



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD 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 LOS PROCESOS DE LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS**

Autores:

- NOE ARTURO FREIRE WONG
- LUIS ENRIQUE LAYANA REYES

Acompañante: ING. MANUEL ANDRÉS AVILÉS NOLES

**Milagro, MAYO 2018
ECUADOR**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

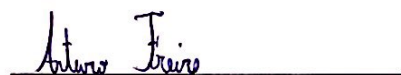
Presente.

Nosotros, **Noé Arturo Freire Wong – Luis Enrique Layana Reyes** en calidad de autores y titulares 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 LOS PROCESOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS 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, 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, autorizamos 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.

Los autores declaramos 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 9 días del mes de Mayo de 2018.



Firma del Estudiante

Noé Arturo Freire Wong

CI: 0940817588



Firma del Estudiante

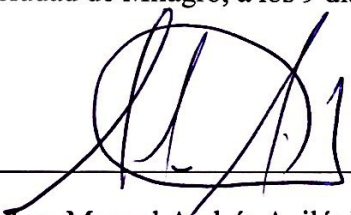
Luis Enrique Layana Reyes

CI: 0940748130

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **Ing. Avilés Noles Andrés, Mgtr.** 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 **Freire Wong Noé Arturo – Layana Reyes Luis Enrique**, cuyo título es **Productividad en los Procesos de las Empresas de Servicios**, que aporta a la Línea de Investigación **Desarrollo y Administración de producción** previo a la obtención del Grado 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 de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 9 días del mes de Mayo de 2018.



Tutor: Ing. Manuel Andrés Avilés Noles, Mgtr.
C.I.: 0920574308

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ing. Manuel Andrés Avilés Noles

Ing. Denny William Moreno Castro

Ing. Alberto Andrés León Batallas

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título de **INGENIERO INDUSTRIAL** presentado por el señor **NOÉ ARTURO FREIRE WONG**.

Con el título: **INGENIERO INDUSTRIAL**.

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

Investigación documental	[80]
Defensa oral	[15]
Total	[95]

Emite el siguiente veredicto: Aprobado

Fecha: 16 de Mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Ing. Manuel Andrés Avilés Noles
Secretario	Ing. Denny William Moreno Castro
Integrante	Ing. Alberto Andrés León Batallas

Firma



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ing. Manuel Andrés Avilés Noles

Ing. Denny William Moreno Castro

Ing. Alberto Andrés León Batallas

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título de **INGENIERO INDUSTRIAL** presentado por el señor **LUIS ENRIQUE LAYANA REYES**.

Con el título: **INGENIERO INDUSTRIAL**.

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

Investigación documental	[80]
Defensa oral	[15]
Total	[95]

Emite el siguiente veredicto: Aprobado

Fecha: 16 de Mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Ing. Manuel Andrés Avilés Noles
Secretario	Ing. Denny William Moreno Castro
Integrante	Ing. Alberto Andrés León Batallas

Firma



DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis padres y hermanos que han sido un pilar fundamental para llegar a cumplir esta meta establecida.

-Arturo Freire

AGRADECIMIENTO

Agradezco eternamente a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida, además agradezco a mi familia y a los docentes que impartieron sus conocimientos en cada clase.

-Arturo Freire

DEDICATORIA

Quiero dedicar este triunfo a mis padres por haberme dado las herramientas necesarias y haberme educado correctamente, también dedico esto a mi abuela que me dio todo su apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

-Luis Layana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido estudiar en esta hermosa carrera y a toda mi familia porque han un sido pilar fundamental en mi vida.

-Luis Layana

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
MARCO TEÓRICO	7
METODOLOGÍA.....	15
CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Productividad	8
Figura 2. Factores que afectan la productividad.....	9
Figura 3. Modelo Conceptual de interrelación entre calidad del servicio y productividad.	13
Figura 4. Propuesta Conceptual de Productividad en las PYMEs del Sector Servicios Fuente: (Martínez & Camacaro, 2015).....	17
Figura 5. Factores clasificados de acuerdo con la perspectiva (cliente o empresa).....	18
Figura 6. Propuesta de Medición de la productividad en PYMEs del sector servicios donde participa el cliente.....	19

TEMA:” PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS”

RESUMEN

Este trabajo de investigación aborda diferentes temas en la cuales encontramos la manera que incide la productividad en las empresas de servicios, en la que se hablaran sobre los factores que logran influir en los diferentes procesos que van relacionados directamente con la productividad. El sector de los servicios es de gran importancia nivel mundial debido a que este genera grandes ingresos para las empresas privadas o públicas dedicadas a este sector, sin embargo, estas dependen directamente de la población y del consumo que realicen.

Se detalla a la empresa como una institución o corporación que a través de la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros provee bienes o servicios por medio de la elaboración o transformación de productos los cuales satisfacen las necesidades de la sociedad, con el fin de tener a cambio beneficios que le permita cumplir con los objetivos específicos que se ha querido conseguir como las aspiraciones y realizaciones que se han planteado, la reposición de los recursos que fueron empleados en el transcurso de desarrollo y utilidades que permitan que esta misma crezca y subsista.

El sector de los servicios o también conocido como sector terciario abarca las diferentes actividades que entregan un bien no tangible, de manera más específica podemos encontrar que este sector incluye diferentes subsectores como sociales (educación), administrativos (gestión), financieros (bancos), culturales (teatro, baile, etc.), personales (abogados, ingenieros, etc.), comunicación (servicio al cliente), comerciales (compra y venta), transporte y turismo.

La productividad va mucho más allá de contratar mayor personal o aumentar la cantidad de maquinarias o equipos, en si son varios factores que logran influir en ella los cuales pueden llegar a ser internos y externos. Para lograr aumentar la productividad se necesitará realizar un estudio minucioso para determinar dónde o cual es el problema que está afectando y así poder aplicar estrategias, metodologías, normas que me permitan mejorar de manera considerable los procesos para aprovechar al máximo los recursos y tiempos utilizados.

Sabemos que aumentando la productividad mejoraremos la calidad del servicio ofrecido a la sociedad y mejorara la imagen siendo una empresa más confiable, ya que está implicada directamente con el potencial económico lo que da como resultado una alta rentabilidad de la empresa y de la economía del país.

PALABRAS CLAVE: Entidad, productividad, servicios, calidad.

THEME: "PRODUCTIVITY IN THE PROCESSES OF THE SERVICE COMPANIES"

ABSTRACT

This research work addresses different issues in which the way that affects productivity in the service companies is found, in which the factors that allow influencing the different processes that are directly related to productivity are discussed. The services sector is of great importance worldwide because it generates large revenues for private or public companies dedicated to this sector, however, these depend directly on the population and the consumption they make.

The company is detailed as an institution or corporation that through the organization of human, material, technical and financial elements provides goods or services for the transformation or transformation of products that meet the needs of society, with the In order to have a change of benefits that allow you to meet the specific objectives you have wanted to achieve such as the aspirations and representations that have been raised, the replacement of resources that employees in the course of development and the profits that remain that this time grows subsist.

The services sector or also known as the tertiary sector covers the different activities that deliver a non-tangible asset, more specifically we can find that this sector includes different subsectors such as social (education), administrative (management), financial (banks), cultural (theater, dance, etc.), personal (lawyers, engineers, etc.), communication (customer service), commercial (buying and selling), transportation and tourism.

