



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURISMO Y
GASTRONOMIA**

Carrera de Administración Hotelera

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL
DESEMPEÑO HOTELERO DE LOS ECO-HOTELES DE
LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN 2017**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración Hotelera**

SHIRLEY CASTRO CHIA

**Asesor:
Silvia Mateo Ramos**

**Lima - Perú
2018**

Índice

Capítulo I	1
1.1 Problema de Investigación.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema:	1
1.1.2. Formulación del problema:	3
1.1.3. Justificación del problema:.....	3
1.2. Marco Referencial:	4
1.2.1. Antecedentes:	4
1.2.2. Marco teórico:	9
1.2.2.1 Gestión ambiental:	9
1.2.2.2. Desempeño Hotelero:.....	15
1.2.2.3. Provincia de San Martín:	18
1.3. Objetivos e Hipótesis	20
1.3.1. Objetivos:	20
1.3.2. Hipótesis:.....	20
Capítulo II	22
2.1. Método:.....	22
2.1.1. Tipo de investigación:	22
2.1.2. Diseño de investigación:	22
2.1.3. Variables:	23
2.1.4. Población:	24
2.1.5. Muestra:	25
2.1.6. Instrumentos de la Investigación:	25
2.1.7. Procedimientos de recolección de datos:.....	27
2.1.8 Plan de Análisis:.....	28
Capítulo III	29
3.1 Presentación de Resultados	29

3.1.1 Resultado de los cuestionarios.....	29
3.1.2 Análisis de resultados en relación con la variable Gestión Ambiental.....	29
3.1.3 Análisis de resultados en relación a la variable Desempeño hotelero.....	37
3.2 Contrastación de hipótesis.....	42
3.2.1 Hipótesis general	43
3.2.2 Primera hipótesis específica.....	46
3.2.3 Segunda Hipótesis específica	48
3.2.4 Tercera hipótesis específica	51
3.2.5 Cuarta hipótesis específica.....	53
3.3Discusión:.....	56
3.3.1Hipótesis general:	57
3.3.2Primera Hipótesis específica:	57
3.3.3 Segunda Hipótesis específica:.....	58
3.3.4Tercera Hipótesis específica:.....	59
3.3.5 Cuarta Hipótesis específica:	59
3.4Conclusiones:.....	60
3.5Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	63
4.Anexos.....	67
4.1 Anexo 1	67
4.2 Anexo 2	68
4.3 Anexo 3	69
4.4Anexo 4	72
4.5Anexo 5	74
4.6Anexo 6	75
4.7Anexo 7	76

Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensiones de desempeño hotelero	16
Tabla 2 Relación de Eco-Hoteles en la provincia de San Martín	24
Tabla 3 El hotel cuantifica los ahorros y costes ambientales en su presupuesto	29
Tabla 4 El hotel se responsabiliza por la formación ambiental de sus empleados.....	30
Tabla 5 El hotel recompensa iniciativas ambientales de sus empleados	31
Tabla 6 El hotel hace uso de argumentos ecológicos en su plan de marketing	31
Tabla 7 El hotel organiza actividades ambientales.....	32
Tabla 8 El hotel recoge y selecciona los residuos solidos.....	33
Tabla 9 El hotel tiene un enfoque ambiental a largo plazo.....	33
Tabla 10 El hotel contempla la compra de productos ecológicos	34
Tabla 11 El hotel facilita la colaboración ambiental de los clientes.....	35
Tabla 12 El hotel reduce el uso de productos peligrosos	35
Tabla 13 El hotel emplea prácticas de ahorro de agua	36
Tabla 14 El hotel emplea prácticas de ahorro de energía	37
Tabla 15 El cliente es leal a la empresa	38
Tabla 16 El cliente se encuentra satisfecho con el servicio	38
Tabla 17 El producto o servicio le brinda al cliente valor por un largo periodo de tiempo.....	39
Tabla 18 El cliente está dispuesto a regresar al establecimiento.....	40
Tabla 19 La participación de mercado creció en el año 2017	40
Tabla 20 Las ventas se incrementaron en el año 2017.....	41
Tabla 21 El costo de venta se redujo en el año 2017.....	41
Tabla 22 El retorno sobre la inversión aumentó en el año 2017	42
Tabla 23 Tabla de contingencia Gestión Ambiental * Desempeño hotelero.....	45
Tabla 24 Pruebas de Chi-cuadrado	45
Tabla 25 Tabla de contingencia Gestión ambiental avanzada * Desempeño hotelero orientado al cliente.....	47
Tabla 26 Pruebas de Chi-cuadrado	48
Tabla 27 Tabla de contingencia gestión ambiental avanzada * desempeño hotelero financiero	50
Tabla 28 Pruebas de Chi-cuadrado	50
Tabla 29 Tabla de contingencia Gestión ambiental mínima * Desempeño hotelero orientado al cliente	52
Tabla 30 Pruebas de Chi-cuadrado	53

Tabla 31	Tabla de contingencia Gestión ambiental mínima * Desempeño hotelero financiero	55
Tabla 32	Pruebas de Chi-cuadrado	55

Capítulo I

1.1 Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del problema:

Schulte Silke (2003) argumenta que el medio Ambiente juega un papel primordial en el desarrollo de cualquier tipo de industria, el cual es un motivo suficientemente importante para que todas las empresas generen un compromiso con su entorno natural.

Según Laureano José López Moreda, Elva Esther Vargas Martínez (2013), la relación entre el medio ambiente y las empresas ha surgido recientemente como un tema de gran interés por las organizaciones y existen diversas razones las cuales los motivan a desarrollar su responsabilidad ambiental; estas pueden ser la reducción de los costos, la mejora de la actuación e imagen institucional, demanda de los clientes y en el mejor de los casos el interés por la preservación del equilibrio ecológico.

Según Enrique Claver Cortes, Jorge Pereira Moliner, José Francisco Molina Azorín, Juan José Tarí Guilló (2010) el sector hotelero es una de las industrias que mantiene una estrecha relación con su entorno natural y necesita de él para su subsistencia. Es por ello que la gestión ambiental debería ser parte de la estructura organizacional de los establecimientos hoteleros; teniendo en cuenta que este rubro tiene suficiente potencial para aportar a la conservación del medio ambiente a través de las mejoras de sus procesos, compras, edificaciones, campañas, capacitaciones, etc.

Si bien es cierto la gestión ambiental en el sector hotelero es una práctica voluntaria no muy bien regulada en nuestro país, existen un tipo de establecimiento hotelero llamado “Eco-hoteles” que se caracterizan por tener iniciativas ambientales propias y que plantean la gestión ambiental como política de la organización.

En esta investigación se plantea la provincia de San Martín como escenario de un creciente boom turístico y hotelero debido a su abundante y variada oferta ambiental (BCRP, Informe económico social San Martín, 2012). Según información de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo San Martín 2017, el turismo específicamente en la provincia de San Martín se ha incrementado durante los últimos años, donde se puede observar que el arribo de turistas nacionales para el año 2010 fue de 121 103 y para

turistas extranjeros 1964 y en el año 2015 se reportó un flujo mucho mayor llegando a 511 203 turistas nacionales y 12 266 turistas extranjeros. Esto demuestra que esta provincia se ha vuelto atractiva turísticamente e inclusive, la ciudad de Tarapoto ha sido sede de la feria multisectorial Expo Amazónica 2017, que recibió a miles de turistas.

En este contexto se plantea la problemática del poco conocimiento e implementación de la gestión medio ambiental en el sector de los Eco-hoteles de la provincia de San Martín, como un eje importante dentro de la estructura organizacional que incrementa el rendimiento dentro de la organización. Teniendo en cuenta dos componentes importantes como son la información financiera para poder medir el crecimiento y por otro lado la relación y la lealtad que se construye con el huésped (Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen & Shiu-Chun Chen, 2011).

Enrique Claver Cortes, Jorge Pereira Moliner, José Francisco Molina Azorín, Juan José Tarí Guilló (2010), sugieren que en el ámbito ambiental existen dos posiciones bastante definidas con respecto a su actuación, una de ellas la adapta a la organización como estrategia de competitividad y la otra nace por la convicción por preservar y mantener el medio ambiente.

La Autoridad Ambiental Regional, ARA (2015) mediante su informe hitos institucionales de la experiencia informa que es evidente la desestabilización ecológica en la provincia de San Martín y se ve evidenciado por fenómenos que se vienen desatando los últimos años, como son las sequias de las Cataratas de Ahuashiyacu (principal atractivo de la ciudad de Tarapoto), sequias que dañan los principales cultivos de la provincia, contaminación de los ríos, aumento de temperatura, cambios de temperaturas extremos, etc. Y es importante tomar acción como organización y comenzar a generar conciencia acerca del daño que se le genera a la tierra.

