y que son vendibles en el mercado.

“Al hablar de competitividad debemos, entonces, referirnos a las variables ligadas a los aspectos gerenciales y tecnológicos del desempeño de cada empresa y a las variables de política económica seguidas por cada país”. Las primeras es decir, las que dependen intrínsecamente del manejo interno de las empresas, como la atención a los clientes, las redes de comercialización y distribución, la diferenciación de los productos, la organización del trabajo y la introducción de nuevas tecnologías, refleja la capacidad competitiva de la empresa. (Acerenza, 2014)

Las segundas dependientes de la política económica, son encargadas de crear un ambiente que permita fructificar las ventajas del país, tanto las naturales como las construidas, otorgando la firmeza a la inversión y fomentando la adaptabilidad a las situaciones de la demanda, promoviendo las exportaciones y la expansión de aquellos sectores y empresas con capacidad de innovar y de competir en nichos exigentes del mercado.

El incremento de la productividad, es la vía que deben alcanzar las empresas para conseguir un desarrollo sostenible que les permita el fortalecimiento y la expansión hacia nuevos mercados. Éste puede darse gracias a mejoras tecnológicas y técnicas, a la introducción de cambios incorporados y desincorporados en la producción y al mejor aprovechamiento de los recursos, que permitan generar la mayor cantidad de bienes en el menor tiempo posible y con un mínimo de errores; y además tener una función de

costos inferior o suficientemente competitiva en comparación con las demás empresas competidoras, con el fin de maximizar beneficios. (Giraldo, 2015)

Lograr la plena productividad empresarial es una de las metas que se plantean todos los negocios, dado que siempre se aspira a ser más eficientes y alcanzar un poco más allá respecto a lo que ya hemos logrado. Aun así, conseguirlo no es nada fácil y no podemos esperar que sencillamente ocurra de la noche a la mañana. Es preciso que seamos conscientes de los distintos factores que influyen en la productividad empresarial y de cómo podemos aprovecharlos en nuestro beneficio.

Para conseguir una buena productividad empresarial es necesaria una buena gestión empresarial, la cual engloba un conjunto de técnicas que se aplican al conjunto de una empresa. El objetivo de dicha gestión es perfeccionar la productividad, sostenibilidad y competitividad, garantizando viabilidad de la empresa. Para lograrlo se debe conocer primero cual es el proceso más crítico y así poder ponerle remedio.

**Metas y objetivos:** Establecer unos objetivos y unas metas es esencial para el éxito de una empresa. Y se debe establecer un camino a seguir que debe servir como fuente de motivación. Pero orientarse a los objetivos empresariales no siempre es fácil, la falta de motivación, la existencia de elementos de distracción o bien la poca competencia puede ir en contra de los objetivos trazados por la empresa. La mayoría de los trabajadores trabajan muchas horas pero no siempre logran las metas esperadas.

**Fomentar las sinergias:** Para ello se deben tener claros los valores dentro de la organización empresarial, lo cual permitirá que los equipos puedan comunicarse y trabajar mejor, generando motivación interna y con ello el aumento de la productividad correspondiente. Si te rodean buenos colaboradores y trabajas cordialmente con ellos los resultados que lograras serán siempre mejores. Además si se trabaja en equipo se mejora el esfuerzo individual.

**Incentivación de la creatividad:** La incentivación no es solo cuestión de dinero. Para una empresa es muy importante incentivar la creatividad para lograr unos objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial. Hemos de pensar que hoy en día la creatividad es un requisito

indispensable para la supervivencia de cualquier empresa, que nos permite asegurar una posición competitiva en el mercado y hacer frente a los constantes cambios del mismo.

**Innovación tecnológica:** Incorporando mejoras tecnológicas mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la empresa. Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar utilizando nuevas tecnologías, invirtiendo en procesos de producción que nos ayudarán a aumentar la productividad. Además estas herramientas son claves para ayudarnos a deshacernos de los procesos que no aportan valor. Tenemos que crear herramientas de trabajo para que cualquier persona sepa las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.

**Saber delegar responsabilidades:** Lo peor para la productividad empresarial es un jefe que asume todas las funciones. No hay mejor jefe que aquel que sabe delegar las tareas en las personas adecuadas. Y además para mejorar el uso de tu tiempo delegar es esencial.

**Planificar el día con antelación:** Administrar el tiempo correctamente es importantísimo a la hora de aumentar nuestra productividad empresarial ya que todo el tiempo que perdemos dejamos de ser productivos. Es esencial planificarse el día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.

**Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral:** Importantísimo para incrementar la motivación de los empleados. Un empleado descontento es un empleado poco productivo. La conciliación de la vida laboral y familiar afecta tanto a hombres como a mujeres pero aún hay grandes diferencias entre ambos. Buscar el equilibrio sería lo perfecto. Además las empresas que concilian ven reducido su absentismo laboral en un 30%. (Nieto, 2013)

## **Indicador de productividad vs actividad**

El indicador empresarial productividad vs actividad muestra la diferencia entre las horas totales de actividad diaria y las horas de actividad que se han dedicado al uso de herramientas productivas. Pone de manifiesto el número de horas dedicadas a actividades productivas para la empresa.