Productivity goes far beyond hiring the largest staff or increasing the amount of equipment, in itself there are several factors that allow you to influence where customers can become internal and external. In order to increase productivity, it will be necessary to conduct a detailed study to determine where or what the problem is affecting and thus be able to apply strategies, methodologies, norms, etc. that allow me to considerably improve the processes and make the most of the resources and times used.

We know that productivity improves the quality of the service offered to society and improves the image by being a more reliable company, which is directly related to the economic potential of the country's economy.

KEY WORDS: Entity, productivity, services, quality.

INTRODUCCIÓN

La productividad, es la consecuencia de la unión de diferentes variables o también llamado insumos los cuales pueden ser, mano de obra, materia prima, dinero, etc. En si es la relación que existen entre lo producido (bienes o servicios) y los recursos utilizados. Esta se encuentra asociada con la eficiencia y el tiempo, la productividad es inversamente proporcional al tiempo, es decir que si se invierte menos tiempo para producir un bien o servicio será mayor, pero en la empresas de servicios van de la mano con la plena satisfacción del cliente y de la demanda que este exija, debido a que si un cliente no se encuentra complacido este disminuirá su demanda o simplemente dejara de consumir y esto afectara directamente a la productividad ya que disminuiría en gran porcentaje al igual que sus ingresos económicos.

La economía de una empresa de servicios depende la de la productividad de estas, por lo que en la actualidad es importante que una empresa tenga un crecimiento y participación aceptable en el mercado para que estas se mantengan en el mercado es decir que tienen que llegar a ser productivos y competitivos por lo que sus fortalezas deben ser la capacitación adecuada de su personal, implementación de metodologías que optimicen los tiempos y aumenten la productividad, una mejor organización en su estructura empresarial y la utilización en implementación de los avances tecnológicos.

El mundo hay diferentes tipos de necesidades, que tiene que ser satisfechas de alguna u otra manera en la cual existen organizaciones o lo que son instituciones denominadas empresas que se encuentran dedicadas a actividades con fines de lucro por lo cual brindan bienes o servicios a las entes que en son denominados clientes, sin embargo no siempre se logra satisfacer la necesidad por la obtención de un bien, si no que puede ser satisfecha mediante un servicio, las empresas de servicios tienen como propósito ofrecer este beneficio.

En Ecuador tenemos que las empresas de servicios son unas de las actividades económicas que desde los años 80 hasta la actualidad ha crecido de manera favorable este sector por lo que se ha hecho un énfasis para mejorar los procesos y la calidad del servicio ofrecido por estas empresas lo cual permitirá aumentar la productividad y así obtener un mercado meta más amplio alrededor del país y en otros casos a nivel mundial.

Las empresas de servicios son aquella que tiene como fin ofrecer un servicio es decir algo intangible, con el cual procuran cumplir con todos los requisitos exigido por el cliente para satisfacer plenamente las necesidades exigidas, con fines de lucro es decir que obtendrá una ganancia a través del servicio que ofrece. Por lo tanto, estas empresas no usan de una gran cantidad de materia prima como las empresas que ofrecen bienes por lo que una empresa que ofrece servicios siempre resaltara su valor más importante que es la experiencia.

Las empresas que ofrecen servicios venden estudio, formación, planeación y logística, por lo cual deben ser experimentadas en su área para poder prestar un servicio con alta calidad y buena atención para lograr mantener a sus clientes satisfechos y legales.

El conjunto de acciones o tareas que dan como resultado un bien intangible se denomina servicio, las cuales son realizadas por personas hacia otras personas con el objetivo de que cumplan con las satisfacciones de la persona. De esta manera podemos interpretar el termino servicio como un bien de carácter no material.

El sector servicios con el paso de los años ha jugado un papel importante para la economía, ha permitido un incremento tanto en la producción como en el volumen de empleo. En los sectores de servicios la productividad y la calidad juegan un papel muy importante para que estas puedan llegar a ser efectivas.

En el país de Ecuador existe un total de 843745 empresas según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2016) de las cuales están divididas en microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas. Las empresas en el Ecuador juegan un papel importante en la economía del país y porque lo que tenemos empresas que ofrecen servicios y empresas que ofrecen bienes y en los sectores más destacados de las empresas que ofrecen servicios como suministro de energía, distribución de agua, transporte, alojamiento, información, etc.

El fin de este proyecto tiene como objetivo analizar los procesos de las empresas que ofrecen servicios con el propósito de disminuir u optimizar los tiempos a través de la implementación de normas y metodologías para así aumentar la productividad y lograr una alta competitividad en el mercado. Por lo tanto, se encontrarán las fallas que no permiten un gran desarrollo en las empresas para así se puedan convertir en una empresa con alto reconocimiento.

CAPITULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN

En la actualidad, la productividad se ha transformado en uno de los más grandes problemas de las empresas, ya que hay varias situaciones internas que llegan a provocar que el rendimiento de los empleados se vea afectado pero el mayor problema es que nadie hace nada para solucionarlo.

En una organización o empresa son dos factores los que pueden llegar afectar la productividad, los cuales pueden ser externos o internos. Las organizaciones que no tienen el control total sobre los factores externos por eso es importante que las empresas entiendan sobre la gravedad de estos para así diseñar estrategias que les ayude a afrontar todas las situaciones y logren aprovechar las oportunidades mediante un análisis FODA y monitores que pueden llegar a tener estos factores externos.

Los factores externos lo podemos encontrar divididos en dos categorías, una de ella es el gobierno que está asociado con los reglamentos, situaciones políticas, sociales y económicas, estas pueden llegar afectar la organización de la empresa y estas siempre dependerá del país donde se encuentre. El segundo factor en esta categoría es el entorno en que este ubicada la empresa, por lo que podría encontrar problemas como medio ambiente, sociedad, clientes y competencia por lo que siempre se verá a estar exigida y esta deberá tener una respuesta de manera eficiente y si es posible llegar más lejos de las expectativas propuesta lo cual garantiza su alta competitividad en el mercado.

Los factores internos, dada a su naturaleza estos pueden ser manejados por la empresa y los podría tomar como oportunidades que se le presentan para obtener un aumento significativo de su productividad, sin embargo, se debe determinar el grado de impacto que se obtiene en los resultados con el fin de poder implementar medidas a corto, mediano y largo plazo para poder aplicar medidas correctivas y/o preventivas si llegase a existir algún tipo de problema. Entre los factores internos tenemos gestión administrativa, mano de obra, materiales y suministro, maquinarias y equipos, métodos de trabajo, capital y cultura.

Hay que recordar que siempre se debe hacer el buen estudio de los factores externos e internos para poder agruparlos en dimensiones y categorías para así de una manera más fácil poder identificar los factores que tienen un impacto mayor en la variación de la productividad.

1.1.2 Determinación del tema

Productividad en los procesos de las empresas de servicios

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivos Generales

Analizar los factores internos y externos que afectan la productividad en los procesos de las empresas de servicios.

1.2.2 Objetivos específicos

- Revisar casos de estudios donde se han identificado los factores que afectan la productividad en las empresas de servicios
- Analizar datos bibliográficos y artículos científicos que han aportado para mejorar la productividad en las empresas de servicios

1.3 JUSTIFICACION

Como antes lo mencionamos en todas empresas que se dedican a las ventas de servicios podemos encontrar factores que afectan directamente a la productividad de la empresa y estos pueden llegar a ser factores internos y externos.