1.1.2. Formulación del problema:

➤ **Problema general**

¿Cuál es la influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de la provincia de San Martín para el año 2017?

➤ **Problema específico**

- ¿Cómo influye la gestión ambiental avanzada en el desempeño orientado al cliente?
- ¿De qué manera influye la gestión ambiental avanzada en el desempeño financiero?
- ¿En qué sentido la gestión ambiental mínima influye en el desempeño orientado al cliente?
- ¿En qué sentido la gestión ambiental mínima influye en el desempeño financiero?

1.1.3. Justificación del problema:

Esta investigación tiene como propósito reconocer la relación entre las variables gestión ambiental y desempeño hotelero, identificando que dimensiones de la gestión ambiental tienen influencia en el desempeño hotelero, teniendo como objetivo la mejora en el rendimiento de la organización y de esta forma poder optimizar las políticas de gestión ambiental, estrategias y manejo de los recursos.

La gestión ambiental tiene como objetivo mejorar la actuación dentro de la empresa reduciendo el impacto negativo en el medio ambiente teniendo en cuenta dos dimensiones. La primera es la gestión ambiental avanzada cuyo fin es la protección medio ambiente, mientras que gestión ambiental mínima obedece a cualquier otro motivo, como por ejemplo exigencia de los clientes, ventaja competitiva, ahorro en costos, etc.

Con la información que se recabará se podrá identificar la relación de las variables dentro del desempeño de los Eco-hoteles en estudio.

Dentro del enfoque social, esta investigación será de mucha ayuda para que los administradores de estos establecimientos entiendan la relevancia de una buena gestión ambiental como pieza fundamental de la gestión de los hoteles, que esta sea vista como una ventaja competitiva para que a futuro pueda ser tomada en cuenta para diversos tipos de establecimientos hoteleros.

Por otro lado, este estudio tiene gran relevancia por la importancia innegable que tiene el medio ambiente sobre todo hoy en día. El abuso y desgaste que generan las industrias y los seres humanos sobre el planeta vienen provocando fenómenos naturales, sequías, cambios climáticos y alteraciones que afectan a todos los seres vivos. Es por ello que es de vital importancia tomar consciencia pues la calidad de vida de las personas, familias, entes sociales, industrias e incluso el desarrollo de nuestro País dependen de la protección de nuestros recursos naturales.

1.2. Marco Referencial:

1.2.1. Antecedentes:

E. Saskia Faulk (2000), hace referencia al respeto por la naturaleza y el desarrollo sostenible de los hoteles; donde se analizan diversos modelos de gestión ambiental y son comparados con los actuales programas de gestión ambiental en para identificar prácticas ambientales planteadas y prácticas en uso. Se aplicaron encuestas a directores de cuatro cadenas de hoteles eco-amigables alrededor del mundo para determinar la eficacia de las diversas estrategias de Gestión Ambiental. Donde se determina que a pesar de la muestra es limitada, los hoteles en estudio suelen utilizar los mismos tipos de acciones en sus prácticas ambientales (agua, residuos y gestión de la energía) y existe muy poca atención a los agentes externos sobre todo en el ámbito social. Por otro lado, también se

encontró la falta de proactividad en sus canales de comunicación interna; es por ello que estas organizaciones estarían clasificadas solo como “amigables con el medio ambiente”.

José Céspedes Lorente y Jerónimo de Burgos Jiménez (2004), tienen como objetivo estudiar el carácter multidimensional en la Gestión Ambiental en establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas de España. Para lo cual se realizó una revisión de literatura y clasificaciones sobre gestión ambiental (tanto específica como genérica) para confeccionar una escala de medida. Se realizaron entrevistas a directores de hoteles, agencias de viajes y asociaciones hoteleras con el fin de conocer su funcionamiento, sus prácticas medio ambientales y su terminología; también se aplicaron 305 cuestionarios a directores y gerentes de hoteles seleccionados por su nivel de innovación, para identificar y corroborar la presencia de dos dimensiones (gestión ambiental avanzada y mínima). Las 2 dimensiones encontradas en este análisis de gestión ambiental hotelera no corresponden a ninguna clasificación de gestión ambiental, a pesar de que se asemejan a la clasificación de gestión ambiental tácita y explícita (de Gamin y Gavan). Se concluye que el análisis tiene una correlación positiva con la formalización de la gestión ambiental en los hoteles, sin embargo, esta medida es solo una aproximación, puesto que no puede medir con exactitud el nivel de compromiso ambiental de cada hotel. Por otro lado, se determina que un plan medio ambiental no garantiza que estas acciones se concreten, ya que los hoteles no suelen incluir la gestión ambiental como parte de su sistema de inspección o recompensa por cumplimiento de objetivos.

Yaiza del Mar Armas Cruz, Esperanza Gil Soto, Diana Martín Azami (2007), analizan el caso del sector hotelero de la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Desarrollan y validan una escala de medida de la gestión ambiental de la organización, cuya contrastación se realiza en el ámbito del sector hotelero, el cual constituye un aporte empírico relevante a un campo de investigación que se

encuentra en desarrollo. Esta escala aborda de la recopilación y el análisis de diferentes aportaciones teóricas y empíricas de la literatura. Este estudio concluye delimitando subdimensiones en el ámbito de Gestión Ambiental; Control de impacto ambiental, prevención de impacto ambiental, comunicación y formación ambiental e integración de la variable medioambiental dentro de la planificación estratégica de la organización.

Enrique Claver Cortes, Jorge Pereira Moliner, José Francisco Molina Azorín, Juan José Tarí Guilló (2010), muestran como las certificaciones de calidad y medio ambientales en conjunto pueden mejorar la eficiencia y resultados de las empresas comparándolo con la certificación en un único sistema de gestión o en ninguno. La metodología empleada fue un cuestionario que fue respondido 303 directores de los hoteles seleccionados de 3, 4 y 5 estrellas de España, donde se analizaron las dos variables en estudio para comparar los resultados obtenidos por hoteles certificados contra los hoteles no certificados; además de identificar sus características predominantes con relación al número de estrellas, tamaño de hotel y pertenencia a una cadena. Se observó que cuantos mayores son los recursos de un hotel, mayor resulta su interés y su facilidad para obtener certificados de calidad y medio ambientales. Así como también se concluye que los hoteles certificados obtienen mejores resultados financieros.

Mohammed El Dief (2010), explica que factores influyen a que un hotel sea más proactivo ambientalmente que otro, a través de una prueba de modelo conceptual realizando encuestas a directivos de 158 establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas en el Mar Rojo – Egipto. Habiendo sido esta encuesta validada por expertos en gestión ambiental corporativa, directores de hoteles de renombre y profesionales del rubro. Los resultados apoyan la influencia del altruismo organizacional en la práctica de diferentes actividades de gestión ambiental en

ausencia de instituciones externas. Esta orientación es más probable en cadenas internacionales donde los programas ambientales pueden ser estandarizados y se recompensa la innovación ambiental.

En el artículo académico de Juan José Tari, Enrique Claver-Cortes, José Pereira-Moliner y José F. Molina Azorin (2010), se estudia la Gestión de calidad y Gestión ambiental en simultáneo y los efectos separados y en conjunto el impacto en el rendimiento del hotel; también se plantea acortar la brecha de información que existe con respecto a este tema en el sector hotelero.

Los datos empíricos fueron recolectados de una muestra de 301 hoteles de 3, 4 y 5 estrellas que se encuentran en la guía oficial de hoteles publicada por la secretaria de turismo Español; donde se planteó un cuestionario de preguntas cerradas a los gerentes de los hoteles seleccionados. Estas encuestas fueron validadas por el presidente de la asociación de hoteleros en España, tres investigadores especializados en gestión hotelera y 10 gerentes generales de hoteles de cadenas. Este estudio se enfoca en el desempeño en resultados operacionales y financieros donde se han medido el GOP Y GOPPAR. Se realizó un análisis de conglomerados para medir el nivel compromiso de calidad y con el medio ambiental, para luego realizar un análisis de regresión donde se identificaron tres niveles de calidad y compromiso medio ambiental.

Observando los resultados se puede garantizar que la implementación de políticas de gestión de calidad y medio ambientales pueden mejorar el rendimiento del hotel de manera significativa de manera conjunta o por separado; Esto favorece a organizaciones para situarse y reevaluar su compromiso con la gestión de calidad de servicio y medio ambiental, mejorar el rendimiento e imagen y consolidar estos aspectos como ventaja competitiva frente a otros hoteles.

