Flores, A. Godínez, R. Lozano, D. y Tiburcio, M. (2025). Distribución de actividades económicas y productividad laboral en la industria hotelera del estado de Quintana Roo, México. En Chirinos, Y., Rojas, D y Barbera, R. (2025). (Eds.), *Gestión del cambio para la sostenibilidad socioeconómica de las Naciones*. Fondo Editorial Servando Garcés. DOI: https://doi.org/10.47212/gestiondelcambiosostenibilidad2025

Capítulo XXIII

DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, MÉXICO

DISTRIBUTION OF ECONOMIC ACTIVITIES AND LABOR PRODUCTIVITY IN THE HOTEL INDUSTRY OF THE STATE OF QUINTANA ROO, MEXICO

Alejandro Flores Aboytes

Candidato a Doctor en Administración y Gestión Empresarial de la Universidad del Centro del Bajío – Docente Investigador en la Universidad de Guanajuato, México. Correo electrónico: flores.a@ugto.mx ORCID ID: https://orcid.org/0009-0002-8620-986X

Roberto Godínez López

Doctor en Administración. Docente Investigador en la Universidad de Guanajuato, México. Correo electrónico: godinez.r@ugto.mx ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-2612-8996

Eva Lozano Montero

Doctora en ciencias de la Administración con especialidad en Finanzas. Docente Investigador de la Universidad de Guanajuato. Correo electrónico monteroe@ugto.mx ORCID: http://orcid.org/0000-0002-9721-3023

María de Lourdes Tiburcio Sánchez

Doctora en Gestión de la Tecnología e Innovación. Docente Investigador en la Universidad de Guanajuato, México. Correo electrónico mtiburcio@ugto.mx ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-3370-5448

Identificación del proyecto

Estudio de la productividad de la industria hotelera en el estado de Quintana Roo, México, mediante indicadores conocidos y generados a partir de datos secundarios.

Objetivo de la investigación

Describir la productividad laboral a través de la distribución de actividades económicas en la industria hotelera del estado de Quintana Roo, México.

Descripción del Contexto

La productividad como medida de eficiencia operativa es de suma importancia para las organizaciones, pues el progreso y logro de sus metas pueden visualizarse a partir de medición y seguimiento. De forma

similar, afirma Zavaleta y Rodríguez, (2024), quien sostiene que para lograr un proceso de éxito económico en cualquier entorno es importante hacer mediciones de la productividad de la organización, además de que se propicia la diversificación y desarrollo de la misma.

Para este estudio se toma como unidad de análisis a la industria hotelera del estado de Quintana Roo, pues la industria hotelera de Quintana Roo se ha consolidado como uno de los sectores estratégicos de la economía mexicana, no solo por su contribución al PIB turístico nacional, sino también por el papel que desempeña en la generación de empleo y en la atracción de inversión extranjera. En este contexto, la productividad resulta un indicador clave de eficiencia operativa que permite evaluar la capacidad de los hoteles para optimizar sus recursos frente a la alta competitividad global (García y Martínez, 2020). Entendiendo que la competitividad es hoy un referente asociado al desarrollo de un país (Pérez et al., 2021).

Valorando la importancia de esta industria en el estado de Quintana Roo y de su contribución económica para México, es preciso, así saber el alcance económico de cada uno de sus 11 Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Othón P. Blanco, Benito Juárez (Cancún), José María Morelos, Lázaro Cárdenas (Holbox), Solidaridad (Playa del Carmen), Tulum, Bacalar y Puerto Morelos. Así, Morales y Baca (2023) afirman que la distribución y espacios turísticos, a veces es desigual y tiene que ver en que los espacios propicios para que el personal ocupado ofrezca a las oportunidades laborales, de negocio y la dinámica para activar la economía de todos, sin distinción, por lo que se justifica la pertinencia de este estudio para conocer como es la distribución de actividades económicas de la industria hotelera. Es preciso entonces aprovechar información disponible, confiable y oficial, para conocer la distribución tanto de los ingresos como del personal ocupado, a partir de encuestas aplicadas a todas las unidades económicas localizadas en nuestro país a través del censo económico del año 2019, como información formal como la del INEGI, oficializada y más reciente al tiempo de la realización de esta investigación.