- Permite identificar cuándo hay equipos o personas que no dedican su tiempo a actividades productivas para la empresa.
- Permite a la empresa identificar qué trabajadores o equipos de trabajo están empleando su tiempo en actividades no productivas para la empresa y tomar una decisión a tiempo.
- Ayuda a comprobar cuando la productividad real de la empresa se aleja de la esperada, desviando los objetivos marcados.
- Ayuda a controlar si las medidas correctoras que se han implementado están logrando resultados eficaces. (Uribe, 2014)

### **Indicador de productividad por equipos**

El indicador de productividad por equipos pone de manifiesto el tiempo productivo de los equipos de trabajo respecto de su actividad. Representa la suma del tiempo que el grupo de trabajo ha dedicado a actividades consideradas como productivas por la organización.

- Permite a la organización conocer las tendencias en cuanto a productividad.
- Aporta una visibilidad continua sobre la productividad en la empresa, por lo que puede determinarse en cualquier momento si ésta aumenta, disminuye o si se mantiene a lo largo de un periodo.
- Posibilita la toma de decisiones que permitan actuar sobre las tendencias.
- Esta información ayuda a la hora de emprender acciones tanto a nivel del equipo o como a nivel individual sobre algún o algunos de los miembros del mismo. . (Uribe, 2014)

### **Indicador de productividad por proyecto**

Este indicador empresarial muestra de todo el tiempo invertido en un proyecto, la proporción que se ha dedicado a actividades productivas. Este indicador nos permite conocer la distribución por proyecto del tiempo productivo en la empresa. De esta forma es posible saber un dato fundamental: cuánto tiempo productivo se le está dedicando a cada proyecto que hay activo en la empresa.

- Permite ver el estado de alineación de actividad y productividad.

- Permite comparar la productividad de los distintos proyectos activos en la empresa.
- Poder valorar si los proyectos activos de mayor importancia cuentan realmente con mayor dedicación, lo que se traduciría en mayor tiempo de dedicación a actividades productivas por parte de los individuos o equipos de trabajo destinados a ese proyecto.
- Posibilita detectar si hay un problema global en la organización.
- Brinda la posibilidad de discernir si se trata un problema concreto de un proyecto en particular.
- La capacidad de elegir la mejor solución posible a la falta de alineación entre actividad y productividad dependiendo de la situación. . (Uribe, 2014)

### **Indicador de control horario**

Es un indicador empresarial que mide exclusivamente la hora de entrada y de salida de cada individuo a la empresa, relacionándola con el tiempo transcurrido desde que cada persona enciende el ordenador hasta que lo apaga.

- Permite a la empresa ver si la gente respeta el horario de trabajo establecido.
- Permite a la empresa descubrir cuando algún empleado o algún equipo de trabajo está obligado a permanecer en la empresa más horas de la cuenta.
- Posibilita a la organización compensar las horas extras, si cuenta con una política de ese tipo, ya que los datos aportados por el indicador permitirían hacer un cálculo para compensarlas. Inteligencia que aporta en la toma de decisiones.
- Gracias a la visibilidad sobre el control horario de los empleados, la empresa puede comprobar si realmente se aplican las mejoras o correcciones sobre cada uno de los otros indicadores, ya que en ese caso, los resultados que se obtienen de éste también mejoran. . (Uribe, 2014)

Cuando una empresa tiene visibilidad sobre todos los indicadores mencionados y actúa sobre ellos de manera efectiva, el resultado se refleja en este indicador. Se pone de manifiesto que el personal sale a la hora porque ya ha cumplido con todas las obligaciones dentro de la jornada laboral sin necesidad de permanecer más tiempo del establecido. Esta dinámica supone un beneficio para el trabajador y también para la empresa, ya que se evitan frustración, desmotivación y otros problemas similares que, a la larga, resultarían en improductividad.

## **A nivel Individual**

La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo. Es importante señalar que la productividad personal se ve alterada por una gran cantidad de factores, tanto internos como externos.

El nivel de intensidad de la tarea que se realiza. No requiere el mismo esfuerzo enviar un email que resolver un problema de matemáticas, aunque ambos pueden requerir el mismo tiempo. Se consciente y no te plantees metas imposibles. No por ser fácil necesariamente tardarás menos tiempo. Es la trampa de “eso lo hago en cinco minutos”. (BARRIO, 2010)

El nivel de concentración mientras la realizamos. Los ruidos, la multitarea y las interrupciones afectan a nuestra productividad. Incluso aunque cuanto más concentrados estemos en una tarea por regla general más productivos seremos, pero no podemos mantener el máximo nivel de concentración siempre sin sufrir fatiga. La cantidad de esfuerzo aplicada a la tarea. Por diversos factores no nos aplicamos siempre con la misma intensidad, ya sea porque tenemos otras cosas en la cabeza, por nuestro estado de ánimo, porque nos sentimos especialmente motivados o por saturación mental. (Borjas, 2013)

A nivel de energía en el momento de realizar la tarea. No es lo mismo afrontar una tarea a primera hora de la mañana que después de comer o a media tarde. Es más, no trabajaremos igual un martes que un viernes.

