



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Estudio de productividad en pequeñas empresas en el sector de hotelería
de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.**
(Artículo científico- Trabajo de graduación)

Lidia Lisbeth Linares López

Guatemala, enero 2021

**Estudio de productividad en pequeñas empresas en el sector de hotelería
de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.**

(Artículo científico- Trabajo de graduación)

Lidia Lisbeth Linares López

Lcdo. Marvin Atilo Delgado (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, enero 2021

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Alejandra Santamaría Leonez

Coordinadora



Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

12 de octubre del 2019

Señores
Facultad de ciencias Económicas
Presente.

Por este medio doy fe que soy autor del artículo científico titulado “Estudio de productividad en pequeñas empresas en el sector de hotelería de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.” y confirmo que se respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Lidia Kibeth Linares López
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No. 201301139

REF.: CCEE. LAE. 007-2020
SEDE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 30 DE NOVIEMBRE DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciado Marvin Atilo Delgado

Revisor (a): Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Estudio de productividad en pequeñas empresas en el sector de hotelería de Fray Bartolomé de las Casa, A.V."

Presentada por: Lidia Lisbeth Linares López

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada en Administración de Empresas



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 11 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Estudio de productividad en pequeñas empresas en el sector de hotelería de Fray Bartolomé de las Casa, A. V.”**, realizado por Lidia Lisbeth Linares López, ID 000004228, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Marvin Atilo Delgado
Colegiado Activo 7180

Guatemala, 30 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Estudio de productividad en pequeñas empresas en el sector de hotelería de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.”**, realizado por Lidia Lisbeth Linares López, carné No. 201301139, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,


Lcda. Psy Maricruz Barillas Divas
Colegiado No. 059


Lcda. Psy Maricruz Barillas Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO No. 059

Dedicatoria

- A Dios:** Por guiar mis pasos y ser el inspirador de cada uno de mis actos habiéndome brindado la fortaleza, sabiduría y entendimiento para culminar mi carrera y por todas sus bendiciones.
- A mis padres:** Leonidas Linares y Eva Lidia López, por ser mi ejemplo para seguir adelante y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida y por estar siempre a mi lado con fe y esperanza, esperando de mí siempre lo mejor.
- A mis hermanos:** Leonidas Linares y Eva Lidia López
Por haber estado a mi lado a cada momento hoy, mañana y siempre e instarme a seguir adelante por un mejor futuro y por todos sus consejos, siendo el incentivo para sobresalir en la vida.
- A mis amigos:** Porque sus palabras de ánimo fueron de vital importancia para impulsar mi deseo de lucha, así como a todas las personas que me incentivaron y me motivaron para seguir adelante y contribuyeron de una u otra manera en el logro de este proyecto.
- A la universidad:** Por permitirme concluir con una etapa de mi carrera universitaria.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de Investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.4 Definición de la investigación	3
1.4 Sujeto de Investigación	3
1.6 Alcance de la Investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfica	5
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	7
1.9 Recolección de Datos	7
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
2. Resultados	8
2.1 Presentación de Resultados	8
3. Discusión	23
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y Análisis General	25
4. Referencias	31
Anexos	33

Listado de gráficas

Gráfica No. 1	8
Gráfica No. 2	9

Gráfica No. 3	10
Gráfica No. 4	11
Gráfica No. 5	12
Gráfica No. 6	13
Gráfica No. 7	14
Gráfica No. 8	15
Gráfica No. 9	16
Gráfica No. 10	17
Gráfica No. 11	18
Gráfica No. 12	19
Gráfica No. 13	20
Gráfica No. 14	21
Gráfica No. 15	22

Abstract

El estudio realizado en el sector de hotelería de Fray Bartolomé de las Casas se llevó a cabo para conocer el índice de productividad en que trabajan, el mismo apuntó resultados que dieron respuesta a la problemática que acontecen en la actualidad en las empresas del sector de hotelería del municipio. Para ello se realizó una base de información, la cual sirvió de soporte para realizar dicho estudio apegada con un marco teórico, posteriormente se utilizó una metodología en donde se capturaron datos verídicos que facilitaron la extracción de datos en la investigación a través de herramientas como encuestas, fórmulas de aplicación, gráficos, entre otros. La investigación dio resultados que pueden llegar a mejorar los servicios en los establecimientos de alojamiento y como fortalecerse para poder enfrentar las amenazas.

Introducción

Para ser efectivas las organizaciones de servicios, la productividad y la calidad percibida son fenómenos inseparables debido a que el cliente es un agente activo en su producción. Así, la productividad empresarial es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa y crear un buen ambiente laboral. La productividad exige una buena gestión de los recursos que se poseen para conseguir que todas las labores desarrolladas dentro de la compañía, desde las que están destinadas a la fabricación o producción del servicio a las que se refieren a los métodos utilizados y a la relación interna de la compañía, sean eficientes. En la actualidad, muchas de las pequeñas empresas buscan ser más productivas, o muchas de ellas no han sido conscientes de la necesidad que tienen de serlo, para crecer y expandir sus utilidades.

En el presente trabajo de investigación, de tipo descriptivo y de campo, se plantea como objetivos de estudio, conocer el punto de aprovechamiento máximo de las empresas del sector de hotelería del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, mediante la identificación de factores asociados a los clientes que influyen en la medición de ésta y el diseño de una propuesta de medición, interrelacionando los factores identificados. Como resultado se tiene que bajo la perspectiva de la empresa, aparte de los factores económicos y organizacionales, se deben considerar los sociales y ambientales. Además, bajo la perspectiva del cliente, los factores a considerar se relacionan con la percepción de calidad de servicio, como satisfacción de necesidades y cumplimiento de expectativas.

En el Capítulo 1 Metodología, se desarrollan los aspectos generales del trabajo, se hace una descripción de la problemática, las empresas del municipio y en específico las hoteleras no explotan los recursos con los que cuentan sean estos humanos, materiales, económicos o administrativos, se puede decir que debido a esa falta de conocimiento en el aprovechamiento de los recursos muchos negocios han llegado a fracasar.

En el Capítulo 2 Resultados, se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada a en el sector de hotelería de Fray Bartolomé de las Casas, A.V., resulta interesante por cuanto se determina la realidad de los servicios, los cuales gozan de total beneficio de las pequeñas empresas.

En el Capítulo 3 Discusión, se presentan las conclusiones a las que se llegaron en cuanto a la problemática planteada, sobre la situación de las empresas del sector hotelería del municipio y el nivel de productividad que tienen al realizar sus operaciones.

Con respecto a la metodología utilizada en la realización de este artículo científico, se recurrió a la investigación descriptiva, para comprender la situación de las pequeñas empresas del sector hotelería del municipio, el nivel de productividad en sus operaciones y funcionamiento, así como la incidencia de la productividad en el cumplimiento de sus objetivos, rentabilidad y utilidades que generan estas pequeñas empresas.

Capítulo 1

1. Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Conocer hasta qué punto una empresa está aprovechando sus recursos con la máxima eficiencia es una temática de gran magnitud a abordar. En Fray Bartolomé de las Casas, se puede observar una gama amplia de negocios los cuales brindan un desarrollo económico a la población. En los últimos años pequeñas empresas han ido surgiendo no solo en la comercialización de productos, sino también en la prestación de servicios dentro de los cuales uno de los más destacados es el de hotelería.

Se puede observar que en el municipio se encuentran establecidos una cantidad considerable de pequeñas empresas dedicadas a brindar servicios hoteleros, que debido a estar localizados geográficamente en una región donde el turismo cobra importancia para la economía local. De igual forma se observa que muchas empresas no explotan los recursos con los que cuentan sean estos humanos, materiales, económicos o administrativos. Se puede decir que debido a esa falta de conocimiento en la administración, existen ciertas deficiencias en este sector y no se sabe en donde se encuentran dichas fallas, incluso muchos negocios han llegado a fracasar. Es necesario y de suma importancia que las empresas midan su desempeño y sobre todo conozcan si están explotando al máximo los recursos con los que cuentan no solo para generar satisfacción en el cliente sino también para generar más utilidades.

De tal manera se puede analizar que las empresas del municipio dedicadas al servicio de hotelería no cuentan con un indicador que les permita conocer si el desempeño de su labor es congruente con los recursos que utilizaron, de esto surge una incógnita que genera un estudio profundo en su esencia.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de productividad y el impacto económico de las empresas del sector hotelería que se encuentran establecidas en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de productividad de las empresas del sector hotelería del municipio de Fray Bartolomé de las Casas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar la administración de los recursos materiales, mediante determinar el índice de ocupación de habitaciones de los establecimientos de alojamiento del municipio.
- Analizar el aprovechamiento de los recursos humanos con los que cuentan las empresas del sector hotelería del municipio.
- Determinar la calidad de los servicios brindados, así como la diversificación de los mismos de las empresas del sector hotelería del municipio.
- Establecer en nivel general de satisfacción de los clientes en relación al servicio recibido por las empresas del sector hotelería del municipio.