Revisión de la literatura

Debido a que el estado de Quintana Roo depende en gran medida del Turismo representada por su Producto Interno Bruto (PIB) de su estado y su principal derrama que es la industria Hotelera representa un 75 % de ese PIB, creando también una amplia gama de empleos indirectos relacionados con servicios turísticos, transporte y comercio local Hernández y Pérez (2022). Se asume la pertinencia de estudiar factores de medición económica de esta industria. Se podría interpretar como que la productividad en la

industria hotelera se mide generalmente en términos de eficiencia operativa y rentabilidad, considerando recursos utilizados y los resultados obtenidos.

La teoría de Gestión de ingresos es una estrategia utilizada para optimizar los ingresos de los hoteles mediante la previsión de la demanda y el ajuste dinámico de precios. Este enfoque se basa en la teoría económica de la oferta y la demanda, que sugiere que los precios deben ajustarse en función de las fluctuaciones de la demanda para maximizar los ingresos (Talluri & Van Ryzin, 2004).

Mientras que la Teoría de Recursos y Capacidades en la que se sostiene que las organizaciones pueden obtener una ventaja competitiva sostenible mediante la adquisición y gestión eficaz de recursos valiosos, raros, inimitables y no sustituibles (Barney, 1991). En la industria hotelera, el personal calificado y motivado es uno de esos recursos críticos. Esta teoría impacta en la Productividad por medio de:

1. El personal bien capacitado y comprometido puede mejorar significativamente la calidad del servicio y la eficiencia operativa.
2. La retención de empleados reduce costos asociados con la alta rotación y mejora la consistencia del servicio (Huselid, 1995).

La teoría de la producción y eficiencia se centra en la relación entre los insumos utilizados y los productos generados. En el contexto de la industria hotelera, la productividad se mide a menudo a través de indicadores como la ocupación, los ingresos por habitación disponible (RevPAR) y la eficiencia operativa (Sigala, 2004). Ya en conjunto, la Teoría de la productividad Laboral, de Kato & Vidal, E. L. (2019), explican que la productividad en términos cuantitativos como:

Productividad laboral (PL) = (Ingresos por venta de bienes y servicios / Total del personal ocupado) X 100 (personas).

Unidad de medida:

Ingresos por venta de bienes y servicios (Millones de pesos)

Total, del personal ocupado (Número de Personas)

Por lo que se abordará el estudio de la productividad desde este indicador, con sus respectivos factores. Así también, Chen & Lin, (2018) abordan la productividad de la industria hotelera, como una fuente

económica que depende también de ingresos estables, para facilitar la planificación y ejecución de estrategias a largo plazo.

Metodología

La metodología de este estudio se centró en un diseño cuantitativo que busca establecer patrones de comportamiento, relaciones causales y generalizar los resultados, además descriptivo, porque únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren (Nieves et al., 2024). En búsqueda de obtener indicadores acordes a los fundamentos de la productividad vista desde un enfoque laboral a partir de indicadores de ingresos de las unidades económicas y de personal ocupado total. Los datos se obtuvieron a partir de los datos abiertos de manera pública a través de la página de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en México. El INEGI a través de los Censos Económicos 2019, aplicó el cuestionario compuesto por 524 preguntas y abarcaron más de 5 millones de unidades económicas, incluyendo las del estado de Quintana Roo. Estas preguntas cubrieron temas relacionados con las actividades económicas, tales como características de las unidades económicas, ingresos, egresos, personal ocupado, salarios, inversión, costos, uso de tecnologías, y aspectos ambientales. El cuestionario se diseñó para captar información detallada que permita un análisis integral de las actividades económicas en el país (INEGI, 2019).

Una vez obtenidos de manera oficial y pública, se seleccionaron los datos correspondientes al estado de Quintana Roo de un total de 181 indicadores y mediante varias sucesiones de depuración se obtuvieron los indicadores de la variables ingresos de la unidad económica y el personal que participó para la generación de los ingresos en el estado de Quintana Roo, apareciendo este como Personal Ocupado Total de las unidades económicas, posteriormente se hizo selección de las actividades preponderante de la industria hotelera del estado, que dando conformadas en 5 categorías: Cultura y entretenimiento, Desarrollo Inmobiliario y de Infraestructura, Gastronomía y Producción local, Operación de Hospedaje, Organización de Tours y Excursiones.