Elva Esther Vargas, Lilia Zizumbo, Felipe Carlos Viesca, Rocio del Carmen Serrano (2011), analizan el rol de los organismos públicos en la Gestión Ambiental

y la aplicación del programa nacional de auditoría ambiental en el sector turístico mexicano, debido a la falta de responsabilidad ambiental que se muestra en los destinos turísticos y a los efectos ambientales negativos de la actividad hotelera. En este estudio se busca conocer el rol de las compañías hoteleras en el desarrollo de las zonas turísticas y en la transformación de su entorno natural; para lo cual se aplicó un estudio exploratorio, realizando encuestas y entrevistas sobre la apreciación general de los directivos de 28 hoteles de Cancún de 4 y 5 estrellas acerca de la Gestión ambiental en sus respectivos hoteles, los factores que limitan su ejecución, los beneficios logrados y el compromiso con las políticas públicas. Donde se concluye que los efectos de la legislación de la Gestión Ambiental en México son imprecisos y levemente positivos, puesto que es una práctica voluntaria no regulada que necesita mayor vinculación con entes públicos y privados expertos en la materia. La cooperación entre los hoteles y el gobierno no ha logrado consolidarse, es por ello que la Gestión Ambiental no logra ser incluida en la estructura organizacional, a pesar de que la mayoría de los hoteles estudiados tienen iniciativas ambientales propias aún hay una brecha por falta de conocimiento técnico.

Moreda Laureano José Lopez Moreda, Elva Esther Vargas Martinez (2013), hacen referencia de cómo los sistemas de certificación y gestión ambiental han logrado auge en Cuba en los últimos años, debido a que el turismo y la hotelería significan las principales fuentes de ingresos para la economía nacional e indican que la gestión ambiental del sector hotelero en Varadero, posee aspectos positivos asociados a la disposición de cumplir objetivos, así como oportunidades de mejoras relacionadas al monitoreo ambiental y la comunicación. El estudio empírico se apoya en instrumentos como cuestionarios a gerentes, entrevistas a profundidad a expertos y estadística descriptiva a 14 hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. Clasificando a los hoteles por su gestión hotelera como; líderes, proactivos, reactivos y pasivos-indiferentes, donde predominaron los dos primeros grupos. En general, los hoteles evaluados reconocen sus impactos ambientales negativos, identifican sus problemáticas y elaboran programas de gestión, pero no siempre

cuentan con un respaldo de recursos financieros, materiales y capital humano. Si bien es cierto que la muestra no es estadísticamente representativa las mayores fortalezas de los hoteles son las acciones de Gestión Ambiental y la disposición a cumplirlas, mientras que las más limitadas son las acciones de monitoreo, comunicación y consumo responsable. Por otro lado, los directivos opinan que para la solución de los problemas ambientales se necesita una regulación de las autoridades.

1.2.2. Marco teórico:

En el marco teórico es indispensable definir el constructo de gestión ambiental para determinar nuestra variable independiente (X), las dimensiones que se emplearán en esta investigación son las de (De Burgos Jimenez y Céspedes, 2004), de igual forma se hará con la variable dependiente (Y) desempeño hotelero donde se emplearán las definiciones de la investigación de (Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen & Shiu-Chun Chen, 2011).

1.2.2.1 Gestión ambiental:

Definición de Gestión Ambiental:

La gestión Ambiental es una disciplina reciente cuyo contenido comprende “el estudio de todas las actividades técnicas y organizativas que tiene como finalidad reducir el impacto medioambiental causado por las operaciones de una empresa” (Cramer, 1998:1p.62).

(Negrão, 2002) concluye que “bajo la perspectiva de la sostenibilidad”; la Gestión Ambiental pretende encontrar el equilibrio entre la demanda de los recursos naturales y la capacidad del ambiente natural para regenerarse”.

Según el glosario de términos de la gestión ambiental peruana, se refiere “al conjunto estructurado de principios, normas éticas y recursos relacionados con los objetivos de la política ambiental y alcanzar así una mejor calidad de vida en el desarrollo integral

de la población, desarrollo sostenible de las actividades económicas y la conservación del patrimonio ambiental y natural del país” (Ministerio del Ambiente, 2012: p.250).

Según (De Burgos y Céspedes, 2004) “la Gestión Ambiental en los hoteles se define como aquella que fomenta el uso eficiente de todos sus recursos (energía, agua, materias primas, insumos, procesos y equipos en general) y se refleja en una operación más limpia y servicios cada vez más amigables con el medio ambiente”.

➤ Clasificaciones de la Gestión Ambiental:

Para entender la clasificación de la gestión ambiental en la industria hotelera se debe comprender como se produce el impacto ambiental en esta industria. La cual se encuentra compuesta por operaciones, cada una de la cuales consume una cantidad energía, agua, comida y otros recursos; pero que al juntarse generan un impacto considerable en términos de residuos, agentes químicos, ruidos y olores. (Kirk, 1995: p.3)

Según De Burgos y Céspedes (2004) se emplean dos formas de clasificación las actividades de gestión ambiental: Prevención y control de la contaminación y por otro lado Material-Técnica. Ambas clasificaciones reflejan diferentes maneras en que los gerentes pueden abordar los temas ambientales en su organización.

- Prevención y control de la contaminación: “Se refiere a todas aquellas acciones que eliminan o reducen residuos y contaminantes justo antes de que estos sean generados. Por otro lado, el control de la contaminación hace referencia a las actividades diseñadas para eliminar o controlar los residuos o daños sobre el medio ambiente una vez estos se hayan producidos”. (Hart, 1995; Shen, 1995; Russo y Fouts, 1997; Aragon-Correa 1998; Klassen y Whybark, 1999)

- Material-técnica: Son las actividades organizacionales que refieren a la incorporación de las cuestiones ambientales dentro de la estructura organizacional, objetivos y sistemas de la empresa. Mientras que las actividades técnicas se refieren a la utilización de la tecnología para reducir el impacto físico en las actividades operacionales. (Peattie y Riguel, 1994; Strannegard, 2000).

Las actividades de Gestión Ambiental de la industria hotelera según menciona Shanklin (1993), suelen clasificarse en función del medio sobre el que actúan, distinguiéndose las siguientes:

- Residuos sólidos: Se entiende en la capacidad de darle un buen tratamiento a los residuos sólidos, minimizándolos, reutilizándolos y creando conciencia ciudadana de reciclaje y reutilización de estos.
- Calidad y cantidad de agua: hace referencia al uso eficiente y racional del agua evitando desperdicios. En cuanto a calidad del agua, se entiende al uso de los tratamientos de agua para la mejora en aspecto y reducción de bacterias y turbidez mediante ablandadores, desionizadores, etc.
- Gestión de la energía: consiste en el uso eficiente de la energía con el objetivo de reducir su consumo, uso de tecnologías inteligentes, mantenimiento de equipos, capacitación al personal, etc.
- Contaminación del aire: Esta puede ser proveniente por diversas partículas en suspensión ya sea de humo, químicos, radón, fibras minerales, exceso

de dióxido de carbono, monóxido de carbono, por el uso excesivo de insecticidas y plaguicidas, etc.

Finalmente surgen dos clasificaciones para diferenciar las prácticas de protección ambiental de acuerdo con la principal razón por la cual se implementará. Si bien es cierto Brown (1994) las define, mas no tiene una denominación específica para estas. Es por ello que les otorgan los siguientes títulos:

- Gestión Ambiental Explícita: prácticas ambientales cuyo principal motivo de implementación es la protección ambiental y a la convicción de contrarrestar el deterioro de los recursos naturales.
- Gestión Ambiental Tácita: prácticas ambientales cuyo principal objetivo tiene como finalidad razones distintas a la protección ambiental; los cuales pueden ser la reducción de costos, mejora de imagen o la demanda de los clientes.

➤ Dimensiones de Gestión Ambiental:

Para esta investigación se emplearán las dimensiones de Gestión Ambiental Mínima y la Gestión Ambiental Avanzada (De Burgos y Céspedes, 2004).

La Gestión Ambiental Mínima hace referencia a todas aquellas actividades que promueven un cierto nivel protección ambiental que son fáciles de implementar y que la organización debe realizar por fines competitivos imperativos. Mientras que la Gestión Ambiental Avanzada abarca todas aquellas actividades de protección y cuidado ambiental que se implementan como parte fundamental de la empresa como un esfuerzo constante y consciente por demostrar la preocupación de la organización por el cuidado del medio ambiente.

Estas dos dimensiones tienen una gran importancia en la comprensión del comportamiento ambiental en los establecimientos hoteleros, pues la existencia de una gestión ambiental mínima apunta a que estas organizaciones adoptan tipo de prácticas medio ambientales con una finalidad oportunista, mas no por un comportamiento planificado. Mientras que la gestión avanzada muestra un real compromiso por el medio ambiente promoviendo dentro de la organización el cuidado por la naturaleza a través de estrategias, planes de gestión, capacitaciones, infraestructura, equipos, programas, etc.