- Identificar los factores que impiden que las empresas del sector hotelería de obtengan mayores beneficios económicos.

1.4 Definición de la investigación

La investigación a desarrollar es de carácter descriptivo, ya que se estudia un fenómeno social en base a comportamientos que son analizados desde la realización de actividades y situaciones predominantes que lo convierten en un tema de estudio.

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva según Arias (2012) consiste en la “caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p.24). Es ésta en sí, una descripción sistemática de las características de una población o situación que tiene como objetivo conocer las situaciones, actitudes y costumbres, por medio de la descripción exacta de las actividades o procesos, con alcances de predicción de relaciones entre variables.

1.4 Sujeto de Investigación

La investigación se dirige hacia ciertos sujetos, de los cuales se consideran los siguientes: propietarios de empresas que brindan servicios hoteleros, empleados de empresas del sector hotelería y consumidores de los servicios proporcionados por empresas del sector hotelería.

- Propietarios de empresas que brindan servicios hoteleros. Los individuos hombres o mujeres, quienes son dueños de establecimientos cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin

otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, pensión u hospedaje, excluyendo auto hotel y motel.

- Empleados de empresas del sector hotelería. Persona que trabaja para una empresa que brinda servicios hoteleros, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, prestando sus servicios a cambio de un salario o retribución económica.
- Consumidores de los servicios proporcionados por empresas del sector hotelería. Es toda persona u organización que demanda los servicios a cambio de dinero, a las empresas proveedoras de servicios hoteleros.

1.6 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación se determina considerando el tiempo y el espacio en que se lleva a cabo. La presente investigación pretende realizar un análisis para determinar la productividad de empresas que brindan servicios hoteleros, del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.6.1 Temporal

La investigación se realizará en un plazo de tres meses debido a su especificación en relación a la temática de la productividad.

1.6.2 Geográfica

Se circunscribe dentro del perímetro del área urbana y periurbana del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, del departamento de Alta Verapaz.

1.7 Definición de la muestra

Un muestreo, en estadística es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. En cuanto a población es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación.

Según Fernández (2014) la muestra es una parte de la población, es decir un número de individuos seleccionados científicamente, y cada uno de ellos es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población.

Según informe sobre oferta hotelera del INGUAT (2017), en Guatemala los establecimientos de alojamiento se distribuyen por tipo: el 51% son hospedajes, el 27% hoteles, el 7% pensiones, y el resto otro tipo. En el departamento de Alta Verapaz. Considerando estas cifras, se determinó la población para el presente trabajo, realizando un conteo de los establecimientos de alojamiento en general que se encuentran ubicados dentro del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, siendo estos 11 establecimientos de alojamiento que cuentan con un total de 77 empleados incluyendo propietarios.

La muestra específica será empleados y propietarios de pequeñas empresas que brindan servicios de hotelería (hoteles, pensiones y hostales), que operan dentro de la economía del municipio, para determinar el desempeño en cuanto a productividad de dichos establecimientos.

La muestra finita es la que da mejor proporción otorga a la presente investigación sobre la productividad y desempeño de empresas que ofrecen servicios de hotelería. El muestreo en poblaciones finitas o encuesta por muestreo consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística, con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población. Esta muestra se calculó mediante la utilización de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2 \cdot Pq}{(N-1)(e^2) + (Z^2)(P)(q)}$$

$$n = ?$$

$$N = 77$$

$$Z^2 = 1.962$$

$$P = 0.45$$

$$q = 0.55$$

$$e^2 = 5\%$$

$$n = \frac{(77)(1.962)(0.45)(0.55)}{(77-1)(0.05)^2 + (1.962)^2(0.45)(0.55)}$$

$$n = \frac{73.21}{1.14} = 64$$

Debido a que el número representativo es muy elevado utilizaremos la siguiente fórmula para obtener un número de prueba más acertado a la realidad.

$$\frac{\frac{n}{1 + (n-1)}}{N}$$

$$\frac{\frac{64}{1 + (64-1)}}{77}$$

$$\frac{64}{1.81} = 35.32 \quad \text{Aproximado} = 35$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento de investigación es una herramienta utilizada por el investigador que le permita recolectar información de una muestra seleccionada, dicha información facilitará la resolución de una problemática determinada. Los instrumentos utilizados en la presente investigación serán el cuestionario, que es una herramienta que, a través de una serie de ítems, tiene la finalidad de obtener información de los cuestionados; y la observación, que es una técnica que permite detectar actitudes, conocimientos, formas de trabajo, entre otros.

En el presente artículo, la recolección de datos se realizó a través de trabajo de campo aplicando un cuestionario, el cual estará compuesto por varios ítems. El cuestionario fue dirigido a propietarios y empleados de pequeñas empresas dedicadas a brindar servicios hoteleros, que operan dentro de la economía del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.9 Recolección de Datos

Se realizará a través del trabajo de campo, al momento de la aplicación de los cuestionarios a los propietarios y empleados de pequeñas empresas dedicadas a brindar servicios hoteleros, que operan dentro de la economía del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados a través de los instrumentos de investigación se analizan a detalle para llegar a un consenso, y análisis, que determinarán las conclusiones de acuerdo a lo reflejado en los resultados obtenidos como parte del trabajo de campo que se realizó, además estos serán graficados para una mejor interpretación.

Capítulo 2

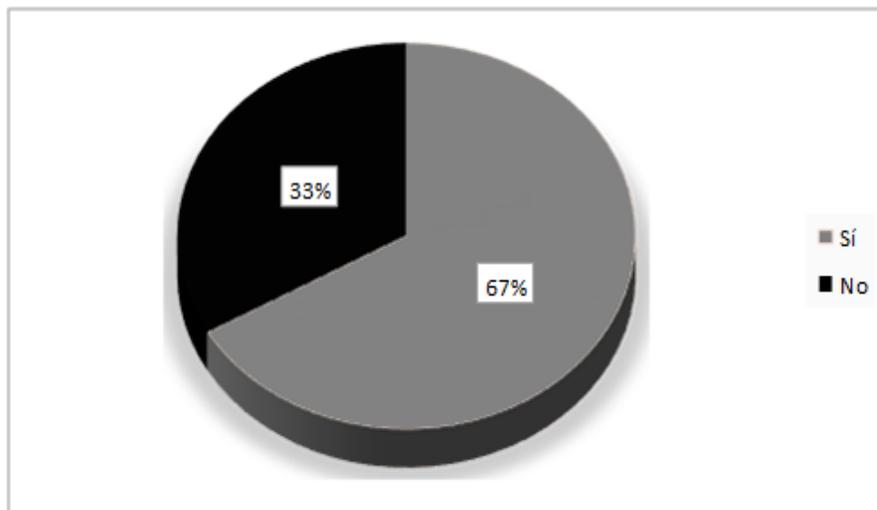
2. Resultados

2.1 Presentación de Resultados

Cada uno de los planteamientos que se formularon en el cuestionario, se presentan a detalle y de forma graficada en este espacio, conteniendo éstas su respectiva interpretación, lo que permitirá elaborar de manera clara las conclusiones de la investigación.

Gráfica No. 1

¿Se están aprovechando al máximo los recursos económicos e infraestructura del establecimiento?

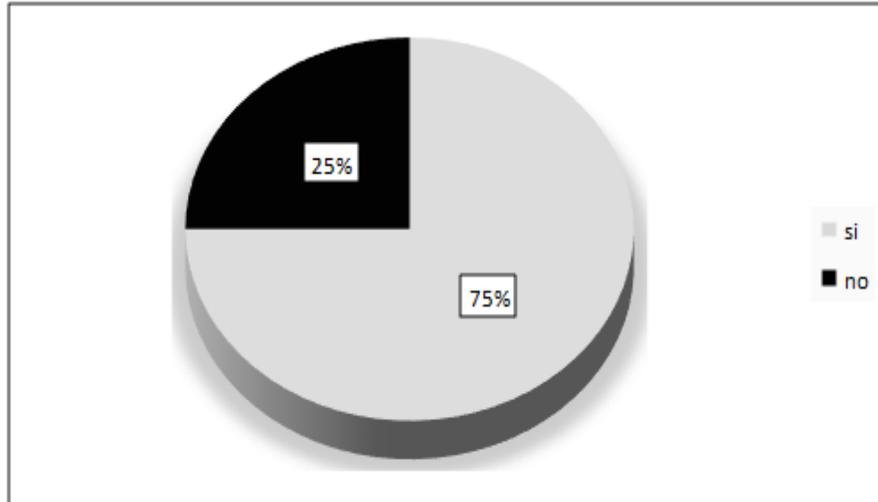


Fuente: elaboración propia, enero 2019

El 67% del personal respondieron que si tienen todos los recursos para poder desempeñarse en el hotel. El 33% del personal respondió que no cuentan con recursos necesarios para poder desempeñarse en el hotel

Gráfica No. 2

¿Se están aprovechando al máximo los recursos humanos del establecimiento?

