



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

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

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO

**TEMA: PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO DE LAS
PYMES**

Autor: MOLINA CANDELL WALDEMAR BERNARDO

Acompañante: Ing. LÓPEZ BRIONES JOHNNY RODDY Mgtr.

**Milagro, SEPTIEMBRE 2017
ECUADOR**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Molina Candell Waldemar Bernardo en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación - Examen Complexivo, 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 turístico de las PYMES”** del Grupo de Investigación calidad, productividad y energías renovables de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación, concedemos 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. Conservamos 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.

Milagro, a los 14 días del mes de Septiembre del 2017



Firma del Estudiante

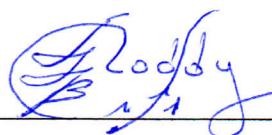
Nombre: Molina Candell Waldemar Bernardo

CI: 0919096305.

APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA

Yo, Ing. LÓPEZ BRIONES JOHNNY RODDY en mi calidad de acompañante de la propuesta práctica del Examen Complexivo, modalidad presencial, elaborado por el estudiante MOLINA CANDELL WALDEMAR BERNARDO; cuyo tema es: **“Productividad en el sector turístico de las PYMES”**, que aporta a la Línea de Investigación desarrollo y administración de la producción previo a la obtención del Grado de Ingeniero 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 Complexivo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 14 días del mes de Septiembre de 2017.



Ing. JOHNNY RODDY LÓPEZ BRIONES, Mgtr.
ACOMPAÑANTE
CI. 0906022033

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

LÓPEZ BRIONES JOHNNY RODDY, CASTELO GONZÁLEZ JESMY FLORA,
VINUEZA MARTINEZ JORGE LUIS

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO INDUSTRIAL presentado por el señor WALDEMAR BERNARDO MOLINA CANDELL

Con el título:

PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO DE LAS PYMES

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

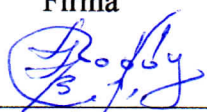


MEMORIA CIENTÍFICA	[95]
DEFENSA ORAL	[5]
TOTAL	[100]
EQUIVALENTE	[50]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

APROBADO

Fecha: 25 de Septiembre del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Ing. Johnny Roddy López Briones	
Vocal 1	Ing. Jesmy Flora Castelo González	
Vocal 2	Ing. Jorge Luis Vinueza Martinez	

DEDICATORIA

*El presente trabajo se lo dedico a mi esposa María Dolores
Martínez Navarro por su comprensión y apoyo.*

*A mis padres Washington y Mercy por mostrarme el camino
hacia la superación.*

*A mis hermanos por permitirme a aprender más de la vida a su
lado y a Carito mi hijita putativa que siempre tenía una sonrisa
que ofrecerme.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores que aportaron en mi crecimiento intelectual y de manera muy especial al Ing. Johnny López acompañante de este trabajo quien colaboro guiándome, y mi gratitud a la Facultad de Ingeniería Industrial que me permitió retomar mis estudios y concluir esta carrera.

¡Muchas gracias a todos!

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA	3
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
INDICE DE FIGURAS	8
INDICE DE TABLAS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11
MARCO TEÓRICO	13
DESARROLLO.....	21
CONCLUSIONES.....	27
BIBLIOGRAFÍA.....	29

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Comparativa productividad del Ecuador y sus países vecinos.....</i>	14
<i>Figura 2. Teoría de la equidad.....</i>	20
<i>Figura 3. Propuesta Conceptual de Productividad en las PYMEs del Sector Servicios.....</i>	25

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Factores internos y externos.....</i>	15
<i>Tabla 2. Distintos indicadores de productividad.....</i>	16
<i>Tabla 3. Dimensiones Estratégicas.....</i>	17
<i>Tabla 4. Estructura productiva del Ecuador.....</i>	22
<i>Tabla 5. Comparativa de distintos casos.....</i>	24

TEMA: “PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISTICO DE LAS PYMES”

RESUMEN

El presente trabajo de revisión de lectura aborda la temática de la productividad en las PYMES del sector turístico, en donde se trata sobre los diferentes factores que influyen en la productividad. El sector turístico es de suma importancia para muchos países algunos obtienen la mayor parte de sus ingresos de esta sector y que mas decir sobre las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que se dedican al mismo y de las cuales dependen la subsistencia de gran parte de la población y el mismo servicio.

Las pymes (Cabrera, de la Cuadra, Galetovic, & Sanhueza, 2002) son entidades independientes con una amplia predominancia en el mercado, las pequeñas y medianas empresas cumplen un importante papel en la economía de todos los países del mundo. Los países miembros de la OCDE suelen tener entre el 70% y 90% de los empleados de este grupo de empresas (Millanao, Saavedra, & Villalobos, 2011).

En el sector turístico las Pymes se pueden dividir en cinco subsectores: alojamientos turísticos (hoteles, casas rurales, apartamentos y albergues), restauración (restaurantes, bares, tabernas, heladerías, cafeterías y discotecas), transporte (aéreo, terrestre o marítimo) intermediación (agencia de viaje, centrales de reservas, empresas de intercambios de vacaciones) y esparcimiento y cultura (parques temáticos, espectáculos, museos, puertos deportivos).

Veremos que la productividad es mucho más compleja que aumentar el personal o reducirlo, que aumentar la maquinaria o renovarla, etc. y que existen muchos otros factores que influyen en ella, tanto internos como externos. Que tendremos que usar nuevos modelos productivos, estrategias, innovación, estudios, inversión, etc. y con ello lograremos mejorar la productividad de las PYMES que en nuestro caso están dedicadas al sector turístico.

Recordando que mejorando la productividad mejoraremos la calidad de vida de nuestra sociedad ya que repercute en potencial económico lo cual significa más rentabilidad para la economía de nuestras PYMES que a su vez nos permitirá ofrecer mejores sueldos y reinversión en nuestras organizaciones.

PALABRAS CLAVE: PYMES, productividad, turismo, servicios

TITTLE: “PRODUCTIVITY IN THE TOURISM SECTOR OF SMEs”

ABSTRACT

The present work of reading review addresses the thematic of productivity in SMEs in the tourism sector, where it is about the different factors that influence productivity. The tourism sector is of the utmost importance for many countries, some of which earn most of their income from this sector and more to say about small and medium-sized enterprises (SMEs) that are dedicated to it and on which the livelihood of much of the population and the same service.