➤ Teorías de Gestión Ambiental:

Distintos autores a través de los años han relacionado diversas teorías con la gestión ambiental y como diversos factores influyen en su desarrollo.

- Teoría de los Stakeholders:

Esta teoría fue dada a conocer por R. Edward Freeman (1984) donde se propone identificar a todos los grupos de interés de la empresa por medio de los vínculos que existen entre la compañía y los interesados y crear un mecanismo de entendimiento mutuo y dialogo que ayude a generar cierta responsabilidad y compromiso hacia los demás.

Este se complementa con el modelo de priorización de los Stakeholders de cuatro pasos donde se prioriza la importancia de cada interesado (Rawlins, 2006).



Figura 1. Modelo de gestión vinculada con los Stakeholders. Elaboración propia
Fuente: Rawlins (2006)

o Teoría del desarrollo sostenible:

Se definió por primera vez en el año 1987 en el Informe Brundland, como fruto del trabajo realizado entre la Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas. Esta teoría plantea que para llegar a alcanzar el desarrollo sostenible existen tres dimensiones que deben encontrarse en equilibrio.

- ✓ Dimensión económica
- ✓ Dimensión Social
- ✓ Dimensión Ecológica

➤ **Certificaciones Ambientales**

Son acreditaciones obtenidas por productos, servicios o sistemas de gestión que garantiza que todos los procesos relacionados a los mismos se hayan llevado a cabo de un modo respetuoso con el medio ambiente y conforme a la normativa ambiental respectiva; realizando una evaluación integral de sus procesos y su impacto con el medio ambiente.

- Certificación global de Gestión Ambiental ISO 14001: permite a las empresas demostrar el control del impacto de sus actividades sobre el medio ambiente y de esa forma reducirlo.
- Eficiencia energética ISO 50.001: tiene como finalidad mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización.
- Certificado BREEAM (Building Research Establishment's Environmental Assessment Method): Sistema desarrollado en el Reino Unido destinado a verificar los aspectos de sostenibilidad en edificaciones.
- Sistema de aplicación de buenas prácticas ambientales: otorgada en Perú por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) con el objetivo de promover la calidad de los servicios turísticos y la preservación del medio ambiente.

1.2.2.2. Desempeño Hotelero:

➤ **Definición de Desempeño Hotelero:**

Gopalakrishnan (2000) afirma que el desempeño de una organización tiene muchas definiciones entre las que se encuentran la eficiencia relacionada con la entrada y salida de los recursos, efectividad donde se contempla el crecimiento del negocio y la satisfacción de los colaboradores y finalmente resultados financieros asociado al retorno de activos, la inversión y el crecimiento de la utilidad.

Eccles (2004) plantea que el desempeño organizacional va mucho más allá de los resultados financieros. En la dinámica se debe tener en cuenta ciertos factores que reflejan de forma completa el rendimiento de la organización, como son la calidad, la medición del impacto en la sociedad, la satisfacción de los clientes, la innovación, etc.

Langerak y colaboradores (2004) definen el concepto de desempeño como el crecimiento de las ventas, la rentabilidad, el segmento de ventas de nuevos productos y el retorno de capital.

➤ Dimensiones de desempeño:

Las dimensiones de desempeño organizacional han sido tradicionalmente relacionadas con dimensiones financieras (Kangis y Williams, 2000), sin embargo, se requiere analizar otras dimensiones para tener un enfoque multidimensional.

TABLA 1
DIMENSIONES DE DESEMPEÑO HOTELERO

Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen & Shiu-Chun Chen (2011)	Hamann (2013)	Venkatraman y Ramanujam (1986)
1. Desempeño orientado al cliente	1. Liquidez	1. Desempeño financiero
2. Desempeño financiero	2. Rentabilidad	2. Desempeño del negocio
	3. Crecimiento en el mercado de valores	3. Eficacia organizacional
	4. Desempeño en el mercado de valores	

Fuente: Rawlins, 2016
Elaboración propia

Las dimensiones utilizadas en esta investigación serán la de desempeño financiero y desempeño basado en el cliente; propuestas por Moorman y Rust (1999) y Narver y Slater (1990), ya que toda organización necesita respaldo financiero para lograr sus objetivos (Ravij Banker, Gordon Porter, Dhinu Sirinivasan (2000), pero también es importante que las empresas construyan y mantengan relaciones beneficiosas con sus clientes (Narver y Slater, 1990). Todas estas definiciones fueron agrupadas en la investigación de (Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen & Shiu-Chun Chen, 2011), donde se propone un modelo de medición del desempeño hotelero basado en información cualitativa, basándose en el desempeño orientado al cliente y el desempeño financiero.

➤ Teorías relacionadas al desempeño

Existen diversas teorías relacionadas al desempeño en una organización, las cuales se detallan a continuación.

○ Teoría de recursos y capacidades:

Barney (1991) propone determinar las fortalezas internas de la organización, pues el perfeccionamiento de capacidades distintas es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles. Esta teoría plantea el desarrollo de recursos intangibles como el desarrollo de conocimientos e información para explotar oportunidades y neutralizar las amenazas que se le puedan presentar a la organización.

○ Teoría de la complejidad:

Según (Drazin y Van de Ven, 1985) el control y la coordinación de la empresa está determinado por el entorno externo e interno y la naturaleza de trabajo realizado. Esta teoría sugiere que las demandas impuestas por el entorno y las tareas de la organización incitan el desarrollo de estrategias para coordinar y controlar las tareas internas, es decir que cuando las prácticas de organización y control coinciden con las tareas a realizar, el desempeño de la organización mejora.

1.2.2.3. Provincia de San Martín:

San Martín es una de las 10 provincias ubicadas en el departamento de San Martín, cuenta con 262.000 habitantes (INEI, 2015) siendo la ciudad de Tarapoto la capital de la provincia y la tercera ciudad amazónica más poblada del Perú después de Pucallpa e Iquitos.

La provincia de San Martín se divide en 14 distritos, donde se encuentra la ya mencionada ciudad de Tarapoto; Alberto de Leveau, Cacatachi, Chazuta, Chipurana, El porvenir, Huimbayoc, Juan Guerra, La Banda de Shilcayo, Morales, Papaplaya, San Antonio, Sauce y Shapaja.

Según el informe del programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sobre el potencial que hacen atractivo el turismo en las regiones del Perú, San Martín aparece como la región que reúne la mayor cantidad de condiciones naturales dentro de todo el territorio peruano.

La conexión aérea para los turistas se establece en el aeropuerto Guillermo del Castillo Paredes de la ciudad de Tarapoto, donde actualmente se reciben diez vuelos diarios provenientes de la ciudad de Lima y se realizan 2 vuelos diarios a la ciudad de Chachapoyas.

San Martín ha tenido un crecimiento productivo debido a sus cultivos alternativos de palma, cacao y arroz; y se ha convertido en una ciudad atractiva comercialmente por ser el nexo entre las ciudades de Yurimaguas, Moyobamba y Juanjui.

En el año 2017 Tarapoto fue sede de la feria multisectorial Expo amazónica que congregó a 38 645 personas entre visitantes, expositores, productores, etc. Y se estima que esta feria generará 61 millones de soles (DIRCETUR SAN MARTIN, 2017)

El crecimiento de la provincia se ha visto reflejada en el incremento de turismo, pues la cifra de arribo de turistas es bastante alentadora en relación con los años anteriores, en el siguiente cuadro se puede observar que los turistas que

predominan son los nacionales, si bien es cierto el número de turistas extranjeros también va en aumento, pero en mucho menor proporción.



Figura 2. Incremento de arribo de turistas en la provincia de San Martín año 2010-2015 (Expresado en personas). Elaboración propia a partir de DIRCETUR, 2017.

Como resultado del crecimiento económico de la provincia, la oferta hotelera también ha ido en aumento, habiendo abierto espacio para una nueva categoría dentro de la industria. Los Eco-Hoteles o Eco-Lodges son establecimientos de hospedaje que realizan mejoras medio ambientales en sus estructuras y en sus procesos con la finalidad de reducir su impacto negativo sobre el medio ambiente.

Este tipo de hoteles buscan ser certificados ecológicamente por algún tipo de organización que acredite sus prácticas eco amigables.

Esta investigación tendrá dentro de su muestra a los 17 Eco-hoteles ubicados a lo largo de la provincia de San Martín los cuales son: Sumaj Lagoon Lodge, Coconut Eco Hotel, Chirapa Manta Eco Hotel, Puma Rinri Amazon Lodge, Los Huingos Eco Lodge, Huaisa Wasi Eco Lodge y Cordillera Escalera Eco Lodge, La Patarashca Eco-hotel, La Jungla Eco-Hospedaje, Hampichicuy eco alojamiento, La Sangapilla Eco-hotel, Sauce Eco-

hospedaje, Bella Terra Eco-hotel, Shimiyacu Eco-hotel, La posada Hospedaje Ecológico, Eco Parque la soñada y Canto del Rio Amazon lodge.