Una persona productiva busca lograr su meta con los recursos que tiene en el momento presente. Es decir, no es alguien que está esperando a terminar una maestría para ahora si lograr hacer más, o que está esperando el mejor momento para ahora sí ponerse a trabajar por lograr sus metas, o que llegue la inspiración, o tener más dinero, etc. Es alguien proactivo, que se pone manos a la obra con lo que tiene aquí y ahora.

Una persona productiva sabe dos cosas: Sabe a dónde va, y sabe utilizar sus recursos al máximo para llegar a ese lugar. Es por eso tan importante que le dediquemos tiempo a aprender sobre las metas, porque si no sabes que quieres, dará igual si tienes las mejores herramientas para ser eficiente y hacer muchas cosas. No te servirá de nada, porque

estarás gestionando cosas sin que estas estén aportando a lo que realmente quieres en la vida.

Por otro lado, de nada te servirá saber qué es lo que quieres exactamente en la vida, si no quieres saber cuál es el precio y no estás dispuesto a pagarlo. Y parte del precio a pagar es el reto de cambiar tus hábitos improductivos, por buenos hábitos que te ayudarán a administrar ese tesoro finito con el que cuentas todos los días: tu tiempo, tu concentración, tu talento, y energía y tu creatividad diarias. Una meta sin un plan son sólo buenos deseos.

Una persona productiva busca VIVIR MEJOR. No hace las cosas porque sí, o porque tocan, tiene una motivación profunda, que la hace buscar dejar huella en todo lo que hace. Busca la excelencia en el trabajo, en su descanso, en su vida familiar, en su salud, etc. Sabe que la única manera de vivir mejor, es superándose día con día para lograr más cosas. (Ignacio Martínez Mendizábal, 2009)

La productividad personal te traerá los siguientes beneficios:

Al elegir ser productivo estás optando por ser mejor persona y lograr hacer una contribución que te haga trascender.

- Te sentirás más útil para los demás, y experimentar la sensación del logro, que no me lo dará ninguna satisfacción inmediata.
- La productividad personal te ayudará a sentirte más motivado y optimista.
- Te ayudará a aumentar tu autoestima, al reconocer todo lo que eres capaz de hacer
- Te dará herramientas eficaces contra el estrés y la ansiedad que provoca una vida sin rumbo ni metas.
- Te ayudará a ser feliz.

## **Medidas de productividad**

Puesto que la productividad es una ratio entre output e inputs, los indicadores de ambas variables deben ser cuantificables. Además, es necesario identificar la complejidad de inputs y outputs, ya que el proceso productivo puede utilizar uno o varios

factores de producción para obtener uno o varios outputs. (Vázquez Bermúdez, 2016, pág. 61)

El problema radica en qué inputs y qué outputs deben incluirse en el cálculo. Mientras que algunas técnicas consisten únicamente en simples ratios entre un output y un input, otras tienen en cuenta varios outputs como resultado del uso de varios factores de producción.

Las ratios de productividad parcial relacionan la cantidad de output obtenida con un solo tipo de input. Por ejemplo, el número de clientes que son servidos en un determinado periodo de tiempo por cada camarero en un restaurante. De hecho, la productividad aparente del trabajo (número de unidades obtenidas por hora de trabajo o por trabajador) es la medida más frecuentemente utilizada para conocer la productividad de un servicio, resultando además especialmente importante en el caso del sector hotelero, ya que la mano de obra es uno de los principales factores de producción. (Mazaro, 2013, pág. 348)

De la misma forma, se puede obtener la productividad de cada uno de los factores de producción que intervienen en el proceso. Así, una forma de medir la productividad de un servicio es a través de ratios output/input para cada factor de producción, que, sumados, nos permiten obtener una aproximación de dicha productividad.

La medida que considera el desarrollo de una empresa en general se conoce como productividad total, una ratio entre el output total y todos los factores de producción utilizados en el proceso de producción. Las medidas de productividad parcial son útiles en muchas situaciones. Por ejemplo, un cambio en la productividad de un factor puede servir para que la empresa detecte y evite un uso ineficiente de dicho factor, o puede evidenciar la existencia de cuellos de botella o barreras al desarrollo de la actividad. (Arauz, 2015)

Aunque las medidas de productividad parcial son fáciles de interpretar y posibilitan la extracción de datos, deben ser entendidas con cautela si se observan de forma aislada. En la práctica surgen problemas al estimar la productividad total de una empresa o un servicio al basarse únicamente en medidas de productividad parcial.

Es decir, en presencia de varios factores de producción, la medición de la productividad en conjunto puede no ser la adecuada, por ejemplo, al no considerarse el grado de sustituibilidad entre distintos factores. La clave está en asegurarse de que las medidas de productividad parcial elegidas son representativas de las distintas partes que conforman la productividad total de la empresa.