SMEs (Cabrera, de la Cuadra, Galetovic, & Sanhueza, 2002) are independent entities with a wide market dominance, small and medium-sized companies play an important role in the economy of all the countries of the world. OECD countries often have between 70% and 90% of employees in this group of companies (Millanao, Saavedra, & Villalobos, 2011).

In the tourism sector, SMEs can be divided into five subsectors: tourist accommodation (hotels, rural houses, apartments and hostels), catering (restaurants, bars, taverns, ice cream parlors, cafeterias and nightclubs), transport (air, land or sea) (Travel agency, reservation centers, holiday exchange companies) and entertainment and culture (theme parks, shows, museums, marinas).

We will see that productivity is much more complex than increasing staff or reducing it, increasing the machinery or renewing it, etc. And that there are many other factors that influence it, both internal and external. That we will have to use new productive models, strategies, innovation, studies, investment, etc. And with that we will be able to improve the productivity of the SMEs that in our case are dedicated to the tourist sector.

Recalling that improving productivity will improve the quality of life of our society as it impacts on economic potential which means more profitability for the economy of our SMEs that in turn will allow us to offer better salaries and reinvestment in our organizations.

KEYWORDS: SMEs, productivity, tourism, services

INTRODUCCIÓN

El turismo tal y como lo entendemos a día de hoy, es una actividad que nace en el siglo XIX y tiene un desarrollo relevante durante el siglo XX, gracias a la revolución industrial la cual permitió pasar a los países de ser economías agrícolas y comerciales a economías industriales. La revolución industrial cambio el mundo por completo y permitió mejorar la calidad de vida y salarios de muchas personas a nivel mundial, así como el abaratamiento de productos hechos con maquinas. Inventos como la maquina a vapor, el ferrocarril y el barco a vapor ayudaron a convertir los países. Estas invenciones contribuyeron al desarrollo de las naciones las cuales pudieron crecer económica y socialmente.

Los viajes como actividad siempre han existido pero eran una actividad a la cual no podían acceder todas las personas y además no siempre eran realizados por ocio, descanso, relaciones familiares, etc. fue a partir de los siglos XIX y XX que esto fue cambiando y que se desarrollo el concepto de viaje de ocio y placer. Inventos como el automóvil y el avión revolucionaron el mundo del transporte. Con el automóvil se hizo posible el transporte independiente y personal, con el avión (1910) ya se realizaban los primeros vuelos comerciales para unir largas distancias.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocio y otros (Sancho & Buhalis, 1998). Es una de las actividades económicas que ha generado más divisas y empleos en los últimos años (OMT, 2003), aun así en las pequeñas y medianas organizaciones queda mucho por mejorar en esta actividad para mejorar su productividad que es de lo que trata este estudio.

Es cierto que los turistas invierten mucho dinero en los viajes a países en vías de desarrollo, pero la mayor parte de ese gasto no beneficia a la población local. El Banco Mundial calcula que solo el 45% de los ingresos procedentes del turismo permanece en el país de destino, pues la mayor parte del dinero regresa a las naciones industrializadas mediante los operadores turísticos y los hoteles de capital extranjero (Watchtower Bible and Tract Society of New York, 2005). Por eso entre este y otros motivos, muchos países se están concentrando en el turismo sostenible y otras alternativas. El turismo sostenible como su nombre lo indica se compromete a crear un bajo impacto ambiental. Los turistas cuando llegan a un país no solo traen divisas, también acarrear consumos de recursos (naturales y económicos) y muchos no son renovables.

En el campo económico, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema, pero la productividad en el sector servicios también debe estar asociada con los clientes ya que dependen en gran parte de la satisfacción de los mismos y de sus demandas. Clientes pocos satisfechos consumirán menos productos y servicios, o no los volverán a consumir, sin generar outputs difícilmente se usaran inputs y por lo tanto no se generaría productividad o sería muy baja y en términos económicos se generaría poco trabajo o sería casi nulo.

La economía depende de la productividad de sus empresas e instituciones, actualmente dado el sistema en que vivimos solo crecen o sobreviven las empresas productivas, en estos últimos años hay una crisis global y para sobrevivir debemos ser competitivos y productivos; los pilares fundamentales para lograrlo suelen ser la capacitación de su personal, la inversión en I+D+I, la mejor organización de las empresas, la utilización de las nuevas tecnologías tales como las Tecnologías de Información y comunicación(TIC), etc.

Un ejemplo muy claro de cómo están influyendo las nuevas tecnologías es que actualmente gracias a la internet se puede mejorar la productividad en nuestras empresas turísticas ya que si las TICs están bien optimizadas permiten una reducción de costos y de mano de obra a la vez que ofrecen mejores resultados; podemos ver como la mayor parte de las empresas dedicadas al turismo disponen de una página web y permiten una variedad de servicios desde reservas, transferencias, publicidad, promoción, etc. a nivel nacional e internacional. A día de hoy usted puede comprar un paquete turístico, una reserva en un restaurante, un vuelo, etc. desde su ciudad o país de origen evitándose los problemas de falta de reservas, traslado, realizar cambio de divisas en el país o ciudad de destino u otros inconvenientes.

MARCO TEÓRICO

Productividad

En otro tiempo se pensaba que la productividad solo dependía de factores como el trabajo y el capital, actualmente se sabe que influyen más factores que intervienen en este indicador. Entre ellos se destacan las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y desarrollo, la utilización de las capacidades humanas, las leyes y normas gubernamentales, las características de las maquinarias y los equipos, costos energéticos, la calidad, los recursos humanos, entre otros. (Martínez De Ita, 1994). Ese concepto ha ido cambiando y adaptándose a través de los años, además de ser diferente según el campo en el que se aplica.

La productividad es un indicador que nos refleja que tan bien estamos usando los recursos en la producción de un bien o servicio para el mercado. Independientemente del tipo de sistema de producción económico o político, la definición de productividad sigue siendo la misma. El concepto básico de productividad es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos (Prokopenko & Internacional, 1989).