Estos factores al no ser estudiados y evaluados con anterioridad pueden incidir en los procesos de las empresas de servicios afectando así a la productividad y desempeño de la empresa y en el peor de los casos afectaría a la calidad del servicio ofrecido.

Como sabemos en el sector de los servicios la calidad y la productividad van de la mano porque depende directamente de la participación del cliente para el proceso de producción del servicio por lo que debemos verificar cuales son los factores internos o externos que impiden brindar los requerimientos, necesidades y calidad que exigen los clientes.

Para aumentar la calidad del servicio debemos mejorar el compromiso total de la organización, ya que sin este compromiso será imposible que mejoremos la calidad de nuestro servicio y a su vez la productividad; resulta evidente que sin un compromiso verdaderamente total de los altos niveles con respecto a la calidad no podemos esperar que los más bajos niveles tengan un alto compromiso ya que estos siempre siguen el ejemplo de los altos niveles.

En las organizaciones tendrán hay que implementar normas específicas para el servicio que deberán ser comunicadas a todo el personal para que se puedan cumplir. También se debe tener en cuenta que los trabajadores de primera línea como los meseros, recepcionistas, trabajadores que tienen contacto directo con el cliente son el recurso más crítico de la empresa. Porque una de las partes más importantes de los que vende la empresa es su personal esto quiere decir que una empresa debe primero tener en cuenta que su personal es un vínculo importante con el usuario del servicio.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

PRODUCTIVIDAD

Desde el punto de vista social, la productividad es factor que va de la mano con la calidad de vida de las personas que habitan en un país, mientras que desde el sector macroeconómico la productividad determina la rentabilidad de una empresa, determinando su éxito en un mercado amplio (Colmenares, 2007).

Al usar una terminología económica, cuando hacemos que lo que hemos producido aumente sin tener que aumentar el trabajo, la mano obra o cualquier otro recurso utilizado para la producción a eso le llamamos productividad.

La productividad es el aumento del PIB que no se interpreta por los niveles de trabajo y capital (Hulten, 2001). Según (Jones, 2015) en la productividad total de los factores se involucran varios factores que van desde el acervo de conocimientos que hay en una economía, hasta la eficiencia con la que recursos son asignados.

(Gutiérrez , 2006) afirma que la productividad son los resultados que se consiguen en los procesos, por eso para llegar a obtener un mejor resultado es importante aumentar la productividad.

La productividad determina que tan eficientes son los bienes y servicios que se están obteniendo en una empresa. Mediante esto se puede decir que la productividad puede ser asociada con cantidades físicas o económica (Lucey, 2007).

La productividad debe considerarse de una manera integral, lo cual significa que este concepto tiene varios aspectos:

- Social: que las cosas que hagas mañana sean mucho mejor que las que hiciste hoy.
- Económico: generar un mayor valor agregado a los productos y servicios, además que las ganancias sean distribuidas justamente
- Mental: que se incremente la motivación
- Técnico: mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, es decir, una relación entre salidas e insumos.

Al revisar las diferentes definiciones de lo que es la productividad nos permiten tener un concepto más puntual de lo que significa la productividad en esta investigación, decimos que es la integración de diferentes variables como la tecnología, el factor humano y el dinero con el único propósito de generar bienes y servicios, que beneficien a todos.

Según los autores (Serna-Mosquera & Agualimpia-Ortiz, 2016) exponen que la productividad posee indicadores que se pueden diferenciar en diferentes niveles de desagregación. Estos pueden ser medidos mediante los factores productivos, o a través de

las diferentes actividades económicas que se desenvuelven en un país o en una empresa o establecimiento que ejerza una actividad económica.

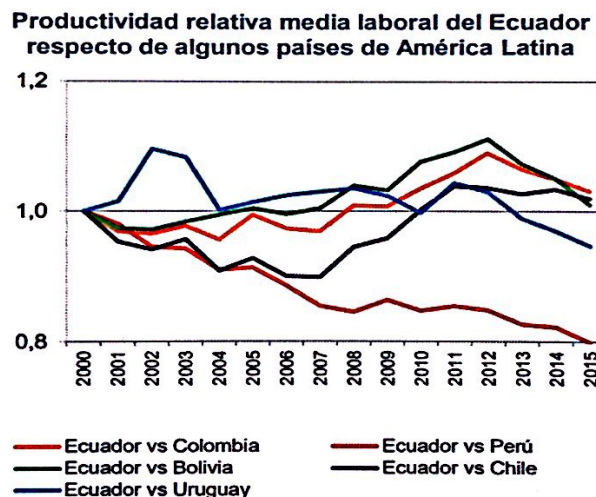
Para que un país tenga un desarrollo competitivo, como uno de los factores que más influyen en este aspecto tenemos a la productividad, la cual es definida como la relación entre el volumen producido o también llamado salidas y los factores productivos también llamados entradas, es decir que la productividad es la relación de los bienes o servicios obtenidos y los insumos utilizados.

Productividad = Salidas/Entradas

La productividad puede ser expresada por mediciones parciales (relación entre lo producido y una sola entrada), multifactoriales (relación entre un producto y varias entradas) y totales (relación entre todos los productos generados y todas las entradas utilizadas). La recopilación de datos es de vital importancia para tener una medición de la productividad precisa.

Hay dos maneras de poder incrementar la productividad; incrementando el producto final y que la entrada sea fija, o que la producción de la salida siempre sea la misma mientras que las entradas tienen que reducirse (Huertas García & Domínguez Galcerán, 2015).

Figura 1. Productividad



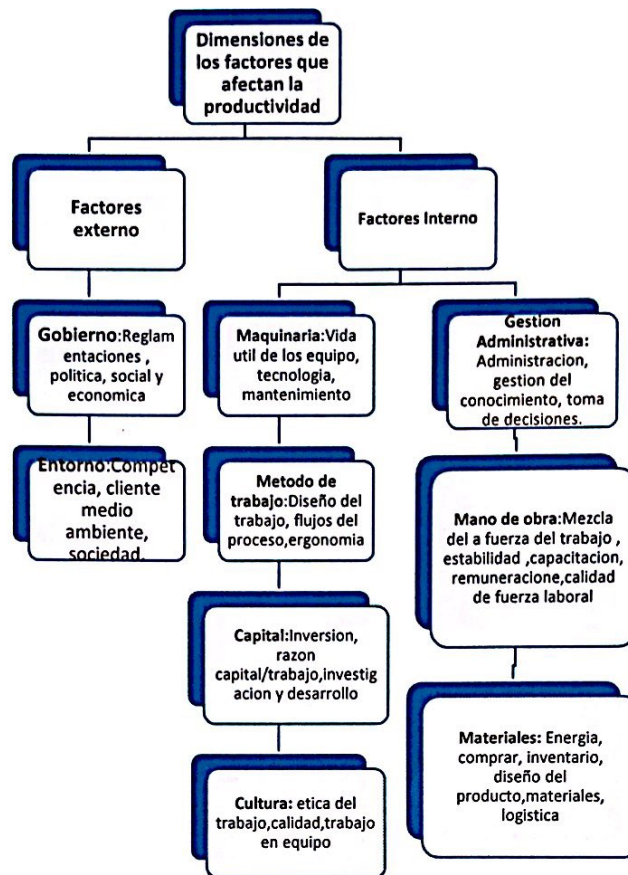
Fuente: (MIPRO, 2006)

En Ecuador la productividad relativa ha ido decreciendo desde el 2012, con respecto a sus países vecinos. El factor por el cual se ve afectado es por el salario percibido.