## **La importancia de la productividad del trabajo en la Industria hotelera**

Tal y como se puso de manifiesto al principio de este capítulo, a nivel desagregado, alcanzar mayores niveles de productividad es crucial para la creación de valor por parte de cualquier empresa y garantizar su rentabilidad y supervivencia a largo plazo. (Fassler, 2013, pág. 79)

En el caso de mercados maduros, como la industria hotelera, la importancia de la productividad es aún más evidente. Esta industria, al igual que otras actividades de servicios, se caracteriza por ser intensiva en factor trabajo, lo que se pone de manifiesto al comprobar que los costes laborales representan el mayor coste operativo para las empresas de este sector.

Esto hace que la mejora de la productividad del trabajo sea fundamental, ya que implica una reducción de costes que las empresas pueden aprovechar para reducir sus precios (si las condiciones del mercado lo permiten) y mejorar el servicio ofrecido, lo que incide positivamente sobre su demanda. Por lo tanto, la productividad del trabajo tiene importantes implicaciones para la estrategia de marketing de un hotel, su estrategia de precios, su estructura de costes y su rentabilidad. (Mármol, 2012, pág. 88)

La provisión de servicios por parte de las empresas hoteleras requiere trabajadores eficaces y eficientes. Cuanto más eficaces sean los empleados, mayor será la calidad del servicio; cuanto más eficientes sean, el hotel podrá producir una mayor cantidad de output por empleado. En cuanto a la medición del factor trabajo, existen distintas formas de hacerlo. La manera más inmediata de medir el factor trabajo es a través del número de empleados a tiempo completa y a tiempo parcial del establecimiento.

El principal problema que esto suscita es que un trabajador a tiempo completo no es equivalente a un trabajador a tiempo parcial, por lo que se suele utilizar el número de horas de trabajo para calcular un número de trabajadores ponderado, lo que, a su vez, presenta ciertos problemas que explicamos a continuación. Además, determinados empleados, como el director o el subdirector de un establecimiento, así como los dueños de la empresa, pueden trabajar un mayor número de horas de lo que lo hace un trabajador ordinario.

## **La hotelería**

Analizando las organizaciones la importancia de los ambientes organizacionales donde “términos como economía global y mercados periféricos destacan el hecho de que todas las organizaciones se ven afectadas por el medio que las rodea”. A continuación, de manera general, y en algunos casos de forma específica, se plantea un panorama alrededor de la hotelería. (Mármol O. , 2014, pág. 41)

La hotelería es un complemento en el viaje de las personas y como tal está inmersa como actividad dentro del sector turístico. En su “Moderna Enciclopedia de turismo”, hace un bosquejo de la historia y desarrollo de la industria hotelera donde resaltan algunos antecedentes y etapas.

- Imperio romano con la generación de caminos.
- La expansión del cristianismo y el Islam con los viajes para difusión y las guerras cristeras.
- Época barroca y romántica antecedentes del nombre de hotel con los viajes de los nobles por placer.
- Revolución industrial con el advenimiento de nuevas tecnologías los hoteles incrementan sus servicios.
- Primera guerra con la decadencia a gran escala del desarrollo hotelero.
- Segunda guerra con el regreso del desarrollo en América
- Nuevas tendencias el incremento a gran escala de los servicios y el desarrollo de la industria (hoteles, moteles y tráiler park). (Martínez B. R., 2014, pág. 34)

Y en estas etapas manifestadas por (Olmos, 2016, pág. 22) se observan cambios radicales que han generado y transformado la industria hotelera conforme los deseos y necesidades de los turistas. Los cambios en las vías de comunicación, la tecnología, la forma de hacer negocios, han sido los determinantes observados para estos cambios en el devenir de la evolución turística.

Las empresas hoteleras que son parte de los servicios turísticos de hospedaje, se conceptualizan conforme a las definiciones empleadas en el sector turístico con base en las recomendaciones internacionales de turismo, como aquéllos que se prestan a través de hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas.

Para efectos de la presente investigación de la gama de empresas de servicios turísticos de hospedaje se tomará a las empresas hoteleras, como el sujeto de investigación.

La definición de “hotel” se marca como el establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que ha experimentado con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus características específicas de servicio actual, dichas características son dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, y en su caso, por la disponibilidad de servicios complementarios, algunos de ellos concesionados a terceros (Pineda, 2015, pág. 76)

Hay varios tipos de hoteles los comerciales, centro vacacional, para automovilistas, los de aeropuerto y residenciales, dentro de esta clasificación, los principales son los hoteles de centro vacacional, situado regularmente en un lugar atractivo y usualmente acompañado por una mezcla de servicios, como espectáculos, actividades recreativas, entre otras, y en segundo lugar está el hotel comercial, que suele ser una estructura situada en el centro de la ciudad, en un lugar conveniente para el viajero de negocios.