Desde una perspectiva social, la productividad es uno de los determinantes de la calidad de vida de los habitantes de un país, pero desde un punto de vista macroeconómico es uno de los determinantes de la rentabilidad de la empresa y, consecuentemente, de su éxito en un mercado competitivo (Colmenares, 2007). Así mismo, este autor expone que los indicadores de productividad se pueden construir a varios niveles de desagregación o de detalle. Se puede medir tomando en cuenta los factores productivos, o bien a partir de las diversas actividades económicas que se desarrollan en un país o al nivel de cualquier empresa o establecimiento que realice alguna actividad económica (Serna-Mosquera & Agualimpia-Ortiz, 2016).

Según (Erica & Runza, 2002) en su trabajo sobre productividad tenemos que:

La productividad es una relación entre la producción (bien o servicio) y el personal ocupado y refleja que tan bien se está utilizando el personal en el proceso productivo. El coeficiente entre la producción y el empleo de personal, también nos permite comparar el pasado con el presente y establecer objetivos para el futuro. Esto lo podemos lograr por medio del estudio de cambios en la utilización del trabajo, proyectando los requerimientos futuros de mano de obra, estableciendo una política de entrenamiento 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.

La productividad es uno de los factores que más contribuyen al desarrollo competitivo de un país o nación, se la define como la relación entre el volumen producido (output) y los factores productivos (input), o sea la relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos.

Productividad = OUTPUT / INPUT

La productividad se puede expresar mediante mediciones parciales (relación entre la producción y un solo input), multifactoriales (entre un producto y un grupo de inputs), totales (relación entre los productos generados y los inputs utilizados). Uno de los problemas de la medición de la productividad es la recopilación de los datos

La productividad se puede incrementar de dos maneras: aumentando el producto final manteniendo fijo el input, o produciendo el mismo output reduciendo la cantidad de input (García & Galcerán, 2015).

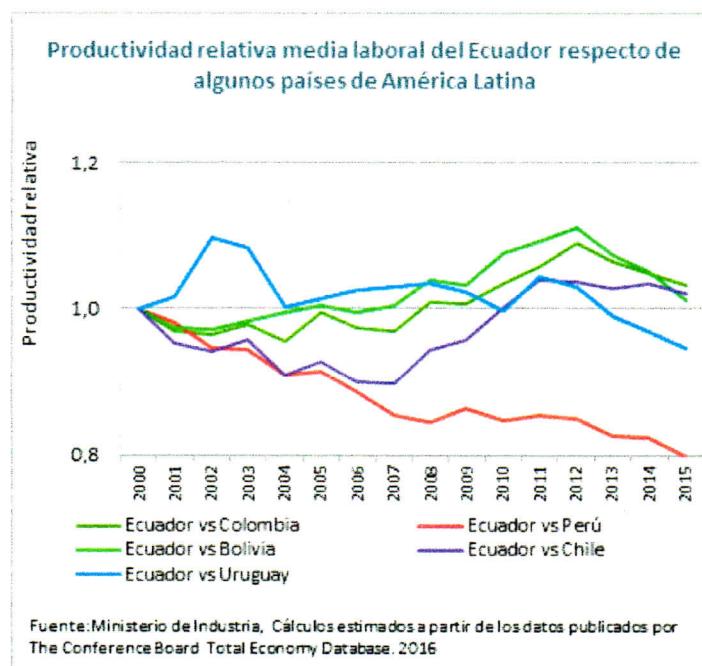


Figura 1. Comparativa productividad del Ecuador y sus países vecinos

La productividad relativa del Ecuador respecto de sus principales competidores decrece desde el año 2012 (Ministerio de Industrias y Productividad, 2016), uno de los factores es el salario que en Ecuador en comparación con sus vecinos suele ser más alto (la moneda es el dólar).

Factores que inciden en la producción

(Levitan & Werneke, 1984) identificaron factores (internos y externos) que afectaban la productividad tales como la tecnología, la organización, la educación, la calificación de la fuerza de trabajo, los cambios en el equipo y la planta. Los **factores internos** son aquellos en los cuales pueden modificarse o controlarse desde la empresa y los **factores externos** son aquellos con los cuales interactúa una empresa pero no posee control sobre ellos, no se pueden intervenir directamente, motivo por el cual es necesario crear estrategias para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas, en la Tabla 1 podemos apreciar algunos de los factores.

Tabla 1. Factores internos y externos

FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Dirección, políticas	Medio ambiente
Productos y procesos	Competencia
Financiamiento	Suministros
Contabilidad y estadística	Gobiernos
Fuerza de trabajo (personal)	Clientes
Orientación y manejo de empresa	Proveedores

Fuente: Elaboración propia a partir de estudios y aportes de autores

Eficacia y Eficiencia

La Eficacia es la obtención de los resultados marcados como objetivos, y **la eficiencia** se logra cuando el objetivo perseguido se obtiene con los mínimos de inputs.

Se propone que la productividad sea una relación entre la eficacia alcanzada y la eficiencia conseguida: donde la eficacia es hacer lo correcto y la eficiencia es hacer las cosas de forma correcta. (García & Galcerán, 2015)

Por qué es necesario medir la productividad?

- Si tenemos como meta mejorar la productividad, necesariamente tenemos que medirla.
- Ayuda en la planeación de las empresas
- La medición genera conciencia de su importancia en el personal
- Revela las áreas que tienen problemas y requieren atención.
- Es necesaria para asociar el incremento salarial con el comportamiento productivo.

Indicadores de productividad

(Berechet, Huerta, & San Miguel, 2007) señalan que los indicadores de productividad permiten fijar una relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, transformándose en un factor crucial para la determinación del eficiente uso de los recursos. (Levy, 2005) señala que los indicadores de productividad son los que muestran la eficiencia en la operación de la empresa, íntimamente relacionados con los resultados del negocio.