Hallazgos

Basado en los datos, existen formas de ingreso de las unidades económicas por: ventas, producción, reventa, servicios profesionales, alquiler, regalías e ingresos varios. Ver tabla 1 de sus conceptos y sus códigos utilizados.

Tabla 1.

Formas de ingreso en las unidades económicas en la industria hotelera del estado de Quintana Roo

	Concepto de Indicadores de Ingresos (millones de pesos)						
	1	2	3	4	5	6	7
Concepto	Ingresos por Ventas	Ingresos por Produccion	Ingresos por Reventa	Ingresos por Serv. Profesionales	Ingresos por Alquiler	Ingresos por Regalias	Ingresos por Varios
Codigo adaptado	1 IVENTA	2 IPROD	3 IREVTA	4 ISPROF	5 IALQ	6 IREGAL	7 IVARIOS
Codigo INEGI	A800A	M000A	M010A	M020A	M050A	M090A	A436A

Nota : Información extraída del INEGI a partir de los Censos Económicos 2019 en México.

Fuente: elaboración propia (2025).

Respecto a las categorías de personal ocupado total se cuenta la cantidad de personal que participa en la generación de los ingresos en las unidades económicas como personal que labora bajo la figura de personal de una dependencia, por contrato, por propinas, por remuneración periódica, finalmente por honorarios y comisión. Ver tabla 2 de sus conceptos y sus códigos utilizados.

Tabla 2.

Indicadores de personal ocupado total en la industria hotelera del estado de Quintana Roo

	Concepto de Indicadores de Personal ocupado total (personas)				
	1	2	3	4	5
Concepto	Personal de Dependencia	Personal de Contrato	Personal por Propinas	Remuneración fija	Honorarios y comisión
Codigo adaptado	1 PER DEP	2 PER CTO	3 PER PROP	PER REMUN	5 PER HONO
Codigo INEGI	H000A	H001A	H020A	H101A	I200A

Nota : Información extraída del INEGI a partir de los Censos Económicos 2019 en México.

Fuente: elaboración propia (2025).

Una vez definidos los hallazgos anteriores y basado en Kato & Vidal, E. L. (2019), se detectó la oportunidad de realizar cálculo de la productividad laboral en la industria hotelera, resultando 7 indicadores de productividad laboral, a partir de combinar los 7 indicadores de ingreso y 5 del personal ocupado total. Ver tabla 3 de sus conceptos y sus códigos utilizados.

Tabla 3.

Indicadores de productividad laboral en la industria hotelera del estado de Quintana Roo

	Concepto de Indicadores de productividad laboral (%)						
	1	2	3	4	5	6	7
Concepto	Prod. Por ventas	Prod. por producción	Prod. Por ventas	Produc. Serv. Profesionales	Produc. Alquiler	Product. Por Regalias	Product. Ingresos Varios
Codigo adaptado	1 PRODVTA	2 PRODPROD	3 PRODREVTA	4 PRODSPROF	5 PRODALQ	6 PRODREGAL	7 PRODVARIAS
Codigo INEGI	PA800A	PM000A	PM010A	PM020A	PM050A	PM090A	PA436A

Nota: Información extraída del INEGI a partir de los Censos Económicos 2019 en México.

Fuente: elaboración propia (2025).

Así mismo, se descubrieron 5 categorías de actividad económica de la industria hotelera desarrollada en cada municipio: Cozumel 5/5, Felipe Carrillo Puerto 2/5, Isla Mujeres 4/5, Cancún 5/5, Jose María Morelos 2/5, Holbox 2/5, Playa del Carmen 5/5, Tulum 5/5, Bacalar 2/5, Puerto Morelos 2/. Sumando 38 actividades en todo el estado de Quintana Roo. A continuación, se presenta la información detallada en la tabla 4 siguiente.

Tabla 4.