Los hoteles se clasifican según varios sistemas diferentes, muchas personas en la industria prefieren el sistema de clasificación de cinco estrellas, que clasifica a los hoteles de acuerdo con criterios específicos, desde el mejor alojamiento (cinco

estrellas) hasta el más modesto (una estrella) adecuado para los viajeros. (Acerenza, 2014)

Una clasificación mundial uniforme que indique de verdad el grado de los hoteles en cualquier país sería realmente positiva para el turismo, pero tendría que amparar las diferencias en los patrones generales de desarrollo en diversos países, ya que un hotel de cinco estrellas en un país muy desarrollado muy probablemente sería más de lujo que un hotel de cinco estrellas en una zona menos desarrollada.

### **Importancia de los Recursos Humanos en el Sector Hotelero**

El sector hotelero si bien es cierto, además de formar parte del sector de servicios está ligado al turismo, por lo que necesita de un personal capacitado, que cuente con una Formación adecuada y que sea altamente competitivo y todo esto es con el fin de que brinden un buen servicio a los clientes de este sector. (Alejandra Segura Cardona, 2013)

Para que el turismo se vuelva competitivo, existen atributos que el país debe desarrollar para promover la creación de ventajas competitivas. Uno de estos atributos, en primer lugar lo constituyen los recursos humanos de las empresas de servicio de hospedaje que deben de ser debidamente cualificados. Otro factor es la infraestructura técnica, los factores físicos de la producción que las empresas necesitan, el apoyo y promoción del Estado.

Actualmente, la calidad del Recurso Humano se le entiende como el conjunto de personas con conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes que responden a las necesidades que demanda el cumplimiento eficiente y eficaz de una ocupación o función en la estructura ocupacional del sector hotelero. (Andreasen, 2014)

Es armonizar las necesidades ocupacionales con la cualificación del Recurso Humano. Para mejorar la calidad del servicio hotelero, se debe proporcionar una Formación adecuada en los diferentes centros de trabajo (así mismo en los centros de formación), difundiendo un mensaje que explique el significado de la calidad y el porqué es necesario.

Así mismo, lograr en los diferentes centros de trabajo una capacitación tecnológica acorde a la experiencia y al puesto de trabajo en el que se desempeña. La calidad de los Recursos Humanos representa una manera de actuar que empieza practicándose en la vida personal y después se desarrolla en la actividad profesional de cada uno. (Ariño, 2016)

Los beneficiarios de la alta calidad del Recurso Humano son: el trabajador, la empresa (hotel), la sociedad general y los clientes o usuarios. El trabajador se beneficia al lograr su realización personal y laboral, con los beneficios económicos y profesionales.

### **Sector Hotelero en Milagro**

El sector turístico Hotelero de la ciudad de Milagro pretende que las personas sepan los múltiples beneficios que se ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros, esta ciudad a pesar de ser nueva en el mercado Hotelero ofrece un clima muy cálido a las personas, tiene múltiples paisajes amigables y distintos lugares que conocer es considerada "La Tierra más dulce del Ecuador". (Becoña, 2015)

Está en vía de desarrollo que busca generar otro tipo de ingreso aparte del sector industrial, la idea del negocio es satisfacer las necesidades de los clientes y sobrepasar sus expectativas durante la estadía para que hagan de sus vacaciones una experiencia inolvidable y de esta manera puedan regresar una siguiente ocasión es una de las características principales de este negocio.

En la actualidad existen muchas formas de potenciar el sector del turístico hotelero gracias al alcance de las TIC una herramienta muy poderosa y la principal en todo negocio que opera a nivel nacional o internacional, también contribuye con gran ventaja a la empresa mediante este tipo de herramienta porque se dará a conocer todo lo que los hoteles en Milagro pueden ofrecer al público en general. (Andreasen, 2014)

Ayudará a promocionar solo a nivel local ni nacional si no internacionalmente con toda la información que pueda estar al alcance de los usuarios muy clara y específica a las distintas ofertas, promociones, combos podrán acceder a la hora hospedarse en nuestras

instalaciones de primera para brindar un confort exquisito digno de cualquier persona o familias o entidades de trabajo.

## **METODOLÓGIA**

Este proyecto de investigación esta direccionado a la productividad en el sector turístico hotelero en el Cantón Milagro; este es un tema de mucha importancia para rentabilidad de los pobladores de este cantón. El diseño del proyecto recurrirá a las investigacion bibliográfica con las que se cuenta para la ejecución del mismo, esta investigación servirá para respaldar el desarrollo de esta investigación.

Este trabajo investigativo será una investigación Bibliográfica: Aquellas que permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, etc.

Se pretende utilizar esta investigación porque se consultarán interrogante del proceso de investigación en fuentes bibliográficas como el internet, textos adecuados, revistas, libros e investigaciones ya realizadas, que permitirán obtener la información necesaria y de esta manera ayudar a dar solución al problema existente.

### **LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

#### **Características de la población**

La población con la que se cuenta para el estudio será de 10 gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro quienes serán la población objeto de estudio.