En consecuencia, los indicadores de productividad representan un elemento clave para la creación de riquezas dentro de una empresa por permitir la realización de inversiones en mejores recursos productivos como nuevas tecnologías; esta situación se traduce en una ventaja competitiva e incremento de los sueldos, lo que acrecentará el volumen de la demanda agregada, que resulta de la dinamización de la economía (de la Hoz Granadillo, Herrera, & Gómez, 2014). La medición nos ayuda a compararnos con nuestra competencia y así saber si vamos por buen camino.

Tabla 2. *Distintos indicadores de productividad*

Indicadores de productividad	
Indicadores del medio ambiente	I = materia reutilizable / tiempo de operación I = Venta de productos / compra de productos
Indicadores de administración	I = Gastos de administración / Costo de los artículos vendidos I = Ventas netas / Número de trabajadores I = Unidades producidas / Horas hombre
Indicadores de calidad	C = Unidades producidas / # de unidades defectuosas C = # de unidades vendidas / # de unidades devueltas
Indicadores de sistemas de información e informática	I = total de ventas cerradas por web / Inversión en página web
Indicador de recursos Humanos	I = # de empleados contratados / # de empleados dados de baja I = utilidad total / Total de empleados
Indicadores de Finanzas	I = utilidad neta / inversión total I = ventas netas / Costo de producción
Indicadores de servicios	I = # de clientes que regresan / # de clientes totales I = # de clientes nuevos / # total de clientes
Indicadores de procesos y productos	I = Unidades producidas / Unidades defectuosas I = costo de lo producido / insumes I = Unidades producidas / Horas hombre empleadas

Fuente: Elaboración propia a partir de estudios y aportes de autores

El incremento de la productividad en el sector servicios

En décadas pasadas las empresas se basaban en las estrategias competitivas la cual tenía como fin superar a la competencia en pocas palabras tenías que sumar más que tus rivales a principio de los 80 muchas empresas de EEUU y Europa al ver que la estrategia competitiva les causaba muchos costos trataron de centrarse en una estrategia de diferenciación. Para transformarse estas empresas debían de dejar los antiguos procedimientos basados en la división del trabajo y la rigidez en las tareas y sustituirlos por técnicas flexibles que permitían enfatizar en la calidad del producto, velocidad del proceso y personalización del servicio.

Uno de los elementos claves para flexibilizar el proceso productivo fue la incorporación de la informática. Los sistemas informáticos permiten realizar tareas programadas sin la intervención humana logrando un nivel de rendimiento sin precedentes en las cuatro dimensiones estratégicas (véase tabla 3).

Tabla 3. Dimensiones Estratégicas

DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Coste	Reducción de costos fijos(mano de obra), variables(materiales, transporte, inventarios), otros
Calidad	Mejor calidad de producto, proceso, servicio, fiabilidad y durabilidad que satisfagan el mercado entre otros
Plazo de entrega	Entrega a tiempo, completa, tiempos de respuesta a un cliente que pide información o cotización
Flexibilidad	Cambios imprevistos, tamaño de pedidos, poder responder a cambios de niveles de producción, flexibilidad en horarios de servicios

Fuente: Elaboración propia a partir de estudios y aportes de autores

A día de hoy la informática ha creado una gran cantidad de sistemas y dispositivos mejorando la eficacia de todo el proceso productivo industrial, no solo se ha logrado mejorar la productividad, también ha mejorado la calidad de los productos y servicios, reduciendo sus tiempos de diseño y producción.

Algunas medidas o acciones para mejorar la productividad de una empresa

La mecanización de los servicios nos ayuda a precisar, el automatizar y mecanizar dependerá del número de clientes que tengamos que atender y de la precisión que queramos prestar.

Consideraciones de producir y trabajar o subcontratar y comprar nos ayuda a determinar que nos conviene más, ya que o hacemos ciertos trabajos nosotros mismos o podríamos delegarlos

a terceros que sean más eficientes que nosotros, considerando que nos conviene más si contratar o subcontratar ciertas tareas o procesos.

Aplicación de las TICs (Tecnologías de la información y la comunicación) La información es un recurso valioso y actualmente con las nuevas herramientas es más fácil recopilarla. Hoy día se considera que es un recurso estratégico para conseguir ventajas competitivas, además se puede almacenar, transportar (en una memoria USB por ejemplo) y estar disponible cuando se la necesite, es fácil de acceder a ella desde cualquier lugar.

La información es un elemento básico en la toma de decisiones, sin ella las decisiones de una empresa pueden ser riesgosas y depender de la suerte. Para que la información ayude en la toma de decisiones debe reunir cuatro características:

- Exacta: Estar libre de errores
- Verificable: Que pueda ser contrastada
- Oportuna: Que esté disponible cuando sea necesaria
- Aplicable: Debe ser la adecuada para la decisión concreta que debemos tomar

Informática e Internet

Podríamos decir que la economía mundial ya no se concibe sin la informática y el Internet es uno de los desarrollos tecnológicos más importantes que han ayudado a revolucionar muchos negocios, es un medio potencial y lleno de oportunidades. Permite a todo el mundo estar en contacto para intercambiar información. Este recurso global está mejorando la comunicación, la colaboración y la productividad. Tradicionalmente las grandes agencias diseñaban paquetes de viajes que eran distribuidos a agencias más pequeñas, el internet a permitido reducir esos pasos e intermediarios. Ahora es más fácil de reservar un vuelo que incluya transporte y alojamiento, aunque se podían ofrecer paquetes más caros y completos que incluían otros servicios (visitas, entretenimiento, etc.)

Las PYMEs

Según el (SRI, s.f.) se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las empresas de servicios,

transporte, comercio, entre otras. En las PYMEs de servicios se suele estar de cara al cliente más que nada en el sector turístico, en ellas es fundamental el factor humano, tanto interno como externo.

Factor humano

El factor humano es de los más importantes en el sector servicios ya que suele estar casi siempre en contacto directo con el cliente final al contrario de los otros sectores, así que es indispensable tener información de cómo tener personal que nos ayude a ser más productivo. También hay que aclarar que no solo depende la productividad el factor humano, también depende la calidad del servicio que ofrecemos (Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo, & Montoya-Serrano, 2013)

Teorías acerca de lo que hace a la gente productiva

Existe una serie de teorías planteadas por la psicología para tratar de explicar y predecir el comportamiento productivo. Por ejemplo, ¿qué tipo de personas tendrán más éxito en ciertos tipos de trabajo? ¿Pueden las personas aprender a ser más eficientes? ¿Existen factores de motivación, a los que pueda recurrirse para mejorar la productividad? ¿Son más efectivos ciertos tipos de incentivos que otros, en lo referente a cumplir metas de productividad?

Muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías para responder a las interrogantes. Las teorías, son muy variadas y discutidas, pero por cierto, ayudan a entender y explicar éste fenómeno psicológico tan complejo (Nash, 1988).

Teoría de la equidad

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo (véase figura 2). Trata de explicar la relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida (Adams, 1965).

Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis, Newstrom, Sánchez, & Esponda, 1991). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven

profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios -otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican (Robbins, 1998).

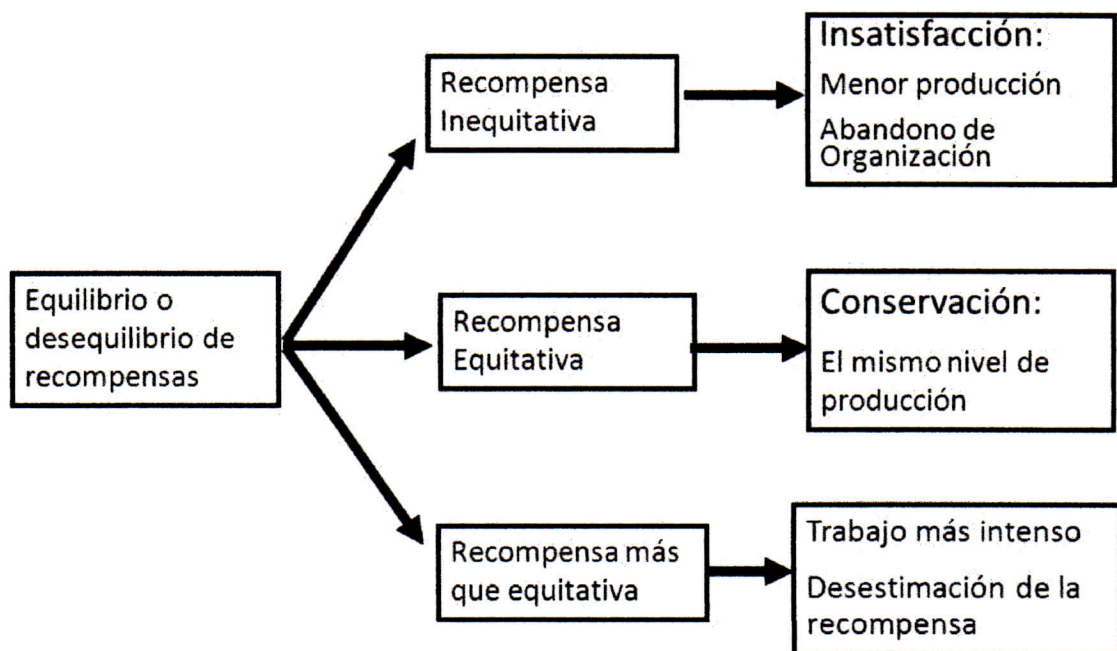


Figura 2. Teoría de la equidad

Fuente: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-equidad>

DESARROLLO

El turismo forma parte del sector servicios o terciario el cual registra los índices más bajos de crecimiento productivo (Keltner & Finegold, 1999), en este sector aún queda mucho por hacer principalmente en las PYMEs que no suelen contar con los recursos para capacitar, formar, administrar, etc. con los que puede contar una gran empresa. Tiene sus dificultades porque normalmente se suele medir la productividad de los trabajadores.

La importancia de la productividad

La respuesta es muy sencilla una alta productividad ayuda a generar más ingresos para la empresa y para el trabajador, lo cual le permite invertir en investigación y desarrollo, renovación de equipos, etc. Para las naciones esto significa mejores estándares y calidad de vida, menor inflación, más ingresos de divisas, una moneda más fuerte, etc.

Muchas compañías que compiten o se preparan para vender internacionalmente están interesadas en mejorar sus estándares de productividad, ya que una lenta productividad incrementaría sus costos y dificultaría su participación en los mercados. Las empresas utilizan una gran variedad de orientaciones para mejorar la productividad, las tres más importantes son:

Tecnológica.- Se enfoca en cambios mayores de equipos y procesos tecnológicos

Administrativa.- Se centra en definir la misión estratégica de forma más clara, cambiar la estructura básica, y aplicar las técnicas de administración de operaciones.

Conductual.- Enfocada en el trabajador, al incrementando la motivación del trabajo.

¿Por qué es tan importante el sector servicios?

Recordemos la importancia del caballo hace algunos siglos, servía de medio de transporte y trabajo entre otras cosas era muy necesario e imprescindible para muchas actividades, que paso que con el tiempo la maquina lo reemplazo, actualmente está sucediendo algo parecido con la industrias cientos de miles de trabajadores están siendo reemplazados por los robots y actualmente el sector que está creando más puestos de trabajo es el sector servicios, en el cual está incluido el sector turístico. Los restaurantes, hoteles, bares, etc. están creando más empleo que sectores de la construcción o salud. Los ejemplos más claros los tenemos con los países más industrializados, Estados Unidos ha pasado de ser una nación en que fabricaban

cosas a una nación que sirve cosas, España es otro país que tiene gran parte de su población trabajando en el sector servicios y así podríamos tener muchos más.

Es curioso ver como en las economías desarrolladas se suele llegar a un estancamiento en la industria (debido a la mecanización y automatización) y un crecimiento en el sector servicios, especialmente en los empleos. Las naciones empezaron siendo agrícolas, después se industrializaron y por último se centran en el sector servicios.

Con esto no se quiere decir que los países solo deban de centrarse en el sector servicios y abandonar los otros, pero nos demuestra que es ahí donde se puede generar más empleo ya que para preparar o servir un plato en un hotel o restaurante se necesita más trabajo de las que se necesita para embotellar bebidas en una fábrica, las cuales se realizan con procesos prácticamente automatizados, en los que se reduce cada vez más el personal.