Factores que afectan a la productividad

Existen 2 tipos de factores que han llegado a afectar la productividad en una organización y estos pueden llegar a ser externos e internos. Los factores internos son los cuales la empresa puede interactuar y depende de ella para convertir estos factores negativos en aspectos positivos, mientras que los factores externos la empresa no tiene control total sobre ellos por lo que esta debe de crear estrategias para poder superar las amenazas que este factor ocasiona. En la siguiente figura podemos encontrar los factores que afectan la productividad.

Figura 2. Factores que afectan la productividad



Fuente: Elaboración propia a partir de aportes de autores

Eficiencia

La eficiencia es los recursos que hemos utilizado y la realización de las tareas. Intervienen la cantidad de los recursos que utilizamos y la cantidad de recursos que planeamos utilizar (Shemerhorn, 2006).

Eficacia

Se dice que la eficacia es medida por los resultados que se obtiene por parte de la organización. Es necesario medir para así poder saber el grado de coherencia que tenemos trazados entre los objetivos y los resultados que hemos obtenido (Aydin & Ceylan, 2006).

La eficacia es el efecto que se obtiene el producto o servicio que estamos ofreciendo sobre los clientes.

Importancia de medir la productividad

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Permite alcanzar las metas comerciales de una empresa.
- Reduce el desperdicio de materia prima.
- Aumenta la competitividad en el mercado.

- Ayuda en la planeación de las empresas.
- Permite encontrar las áreas que poseen problemas y requieren atención.

Indicadores de productividad

Los indicadores de productividad ayudan a determinar una relación entre el total de bienes y servicios producidos con la cantidad de los recursos que se han utilizado, siendo este un factor de suma importancia para lograr establecer la eficiencia de los recursos (Berechet, Huerta, & San Miguel, 2007). Mientras que (Levy, 2005) afirma que para medir la eficiencia en las operaciones de una organización es necesario utilizar los indicadores de la productividad ya que estos pueden ayudar a determinar los resultados del negocio.

Los indicadores de productividad son de vital importancia para llegar a obtener buenos resultados económicos en una empresa u organización así permitiendo la realización de inversiones en las mejoras de los recursos utilizados; esto permite llegar a lograr una alta competitividad en el mercado (de la Hoz Granadillo, Fontalvo Herrera, & Morelos Gómez, 2014). Este tipo de medición nos permite saber que tan productiva es nuestra empresa en comparación con las demás empresas dedicadas al mismo sector.

Entre los diferentes indicadores tenemos:

- Indicadores de medio ambiente
- Indicadores de administración
- Indicadores de informática
- Indicadores de recursos humanos
- Indicadores de finanzas
- Indicadores de servicios
- Indicadores de procesos y producto

Servicio

Es una actividad económica que tiene como fin dar valor al tiempo utilizado para luego obtener una ganancia sin que exista un intercambio de propiedades (Lovelock & Wirtz, 2009). Es decir que los servicios son bienes intangibles, con un objetivo principal que es lograr que sus clientes se encuentren plenamente satisfechos con sus deseos y requerimientos.

El servicio es mucho más que solo un bien intangible ya que este abarca lo que es vender, guardar en el inventario, comprar, capacitar al personal, abordar temas financieros, marketing (publicidad), etc. Estas son actividades que un empleado realiza en una empresa que ofrece un servicio ya que esto puede llegar a repercutir la calidad expresada (Tschohl, 2008). El servicio posee 4 características esenciales véase en la tabla 1.

Tabla 1. Características de los servicios

CARACTERISTICAS	
INTANGIBILIDAD	Es decir que el servicio no se lo puede ver, tocar, olfatear u oler sin que antes se haya comprado.
INSEPARABILIDAD	Los servicios no pueden ser separados de sus proveedores
HETEROGENEIDAD	Se refiere a que la calidad del servicio ofrecido siempre dependerá de quien los presta, cuando y donde.
PERECEDERO	No puede ser almacenado, conservado o guardado en un inventario.

Fuente: Elaboración propia a partir de autores.

Calidad

Es una medida por la que se puede determinar el nivel de satisfacción de una necesidad, puede encontrar la solución a un problema o le agrega valor a alguien. Cuando se habla de servicio la percepción del cliente puede ser diferente al de otro, ya que una alta calidad no le dará un afecto, más bien lo hará si supera las expectativas del cliente (Tigani, 2006). Se puede llegar a expresar que:

Calidad = Resultados – Expectativas

Siempre y cuando el resultado sea positivo podemos expresar que existe una calidad perceptible.

Calidad del Servicio

Es un seguimiento que en el que intervienen todos los recursos utilizados y el personal labora en los procesos y los que están directamente en contacto con los clientes, con el único objetivo de llegar a ofrecer la satisfacción total de los clientes (Tschohl, 2008).

(Tigani, 2006), afirma que la calidad del servicio dentro de una organización es dar un valor agregado de sus servicios a los clientes. Es decir que que todos los recursos empleados deben incrementar la capacidad de producir calor agregado para el cliente.

Importancia de la excelencia en el servicio

Se dice que más del 90 % de los clientes insatisfechos no hacen un reclamo, solo toman la decisión de irse y no regresan más .Se dice que los clientes que se sienten demasiado satisfechos con el servicio comentan su satisfacción a otras personas por los general a 3 o hasta menos , por el contrario de los clientes que se sienten insatisfechos ellos comentan su insatisfacción a 9 personas o hasta más porque se dice que una mala experiencia siempre entra en los temas de conversación de las personas. Es mucho más difícil conseguir un nuevo

cliente que venderle a un cliente, ya cuando le tenemos que vender a un cliente nuevo tenemos que hacer publicidad, promociones, descuentos, todo para atraer la atención del cliente y así poder venderle nuestro servicio. El cliente tiene un valor importante en este ciclo su valor es de por vida, ya que es el que consume nuestro servicio y si este se siente satisfecho el estará con nosotros por mucho tiempo, a su vez mediante el ganaremos futuros nuevos clientes que querrán saber qué es lo que nuestra empresa ofrece. Por eso se dice que, si el perder a un cliente no es lo mismo que perder una venta ya que una venta la podremos recuperar, pero a un cliente no.

Sector de servicios

En las últimas décadas el sector de los servicios se ha tenido un papel muy importante a nivel mundial por los beneficios que ofrecen y por la gran cantidad de empleo que ha generado. Como lo expresan (Arzola & Mejías , 2007) y lo ratifica (Maroto, 2010), desde los 80 hasta hoy en día, el desarrollo económico en esta área a evoluciona de manera progresiva, ha llegado a ser un factor que ha predominado en las empresas en el que la mayoría de estas ofrece un servicio o un producto intangible. El gran desarrollo en este sector ha ocasionado que exista una mejora e innovación constante.