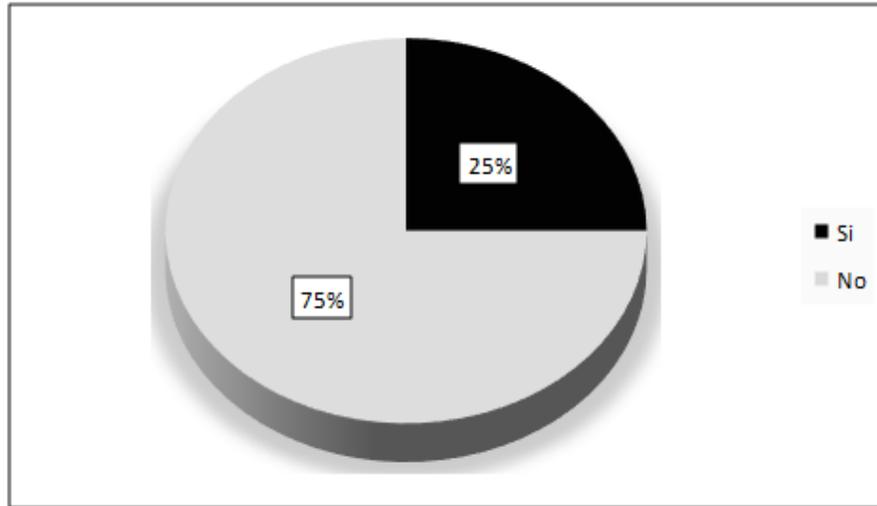


Fuente: elaboración propia, enero 2019

La grafica muestra que el 75% de los propietarios encuestados respondió que sí aprovechan sus recursos humanos para poder brindar un buen servicio. El 25% de los propietarios encuestados respondió en cambio que no los utilizan bien, pues hay personal con horas libres sin tareas asignadas, exceso de personal o no lo han capacitado para que rinda mejor en el trabajo.

Gráfica No. 3

¿Realiza capacitaciones regulares al personal del establecimiento, buscando una mejora en la prestación de servicio y atención al cliente?

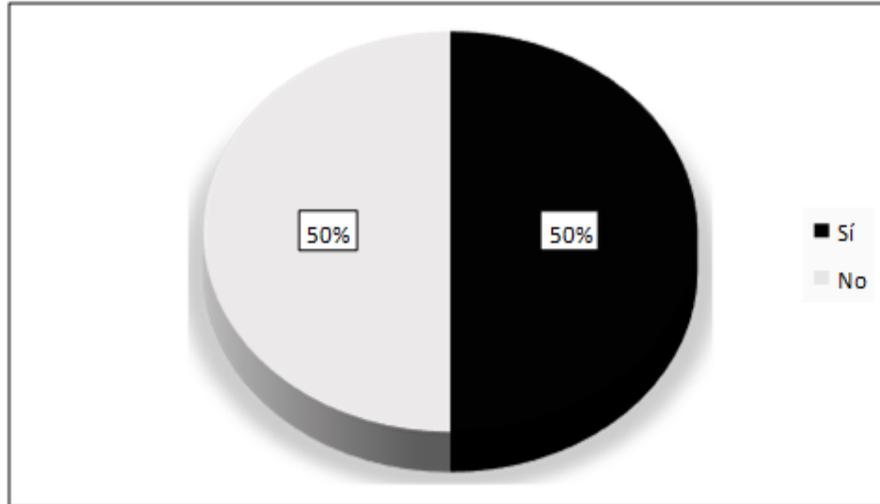


Fuente: elaboración propia, enero 2019

El 75% de los propietarios encuestados respondió que sí desarrolla capacitaciones al personal para mejorar sus servicios, sin embargo, no se han visto resultados importantes. El 25% de los propietarios encuestados respondió que no desarrolla capacitaciones al personal para que puedan mejorar sus servicios, pues no sabe cómo hacerlo, no conocen de algún ente que realice las capacitaciones o no les toman importancia por representar gastos.

Gráfica No. 4

¿Existe la mejora continua de procesos, a través de sugerencias observaciones y reclamaciones de los clientes?

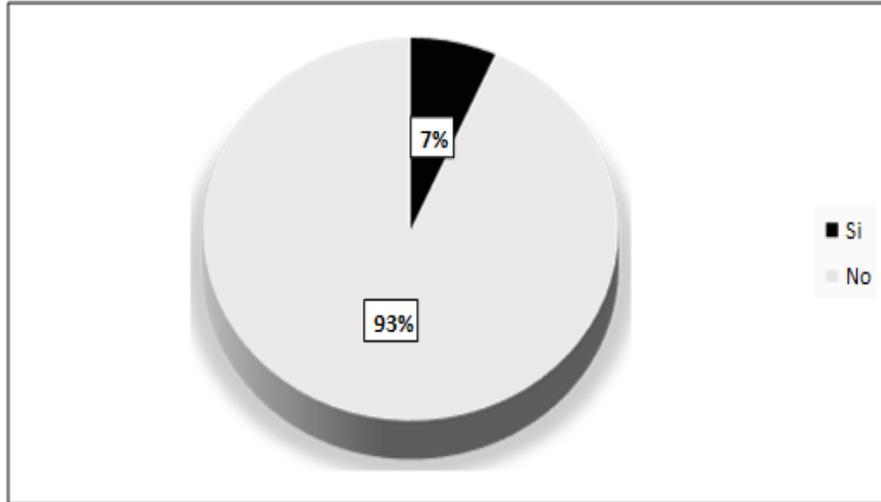


Fuente: elaboración propia, enero 2019

La mitad (50%) de los encuestados respondió que sí se consideran las opiniones de los clientes para la mejora, lo llevan a cabo de manera informal donde el cliente le hace saber de manera voluntaria y verbal sus opiniones a los empleados o propietario, por lo regular no se les presta la debida atención a estas opiniones y no se les da seguimiento. Mientras que la otra mitad de los encuestados respondió que no existe una mejora continua de los servicios en el establecimiento, no se preocupan por indagar las opiniones de los clientes, y darles seguimiento para mejorar sus servicios en cuanto a limpieza, aspecto del hotel y atención al cliente.

Gráfica No. 5

¿El establecimiento cuenta con manuales de procedimientos para la prestación de servicios y atención al cliente?

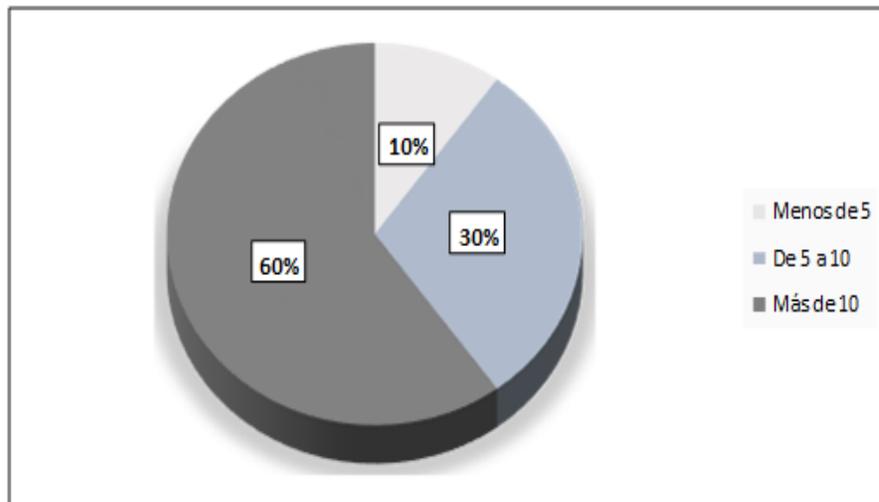


Fuente: elaboración propia, enero 2019

El 93% del personal encuestado respondió que no cuentan con manuales de procedimientos para la prestación de servicios y atención al cliente, ya que no se cuenta, en la mayoría de los casos, con un puesto de gerente con la preparación académica necesaria para implementar nuevas herramientas para mejorar el servicio del hotel, y por el desinterés de los propietarios por implementar herramientas administrativas formales. El 7% del personal encuestado respondió que no es necesario implementar nuevas herramientas en el servicio del hotel.

Gráfica No. 6

¿Con cuántos empleados cuenta el establecimiento en la actualidad?