Ecuador está avanzando para potenciar su turismo (inversiones y reformas), mientras que en 2006 llegaban a 841 mil turistas al país, para el 2013 se incrementaron a 1'366.000, en el 2016 fueron aproximadamente 1'400.000 y para el 2025 aspira atraer a 2'900.000. El perfil productivo del Ecuador se ha mantenido con una estructura similar en los últimos 30 años. Los comercios, restaurantes y hoteles representan menos del 13% sobre el PIB y han crecido a un ritmo con una ligera tendencia al alza (véase tabla 4), su productividad mostro un crecimiento muy alto en los periodos comprendidos entre 2007-2013(INEC, 2014).

Tabla 4. Estructura productiva del Ecuador

Ramas de actividad	Participación sobre el PIB		Crecimiento Anual Promedio		Crecimiento Anual Promedio de Productividad	
	1980	2013	2000-2006	2007-2013	2000-2006	2007-2013
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	6,7	8,9	4	3	-1,1	4,8
Explotación minas y canteras y extracción de petróleo	9,7	10,5	7,5	2,1	1,1	1,3
Industria(incluye refinación de petróleo)	13,7	13,3	4,8	3,4	1,1	3,4
Electricidad, gas y agua	0,2	2,3	0	16,8	-4,5	5,6
Construcción	14	10,4	11,7	8,9	7,6	8,4
Comercio y restaurantes y hoteles	17,6	12,6	4	4,6	-4,9	1,7
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7,3	10,3	5,7	7	1,9	3,2
Establecimientos financieros y servicios prestados a las empresas	14,2	15	5,7	3,9	0,4	-1,9
Servicios comunales, sociales y personales	16,6	16,7	2	5,4	9,4	4,2
Total	100	100	5	4,7	2,3	3,5

Fuente: CEPAL

La administración de los servicios

La correcta administración de las organizaciones es fundamental para el resultado, los desordenes administrativos pueden influenciar en los resultados. Con la información que recopilamos podremos crear nuestros indicadores ya que para que algo se pueda visualizar debe de poderse medir. Se tiene por ejemplo que una mala atención afecta la calidad percibida por el cliente, y por ende la productividad en la cual tomaríamos como ejemplo una pequeña empresa dedicada a la restauración.

De una evaluación realizada a una empresa se determino que uno de los problemas que aquejaban los clientes era el elevado tiempo de espera (Tabla 5 Caso I), lo cual era causado principalmente por problemas de personal poco hábil. En este caso para saber la productividad de nuestro negocio es necesario recopilar los datos, ese suele ser uno de los problemas para poder medir la productividad la obtención de la información, una manera de realizar la recopilación de información seria conocer la cantidad de clientes que fueron atendidos relacionándola con la cantidad de trabajadores que tenemos, tendríamos menos clientes en el supuesto que se demore demasiado en atender a los mismo (por esperar demasiado en este caso) entonces tendríamos.

Productividad = Clientes atendidos / número de horas de trabajadores

Al tener clientes insatisfechos por el tiempo de espera obtendríamos una menor productividad, con datos es más visible. Si reducimos el tiempo de espera (Tabla 5 Caso II) mejorando el personal (capacitación), cambiándolos de puesto o reemplazándolos (personal más experimentado), obtendríamos.

Como vemos la productividad se incrementa sin necesidad de haber reducido el número de empleados solo capacitándolos mejor o eligiendo personal mejor calificado, eso sí se incremento el número de clientes atendidos resumiendo se aumento el output y se mantuvo el input. Podríamos realizar otro cambio (Tabla 5 Caso III), por ejemplo utilizar una estrategia, haríamos unos pequeños cambios y el restaurante seria de estilo buffet, los clientes se tendrían que servir ellos mismo, es mas podríamos quitar un trabajador, los trabajadores solo se encargarían de reponer los alimentos y otras actividades, la cantidad de clientes aumentaría ya que los clientes estarían formando parte del proceso, ellos tomarían los platos y se servirían lo que gustasen. Ejemplos parecidos los podemos observar en cadenas como KFC, McDonalds,

etc. en que el cliente va a ver su pedido o en cajas de autoservicio en los supermercados en otros países.

Tabla 5. Comparativa de distintos casos

COMPARATIVA DE PRODUCTIVIDAD			
CASO I	Clientes atendidos=100 Horas trabajadores=40	P=100/40	P=2,5
CASO II	Clientes atendidos=120 Horas trabajadores=40	P=120/40	P=3
CASO III	Clientes atendidos=130 Horas trabajadores=30	P=130/30	P=4,33

Fuente: Elaboración propia a partir de estudios y aportes de autores

Estos son ejemplos muy básicos ya que suele haber más factores que influyan en los cálculos, pero sirven para demostrar lo queremos explicar, no solo es sumar o restar, realizar un cambio en los procesos, controlar, observar, etc. todo esto permite administrar mejor un negocio y hacerlo más productivo. También tenemos otras alternativa entre ellas es hacer algo nuevo o diferente (Kim & Mauborgne, 2008), algo innovador, con estas estrategias se pueden crear nuevos mercados o desarrollar los que estén poco aprovechados y evitar tanta competencia, esto lo podemos aplicar a casos como son el turismo ecológico, de actividades deportivas, el rural y el sostenible, etc. creando empresas muy distintas a las de siempre.

Recordemos que hay diferentes índices de productividad en el ejemplo solo tomamos como inputs a los trabajadores para simplificarlo, pero hay más insumos que intervienen en los inputs.

Factores que influyen en la productividad del sector servicios

La productividad en servicios tiene que ser controlada tanto por mediciones externas como internas (Grönroos & Ojasalo, 2004). Desde la perspectiva de la organización, proveedor o compañía, la productividad es medida de manera similar a las empresas de manufactura, tomando en cuenta en los factores de entrada la mano de obra, materiales, métodos y equipos, y para las salidas se utilizan indicadores financieros, los cuales son de naturaleza tangible. Desde el punto de vista del cliente, como elementos de entrada en la evaluación de la productividad se consideran el tiempo, esfuerzo emocional, la calidad del esfuerzo y la participación del mismo, siendo la satisfacción del cliente y la calidad percibida, las salidas comunes consideradas en las propuestas evaluadas, los cuales son de naturaleza intangible (Martínez & Camacaro, 2014).