(Ojasalo , 2003) refiere a la importancia de los clientes y la intervención en la producción de los servicios, debido a que este puede llegar afectar la productividad; por lo que los clientes estas presentes en la producción de los servicios (Jääskeläine & Lönnqvist, 2009) Es decir que el cliente puede llegar a dejar tanto una huella positiva como negativa en la productividad de un servicio. Los clientes son esenciales debido a que aportan con información, innovación y creatividad (Kaski , Ojasalo, & Toivola, 2011), por esto es importante que las organizaciones y empresas enfocadas al sector de los servicios tenga un concocimiento sobre los requerimientos del cliente, y asi existe un buena relacion entre cliente-proveedor, que ayude a integrar nuevos metodos o factores que ayuden a aumentar la productividad.

Calidad en el Sector Servicios y su relación con la Productividad

Conviene mencionar que las empresas de servicio se han manejado dentro del prototipo tradicional de las empresas manufactureras, en donde aún existen un sin número de barreras que no permite la competencia, donde se manifiestan compradores, pero no clientes (Serna , 2006).

Con lo que se quiere decir que es importante la modificación sobre la lógica de negocio industrial de las empresas a una lógica de servicios. Cuando hablamos de lógica de servicio nos referimos de cierta manera como a una habilidad de anteponerse a los cambios en las necesidades y conducta o proceder de los clientes para de esta manera entender el valor de creación del cliente, y en el resultado de la competencia en el diseño de los conceptos de servicio y propuestas de valor (Kaski , Ojasalo, & Toivola, 2011).

La calidad ofrecida en el servicio asegura una excelente relación con el cliente y más que todo aseguro su fidelidad con la empresa y ayuda a esta a cumplir con sus objetivos estratégicos. Cuando una empresa generar valor en su producto y ofrece una buena calidad esta es percibida por el cliente, es decir que el cliente se encuentra plenamente satisfecho con sus necesidades. Estas características pueden ser observadas en el modelo propuesto por (Parasuraman, 2010), ver figura 3 en el cual se expresa que una organización es medida por la productividad interna.

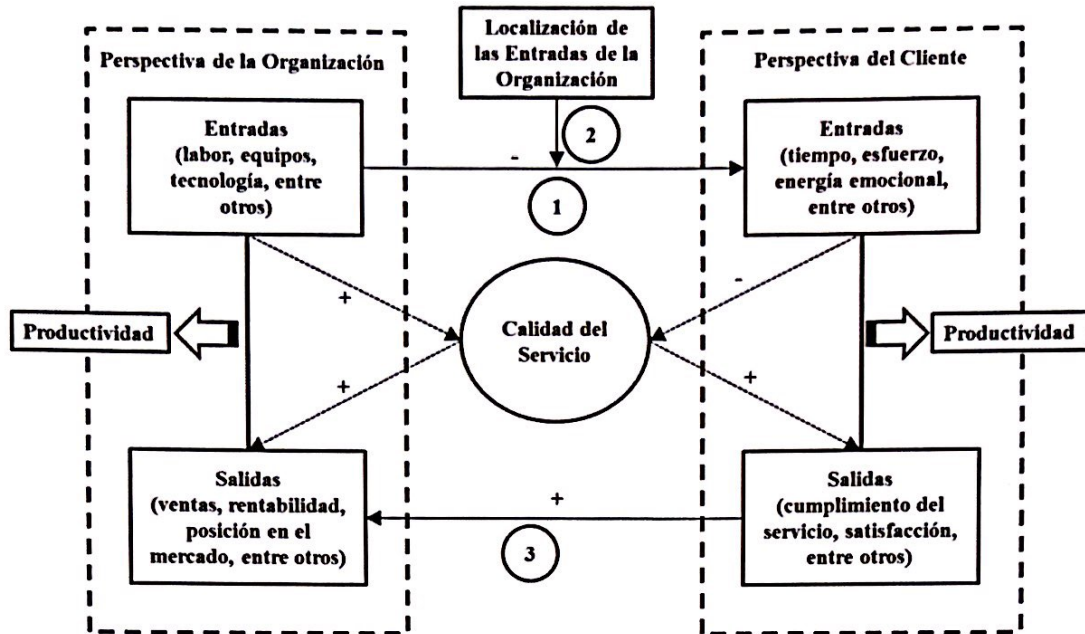


Figura 3. Modelo Conceptual de interrelación entre calidad del servicio y productividad.

Fuente: (Parasuraman, 2010)

(Parasuraman, 2010) hace referencia a las variaciones que ocurren en las entradas que están sujetas a la perspectiva de la organización, este se ve afectado desde el punto de vista del cliente, estas se ven reflejadas en la calidad del servicio que percibe, se inserta en la variación de las salidas bajo la perspectiva de la organización (rentabilidad, ventas, mercado), y en la productividad que obtenemos.

En el caso de que la organización aumente su productividad bajando lo que son las entradas, las entradas que tienen los clientes ascenden tendrán mayor tiempo, un mayor esfuerzo y energía emocional, y a su vez la percepción de la calidad descende debido a que el cliente no se sentirá satisfecho porque no se cumple con lo que él desea.

Y a consecuencia de esto bajarán las salidas de la compañía esto quiere decir que se tendrá menores ventas porque hemos perdido clientes, se disminuye la rentabilidad y esto a su vez provocaría la disminución de la productividad.

El incremento de la productividad en el sector de servicios

En años anteriores las empresas hacían énfasis en lo que son las estrategias competitivas esto tenía como objetivo superar a la competencia, esto quiere decir que tenías que superar a tus rivales, a principio de los 80 algunas empresas esta estrategia competitiva les estaba causando muchos costos por el cual se estaban centrando más en una estrategia de diferenciación. Las empresas querían cambiar y para esto tuvieron que dejar los viejos procedimientos que se basaban en la división del trabajo y la rigidez en las tareas, esto tenían que sustituirlos por técnicas más flexibles que ayuden a tener más énfasis en la calidad del producto, la rapidez del proceso y que el servicio sea personalizado.

El incluir a la informática fue uno de los elementos principales para la flexibilización del proceso productivo. Los sistemas informáticos nos ayudan a realizar tareas que están programadas y que no necesitamos del factor humano y se logra así un nivel de rendimiento óptimo en las 4 dimensiones estratégicas que son: Coste, Calidad, Plazo de entrega, flexibilidad.

Con la informática hemos logrado mejorar la eficacia de nuestros procesos productivos debido a que se han creado diferentes tipos de sistemas y dispositivos, pero no solo se ha logrado que la productividad mejore, también debido a esto mejora la calidad de los productos y el servicio, disminuyendo el tiempo de diseño y producción.

Aplicación de las Tics

La información es un recurso que vale mucho y en la actualidad con las diferentes técnicas y herramientas es mucho más fácil su recopilación. Este es un recurso estratégico con el cual conseguiremos más ventaja competitiva, además de que podemos almacenar, transportar mediante una memoria es decir estará disponible cuando la necesitemos, su acceso es muy fácil desde cualquier lugar que nos encontremos.

Un elemento básico en lo que es la toma de decisiones es la información ya que sin ella todas las decisiones que tome una empresa será riesgosa y para que la información ayude en la toma de decisiones debe reunir cuatro características importantes.

-Exacta: Esta debe estar libre de errores la información debe de ser precisa.