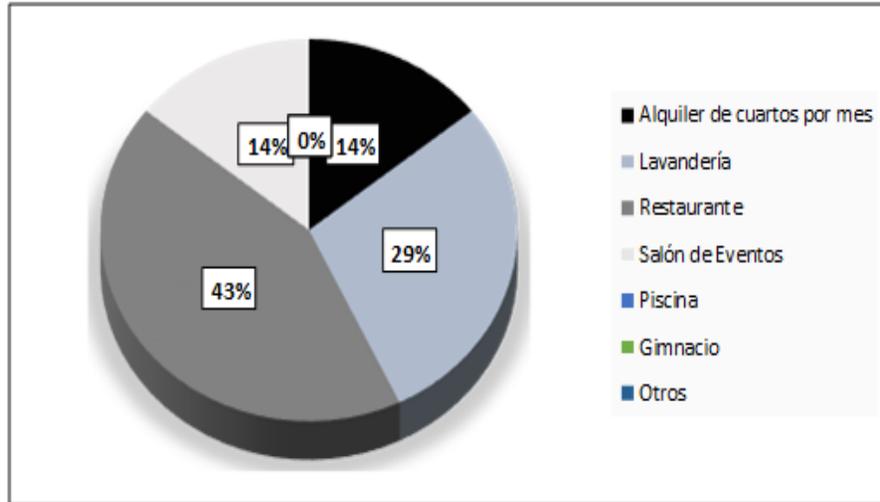


Fuente: elaboración propia, enero 2019

Según la encuesta, el 60% de los establecimientos de alojamiento cuentan de 5 a 10 empleados, el 30% cuenta con menos de 5, y sólo el 10% de ellos cuentan con más de 10 empleados para prestar sus servicios hoteleros.

Gráfica No. 7

¿Aparte del hospedaje por noche, qué otros servicios ofrecen en el establecimiento?

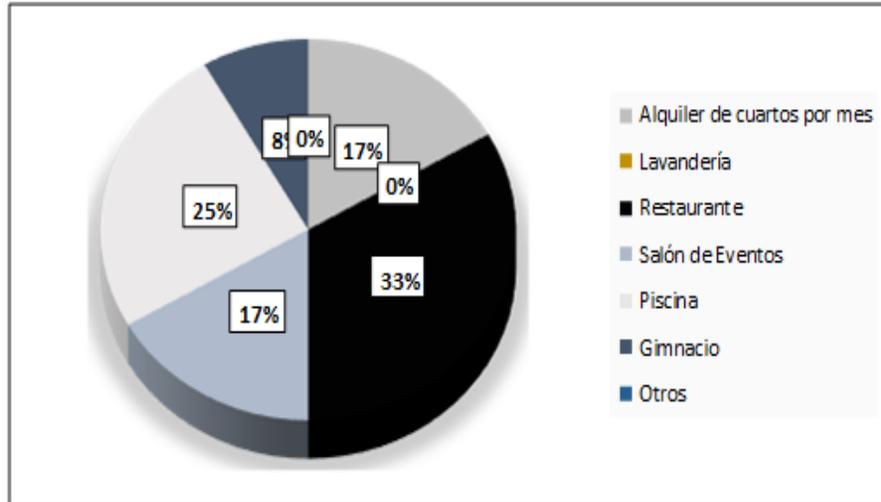


Fuente: elaboración propia, enero 2019

Según la encuesta, aparte del servicio inherente de hospedaje por noche, la mitad de los establecimientos (43%) ofrecen el servicio de restaurante, aprovechando las instalaciones. El 29% de los establecimientos ofrecen el servicio de lavandería. El 14% alquilan cuartos por mes esto puede generar más utilidades en establecimientos con una baja ocupación de habitaciones, sin embargo, son pocos los establecimientos que lo han considerado. Otro 14% ofrecen servicios de salones para eventos, de esta manera obtienen un ingreso extra, es una minoría pues no todos los establecimientos cuentan con las instalaciones adecuadas. Ninguno de ellos cuenta con piscina o gimnasio.

Gráfica No. 8

¿Cuáles de los siguientes servicios considera factible y rentable implementar en el establecimiento?

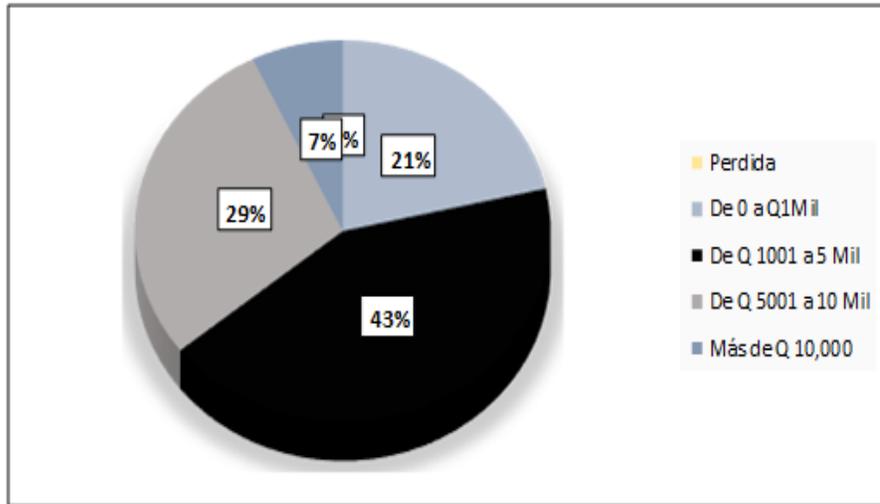


Fuente: elaboración propia, enero 2019

De los propietarios y empleados de establecimientos encuestados, el 33% considera rentable el servicio de restaurante, pues brindaría a los huéspedes un servicio más completo y también podría promocionarse al público en general. El 25% consideran factible que la introducción de un área de piscina, que son escasas en el área, debido al clima cálido podría ser un atractivo para los huéspedes y generar ingresos extras si se abre la entrada al público en general. Un 17% indican que dar la opción de alquiler de cuartos por mes, podría significar ingresos extras que ayudarían a sufragar gastos operativos en temporadas bajas. El 17% considera el servicio de salón de eventos, pues cuentan con espacio sin utilizar dentro de su inmueble y la falta de salones de eventos en el municipio, además daría realce al establecimiento. Una minoría del 8% respondieron gimnasio, este servicio podrían incluir una alta inversión y una tardanza del retorno de la inversión, debido a la incertidumbre en la demanda del servicio.

Gráfica No. 9

¿Cuál ha sido sus utilidades mensuales promedio de los últimos 6 meses?

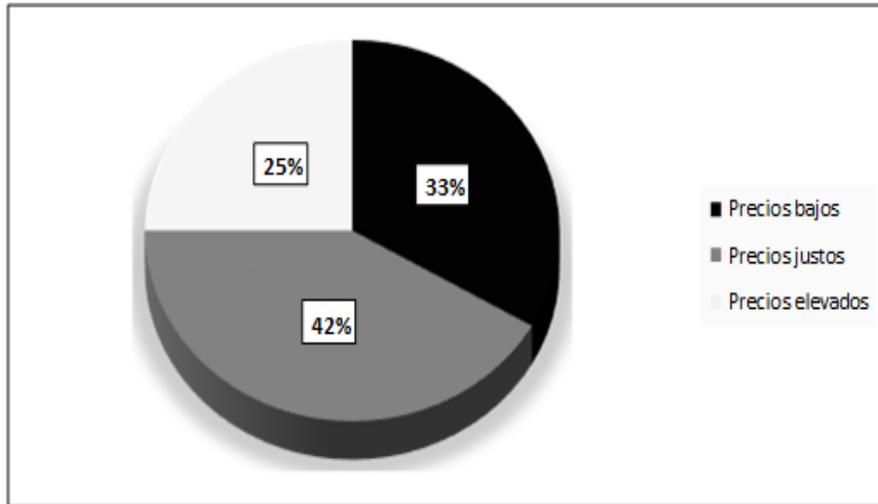


Fuente: elaboración propia, enero 2019

Según las encuestas, más de la mitad de los establecimientos (43%) en los últimos seis meses han obtenido una utilidad mensual promedio de mil a cinco mil quetzales, lo cual considerando el tamaño de la población del municipio y que la mayoría de estos establecimientos son micro empresas, es una utilidad aceptable para ellos. Seguido el 29% de ellos obtuvieron utilidades de cinco mil quetzales a diez mil quetzales, bastante bajas, debido a que han tenido poca demanda, y son establecimientos más pequeños. El 7% de ellos es más rentable con utilidades de cinco a diez mil quetzales.

Gráfica No. 10

¿Cómo considera los precios fijados de los servicios que presta el establecimiento, relacionados a la calidad del servicio?