#### **Delimitación de la población**

El objetivo y desarrollo de esta investigación es poder obtener datos reales y conocer la veracidad de este estudio, por lo que se ha tomado como parte de la muestra a gerentes de los principales hoteles del cantón Milagro, por lo que se puede determinar que esta población es finita.

### **Tipo de muestra**

Se ha considerado para la selección de la muestra emplear la técnica de estadística no Probabilística por categoría no intencionada basada en el conocimiento y experiencia de los investigadores que permitirá aplicar los criterios establecidos en la selección de la unidad de observación.

### **Tamaño de la muestra**

Consiste en el número de gerentes que existen en los principales hoteles del Cantón Milagro mediante la técnica de muestreo no probabilístico de selección intencionada la cual fue escogida para el desarrollo de este trabajo investigativo.

## **LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS**

**Método Inductivo.-** Permitir analizar cada uno de las ideas, pensamientos de los individuos que se percibe a primera vista para proceder analizar los objetivos hasta obtener las conclusiones utilizando la observación y el registro de los hechos para así analizarlo y estudiarlo hasta llegar a su sistematización.

**Método Empírico.-** Se utiliza la encuesta para poder investigar a fondo sobre el tema indagado como es la productividad en sector hotelero en el Cantón Milagro.

### **Técnicas de Investigación**

**La Encuesta:** Fue aplicada a través de cuestionarios diseñados sobre la base de indicadores que forman parte de las variables del problema planteado la misma que fue dirigida a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro.

## **EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se analizó la información pertinente y se tabularon los cuadros según las variables que se propuso y se representó gráficamente, se analizó los resultados estadísticos de acuerdo a los objetivos planteados. Se interpretó los resultados con apoyo al marco teórico, por lo que se establecieron las respectivas conclusiones para el desarrollo investigativo.

## DESARROLLO DEL TEMA

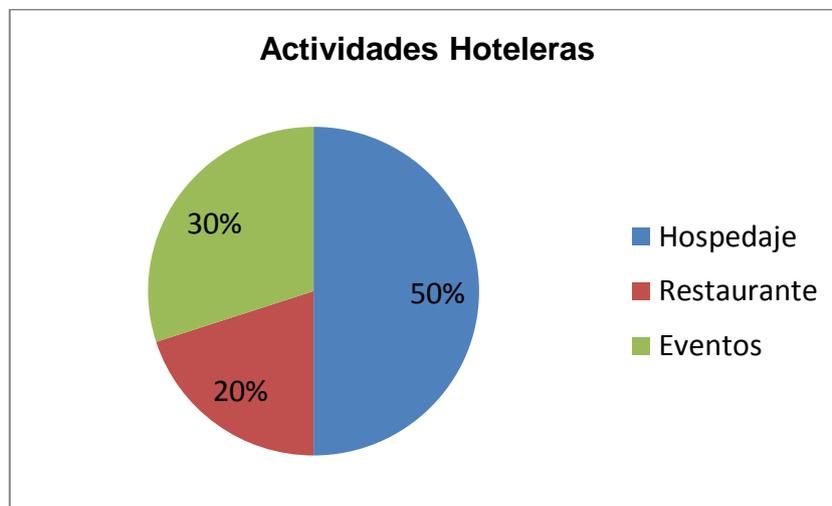
**Tabla 1.- Que servicios son las que más utilizan las personas en el sector hotelero**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hospedaje	5	50%
Restaurante	2	20%
Eventos	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Gráfico 1.- Que servicios son las que más utilizan las personas en el sector hotelero**



Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

### **Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos tabulados el servicio que más utilizan las personas en el sector hotelero el 50% de los gerentes expresan que muchos turistas asisten más a hospedarse, mientras que el 30% alquilan los salones de eventos de los hoteles para diversas actividades y el 20% asisten a los restaurantes de estos hoteles a probar la buena comida

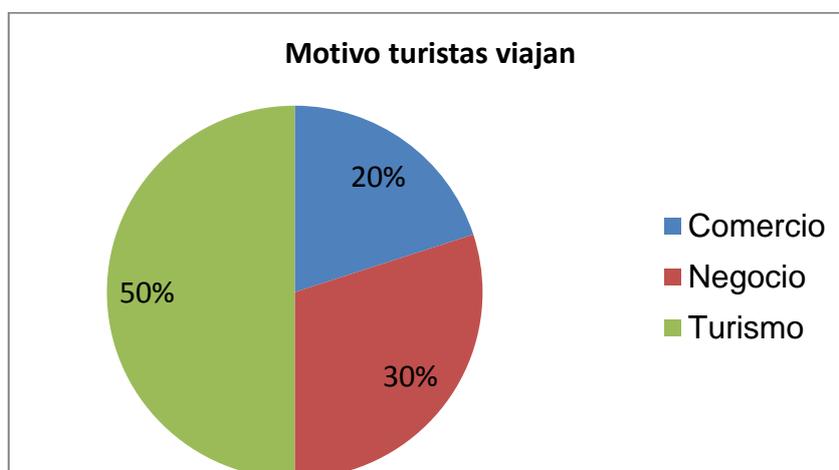
**Tabla 2.- Motivo por el cual ciertos turistas visitan el Cantón Milagro**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comercio	2	20%
Negocio	3	30%
Turismo	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Gráfico 2.- Motivo por el cual ciertos turistas visitan el Cantón Milagro**



Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Análisis e interpretación:**

Según las encuestas realizadas el motivo por el cual ciertos turistas visitan el Cantón Milagro el 50% de los gerentes indican que muchas personas asisten a este Cantón por motivos de turismo, mientras que el 30% lo hacen por algún negocio que tengan que concretar y el 20% lo hacen por comercio o alguna actividad económica.

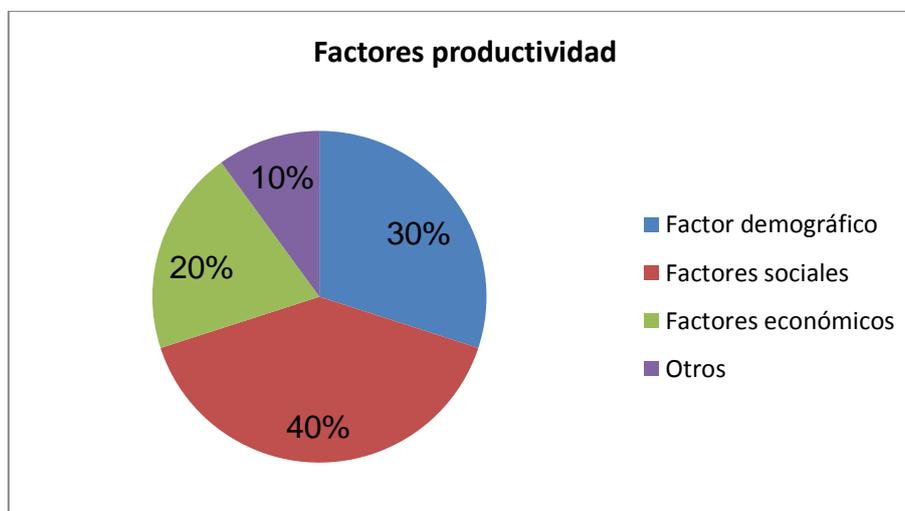
**Tabla 3.- Que factor presenta más problemas con respecto a productividad dentro de una organización hotelera.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Factor demográfico	3	30%
Factores sociales	4	40%
Factores económicos	2	20%
Otros	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Gráfico 3.- Que factor presenta más problemas con respecto a productividad dentro de una organización hotelera.**



Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Análisis e interpretación:**

Según los datos estadísticos en las encuestas ejecutadas cual sería el factor que más presenta problemas con productividad dentro de la organización hotelera el 40% expresa que es más el factor social lo que más afecta en la organización, mientras que un 30% es el factor demográfico, seguido por el 20% los factores económicos afectan al turismo hotelero y el 10% opinan que son otros los factores que se presentan en la productividad de una organización.

**Tabla 4.- ¿Las políticas en su organización hotelera, usted las aplica?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	20%
A veces	3	30%
Nunca	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Gráfico 4.- ¿Las políticas en su organización hotelera, usted las aplica?**



Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos en las encuestas efectuadas a los gerentes hoteleros de los principales hoteles del Cantón el 50% expresan nunca aplicar por lo general las políticas en su organización ya que aducen no estar bien definidas, seguido por el 30% que a veces aplican ciertas políticas y el 20% dicen siempre aplicar reglas, normas y políticas para un buen funcionamiento.

**Tabla 5.- Aplica usted los estándares debidos dentro de la organización hotelera**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	3	30%
A veces	2	20%
Nunca	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Gráfico 5.- Aplica usted los estándares debidos dentro de la organización hotelera**



Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas el 50% de los gerentes indican nunca aplicar los estándares debidos dentro de la organización hotelera, seguido por el 30% siempre aplican estándares organizacionales y el 20% a veces utilizan los estándares.

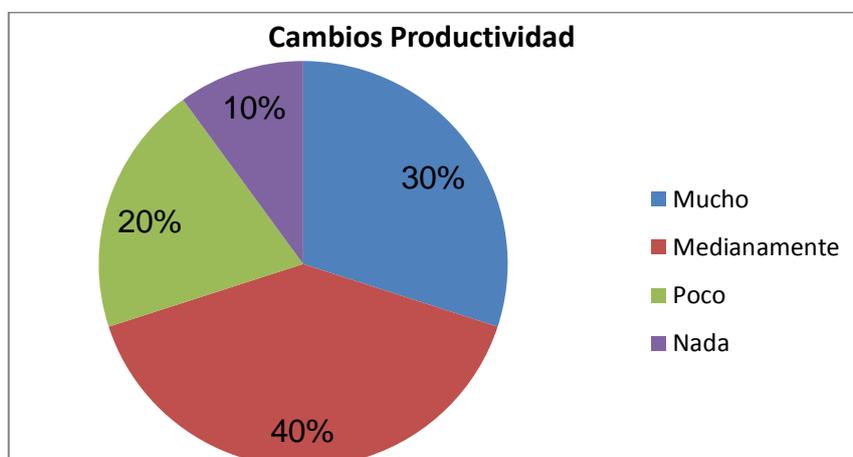
**Tabla 6.- Según la aplicación de los estándares, usted ha notado cambios favorables en la productividad en su organización hotelera.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	3	30%
Medianamente	4	40%
Poco	2	20%
Nada	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Gráfico 6.- Según la aplicación de los estándares, usted ha notado cambios favorables en la productividad en su organización hotelera.**