-Verificable: Esta debe ser sustentada

-Oportuna: Que dispongamos de ella cuando lo necesitemos

-Aplicable: Deber ser la indicada para la decisión concreta que tomemos

Factor humano

En el sector de los servicios es de vital importancia el factor humano debido a que esta expresa la calidad del servicio ofrecido, ya que se encuentra constantemente en contacto con el cliente, por eso es importante saber cómo los trabajadores con los que contamos ayudan a ser más productivo. Recalcando que la productividad va de la mano tanto del factor humano como la calidad del servicio que ofrece (Mejía Giraldo, Bravo-Castillo, & Montoya-Serrano, 2013).

METODOLOGÍA

El incremento de la productividad en las empresas de servicios se ha vuelto de mucha importancia hoy en día es por esto por lo que al analizar cada uno de los artículos pudimos observar varias metodologías que usaban las empresas para incrementar la productividad, una de ellas fue la incorporación de la automatización en los procesos ya que nos permite bajar el número de la plantilla que tenemos con esto reduciremos costos. También se observó que la participación del cliente sube con la automatización, esto nos indica que el cliente también es utilizado para aumentar la productividad. (Comesaña , Vásquez, & López , 2005).

Contar con personal capacitado es otros de los métodos que se usaron para el aumento de la productividad ya que nos dimos cuenta de que en la mayoría de las empresas el factor humano es uno de los más importantes y que si el personal no está debidamente capacitado nuestra productividad se verá afectada. Para esto la empresa le hizo unas pruebas a todo su personal para saber cómo están en todos los aspectos físico, emocional, etc. Con estas pruebas sabían qué tipo de charlas transmitir o que tan capacitado se encontraba su personal. (Comesaña , Vásquez, & López , 2005).

La identificación de los factores que intervienen en la medición de la productividad para esto se usó una metodología de investigación de carácter exploratorio, en el que se plantean como objetivo encontrar posibilidades, conceptos y ejemplos que les permitieron realizar una investigación acerca de la identificación de los factores que afectan a la productividad en el sector de los servicios en la que en base al estudio de los diferentes artículos pudieron determinar y encontrar que pueden llegar a ser factores internos o externos, así como encontrar el entorno en el que estos se desenvuelven y la manera en que las empresas los pueden tratar y obtener beneficios, también tenían como propósito determinar los indicadores de la productividad y la importancia del cliente en la intervención de los procesos para que un servicio sea más productivo con un alto rango de calidad, mediante estas etapas ayudó a llegar al objetivo general que tenían planteado. (Comesaña , Vásquez, & López , 2005).

Una empresa tenía como propuesta la medición de la productividad de las empresas de servicios donde el cliente tenga participación para el desarrollo de esta, ellos seleccionaron empresas de servicio en el cual evaluaban la ponderación de tipos de factores, esto dio como resultado que el factor de mayor importancia es el de la expectativa esto para los clientes, pero para los empleados este ocupó el último lugar.

Según la evaluación para los clientes la infraestructura y el entorno es de menor importancia, esto nos indica la importancia de la comunicación que debe haber entre el cliente y la empresa ya que así podremos conocer cuáles son sus necesidades. (Martínez & Camacaro, 2015).

Este trabajo se lo realizó mediante el análisis fundamentado de diferentes artículos científicos que han hecho resaltar los aspectos importantes en el contenido y de igual manera han realizado un análisis crítico con respecto a los problemas que han presentado las empresas y los diferentes métodos que han usado.

DESARROLLO

Decimos que la productividad es importante ya que es la que se encarga de medir los outputs que obtenemos en el proceso de producción con relación a los inputs que hemos utilizado. Tendremos que reducir los inputs para cada output determinado, incrementar los outputs para inputs dados o bien mejorar las dos cosas, pero siempre manteniendo el nivel de la calidad (Fitzsimmons J. , 1997).

Otros de los modelos que se usaron para determinar los factores que afectan a la productividad son los modelos de Prokopenko y Schroeder. Estos modelos se enfocan en reunir todos los factores en dimensiones, se inicia por analizar todos los factores desde una visión interna y externa indicando las características, nos permite realizar la identificación de los factores de una manera más sencilla ya que tenemos que analizar cuáles son los factores que tienen un mayor impacto en las variaciones de productividad. (Congreso de Ingeniería de Organización , 2012).

Una vez que estén identificados esto servirá de base para el análisis de las causas y a su vez para saber qué acciones debemos tomar para controlar dichas variaciones de la productividad. De esta manera lograremos aumentar la eficiencia, pero esto no quiere decir que la eficacia incremente. Se dice que al tener una alta productividad generaremos más ingresos ya sea para la empresa o el trabajador, con esto nosotros podremos invertir en innovación tecnológica, nuevos equipos más modernos que permitirán que nuestra productividad mejore. Esto quiere decir que los estándares de calidad serán mucho mejores al igual que nuestra calidad de vida, la moneda cogerá más fuerza, etc. Pero hay autores que consideran que la productividad debe estar enfocado en el cliente esto quiere decir que se busca la satisfacción del cliente y la mejora de la eficacia. (Comesaña , Vásquez, & López , 2005).

Muchas empresas importantes que compiten entre sí están enfocadas en mejorar los estándares de productividad, ya que si nuestra productividad es lenta esto nos generaría mayores costos y la competencia que tendríamos en el mercado se perdería.

En el sector de los servicios el cliente toma un papel muy importante ya que va relacionado con la productividad, decimos esto porque el cliente es el que se encarga de valorar el servicio que estamos dando, las empresas por su parte deben encargarse de cumplir con sus expectativas y requerimientos es por esto que la comunicación entre la empresa y el cliente debe ser excelente ya que así sabremos qué es lo que el cliente quiere de nosotros. (Martínez & Camacaro, 2015).