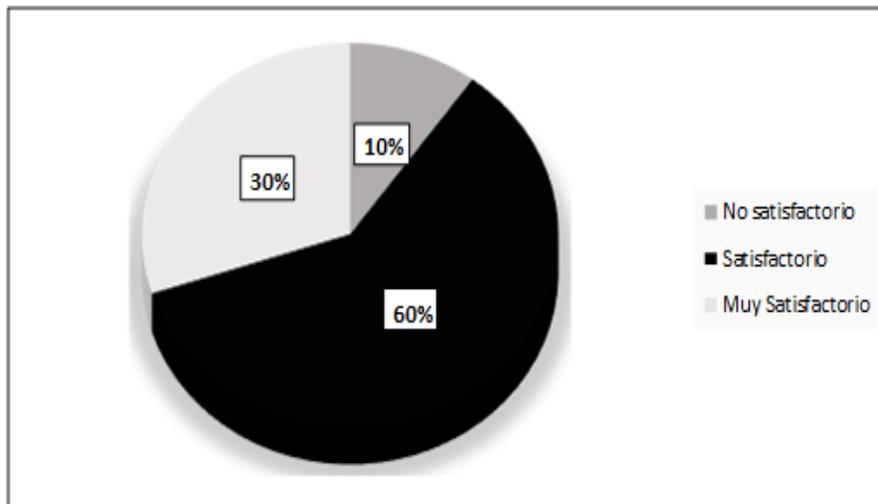


Fuente: elaboración propia, enero 2019

De los propietarios y empleados encuestados (42%) respondió que los precios son justos, en relación con la calidad del servicio brindado, pues si el establecimiento contara con un servicio más completo y las instalaciones tuvieran un mejor aspecto se podría aumentar los precios. Un 33% de ellos indican que los precios son muy bajos, por tener ventaja con la competencia o por desvalorizar el servicio prestado. Por último, un 25% opina que los precios están sobre valorados, y deben mejorar la calidad del servicio prestado.

Gráfica No. 11

¿Cuál es el nivel de satisfacción que los clientes en general expresan en cuanto a limpieza del establecimiento?

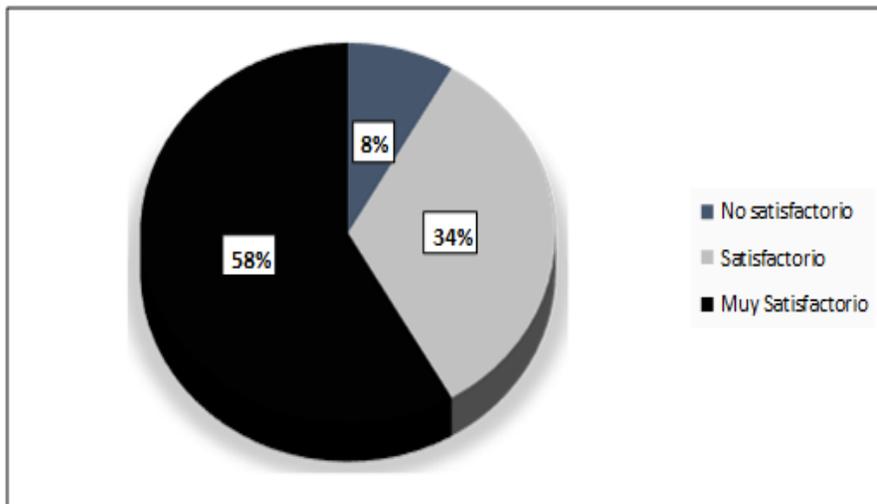


Fuente: elaboración propia, enero 2019

Más de la mitad de encuestados (60%) respondió que el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de los servicios, en cuanto a limpieza se muestran satisfechos. Un 30% de ellos afirma que los clientes han valorado y estado muy satisfechos con la limpieza de las instalaciones. Y un 10% respondió que han recibido opiniones de no estar satisfechos con la limpieza de sus habitaciones y servicios sanitarios.

Gráfica No. 12

¿Cuál es el nivel de satisfacción que los clientes en general expresan en cuanto al aspecto del establecimiento?

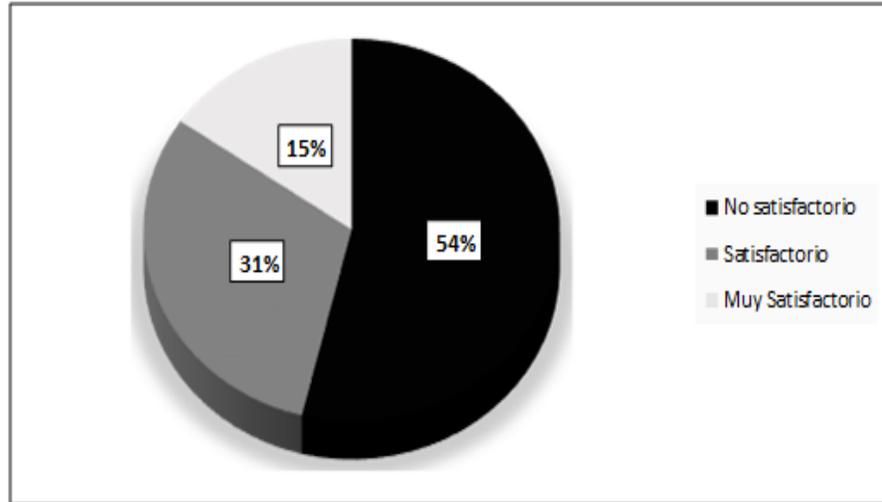


Fuente: elaboración propia, enero 2019

Más de la mitad de encuestados (58%) respondió que el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de los servicios, en cuanto al aspecto de las instalaciones no muestra ninguna expresión de satisfacción, pues las fachadas de las instalaciones no son llamativas, tampoco se maneja una temática uniforme para la decoración del establecimiento y las habitaciones no están decoradas. El 34% respondió que los clientes no han tenido inconvenientes respecto a este tema, se muestran satisfechos. Y apenas un 8% indicó que los clientes se han mostrado muy satisfechos por el aspecto y decoración de las instalaciones.

Gráfica No. 13

¿Cuál es el nivel de satisfacción que los clientes en general expresan en cuanto a la atención recibida del personal?

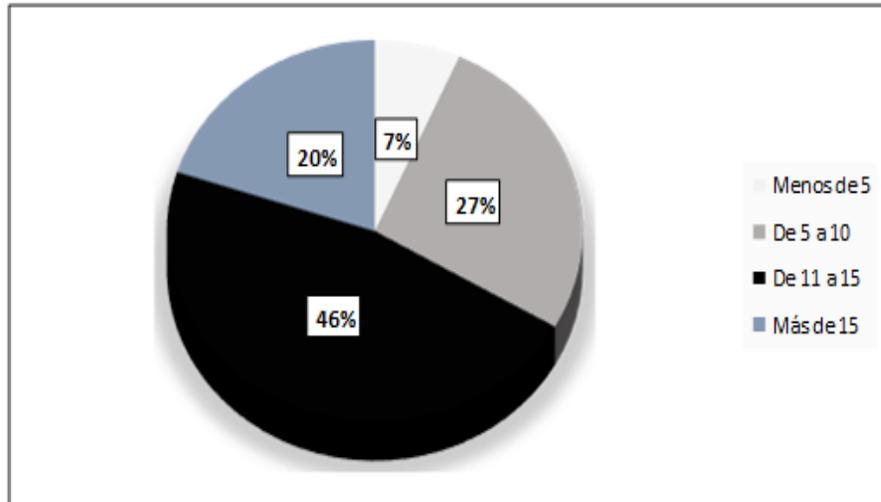


Fuente: elaboración propia, enero 2019

La mitad de encuestados (54%) respondió que el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de los servicios, en cuanto a la atención recibida por parte de los empleados, no es satisfactoria, pues el personal no está entrenado para dar una intención y calidad, incluso se han recibido quejas o inconformidades en cuanto a la atención recibida, puesto que las personas que atienden al cliente no son los idóneos para el puesto. Un 31% de ellos afirma que los clientes no se han expresado de manera negativa ni positiva. Y un 15% indicó haber están satisfechos con la atención al cliente, por lo regular son establecimientos donde los propietarios intervienen en la atención al cliente.

Gráfica No. 14

¿Cuántas habitaciones disponibles tiene el establecimiento?