Actividades económicas desarrolladas en la industria hotelera entre los 11 municipios del estado de Quintana Roo

CLASIFICACION RESUMIDA DE ACTIVIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO								
No. ACTIVIDAD	MUNICIPIO	ACT. ECON.	No. ACTIVIDAD	MUNICIPIO	ACT. ECON.	No. ACTIVIDAD	MUNICIPIO	ACT. ECON.
1	Cozumel	Cult. y Entr.	12	Othón P. Blanco	Cult. y Entr.	25	Solidaridad (Playa del Carmen)	Cult. y Entr.
2	Cozumel	Des. Inmob.	13	Othón P. Blanco	Des. Inmob.	26	Solidaridad (Playa del Carmen)	Des. Inmob.
3	Cozumel	Gast. y Prod.	14	Othón P. Blanco	Gast. y Prod.	27	Solidaridad (Playa del Carmen)	Gast. y Prod.
4	Cozumel	Oper.de Hosp.	15	Othón P. Blanco	Oper.de Hosp.	28	Solidaridad (Playa del Carmen)	Oper.de Hosp.
5	Cozumel	Org. Tours y Exc.	16	Benito Juárez (Cancún)	Cult. y Entr.	29	Solidaridad (Playa del Carmen)	Org. Tours y Exc.
6	Felipe Carrillo Puerto	Gast. y Prod.	17	Benito Juárez (Cancún)	Des. Inmob.	30	Tulum	Cult. y Entr.
7	Felipe Carrillo Puerto	Oper.de Hosp.	18	Benito Juárez (Cancún)	Gast. y Prod.	31	Tulum	Des. Inmob.
8	Isla Mujeres	Cult. y Entr.	19	Benito Juárez (Cancún)	Oper.de Hosp.	32	Tulum	Gast. y Prod.
9	Isla Mujeres	Gast. y Prod.	20	Benito Juárez (Cancún)	Org. Tours y Exc.	33	Tulum	Oper.de Hosp.
10	Isla Mujeres	Oper.de Hosp.	21	José María Morelos	Des. Inmob.	34	Tulum	Org. Tours y Exc.
11	Isla Mujeres	Org. Tours y Exc.	22	José María Morelos	Gast. y Prod.	35	Bacalar	Gast. y Prod.
			23	Lázaro Cárdenas (Holbox)	Gast. y Prod.	36	Bacalar	Oper.de Hosp.
			24	Lázaro Cárdenas (Holbox)	Oper.de Hosp.	37	Puerto Morelos	Gast. y Prod.
						38	Puerto Morelos	Org. Tours y Exc.

Nota : Información extraída del INEGI a partir de los Censos Económicos 2019 en México.

Fuente: elaboración propia (2025).

La productividad laboral por municipios más sobresaliente en la industria hotelera en el estado de Quintana Roo corresponde a Cancún con 109.88 %, Playa del Carmen 66. 62 %. Cozumel 32. 66 %; mientras una productividad intermedia entre los municipios fue Puerto Morelos con 22.98 %, Tulum con 22.06 % y Othón Parra con 20.49 %, ahora la productividad más baja fue Holbox con 15.48%, Isla Mujeres con 12.45, Carrillo 5.00% y finalmente Bacalar con 4.24 %. Finalmente, el promedio de productividad laboral en la industria hotelera del estado de Quintana Roo fue de 28.88 %. Se llegó a este resultado sumando cada uno de los porcentajes y dividiendo entre los 11 municipios del estado de Quintana Roo.

Conclusiones

La productividad laboral obtenida en la industria hotelera del estado de Quintana Roo, en este estudio, fue de 28.88 % y las 5 las formas de desarrollo económico posible en el estado son el Desarrollo Inmobiliario, Cultura y entretenimiento, Gastronomía y producción, Operaciones de hospedaje y Organización de Tours y excursiones, por lo que la distribución y cantidad de las formas de desarrollo económico, que no todos los municipios las desarrollan. Así mismo se concluye que los municipios más productividad para laborar son Cancún, Playa del Carmen y Cozumel, mientras las de menor impacto en este indicador fueron Isla Mujeres, Carrillo Puerto y Bacalar. Por lo obtenido en esta investigación y por otro lado es atractivo la continuación de estudios correlacionales o de predicción de su variable principal de la productividad en enfoque de eficiencia y de crecimiento económico en razón de que la industria hotelera, representa el mayor aporte en el ingreso interno bruto del estado de Quintana Roo, México.

Fuentes Bibliográficas

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99 -120. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/014920639101700108

Chen, C., y Lin, Y. (2018). The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 123-135.

García, R., y Martínez, L. (2020). *La productividad en la industria hotelera de Quintana Roo: Retos y oportunidades*. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 15(4), 45–62.

Hernández, L., y Pérez, J. (2022). Desafíos de la Productividad en la Industria Hotelera de Quintana Roo. *Revista Internacional de Turismo y Gestión Hotelera,* 20(1), 45-60.