Elaborado por:

Fuente: Encuesta realizada a los gerentes de los principales hoteles del Cantón Milagro

**Análisis e interpretación:**

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas el 40% de los gerentes expresan haber observado pequeños cambios favorables en la productividad hotelera luego de haber aplicado los estándares debidos, mientras que el 30% consideran que les ha servido de mucho estos estándares, el 20% aducen que poco les ha favorecido los estándares en la productividad hotelero.

## CONCLUSIONES

Se ha observado que el índice de la infraestructura para favorecer el ambiente hotelero en el Cantón Milagro es comparativamente bajo comparado con otro sector ya que se necesita mejorar la estructura turística para poder fortalecer y garantizar la estadía y confort de los turistas.

Es importante reconocer la importancia del presente trabajo de investigación al asociar distintas variables organizacionales, económicas y financieras para la estructuración de indicadores de gestión, los mismos que mejoraran la metodología de tratamiento de información y su interpretación al momento de medir el rendimiento del servicio de la industria hotelera del Cantón Milagro.

El sector hotelero trabaja con márgenes cada vez más ajustados, así como con una competencia agresiva que intentará sobrepasarnos. Es aquí donde surge la importancia de exprimir los recursos al máximo, intentando hacer más con menos.

La productividad es un factor que debe de ser controlado en cualquier negocio en todo momento y es que si un negocio deja de ser productivo o bien hacemos algo para darle la vuelta a la situación, no tardará en quebrar.

## BIBLIOGRAFIA

- Acerenza, M. A. (2014). Competitividad de los destinos turísticos. edición. Trillas Turismo.
- ARANGO, A. (2011). *Analisis de datos cualitativos*. Medellin- Colombia.
- Arauz. (15 de 12 de 2015). *Análisis del sistema turístico del cantón de buenos aires*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema>
- ARIAS, F. G. (2013). El Proyecto de Investigacion, Introduccion a la metodologia Cientifica. Caracas-Venezuela : Editorial Episteme, 5ta Ed. .
- Aristóteles, citado por Sanchez Tabernero. (2012). *Ética Nicomaquea. Política. Novena edición*. México, Porrúa.: Colección “Sepan cuantos”.
- ASAMBLEA NACIONAL. (10 de Febrero de 2014). [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec). Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/system/files/document.pdf>
- BALESTRINI, M. (2015). Como realizar un Proyecto de Investigación. Caracas-Venezuela : Editorial Consultores y Asociados.
- Berumen. (2015). Competitividad, clústers e innovación. Trillas.
- Briones, T. V. (2015). *Las Tecnicas de Estudio* . Guayaquil : Universidad de Guayaquil.
- CAMISÓN, C., & CRUZ, S. y. (2013). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, Madrid.
- DEMING, W. (2014). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis Díaz de Santos. . Madrid.
- Fassler. (2013). Diseño de productos turísticos del Ecuador para el mercado alemán.
- Getino, O. (2015). Turismo entre el ocio y el negocio Identidad cultural y desarrollo económico en América Latina y el Mercosur. Ediciones CICCUS.
- Mármol, O. (2014). Marketing turístico. 1 ed. Paranin.
- Mármol, P. y. (2012). Marketing turístico. 1 ed. Paranin.
- Martínez, B. R. (2014). Destinos turísticos. 1 ed. Paraninfo.
- Mazaro, R. &. (2013). Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *Revista Administración contemporánea.*, 348.
- Nevárez Rojas, V. (2013). El Desarrollo del Turismo en el Ecuador: Fundamentos y realidades. Guayaquil, Ecuador: Imprenta Segura.
- Olmos, L. G. (2016). Estructura del mercado turístico. 2 ed. Paraninfo.
- Pineda. (2015). Diseño de un producto turístico.

- Sarduy, Y. (2013). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. .
- Vázquez Bermúdez, I. G. (2016). Introducción a la Economía en el Sector Turístico. Síntesis S.A.
- Stonner, J. y E. Freeman (1994). Administración. México: McGraw-Hill, México.
- Schroeder, R. G. (1992). Administración de operaciones. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos, Editorial McGrawHill Interamericana, Colombia.
- Koontz, H. y H. Weihrich (2004). Administración: una perspectiva global. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. 10a. ed. México: Pearson Educación.