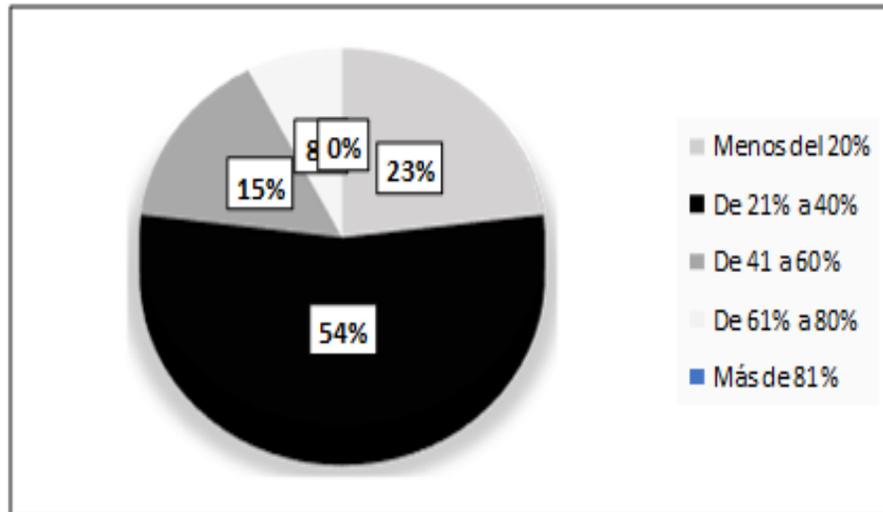


Fuente: elaboración propia, enero 2019

Las encuestas muestran que casi la mayoría de los establecimientos, el 46% cuentan de 11 a 15 habitaciones, siendo bastante aceptable para la demanda, el 27% de establecimientos cuentan con pocas habitaciones de 5 a 10 habitaciones. Sólo un 20% de ellos cuentan con más de 15 habitaciones. Por último, un 7% apenas cuenta con menos de 5 habitaciones.

Gráfica No. 15

¿Cuál es el porcentaje promedio de habitaciones ocupadas en los últimos 6 meses?



Fuente: elaboración propia, enero 2019

La encuesta muestra que el 54% de los establecimientos encuestados tiene un porcentaje promedio de habitaciones ocupadas del 21 al 40%, es una ocupación aceptable. El 23% de establecimientos tiene una baja ocupación de menos del 20%. Apenas el 15% de ellos tiene un índice de ocupación alto del 41 al 60%. Un 8% tiene un porcentaje de ocupación del 61 al 80%. Ningún establecimiento posee un índice de ocupación de más del 80%.

Capítulo 3

3. Discusión

3.1 Extrapolación

El conocimiento de la economía de los recursos productivos, en particular la relación que existe entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados es una cuestión clave para los empresarios y profesionales, así como para los organismos reguladores del sector público. Este hecho, unido al incremento de la competencia económica durante los últimos años, ha podido motivar el interés en el análisis y la evaluación de la eficiencia en todos los sectores de la economía (Fuentes, 2011).

Aunque el sector servicios no ha sido una excepción en este tipo de investigaciones, la revisión de la literatura pone de manifiesto las escasas contribuciones teóricas y empíricas en el marco de las empresas del sector hotelería (Barros et al., 2011), las aportaciones referidas al caso de empresas del sector hotelería guatemaltecas son prácticamente inexistentes y, a nivel internacional, muy poco habituales (Barros y Alves, 2004).

Sánchez (2015) define la productividad en las empresas como el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa además de un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten y los resultados de los mismos. En cuanto a la productividad en las empresas de servicios, Cid (2011) afirma lo siguiente:

A la hora de hablar de productividad dentro de empresas de servicios, salen a relucir aspectos como tiempo de servicio, calidad de este, y calidad del recurso principal para la prestación del mismo, el recurso humano. Estas variables anteriormente citadas, actúan de forma complementaria entre ellas, por lo que vemos, por ejemplo, como el tiempo que dure la

prestación de un servicio, incide directamente en la calidad, y en la percepción de calidad y grado de satisfacción que tenga el cliente externo de este. (p.1)

Si bien no hay estudios relevantes de productividad en empresas del sector hotelería en Guatemala, éste es un sector importante, según el Banco de Guatemala, durante 2016 generó al menos 1,603 millones de dólares, en 2015 fueron 1,041.0 millones de dólares, además el país recibe más de un millón de turistas al año (INGUAT, 2017). Según la decimoquinta Encuesta Empresarial del Sector de Viajes y Turismo el 66.8% de hoteles en Guatemala son microempresas (ASÍES, 2016). De ahí el interés en profundizar en el conocimiento de la productividad en empresas del sector hotelería que son de vital importancia a nivel nacional y del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, que se encuentra en una de las regiones turísticas del país.

Los resultados obtenidos de la presente investigación evidencian que los propietarios de establecimientos de alojamiento, al no tener la preparación académica ni asesoría profesional, no están empleando herramientas administrativas formales para alcanzar la productividad en sus recursos económicos, como instalaciones. Lo anterior confirma lo citado por Vásquez (2019) de que el 73% de los hoteles en el país se administran como empresas familiares. Botini (2010) indica que la persona a cargo de la dirección es responsable de armonizar el personal, la tecnología y el dinero de forma tal que su utilización sea la más eficaz y liderar los procesos para buscar la manera de aprovechar al máximo y de forma eficiente todos los recursos.

Según la investigación no se está aprovechando al máximo el recurso humano, pues no se le está capacitado para desarrollar sus funciones ni en atención al cliente, tampoco hay un rendimiento en los empleados de los establecimientos. Koontz (2011) al respecto indica que productividad, en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Se pudo confirmar que, en los establecimientos de alojamiento del municipio, no poseen estándares de calidad establecidos para la prestación de servicios y atención a los huéspedes, tampoco el nivel de satisfacción de los clientes en atención recibida es muy bueno. Esto refuerza lo que cita Vázquez (2019), que el 79% de los hospedajes registrados por el INGUAT está catalogado como no recomendado, al no cumplir con los estándares de calidad. Contrario a lo que recomienda Casillas (2009), quien afirma que desde el momento en que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio a cada huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen.

Los establecimientos de hospedaje del municipio tienen un índice de ocupación hotelera del 30.5%, que comparado con lo expuestos por el Boletín de ocupación hotelera enero a marzo 2017 del INGUAT (2017), donde el departamento de Alta Verapaz tiene un índice de ocupación del 37.34%, es bastante similar a pesar de la diferencia temporal y geográfica.

3.2 Hallazgos y Análisis General

Para un mejor análisis de los resultados de la investigación de campo los datos, se organizaron en cuatro apartados donde se muestran factores que pueden afectar la productividad de pequeñas empresas del sector hotelaría, tomando en cuenta la administración de recursos materiales y humanos, la calidad de los servicios brindados, la satisfacción del cliente, y los beneficios económicos obtenidos, tal como se presenta a continuación.

La mayoría de los establecimientos de alojamiento del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, A.V., poseen los recursos económicos e infraestructura necesaria para brindar un buen

servicio, sin embargo se determinó que los establecimientos en los últimos 6 meses han tenido ocupados en promedio un 30.5% de las habitaciones disponibles. Lo anterior muestra que hay recursos materiales sin aprovechar, pues podrían hacerse mejoras en el aspecto de los hoteles, e implementar otros servicios, para brindar un mejor servicio. La calidad del recurso humano, no la óptima, pues no hay formalidad ni directrices en el proceso de selección, tampoco se cuentan con capacitaciones formales al personal sobre atención al cliente, pues los propietarios no tienen los conocimientos o no contratan a un experto por representar un desembolso económico más. A pesar de lo anterior, la mayoría de los establecimientos cuentan con el personal suficiente para operar.

La industria hotelera en Guatemala se enfrenta al desafío de los estándares de calidad, y los establecimientos del municipio no son la excepción, pues se determinó que casi la totalidad de ellos no cuentan con manuales de procedimientos para la prestación de servicios y atención al cliente, en la mayoría de los casos los establecimientos no se tiene un gerente con la preparación académica necesaria para implementar nuevas herramientas para mejorar el servicio del hotel, y por el desinterés de los propietarios por implementar herramientas administrativas formales.

La calidad del servicio puede mejorarse al ofrecerle variedad en servicios atractivos, esto mejora la percepción del cliente o turista. Los establecimientos del municipio no ofrecen variedad en sus servicios, ya que la mayoría de ellos solo ofrecen el servicio de hospedaje por noche, desaprovechando la oportunidad de promover alquiler de cuartos por mes, restaurante, piscina, salón de eventos, servicios que según la perspectiva de los encuestados serían factibles y rentables.

El nivel de satisfacción de los huéspedes y demás clientes de los establecimientos del municipio, es en general no satisfactorio. En cuanto al aspecto de las instalaciones no

muestran ninguna expresión de satisfacción, pues las fachadas de las instalaciones no son llamativas, tampoco se maneja una temática uniforme para la decoración del establecimiento y las habitaciones no están decoradas. El nivel de satisfacción de los clientes usuarios de los servicios, en cuanto a la atención recibida por parte de los empleados, no es satisfactoria, pues no están recibiendo una atención de calidad que cause impacto, incluso se han recibido quejas o inconformidades por malos tratos y poco corteses, esto se da en establecimientos donde la atención al cliente no está intervenida por los propietarios.