1.3. Objetivos e Hipótesis

1.3.1. Objetivos:

➤ **Objetivo general**

Determinar la influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017.

➤ **Objetivos específicos**

- Demostrar la influencia de la gestión ambiental avanzada en el desempeño orientado al cliente.
- Determinar cómo influye la gestión ambiental avanzada en el desempeño financiero.
- Demostrar la influencia la gestión ambiental mínima en el desempeño orientado al cliente.
- Conocer la influencia de la gestión ambiental mínima dentro del desempeño financiero.

1.3.2. Hipótesis:

➤ **Hipótesis general**

La gestión ambiental influye de manera positiva en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017.

➤ **Hipótesis específica**

- La gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño orientado al cliente.
- La gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño financiero.
- La gestión ambiental mínima tiene una influencia positiva en el desempeño orientado al cliente.
- La gestión ambiental mínima influye positivamente en el desempeño financiero.

Capítulo II

2.1. Método:

La presente investigación se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo; donde en principio se desarrolló una investigación de los constructos y las variables relacionadas a la problemática que fue establecida en el marco teórico, con la finalidad de obtener resultados cuantitativos. Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que, para la cuantificación de datos cualitativos, se deben categorizar, codificar y tabular los datos cualitativos; se les establece números a los códigos y se registra su incidencia, se realiza un análisis estadístico descriptivo de frecuencias. Es importante recalcar que la codificación es imprescindible para realizar el análisis cuantitativo.

2.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación aplicada en esta es correlacional, pues lo que se busca es fundamentalmente determinar el grado de relación entre las variables. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas, es decir predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen las variables relacionadas” (2014, p. 94). En el caso particular de esta investigación el objetivo es medir el grado de relación de la gestión ambiental (variable independiente) y el desempeño hotelero (variable dependiente).

2.1.2. Diseño de investigación:

El diseño que se aplicará es no experimental transversal, donde el propósito es describir las variables y analizar su interrelación.

La investigación empírica, donde las variables independientes no mostrarán ningún tipo de manipulación. Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que en este tipo de Investigación que describe variables y analiza su incidencia e interrelación en un momento específico.

2.1.3. Variables:

➤ Variable independiente (X): Gestión ambiental

La gestión ambiental como parte esencial de las organizaciones, ya que es importante reducir el impacto medio ambiental que producen las industrias mediante sus operaciones. En esta investigación se plantean dos dimensiones teniendo en cuenta que la gestión ambiental avanzada hace referencia a las acciones que tienen como objetivo principal la protección ambiental, por el contrario, la gestión ambiental mínima tiene como finalidad la reducción de costos, la mejora de imagen, etc (De Burgos y Cespedes,2004).

Dimensiones (X):

X1: Avanzada

X2: Mínima

➤ Variable dependiente (Y): Desempeño hotelero

Se entiende como el desempeño de una organización como un proceso gestionable que implica distintos componentes con el objetivo de llegar a las metas planteadas por la empresa. Estas serán medidas mediante dos dimensiones.

El desempeño financiero se define como parte fundamental para poder medir, cuantificar y lograr los objetivos trazados por la empresa; y por otro lado el

desempeño orientado al cliente plantea que las organizaciones deben construir y mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los clientes para lograr el éxito.

Dimensiones (Y):

Y1: Desempeño financiero

Y2: Desempeño orientado al cliente

2.1.4. Población:

La población de esta Investigación será de 17 Eco-hoteles de la provincia de San Martín, sus administradores responderán los cuestionarios para lograr recolectar información que aporte a esta investigación. En la siguiente tabla se muestra la lista de Eco-hoteles en el territorio seleccionado y la cantidad de personal administrativo que será encuestado.

TABLA 2
RELACIÓN DE ECO-HOTELES EN LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN

ECO-HOTELES	NUMERO DE ADMINISTRADORES
Sumaj Lagoon Lodge	1
Coconut Eco-hotel	1
Chirapa Manta Eco Lodge	1
Puma Rinri Amazon Lodge	1
Los Huingos Eco Lodge	1
Huasai Wasi Eco Lodge	1
Cordillera Escalera Eco Lodge	1
La Patarashca Eco-hotel	1

La Jungla Hotel	1
Hampichicuy Eco-alojamiento	1
Sangapilla Eco-hotel	1
Sauce Eco hospedaje	1
Bella Terra Eco-Hotel	1
Shimiyacu Eco-hotel	1
La posada hospedaje ecológico	1
Ecoparque La soñada	1
Canto del Rio Amazon Loge	1
TOTAL	17

Elaboración propia

2.1.5. Muestra:

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) cuando existen menos de 50 elementos de análisis, se toma a la población como muestra. En esta investigación la población se ve reflejada por 17 Eco-hoteles.

2.1.6. Instrumentos de la Investigación:

En la presente investigación que se emplearon cuestionarios.

- Encuestas: se realizaron encuestas al personal administrativo de los Eco-hoteles ubicados en la provincia de San Martín. En esta investigación ejecutaron dos encuestas validadas: encuesta de Gestión Ambiental Según De Burgos y

Cespedes(ver anexo 2) y la encuesta de Desempeño hotelero de Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen & Shiu-Chun Chen (ver anexo 3).

Estos instrumentos se validaron por 1 expertos de la industria hotelera y 1 en gestión ambiental. Para luego medir la confiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach.

Validadores:

- Guillermo Graglia- Administrador Hotelero y director de Graglia Consulting Group.
- Lenny Francisco Garcia Naranjo – director de la Carrera de Administración y Gestión Ambiental de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Los instrumentos de esta investigación serán los siguientes:

- Cuestionario sobre Gestión ambiental: De Jose Cespedes Lorente y Jerónimo de Burgos Jimenez, respectivamente validada por juicio de expertos (Ver anexo 4). Esta fue aplicada a los administradores de los Eco-hoteles seleccionados en la provincia de San Martín. Cuestionario en escala de Likert de 12 afirmaciones, donde las 7 primeras pertenecen a la Gestión Ambiental Avanzada y las 5 últimas a la Gestión ambiental Mínima
- Cuestionario sobre desempeño hotelero: Este cuestionario en escala de Likert de 8 afirmaciones; 4 sobre desempeño hotelero orientado al cliente y 4 preguntas sobre desempeño financiero fue aplicado de igual forma a los administradores de los Eco-hoteles en la provincia de San Martin, dicho cuestionario pertenece a Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen y Shiu-Chun Chen y fue validado por expertos del sector (ver anexo 5)

Estas validaciones por expertos fueron medidas con el coeficiente V de Aiken, donde la aproximación a uno sugiere una validación excelente obteniendo los siguientes resultados (ver anexo 6).

- Gestión Ambiental de Jose Cespedes Lorente y Jeronimo de Burgos Jimenez (2004): 0.93
- Desempeño Hotelero de Cheng-Hua Wang, Kuan-Yu Chen y Shiu-Chun Chen (2011): 0.93

Adicionalmente se realizó una medición de análisis de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach por dimensiones (ver anexo 8), el cual estima la fiabilidad del instrumento por medio de un conjunto de ítem; mientras más cerca de 1 se encuentre, mayor es la confiabilidad de los datos analizados (George y Mallery, 2003).

El análisis arrojó los siguientes resultados. (Ver anexo 7)

Confiabilidad según instrumento encuesta, según Alfa de Cronbach Dimensiones:

- Alfa de Cronbach de Gestión Ambiental Avanzada: 0.899
- Alfa de Cronbach de Gestión Ambiental Mínima: 0.906
- Alfa de Cronbach de Desempeño Hotelero Orientado al Cliente: 0.930
- Alfa de Cronbach de Desempeño Financiero: 0.802

2.1.7. Procedimientos de recolección de datos:

Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios en escala de Likert, previamente validados. Las encuestas se realizaron de manera presencial del 10 al 17 de enero del 2018 a los administradores en cada uno de los Eco-hoteles de la provincia de San Martín que deseen aportar a la investigación.

Para ello se utilizaron tablas básicas de Excel y el programa SPSS Statistic versión 22 para la tabulación de encuestas.

2.1.8 Plan de Análisis:

En esta investigación se realizó un análisis descriptivo de las 2 variables en estudio, para luego mostrar los resultados de las encuestas realizadas. De igual forma se hizo un análisis descriptivo para conocer la relación entre las dimensiones.