Factores que influyen en la productividad en las PYMEs del sector turístico

Para (Strina et al., 2011), el desarrollo de métodos para medir, evaluar y gestionar la productividad de los servicios en las PYMEs se ve obstaculizado por el hecho de que los parámetros intangibles específicos de éste, tales como la calidad del servicio o la integración del cliente, no se corresponden con el concepto tradicional de la relación entre la salida cuantitativamente determinable y los parámetros de entrada.

Martínez (2013) (Martínez & Camacaro, 2014) tomando como referencia a otros autores en su estudio de la productividad de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios presenta una propuesta teórica de la relación de los factores que influyen en la medición de la productividad para las PYMEs del Sector Servicios, la cual se muestra en la Figura 3. En la que observamos algunos de los factores que aporta el cliente al acceder o usar un servicio (un pequeño hotel por ejemplo), a su vez a la salida del proceso se observan otros factores que sirven para retroalimentar el proceso e irlo ajustando de acuerdo a los deseos y necesidades de los clientes.

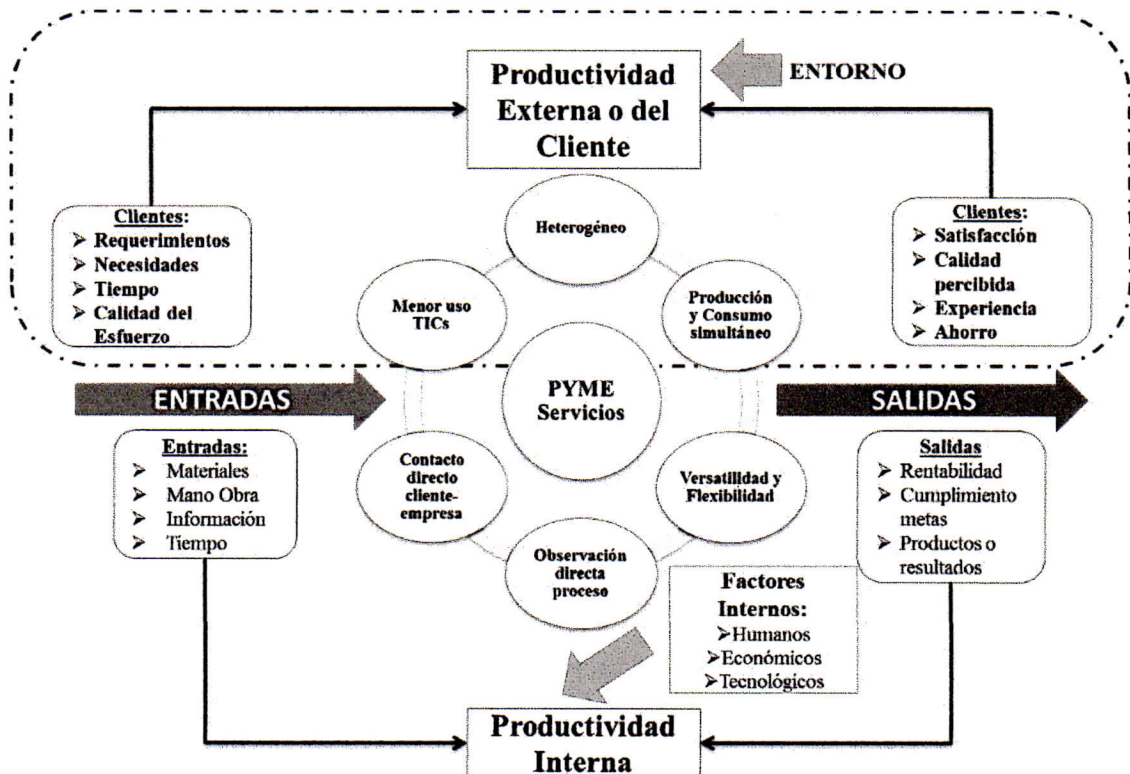


Figura 3. Propuesta Conceptual de Productividad en las PYMEs del Sector Servicios

Fuente: Adaptado de Martínez y Camacaro (2012)

Según (Martínez, 2013), cuando el cliente siente que sus necesidades y expectativas son entendidas por la empresa, éste se convierte en un cliente permanente de la misma, adquiriendo mayor experiencia mediante su interacción con la organización, siendo los principales promotores para la captación de nuevos clientes, lo cual permite una reducción de costos en publicidad y mejora en los ingresos, alcanzando un incremento en la productividad. Se demuestra que los factores que deben ser considerados en la medición de la productividad en las PYMEs del Sector Servicios deben ser los factores internos, externos, el cliente e incluir los factores sociales y ambientales, con los cual se tiene que “La Productividad en el Sector Servicios es el valor agregado del servicio, que se produce a medida que se minimizan los costos de producción y se mantiene la calidad del mismo, su infraestructura y su entorno, mientras se garantiza la atención y satisfacción del cliente al superar sus expectativas, con lo que se alcanza el logro de los objetivos de la empresa y un retorno de clientes”(Martínez & Camacaro, 2014).

CONCLUSIONES

El presente trabajo ha determinado que la productividad en el turismo no solo está relacionada a la investigación y capacitación de su personal sino también a la relación con los clientes, según (Grönroos & Ojasalo, 2004), las interacciones entre el cliente y el proveedor de servicios y el conocimiento mutuo desarrollado en estas interacciones tienen un impacto decisivo en el nivel de productividad.

Otro de los principales problemas es la mentalidad o cultura de los empresarios que no ven en la investigación e innovación una inversión, lo tienen mentalizado más como un gasto que como inversión, también debe de ser tomada más en cuenta la opinión de los clientes ya que en el turismo ellos forman parte del proceso. Es por este motivo que se debe de fomentar otra mentalidad y cultura para las futuras generaciones, ya que de ello depende el crecimiento a futuro de un país.

En el sector servicios no podemos separar la calidad y competitividad de la productividad ambas están muy relacionadas ya que el cliente está incluido en la mayoría de los procesos y siempre cuenta su opinión, un cliente insatisfecho posiblemente no vuelva a acudir al mismo sitio o incluso puede dañar la imagen del mismo.