La mayoría de las empresas del sector hotelería sólo mostraron parte de sus datos financieros, ya que consideran que la información que poseen debe ser discreta, el índice de productividad de una empresa se mide también por los beneficios económicos obtenidos por la prestación de servicios. En el municipio, poco más de la mitad de las empresas del sector hotelería en los últimos 6 meses han obtenido una utilidad mensual de mil a cinco mil quetzales, lo cual considerando el tamaño de la población del municipio y que la mayoría de estos establecimientos son micro empresas, es una utilidad aceptable para los propietarios. Dos de cada diez empresas tienen ganancias menores a mil quetzales mensuales debido a que han tenido poca demanda, y son establecimientos más pequeños. Tan sólo una de cada diez obtiene ganancias entre mil a diez mil quetzales mensuales.

Los precios fijados por los establecimientos se consideran justos, en relación a la calidad del servicio brindado, pues si el establecimiento invirtiera en brindar una atención, aspecto de instalaciones y ampliara la oferta de servicios de calidad, se podrían aumentar los precios y obtener un aumento considerable en utilidades.

3.3 Conclusiones

- Las empresas del sector hotelería del municipio de Fray Bartolomé de las Casas A.V., no han alcanzado un nivel de productividad óptima, pues muestran debilidades y deficiencias en cuanto a la administración de instalaciones, manejo de personal, la forma de ofrecer los servicios y la atención, el uso de herramientas con las que se cuentan, la satisfacción final de los huéspedes, y los resultados financieros de operación.

Es necesario la mejora continua en cada uno de estos ámbitos pues es un sector con mucha oportunidad por sus nichos de mercado en turismo de aventura, naturaleza y cultura viva, además de encontrarse en una región turística por descubrir, es muy importante para la economía del municipio es importante la inversión en la industria hotelera, pues además de los ingresos que genera, también emplea a una cantidad importante de personas.

- Los recursos materiales de las empresas del sector hotelería del municipio no se están aprovechando al máximo, a pesar de contar con instalaciones suficientes para atender a los huéspedes, y contar algunas con recursos modernos como aire acondicionado, área de parqueo, servicio de cable, sin embargo, los establecimientos tienen un índice de ocupación de hotelera del 30.5%, dejando más de la mitad de las habitaciones sin uso.

Las instalaciones del establecimiento son parte inherente del servicio que ofrece, por lo tanto, es necesario que se mejore y modernice el aspecto de las instalaciones e infraestructura con una temática regional o de interés del turista, además es factible y rentable aprovechar el espacio en los inmuebles en implementar otros servicios, para brindar un mejor servicio.

- 4 Las empresas del sector hotelería del municipio, no están aprovechado de manera óptima el recurso humano, primero es necesario implementar con formalidad directrices en el proceso de selección. El personal no está capacitado para brindar una atención de calidad al cliente. Los propietarios si no cuentan con los conocimientos necesarios deben contratar un experto en capacitación de servicio al cliente, a pesar de representar un desembolso económico, dejará un recurso humano altamente capacitado con nuevas herramientas, lo que permitirá brindar un mejor servicio y un índice de productividad más alto.

- 5 Las empresas del sector hotelería del municipio no tienen un estándar de calidad en los servicios prestados. Las empresas del sector deben mejorar la calidad del servicio ya que esta juega un rol determinante en la productividad de la empresa. Los propietarios deben implementar manuales de procedimientos sobre atención al cliente y deben hacer énfasis en el cumplimiento riguroso de los mismos, el uso de éstos les permitirá controlar anticipadamente, sustentados en estudios previos de mercado, los estándares a seguir para lograr la satisfacción de los huéspedes.

La percepción de los clientes no es muy buena debido a que en su mayoría no hay una diversificación de servicios, en la mayoría de es factible y rentable aprovechar el espacio en los inmuebles de las empresas introducir nuevos servicios, con ello se logrará capturar a los visitantes con productos más atractivos como restaurante, salones de eventos, piscinas, alquiler de habitaciones por mes, entre otros, lo cual como consecuencia generaría otros ingresos.

- 6 El nivel de satisfacción de los clientes en relación al servicio recibido por las empresas del sector hotelería del municipio, en general no es satisfactorio. El aspecto de las instalaciones, la atención al cliente y el servicio de aseo de las habitaciones, estos incidentes provocan primeramente una mala imagen lo cual representa un riesgo en pérdida de clientes, de igual forma los nuevos establecimientos de alojamiento que pueden llegar a distinguirse por un servicio de calidad superior haciendo que los negocios pierdan clientes.

Los propietarios o gerentes deben darles importancia a las sugerencias, observaciones, reclamaciones y toda interacción entre la empresa y el cliente, sirven de fuente de retroalimentación para constantemente mejorar los procesos seguidos en la prestación de servicio, logrando, además, el involucramiento de los clientes en dicho proceso, lo que incide en la creación de lealtad hacia la empresa. Una mejora en la satisfacción constituye un anuncio muy probable de un mejor desempeño en el futuro por el incremento del número de clientes.

- Los factores que impiden que las empresas del sector hotelería del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, A.V., obtengan mayores beneficios económicos, son el servicio y los precios al no existir un buen manejo de estos, debido a que no solo se refiere a la atención al cliente sino también a la forma de brindarlo, los recursos materiales con los que se cuentan para lograr comodidad, y que los precios se asemejen a la realidad económica de los clientes. Además, es necesario que los propietarios o la gerencia den importancia y provoquen un incremento en la satisfacción de sus clientes, pues éste origina un incremento de los gastos de los clientes y por tanto mayores ingresos para el negocio.

4. Referencias

Arias F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.

Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASÍES, 2016). *Encuesta Empresarial del Sector de Viajes y Turismo (5ª Ed)*. Guatemala.

Barros C.P., Alves F.P. (2004). *Productivity in the tourism industry. International Advances in Economics Resources*. Kluwer Academic Publishers

Barros C.P., Botti L., Peypoch N., Solonandrasana B. (2011). *Managerial efficiency and hospitality industry: the Portuguese case*. Portugal: Applied Economics.

Botini, M. N. (2010). *Estrategias para el mejoramiento de la productividad*. España.

Casillas, S. B. (2009). *Hotelería*. Editorial Patria.

Cid, S. (2011). *Productividad enfocada para Servicios. Blogs Escuela de organización industrial*. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/sergioeliacid/2011/10/16/productividad-enfocada-para-servicios/>

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, Sección de Estadística, INGUAT. (2017). *Boletín de la oferta hotelera: primer trimestre 2017*. Guatemala.

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, Sección de Estadística, INGUAT. (2017). *Boletín de ocupación hotelera y movimiento hotelero de turistas residentes y no residentes: enero-marzo 2017*. Guatemala.

Fernández C. y Hernández R. (2014). *Metodología de la investigación (5ª Ed)*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Fuentes R. (2011). *Efficiency of travel agencies: A case study of Alicante*. España: Tourism Management.

Koontz H, Y. W. (2011). *Administración*. México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística (INE, 2014). *Caracterización departamental Alta Verapaz 2013*. Recuperado de: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/1fSmvzhbhVOQ5jcalarWvnNo3yoeBPu0.pdf>

Sánchez L. (2015). *Productividad empresarial. Emprende Pyme.net*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>

Vásquez, E. (2019). *Hoteles con poca oferta elegible para los turistas*. El Periódico. Recuperado de: <https://elperiodico.com.gt/inversion/2019/02/11/hoteles-con-poca-oferta-elegible-para-los-turistas/>

Anexos



Encuesta Dirigida a: Propietarios y empleados de empresas que prestan servicios de hotelería (hoteles, pensiones y hospedaje) que operan dentro de la economía del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.

Instrucciones: A continuación, se le presentan enunciados, responder con sinceridad ya que su aportación será con fines de investigación.

- ¿Se están aprovechando al máximo los recursos económicos e infraestructura del establecimiento?
Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____
- ¿Se están aprovechando al máximo los recursos humanos del establecimiento?
Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____
- ¿Realiza capacitaciones regulares al personal del establecimiento, para mejorar el servicio y atención al cliente?
Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____
- ¿Existe la mejora continua de procesos, a través de sugerencias observaciones y reclamaciones de los clientes?
Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____
- ¿El establecimiento cuenta con manuales de procedimientos para la prestación de servicios y atención al cliente?
Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____

II Serie: A continuación, responder los enunciados marcando con una X los ítems que considere o escriba la respuesta en el espacio en blanco que corresponda.