Se validaron las encuestas mediante el coeficiente de Aiken, obteniendo las 2 encuestas una excelente validación de 0.93 (ver anexo 6).

Para este estudio se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov, con la finalidad de saber el tipo de distribución de cada uno de los ítems usados para la medición. Este permitió saber que se tiene una distribución no paramétrica (ver anexo 8)

Para medir la correlación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Chi cuadrado, para relacionar variables tipo ordinal no paramétricas, según indican Hernández, Fernández & Batista (2014).

Mediante el Alfa de Cronbach se confirmó la confiabilidad del instrumento, obteniendo para cada una de las dimensiones más de 0.80 (ver anexo7), lo cual indica que los cuestionarios aplicados son confiables.

Capítulo III

3.1 Presentación de Resultados

3.1.1 Resultado de los cuestionarios

En esta sección se presentan los resultados de los cuestionarios aplicados a los administradores de 17 establecimientos hoteleros en la provincia de San Martín.

3.1.2 Análisis de resultados en relación con la variable Gestión Ambiental

Se realizaron 2 encuestas a cada administrador; el primer cuestionario sobre gestión ambiental contenía 12 afirmaciones las cuales se debían marcar con un aspa (x) la opción que consideraba correcta en el intervalo de **“Nunca (1)”**, **“Muy pocas veces (2)”**, **“Algunas veces (3)”**, **“Casi siempre (4)”**, **“Siempre (5)”**.

Las primeras 7 afirmaciones corresponden a la dimensión de gestión ambiental avanzada y las 5 últimas corresponden a la dimensión de gestión ambiental mínima.

Pregunta N° 1

TABLA 3

EL HOTEL CUANTIFICA LOS AHORROS Y COSTES AMBIENTALES EN SU PRESUPUESTO

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	23,5	23,5	23,5
Casi siempre	8	47,1	47,1	70,6
Siempre	5	29,4	29,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la tabla 3, se muestran los resultados de la primera pregunta. Se puede observar que los establecimientos hoteleros encuestados contemplan de los costos y ahorros en su presupuesto, pues ninguno marco la opción nunca. Por otro las opciones casi siempre y siempre fueron obtuvieron 47.1% y 29.4% respectivamente, lo cual nos indica que el 76.5% de estos Eco-Hoteles cuantifican los ahorros y costos ambientales en la gran mayoría de sus actividades y procedimientos.

Pregunta Nº 2

TABLA 4
EL HOTEL SE RESPONSABILIZA POR LA FORMACIÓN AMBIENTAL DE SUS EMPLEADOS

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular o Algo	2	11,8	11,8	11,8
Mucho	10	58,8	58,8	70,6
Todo o Siempre	5	29,4	29,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la siguiente tabla se observa que ninguno de los encuestados tomó en cuenta la opción nunca, lo cual indica que existe responsabilidad en mayor o menor medida de las empresas para con sus trabajadores en su formación y/o capacitación en temas ambientales.

Por otro lado, se ve que el 58.8% de los hoteles tiene mucha responsabilidad con la formación de sus trabajadores, pero solo el 29.4% afirma que si existe una gran responsabilidad con la capacitación de sus trabajadores a todo nivel.

Pregunta N° 3

TABLA 5
EL HOTEL RECOMPENSA INICIATIVAS AMBIENTALES DE SUS EMPLEADOS

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	5,9	5,9	5,9
Algunas veces	6	35,3	35,3	41,2
Casi siempre	2	11,8	11,8	52,9
Siempre	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

La pregunta 3 muestra que solo el 5.9% recompensa muy pocas veces a su personal cuando estos tienen iniciativas ambientales, por otro lado, el 35.3% manifestó que algunas veces dan algún tipo de recompensa. Mientras que con un 11.8% y 47.1% casi siempre y siempre respectivamente, muestran que la mayoría de la muestra tiende premiar las buenas propuestas de los colaboradores.

Pregunta N° 4

TABLA 6
EL HOTEL HACE USO DE ARGUMENTOS ECOLÓGICOS EN SU PLAN DE MARKETING

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	5,9	5,9	5,9
Algunas veces	3	17,6	17,6	23,5
Casi siempre	4	23,5	23,5	47,1
Siempre	9	52,9	52,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Dentro de esta tabla se muestra que el 5.9% muy pocas veces contempla algún tipo de argumento ecológico en su plan de marketing, mientras que el 17.6% solo lo hace esporádicamente. Lo más relevante es que el 76.4% del total afirma que casi siempre o siempre hace uso de estos argumentos para el marketing y promoción del hotel.

Pregunta Nº 5

TABLA 7
EL HOTEL ORGANIZA ACTIVIDADES AMBIENTALES

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	5,9	5,9	5,9
Algunas veces	3	17,6	17,6	23,5
Casi siempre	6	35,3	35,3	58,8
Siempre	7	41,2	41,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la pregunta número 5 se muestra que ningún hotel contemplo la opción nunca. El 5.9% lo hace muy pocas veces, mientras que el 17.6% lo tiene en cuenta algunas veces dentro de sus actividades.

Lo que llama la atención es que 76.5% de hoteles casi siempre y siempre tienen contemplado la organización de actividades ambientales, lo cual muestra una gran preocupación por la conservación.

Pregunta N° 6

TABLA 8
EL HOTEL RECOGE Y SELECCIONA LOS RESIDUOS SOLIDOS

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,9	5,9	5,9
Casi siempre	4	23,5	23,5	29,4
Siempre	12	70,6	70,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En esta tabla se muestra la importancia que le dan los hoteles a la selección y recolección de residuos. El 94.1% de la muestra recoge y selecciona los residuos de manera constante, mientras que un 5.9% lo hace algunas veces.

Se observa un fuerte compromiso asociado a la recolección y selección de residuos por parte de la mayoría de los establecimientos, pues ninguno contempló la opción nunca ni muy pocas veces dentro de esta pregunta.

Pregunta N° 7

TABLA 9
EL HOTEL TIENE UN ENFOQUE AMBIENTAL A LARGO PLAZO

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	11,8	11,8	11,8
Casi siempre	3	17,6	17,6	29,4
Siempre	12	70,6	70,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la pregunta número 7 se observa muy marcado el enfoque que buscan los hoteles a largo plazo, donde un 88.2% busca arraigar su compromiso ambiental a través de los años y un 11.8% también se ve como una posibilidad.

Por otro lado, ninguno de los establecimientos encuestados muestra su indiferencia en el tema ambiental, como se observa en la tabla ninguno respondió nunca.

Pregunta N° 8

TABLA 10
EL HOTEL CONTEMPLA LA COMPRA DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	17,6	17,6	17,6
Casi siempre	6	35,3	35,3	52,9
Siempre	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Como se puede visualizar en esta pregunta, la compra de productos ecológicos en los hoteles en estudio se encuentra contemplada en su mayoría con un 82.4% que le dan mucha importancia a este ítem, mientras que el 17.6% afirma que algunas veces realiza compra este este tipo de productos. Ninguno de los encuestados contempló las respuestas nunca o muy pocas.

Pregunta N° 9

TABLA 11

EL HOTEL FACILITA LA COLABORACIÓN AMBIENTAL DE LOS CLIENTES

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	17,6	17,6	17,6
Casi siempre	6	35,3	35,3	52,9
Siempre	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Se tiene que el 82.4% casi siempre o siempre facilita la colaboración de los clientes dentro del establecimiento, mientras que el 17.6% solo lo hace en algunas ocasiones.

Se observa en la tabla que ningún hotel contempló las opciones de nunca o muy pocas veces. Este resultado indica el interés de los hoteles por que los huéspedes participen y tomen consciencia sobre la conservación.

Pregunta N° 10

TABLA 12

EL HOTEL REDUCE EL USO DE PRODUCTOS PELIGROSOS

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	23,5	23,5	23,5
Casi siempre	9	52,9	52,9	76,5
Siempre	4	23,5	23,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En el tema de reducción de usos de productos peligrosos se muestra que en mayor medida todos los hoteles en estudio tienen en cuenta el daño que causan los productos químicos al medio ambiente.

El 76.4% siempre o casi siempre reducen el uso de esas sustancias y el 23.5% en algunas ocasiones. Los encuestados no contemplaron las opciones de nunca y muy pocas veces.

Pregunta N° 11

TABLA 13
EL HOTEL EMPLEA PRÁCTICAS DE AHORRO DE AGUA

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	11,8	11,8	11,8
Casi siempre	7	41,2	41,2	52,9
Siempre	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Respecto a las prácticas de ahorro de agua, la siguiente tabla muestra que el 88.3% siempre o casi siempre emplea estas prácticas dentro del hotel, por otro lado, el 11.8% respondió que en ciertas ocasiones/áreas lo tiene contemplado.