La dificultad para acceder a préstamos también es un gran obstáculo ya que complica la inversión de las empresas, mejorar los programas para fomentar y facilitar créditos ayudara a que las PYMES se arriesguen a invertir e innovar. Se debe fomentar las relaciones de las universidades y el sector empresarial, de manera que las empresas puedan tener avances científicos significativos.

Es fundamental cerciorarse de la equidad del sistema empleado para motivar a la gente. El trabajador se siente inclinado a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se le brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros, que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.

Los Gobiernos deben de ayudar a facilitar la creación y diversificación de PYMEs y a crear organismos y leyes que ayuden al sector servicios, alternativas como el turismo sostenible, rural, agroturismo, ecoturismo son alternativas para crear empresas y puestos de trabajo que beneficiarían directamente a los grupos menos privilegiados, empleando a la población local en empresas turísticas, en el suministro de bienes y servicios a los turistas y en la gestión de

pequeñas empresas comunitarias, con el consecuente impacto positivo en la reducción de la pobreza.(OMT, 2003)

Hay que capacitar constantemente al personal clave que realice los procesos más importantes de nuestras empresas, hay que mejorar la información que dan nuestras empresas. Mejorar constantemente la calidad de los productos o servicios como hacen los países más competitivos y productivos. Se deben establecer metas que sean realizables, autoevaluarse de manera interna y ser evaluados de manera externa.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, J.S. 1965. Inequity in social exchange. *Adv. Exp. Soc. Psychol.* 62:335-343.
- Nash, Michael, (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
- Berechet, C., Huerta, E., & San Miguel, F. (2007). *Innovación y productividad en la economía de Navarra: posicionamiento frente a las regiones europeas más avanzadas*. Centro para la Competitividad de Navarra.
- Cabrera, A., de la Cuadra, S., Galetovic, A., & Sanhueza, R. (2002). Las pyme: quiénes son, cómo son y qué hacer con ellas. *Santiago de Chile, Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)*.
- Colmenares, O. (2007). Medición de la productividad empresarial. *Línea*, Disponible En: [Http://www. Gestiopolis. Com/economia/productividad-Y-Lamedicion-de-La-Productividad. Htm](http://www.Gestiopolis.Com/economia/productividad-Y-Lamedicion-de-La-Productividad.Htm) [Accesado En Enero Del 2007].
- Davis, K., Newstrom, J. W., Sánchez, R. M. R., & Esponda, J. R. P. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Mexico:
- de la Hoz Granadillo, E. J., Herrera, T. J. F., & Gómez, J. M. (2014). Evaluación del comportamiento de los indicadores de productividad y rentabilidad financiera del sector petróleo y gas en Colombia mediante el análisis discriminante. *Contaduría Y Administración*, 59(4), 167–191.
- Erica, F., & Runza, P. M. (2002). Productividad : Un Estudio de Caso en un Universidad del CEMA Maestría en Dirección de Empresas, 29.
- García, R. H., & Galcerán, R. D. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Edicions Universitat Barcelona.
- Grönroos, C., & Ojasalo, K. (2004). Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. *Journal of Business Research*, 57(4), 414–423.
- INEC, I. N. de E. y C. del E. (2014). Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador 2009-2013, 55. Retrieved from [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/Panorama Laboral/LanzamientoPanor_Laboral\(Libro\).pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/Panorama Laboral/LanzamientoPanor_Laboral(Libro).pdf)
- Keltner, B., & Finegold, D. (1999). Market challenges and changing employment relations in the US banking industry. *From Tellers to Sellers: Changing Employment Relations in Banks*, 31–62.
- Kim, W. C., & Mauborgne, R. (2008). *La estrategia del océano azul*. Verticales de Bolsillo.
- Levitan, S. A., & Werneke, D. (1984). *Productivity--problems, prospects, and policies*. Johns Hopkins University Press.
- Levy, L. H. (2005). *Planeacion Financiera en la Empresa Moderna*. Ediciones Fiscales ISEF. Retrieved from <https://books.google.com.co/books?id=zrjKBSptgdcC>

- Mart, R. (2013). Relación Entre Calidad Y Relación Productividad En Las Pymes Del. *Publicaciones En Ciencia Y Tecnología*, 7(1), 85–102.
- Martínez, R., & Camacaro, M. (2014). La Productividad en las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Servicios y los Factores que influyen en su Medición. *Francesco Leone*, 25.
- Martínez De Ita, M. E. (1994). El Concepto De Productividad En El Analisis Economico. *Asociacion de Economistas Criticos Azcapotzalco*, 1, 1–33. Retrieved from http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo_laboral/eugenia1.pdf
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2–11.
- Millanao, M., Saavedra, R., & Villalobos, R. (2011). Método de valoración de empresas pymes.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2016). Política Industrial del Ecuador 2016-2025, Presentación. Retrieved from <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/09/PresentacionPoliticaIndustrialOUTOKweb28-09-16.pdf>
- OMT, step. unwto. or. (2003). Turismo y Atenuación de la Pobreza. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Prokopenko, J., & Internacional, O. (1989). *Manual práctico. Organización Internacional del Trabajo*.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=Q8p51ceQyXoC>
- Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo Madrid.
- Serna-Mosquera, Y. B., & Agualimpia-Ortiz, L. J. (2016). Caracterización de la productividad de las ebanisterías de Quibdó, Chocó-Colombia. *Entramado*, 12(2), 206–219.
- SRI. (s.f.). Pymes - Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Retrieved August 23, 2017, from <http://www.sri.gob.ec/de/32>
- Strina, G., Borchert, M., Hamburger, J., Koch, E., Klinkhammer, S., & Heinen, E. (2011). Service Navigator—a SME perspective on productivity management of services. *XXI International Reser “Productivity of Services NextGen—Beyond Output/Input”*. Hamburg.
- Watchtower Bible and Tract Society of New York. (2005). El futuro del turismo. Retrieved August 21, 2017, from <https://wol.jw.org/es/wol/pc/r4/lp-s/1200271827/24/0>