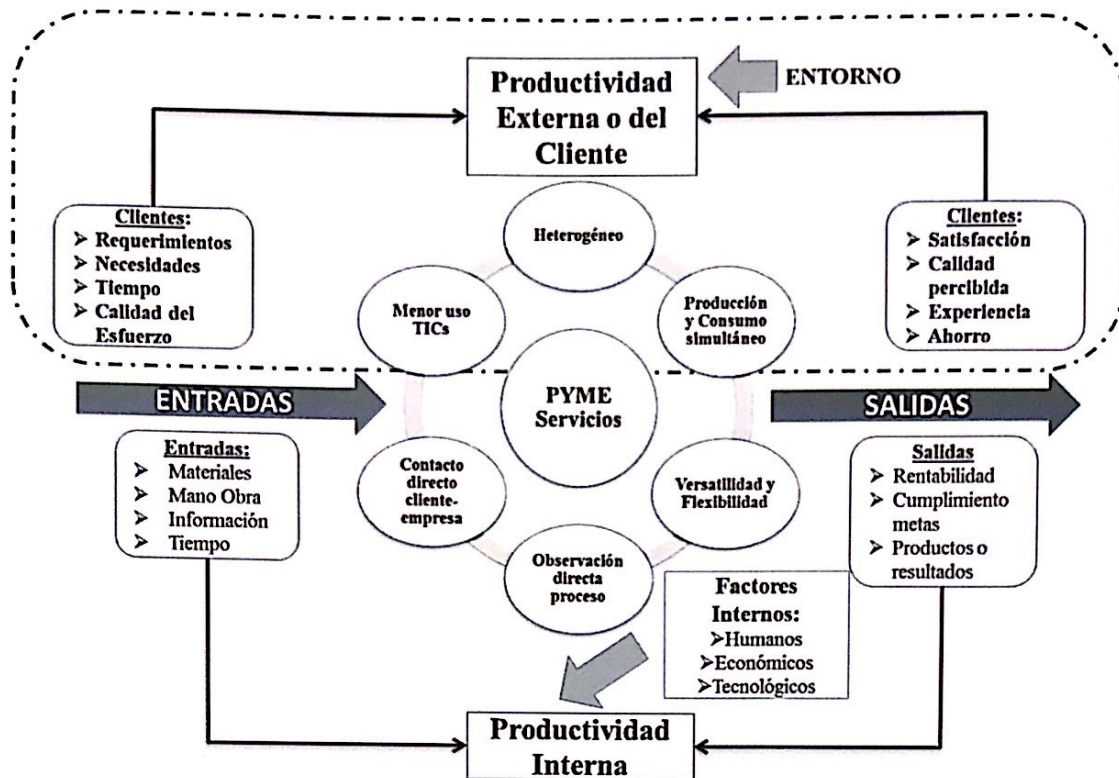


Figura 4. Propuesta Conceptual de Productividad en las PYMEs del Sector Servicios
Fuente: (Martínez & Camacaro, 2015).

La importancia del sector de servicios se refleja en el caso de Latinoamérica donde se realizó un estudio por (Saavedra & Hernández, 2008) los que afirman que en 10 países Latinoamericanos el sector de la manufactura representa un 13%, el comercio con un 49%, mientras que el sector de los servicios cuenta con 38 % de las unidades económicas en promedio.

Algunas veces las industrias suelen llegar a estancarse por consecuencia de la mecanización y la automatización que hoy es muy utilizado por las industrias, pero logramos observar un considerable crecimiento en el sector de los servicios. Se dice que las naciones empezaron por el sector agrícola, después con el pasar del tiempo se fueron industrializando y ahora se concentraron en el sector de los servicios debido a su gran incremento en el sector productivo. (Comesaña , Vásquez, & López , 2005).

Claro está que no solo se deben concentrar en el sector de los servicios, pero es el que genera más empleo ya que por ejemplo en un hotel se necesita mucho más personal para preparar

La productividad de servicios que se menciona debe tener el control ya sea en mediciones internas y externas. Desde el punto de vista de la organización, distribuidor o empresa, la productividad se mide semejantemente a las empresas de manufactura, considerando los elementos o componentes como los materiales, mano de obra, métodos y equipos, y en las salidas se emplean indicadores financieros, como lo son todos los bienes de naturaleza material susceptibles que pueden ser percatados y distinguidos por los sentidos.

Por otro lado, el cliente lo percibe dentro del factor de entrada en el evaluó de la productividad, el tiempo, esfuerzo emocional, la calidad del esfuerzo y participación de este mismo, llegando a la plena satisfacción del cliente y la calidad visible, las salidas comunes vistas como en las propuestas evaluadas, las cuales se definen por su propio nombre, es decir, intangible, no puede ser percibido físicamente. (Martínez & Camacaro, 2015).

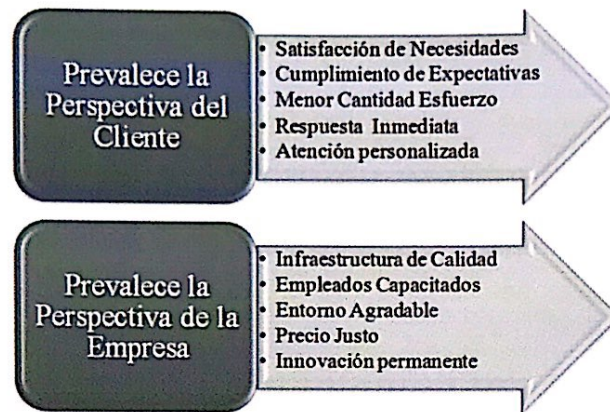


Figura 5. Factores clasificados de acuerdo con la perspectiva (cliente o empresa)

Fuente: La participación del cliente en la medición de la productividad de las pymes de servicios (Martínez & Camacaro, 2015).

Los servicios en su mayoría son en contacto con el cliente y representantes de la organización. Por lo tanto, los que intervienen son 3: cliente, personal en contacto y organización interactuando entre ellos. Ahora que tenemos más claro cuáles son los elementos que están involucrados en la prestación de servicios, vamos a fijar estrategias para poder mejorar la productividad:

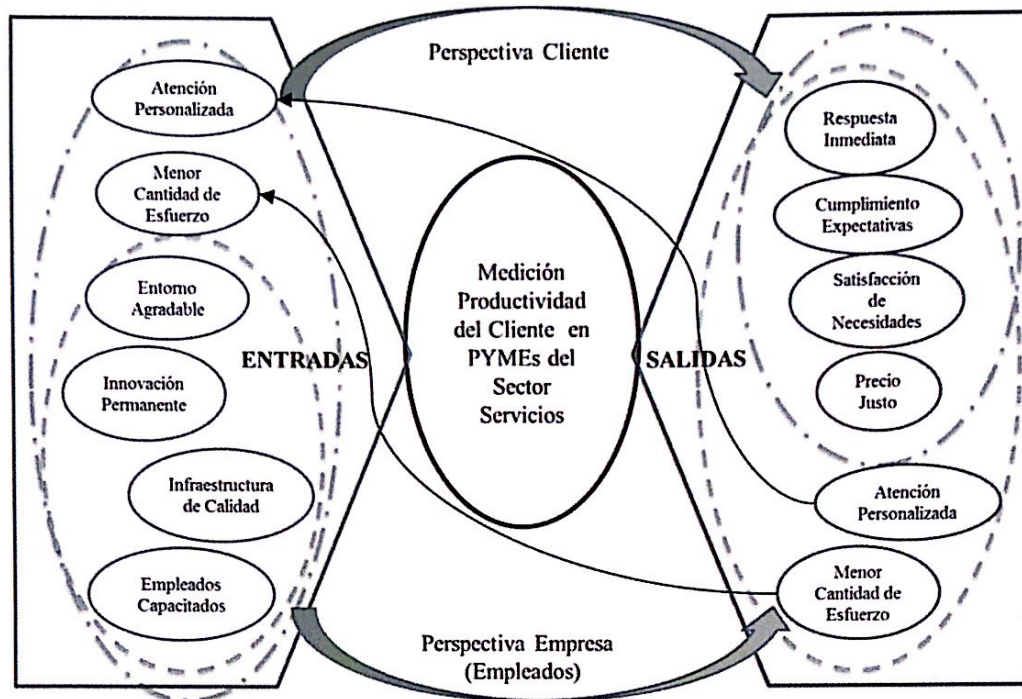


Figura 6. Propuesta de Medición de la productividad en PYMEs del sector servicios donde participa el cliente

Fuente: La participación del cliente en la medición de la productividad de las pymes de servicios (Martínez & Camacaro, 2015).