Pregunta N° 12

TABLA 14

EL HOTEL EMPLEA PRÁCTICAS DE AHORRO DE ENERGÍA

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	11,8	11,8	11,8
Casi siempre	7	41,2	41,2	52,9
Siempre	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la tabla de la pregunta número 12 se observa que un 88.3% emplean en gran parte del hotel prácticas de ahorro de energía, mientras que un 11.8% lo hace en algunas ocasiones/áreas. En esta pregunta no se obtuvieron respuestas como nunca o muy pocas veces.

3.1.3 Análisis de resultados en relación a la variable Desempeño hotelero

El segundo cuestionario sobre Desempeño hotelero contiene 8 afirmaciones donde las primeras cuatro preguntas corresponden a desempeño hotelero orientado al cliente y las 4 últimas afirmaciones a desempeño hotelero financiero.

Los participantes deben marcar con un aspa (x) en la opción que consideraba correcta en el intervalo de **“Totalmente de acuerdo (1)”**, **“En desacuerdo (2)”**, **“Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)”**, **“De acuerdo (4)”**, **“Totalmente de acuerdo (5)”**

Pregunta N° 1

TABLA 15
EL CLIENTE ES LEAL A LA EMPRESA

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	23,5	23,5	23,5
De acuerdo	8	47,1	47,1	70,6
Totalmente de acuerdo	5	29,4	29,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la pregunta previamente formulada, se muestra que los clientes son leales a la empresa en un 76.5%, mientras que un 23.5% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. También se observa que ningún encuestado tomo en cuenta las opciones de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Pregunta N° 2

TABLA 16
EL CLIENTE SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8	11,8	11,8
De acuerdo	9	52,9	52,9	64,7
Totalmente de acuerdo	6	35,3	35,3	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Respecto a esta pregunta se puede afirmar que el 88.2% de los administradores encuestados consideran que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio del hotel, por otro lado, el 11.8% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. Cabe mencionar que ningún administrador optó por las opciones totalmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta N° 3

TABLA 17

EL PRODUCTO O SERVICIO LE BRINDA AL CLIENTE VALOR POR UN LARGO PERIODO DE TIEMPO

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	23,5	23,5	23,5
De acuerdo	7	41,2	41,2	64,7
Totalmente de acuerdo	6	35,3	35,3	100,0
Total	17	100,0	100,0	

elaboración propia

Dentro de la pregunta 3, el 76.8% de los encuestados consideran que el servicio que le brindan al cliente perdura por un largo periodo de tiempo mientras que el 23.5% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación.

Pregunta N°4:

TABLA 18

EL CLIENTE ESTÁ DISPUESTO A REGRESAR AL ESTABLECIMIENTO

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	29,4	29,4	29,4
De acuerdo	7	41,2	41,2	70,6
Totalmente de acuerdo	5	29,4	29,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la pregunta número 4, se observa que el 29.4% se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación sobre la disposición del cliente a regresar al establecimiento. El 41.2% se encuentra de acuerdo y el 29.4% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta N°5:

TABLA 19

LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO CRECIÓ EN EL AÑO 2017

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	29,4	29,4	29,4
De acuerdo	11	64,7	64,7	94,1
Totalmente de acuerdo	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Con respecto a la tabla de la pregunta número 9, esta concluye que el 70.6% de los hoteles en el estudio, han aumentado su participación de mercado en el año

2017, mientras que el 29.4% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación.

Pregunta N°6:

TABLA 20
LAS VENTAS SE INCREMENTARON EN EL AÑO 2017

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	29,4	29,4	29,4
De acuerdo	12	70,6	70,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Para esta afirmación solo se obtuvieron 2 respuestas, donde el 29.4% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 70.6% se encuentra de acuerdo con el incremento de ventas en el año 2017.

Pregunta N°7:

TABLA 21
EL COSTO DE VENTA SE REDUJO EN EL AÑO 2017

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	70,6	70,6	70,6
Totalmente de acuerdo	5	29,4	29,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

Con respecto a la reducción de costos para el año 2017 se puede afirmar, que estos disminuyeron en mayor o menor medida según lo expresan los encuestados con un 29.4% totalmente de acuerdo, mientras 70.6% están de acuerdo.

Pregunta N°8:

TABLA 22
EL RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN AUMENTÓ EN EL AÑO 2017

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	35,3	35,3	35,3
De acuerdo	11	64,7	64,7	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Elaboración propia

En la pregunta número 8, se puede afirmar que el 64.7% de los encuestados consideran que el beneficio o la utilidad obtenida en el año 2017 fue mayor a la inversión realizada. Por otro lado, el 35.3% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con este enunciado.

3.2 Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se utilizó la prueba de Chi cuadrado que se emplea para probar hipótesis de manera estadística, lo cual nos permite medir la correlación entre las variables y saber si es que esta es significativa o no y con ello rechazarse o aceptarse las hipótesis dentro de la investigación.

3.2.1 Hipótesis general

H1: La gestión ambiental influye de manera positiva en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017.

a. Hipótesis nula (H0)

La gestión ambiental **no** influye de manera positiva en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017.

b. Hipótesis alternante (H1)

La gestión ambiental **sí** influye de manera positiva en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017.

c. Nivel de significación (α)

Para el estudio, se considera un nivel de significación de $\alpha = 5\%$.

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2 = 9.49$$

d. Se calculó la prueba estadística con la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 16.363^a$$

O_i = Valor observado resultado de las encuestas.

E_i = Valor esperado o valor teórico que se consigue en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico, calculado con datos procedentes del cuestionario los cuales se compararán con los valores asociados al nivel de significación.

Después de obtener los resultados del software estadístico, se rechaza la hipótesis nula; lo que quiere decir que la gestión ambiental si influye de manera positiva en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017. Para demostrarlo, se muestran los valores y los resultados de prueba de Chi cuadrado de la primera hipótesis.

TABLA 23
 TABLA DE CONTINGENCIA GESTIÓN AMBIENTAL * DESEMPEÑO HOTELERO

		Desempeño hotelero			Total	
		de acuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	totalmente de acuerdo		
Gestión Ambiental	algunas veces	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Gestión Ambiental	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	casi siempre	Recuento	3	1	0	4
		% dentro de Gestión Ambiental	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	4	0	6	10
		% dentro de Gestión Ambiental	40,0%	0,0%	60,0%	100,0%
Total	Recuento	7	4	6	17	
	% dentro de Gestión Ambiental	41,2%	23,5%	35,3%	100,0%	

Elaboración propia

TABLA 24
 PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,363 ^a	4	,003
Razón de verosimilitudes	18,536	4	,001
N de casos válidos	17		

Elaboración propia

3.2.2 Primera hipótesis específica

H2: La gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño orientado al cliente.

a. Hipótesis nula (H0)

La gestión ambiental avanzada **no** influye positivamente en el desempeño hotelero orientado al cliente.

b. Hipótesis alternante (H1)

La gestión ambiental avanzada **sí** influye positivamente en el desempeño hotelero orientado al cliente.

c. Nivel de significación (α)

Para el estudio, se considera un nivel de significación de $\alpha = 5\%$.

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2 = 9.49$$

d. Se calculó la prueba estadística con la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 24.083^a$$

O_i = Valor observado producto de las encuestas

E_i = Valor esperado o valor teórico que se consigue en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico, calculado con datos procedentes del cuestionario los cuales se compararán con los valores asociados al nivel de significación.

Habiendo obtenido los resultados del software estadístico, se rechaza la hipótesis nula; lo cual indica que la gestión ambiental avanzada si influye en el desempeño hotelero orientado al cliente, a continuación, se pueden ver los resultados de la prueba de Chi cuadrado de la segunda hipótesis.

TABLA 25
 TABLA DE CONTINGENCIA GESTIÓN AMBIENTAL AVANZADA * DESEMPEÑO HOTELERO ORIENTADO AL CLIENTE

		Desempeño hotelero orientado al cliente			Total	
		De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo		
Gestión ambiental avanzada	Algunas veces	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	3	0	6	9
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
Total		Recuento	8	3	6	17
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	47,1%	17,6%	35,3%	100,0%

Elaboración propia

TABLA 26
PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,083 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	23,508	4	,000
N de casos válidos	17		

Elaboración propia

3.2.3 Segunda Hipótesis específica

H3: La gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño financiero.

a. Hipótesis nula (H0)

La gestión ambiental avanzada **no** influye positivamente en el desempeño hotelero financiero.

b. Hipótesis alternante (H1)

La gestión ambiental avanzada **sí** influye positivamente en el desempeño hotelero financiero.

c. Nivel de significación (α)

Para el estudio, se considera un nivel de significación de $\alpha = 5\%$.