- ¿Con cuántos empleados cuenta el establecimiento en la actualidad?
Menos de 5 ___ De 5 a 10 ___ Más de 10 ___
- ¿Aparte del hospedaje por noche, qué otros servicios ofrece el establecimiento?
Alquiler de cuartos por mes ___ Lavandería ___ Restaurante ___ Salón de Eventos ___ Piscina ___
Gimnasio ___ Otros, indique: _____
- ¿Cuáles de los siguientes servicios considera factible y rentable implementar en el establecimiento?
Alquiler de cuartos por mes ___ Lavandería ___ Restaurante ___ Salón de Eventos ___ Piscina ___
Gimnasio ___ Ninguno ___ Otros, indique: _____
- ¿Cuál ha sido sus utilidades promedio de los últimos 6 meses?
Pérdida ___ De 0 a Q1mil ___ De Q1,001 a 5mil ___ De Q5,001 a Q10mi ___ Más de Q10mil ___
- ¿Cómo considera los precios fijados de los servicios que presta el establecimiento, relacionados a la calidad del servicio?
Precios bajos ___ Precios justos ___ Precios elevados ___
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que los clientes en general expresan en cuanto a limpieza del establecimiento?
No Satisfactorio ___ Satisfactorio ___ Muy Satisfactorio ___
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que los clientes en general expresan en cuanto al aspecto del establecimiento?
No Satisfactorio ___ Satisfactorio ___ Muy Satisfactorio ___
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que los clientes en general expresan en cuanto a la atención recibida del personal?
No Satisfactorio ___ Satisfactorio ___ Muy Satisfactorio ___
- ¿Cuántas habitaciones disponibles tiene el establecimiento?
Menos de 5 ___ De 5 a 10 ___ De 11 a 15 ___ Más de 15 ___
- ¿Cuál es el porcentaje promedio de habitaciones ocupadas en los últimos 6 meses?

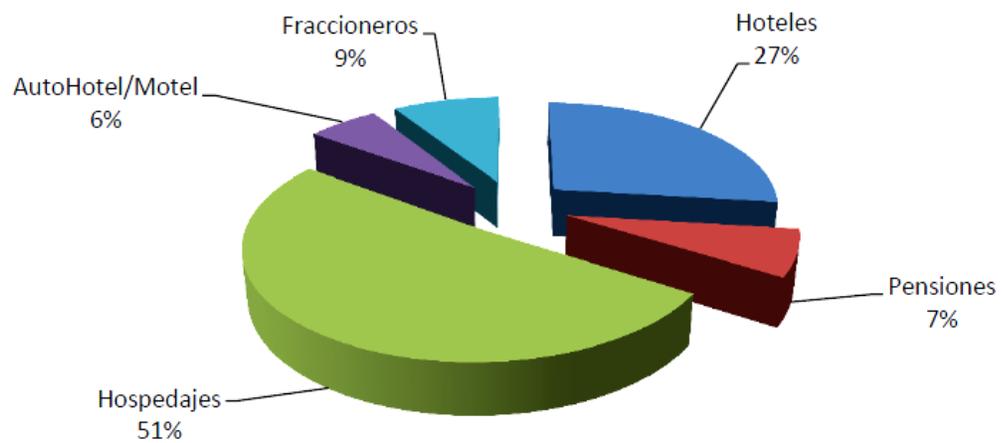
Menos del 20% ___ Del 21 al 40% ___ Del 41 al 60% ___ Del 61 al 80% ___ Más del 80% ___

**Indicadores de establecimientos de alojamiento del Municipio de Fray
Bartolomé de las Casas, según investigación de campo 2019**

ESTABLECIMIENTO	POBLACIÓN APROX. QUINCENAL
Hotel valle del sol	30 usuarios
Hotel Mansilla	14 usuarios
Hotel Villa Alejandra	15 usuarios
Hotel La Hulera	18 usuarios
<i>Notas:</i> 1. Los anteriores son datos de los establecimientos de alojamiento más frecuentados. 2. Cada hotel cuenta con un aproximado de cinco empleados.	

Fuente: Investigación de campo. 2019.

Distribución porcentual de tipos de establecimientos de alojamiento, según Instituto Guatemalteco de Turismo 2017

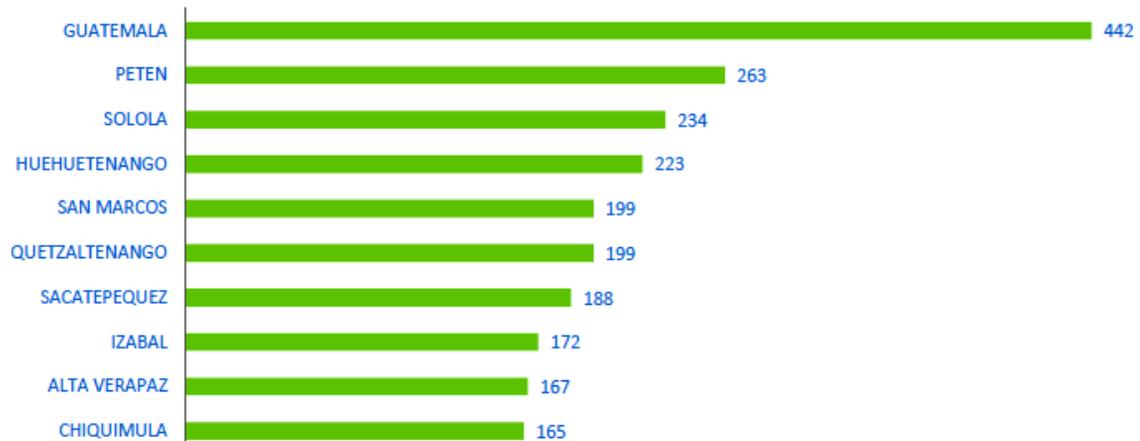


Elaborado por: Sección Estadística INGUAT.

Oferta Hotelera por departamentos, según Instituto Guatemalteco de Turismo 2017

DEPARTAMENTOS	ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	%	HABITACIONES	%	PLAZAS CAMA	%
TOTAL	3,099	100%	51,435	100%	135,839	100%
ALTA VERAPAZ	167	5.4%	2637	5.1%	6750	5.0%
BAJA VERAPAZ	44	1.4%	675	1.3%	1716	1.3%
CHIMALTENANGO	61	2.0%	692	1.3%	1684	1.2%
CHIQUMULA	165	5.3%	3551	6.9%	9690	7.1%
EL PROGRESO	27	0.9%	313	0.6%	829	0.6%
ESCUINTLA	144	4.6%	2342	4.6%	6369	4.7%
GUATEMALA	442	14.3%	8448	16.4%	22348	16.5%
HUEHUETENANGO	223	7.2%	4038	7.9%	8929	6.6%
IZABAL	172	5.6%	2865	5.6%	8320	6.1%
JALAPA	37	1.2%	693	1.3%	1607	1.2%
JUTIAPA	76	2.5%	1224	2.4%	2936	2.2%
PETEN	263	8.5%	4052	7.9%	11450	8.4%
QUETZALTENANGO	199	6.4%	3728	7.2%	9183	6.8%
QUICHE	154	5.0%	2418	4.7%	5725	4.2%
RETALHULEU	71	2.3%	1294	2.5%	4008	3.0%
SACATEPEQUEZ	188	6.1%	2678	5.2%	8043	5.9%
SAN MARCOS	199	6.4%	2888	5.6%	6406	4.7%
SANTA ROSA	80	2.6%	1269	2.5%	3642	2.7%
SOLOLA	234	7.6%	2843	5.5%	8576	6.3%
SUCHITEPEQUEZ	77	2.5%	1262	2.5%	2944	2.2%
TOTONICAPAN	34	1.1%	460	0.9%	969	0.7%
ZACAPA	42	1.4%	1065	2.1%	3715	2.7%

TOP 10 DE LOS DEPARTAMENTOS CON MAYOR OFERTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS



Elaborado por: Sección Estadística INGUAT.

Índice de ocupación hotelera por departamento, según Instituto Guatemalteco de Turismo 2017

DEPARTAMENTOS	HABITACIONES HOTELERAS		ÍNDICE OCUPACIÓN HOTELERA
	DISPONIBLES	OCUPADAS	
TOTALES	1,815,776	1,122,406	61.81%
Alta Verapaz	54,518	20,357	37.34%
Baja Verapaz	12,457	4,610	37.01%
Chimaltenango	14,110	5,235	37.10%
Chiquimula	81,696	28,221	34.54%
El Progreso	6,078	4,035	66.39%
Escuintla	69,633	30,057	43.16%
Guatemala	608,110	527,373	86.72%
Huehuetenango	50,535	16,038	31.74%
Izabal	95,009	42,946	45.20%
Jalapa	10,828	4,407	40.70%
Jutiapa	22,114	9,491	42.92%
Petén	106,161	58,678	55.27%
Quetzaltenango	121,646	37,856	31.12%
Quiché	41,083	10,576	25.74%
Retalhuleu	50,646	17,114	33.79%
Sacatepequez	243,460	179,207	73.61%
San Marcos	41,333	11,793	28.53%
Santa Rosa	44,494	19,552	43.94%
Sololá	70,533	61,856	87.70%
Suchitepequez	30,783	15,601	50.68%
Totonicapán	2,711	1,026	37.85%
Zacapa	37,838	16,377	43.28%

Elaborado por: Sección de Estadística, INGUAT