La importancia de un personal capacitado que sepa cuál es su función en la empresa y que esté dispuesto a trabajar duro por ella es una de las claves principales para el éxito de una empresa, por lo que aquí entra una parte importante como lo es la cultura que tiene el trabajador claro está que esto no nos asegura el éxito empresarial, pero eso es clave para mejorar nuestro servicio. Para esto debemos de dar charlas a nuestros empleados para que así ellos se estén capacitando constantemente y puedan desempeñar sus funciones de una mejor manera. (Comesaña, Vásquez, & López, 2005).

También se dice que se puede aumentar la productividad mediante el cliente ya que si este se ve más involucrado en la prestación de los servicios cambiando a los empleados en varias de sus funciones (Johnston & Jones, 2004). Pero debemos de tener claro que la postura del cliente puede ser tanto positivas como negativa y esto nos puede ocasionar alguna dificultad que no de ningún beneficio para la empresa, es necesario realizar un estudio de mercado para saber qué tan probable es que acepten este cambio.

Otra de las formas que hay para incrementar la productividad es la subcontratación claro está siempre que los que vayan a hacer el trabajo por nosotros sean más eficientes, esto es porque existen empresas especializadas para cualquier tarea que requiramos y esto nos generara una mayor producción ya que lo harán mejor y más rápido (Kurtz & Clow, 2003).

Cuando la empresa esté pasando por un mal momento económico nos veremos obligados a hacer varios cambios como despedir personal que estén realizando un trabajo con resultados

bajos, eliminar procesos innecesarios, etc., esto nos hará que mejoremos nuestra productividad, aunque no a veces no sea la mejor forma de hacerlo, pero todo es para el beneficio de la empresa (Buggie, 1998). La disminución del nivel de servicio se dice que aumentara la productividad, pero como consecuencia se tendrá la reducción del nivel de la calidad.

Otra de las soluciones que hoy en día está mejorando la productividad de muchas empresas es la inversión en nuevas tecnologías, equipos mejorados que nos ayuden a mejorar los procesos.

CONCLUSIONES

En el sector servicios o sector terciario se entiende que la calidad del servicio siempre se verá percibida por parte del cliente, por ende, esta calidad del servicio y la productividad no pueden ser separada, por lo que el cliente siempre se encuentra presente en los procesos que intervienen en la producción del servicio, debido a que el cliente según sus exigencias, necesidades, requerimientos, expectativas, pueden lograr afectar de manera directa o indirecta a la productividad del servicio.

Según la perspectiva del cliente uno de los factores más importante son los empleados capacitados para, así el servicio recibido cumpla con todas sus necesidades y requerimientos solicitados, mientras que para la empresa será el precio justo en el que tenga un margen de ganancia razonable, por eso es importante que exista una buena relación y acercamiento entre cliente-empresa.

La capacitación del personal de una empresa de servicios es clave para que exista una mejora en los procesos existentes dentro de ella. La mejora continua de la calidad del servicio hace que las organizaciones logren ser más competitivos en el mercado y también lleguen a ser más productivos por lo que también es importante que se establezcan metas, implementar estrategias que permitan mejorar la productividad y de igual manera implementar un sistema que le permita evaluarse de manera interna y de manera externa.

Siempre que existan propuestas que permitan desarrollar la relación de la calidad y productividad en el área del sector servicios son de suma importancia para las organizaciones y para la economía de los países de cualquier parte del mundo. Por eso es necesario que las organizaciones puedan diferenciar la productividad interna de la externa, para que esta pueda ser medida con mayor precisión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arzola, M., & Mejías, A. (2007). Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios. 12, pág. 80.
- Aydin, B., & Ceylan, A. (2006). The role of orhanizational culture on effectiveness. 33.
- 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 Navarra*. Obtenido de http://www.ifuturo.org/sites/default/files/docs/1400_Power%20point%20Presentaci%C3%B3n%20Innovacion%20y%20Productividad.pdf
- Buggie, F. (1998). Queremos saber de productividad. 90.
- Colmenares, O. (2007). Medición de la productividad empresarial. 2-4.
- Comesaña, E., Vázquez, J., & López, N. (2005). La mejora de la productividad en las empresas de servicios. 85-88.
- Congreso de Ingeniería de Organización. (2012). Modelos de factores que afectan la productividad. 853.
- de la Hoz Granadillo, E. J., Fontalvo Herrera, T. J., & Morelos Gómez, J. (2014). Evaluación del comportamiento de los indicadores. *Contaduría y Administración*, 167-191.
- Fitzsimmons, J. (1997). Service management: Operation, Strategy and information technology. 429.
- Gutiérrez, H. (2006). *Calidad total y productividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huertas García, R., & Domínguez Galcerán, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Barcelona: Edicions de la Univesitat de Barcelona.
- Hulten, C. r. (2001). Total Factor Productivity: A short Biography. *National Bureau of Economic Research*, 1-3.
- INEC. (2016). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Directorio empresas: http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoaqlik/proxy/QvAJAZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true
- Johnston, & Jones. (2004). Service Productivity. *Towards understanding the relationship between operational and costumer productivity*, 53, 201-2013.
- Jones, C. I. (2015). The facts of Economic Growth. *National Bureau of Economic Research*, 2-3.
- Jääskeläine, A., & Lönnqvist, A. (2009). Designnin operative productivity measures in public services. *VINE: The jorunal of information and knowlegde mangent systems*, 39, 55-67.
- Kaski, T., Ojasalo, K., & Toivola, T. (2011). Service Business Development in samll and Medium-Sized Enterprises (SME): A case study on methods and tools enhancing SMEs transformation to service dominat business logic. *Naples Forum On Service conference*.

- Kurtz, D., & Clow, K. (2003). *Service Marketing* (2nd ed.). (A. D. Inc, Ed.) Atomic Dog Pub Inc.
- Levy, L. H. (2005). *Planeación financiera de la empresa moderna*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: personas, tecnología y estrategia*. Mexico: Pearson Educación .
- Lucey, J. (2007). Productivity: What is going on in europe part II. *Managemet services*, 40.
- Maroto, A. (2010). Growth and productivity in the service sector: The state of the art. 13-18.
- Martínez, R., & Camacaro, M. (2015). La participacion del cliente en la medicion de la productividad de las PYMEs de servicios. 995-1009.
- Mejía Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34, 2-11.
- Ministerio de Industria y Productividad. (2006). Obtenido de Política Industrial del Ecuador: <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/09/PresentacionPoliticaIndustrialOUTOKweb28-09-16.pdf>
- MIPRO. (2006). *Ministerio de Industrias y Productivdad*. Obtenido de Política Industrial del Ecuador: <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/09/PresentacionPoliticaIndustrialOUTOKweb28-09-16.pdf>
- Ojasalo , K. (2003). Customer influence on service productivity. *SAM Advance Management*, 68, 14-19.
- Parasuraman. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2, 277-286.
- Saavedra, M., & Hernández, Y. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo. 122-134.
- Serna , H. (2006). Servicio al cliente. *Una nueva visión: clientes para siempre*, 37.
- Serna-Mosquera , Y. B., & Agualimpia-Ortiz, L. J. (2016). Caracterizacion de la productividad de las ebanisterías de Quibdó. (Entramado, Ed.) 206-2019.
- Shemerhorn. (2006). *Modelos de los facotres que afectan la productividad*. México: Ed. LIMUSA.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia del servicio* (1st ed.).
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. Minnesota: Best Seller Publishing.