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2 = 9.49$$

d. Se calculó la prueba estadística con la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 18.133^a$$

O_i = Valor observado producto de las encuestas

E_i = Valor esperado o valor teórico que se consigue en base a los valores observados.

X²c = Valor del estadístico, calculado con datos procedentes del cuestionario los cuales se compararán con los valores asociados al nivel de significación.

Habiendo obtenido los resultados del software estadístico, se rechaza la hipótesis nula; lo cual indica que la gestión ambiental avanzada si influye en el desempeño hotelero financiero, en los siguientes cuadros se muestran los resultados de la prueba de Chi cuadrado de la tercera hipótesis.

TABLA 27

TABLA DE CONTINGENCIA GESTIÓN AMBIENTAL AVANZADA * DESEMPEÑO HOTELERO FINANCIERO

		Desempeño hotelero financiero			Total	
		De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo		
Gestión ambiental avanzada	Algunas veces	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	4	1	0	5
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	3	0	6	9
		% dentro de Gestión ambiental avanzada	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
Total	Recuento	7	4	6	17	
	% dentro de Gestión ambiental avanzada	41,2%	23,5%	35,3%	100,0%	

Elaboración propia

TABLA 28

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,133 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	20,034	4	,000
N de casos válidos	17		

Elaboración propia

3.2.4 Tercera hipótesis específica

H4: La gestión ambiental mínima influye positivamente en el desempeño hotelero orientado al cliente.

a. Hipótesis nula (H0)

La gestión ambiental mínima **no** influye positivamente en el desempeño hotelero orientado al cliente.

b. Hipótesis alternante (H1)

La gestión ambiental mínima **sí** influye positivamente en el desempeño hotelero orientado al cliente.

c. Nivel de significación (α)

Para el estudio, se considera un nivel de significación de $\alpha = 5\%$.

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2 = 9.49$$

d. Se calculó la prueba estadística con la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 14.634^a$$

O_i = Valor observado producto de las encuestas

E_i = Valor esperado o valor teórico que se consigue en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico, calculado con datos procedentes del cuestionario los cuales se compararán con los valores asociados al nivel de significación.

Habiendo obtenido los resultados del software estadístico, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ambiental mínima si influye en el desempeño hotelero orientado al cliente, en los cuadros se pueden observar los resultados la prueba de Chi cuadrado de la cuarta hipótesis.

TABLA 29

TABLA DE CONTINGENCIA *GESTIÓN AMBIENTAL MÍNIMA * DESEMPEÑO HOTELERO ORIENTADO AL CLIENTE*

		Desempeño hotelero orientado al cliente			Total	
		De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo		
Gestión ambiental mínima	Algunas veces	Recuento	1	3	0	4
		% dentro de Gestión ambiental mínima	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Gestión ambiental mínima	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	5	0	6	11
		% dentro de Gestión ambiental mínima	45,5%	0,0%	54,5%	100,0%
Total	Recuento	8	3	6	17	
	% dentro de Gestión ambiental mínima	47,1%	17,6%	35,3%	100,0%	

Elaboración propia

TABLA 30
PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,634 ^a	4	,006
Razón de verosimilitudes	15,309	4	,004
N de casos válidos	17		

Elaboración propia

3.2.5 Cuarta hipótesis específica

H5: La gestión ambiental mínima influye positivamente en el desempeño hotelero financiero.

a. Hipótesis nula (H0)

La gestión ambiental mínima **no** influye positivamente en el desempeño hotelero financiero.

b. Hipótesis alternante (H1)

La gestión ambiental mínima **sí** influye positivamente en el desempeño hotelero financiero.

c. Nivel de significación (α)

Para el estudio, se considera un nivel de significación de $\alpha = 5\%$.

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2 = 9.49$$

d. Se calculó la prueba estadística con la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 19.649^a$$

O_i = Valor observado producto de las encuestas

E_i = Valor esperado o valor teórico que se consigue en base a los valores observados.

X²c = Valor del estadístico, calculado con datos procedentes del cuestionario los cuales se compararán con los valores asociados al nivel de significación.

Habiendo obtenido los resultados del software estadístico, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ambiental mínima si influye en el desempeño hotelero financiero, en los cuadros se pueden observar los resultados de la prueba de Chi cuadrado de la cuarta hipótesis.

TABLA 31

TABLA DE CONTINGENCIA GESTIÓN AMBIENTAL MÍNIMA * DESEMPEÑO HOTELERO FINANCIERO

		Desempeño hotelero financiero			Total	
		De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo		
Gestión ambiental mínima	Algunas veces	Recuento	0	4	0	4
		% dentro de Gestión ambiental mínima	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Gestión ambiental mínima	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	5	0	6	11
		% dentro de Gestión ambiental mínima	45,5%	0,0%	54,5%	100,0%
Total	Recuento	7	4	6	17	
	% dentro de Gestión ambiental mínima	41,2%	23,5%	35,3%	100,0%	

Elaboración propia

TABLA 32

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,649 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	21,337	4	,000
N de casos válidos	17		

Elaboración propia

3.3 Discusión:

Esta investigación realizada en provincia de San Martín encontró como limitante la realización bajo información cualitativa proporcionada por los 17 eco-hoteles, ya que la mayoría fue reacia a mostrar algún tipo de información financiera por temor a que esta sea filtrada. Esta limitante afectó a este estudio, ya que de haber obtenido información financiera se hubiera podido medir de una forma más exacta la correlación de las variables gestión ambiental y desempeño hotelero.

En este estudio también se encontró que los ecohoteles son empíricos y si bien es cierto son muy entusiastas al momento de realizar prácticas eco amigables, estos no cuentan con personal capacitado en gestión ambiental para implementarlo adecuadamente como política de la organización. Esta limitante nos muestra que existe un vacío de conocimiento dentro de los profesionales que trabajan en estos establecimientos, lo cual dificulta la implementación de una política ambiental eficiente a largo plazo dentro de las empresas.

Es importante mencionar que debido al poco conocimiento sobre gestión ambiental de algunos hoteles partícipes en el estudio, se tuvo que realizar una pequeña inducción antes y durante el cuestionario para así obtener respuestas objetivas sobre los temas en investigación.

Un hallazgo importante dentro de esta investigación fue que todos los hoteles de la muestra realizan prácticas eco amigables con el uso eficiente de la energía eléctrica, sin embargo, existe una brecha con respecto al uso eficiente del agua. Lo cual indica que la implementación de prácticas eco amigables deben ser planificadas y en etapas, pero también supervisadas por entidades gubernamentales que puedan acreditar que estas empresas estén realmente cumpliendo con realizar prácticas eco amigables eficientes.

Hipótesis general:

Con respecto a la hipótesis general, se afirma la influencia positiva de la gestión ambiental en el desempeño hotelero en los Eco-hoteles de la provincia de San Martín 2017, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna. Al igual que en esta investigación García, Sanchez & Campos (2014) en el estudio "Environmental good practices, Quality Certifications and Productivity in the Andalusian Hotel Sector", realizado en España a hoteles independientes reafirman que, si existe una influencia positiva entre la gestión ambiental y el desempeño hotelero debido a que la conciencia ambiental que se le imparte a los clientes apoya en la reducción de costos de hotel. Por otro lado, mencionan que la implementación de la gestión ambiental dentro de una organización genera ventaja competitiva y mejora la imagen del hotel lo que conlleva a una mayor ocupación del hotel y al incremento de las ventas.

Enrique Claver Cortes, Jorge Pereira Moliner, José Francisco Molina Azorín, Juan José Tarí Guilló (2009), en el estudio "Environmental Management and Firm Perform" realizado en la provincia de Alicante en España en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas reafirman esta hipótesis argumentando que la gestión ambiental mejora el desempeño hotelero por una razón fundamental, la cual es que ayuda a conservar a largo plazo el lugar, ciudad o atractivo turístico donde está situado; esto hace que la actividad hotelera y turística perdure por muchos años y siga generando ingresos. Esta misma situación ocurre en los eco-hoteles estudiados, sobre todo porque en su mayoría, estos establecimientos se encuentran en zonas naturales cerca de ríos, quebradas, lagos, cataratas, etc.

3.3.1 Primera Hipótesis específica:

En cuanto a la primera hipótesis específica, la gestión ambiental avanzada influye en el desempeño hotelero orientado al cliente. Se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna ($\chi^2 = 24,083$), la cual se sustenta según Enrique Claver Cortes, Jorge Pereira Moliner, José Francisco Molina Azorín, Juan José Tarí Guilló (2010) en su estudio "Levels of quality and environmental Management in the hotel industry", realizado a 301 hoteles de 3 a 5 estrellas en España, resaltan que el compromiso con la gestión ambiental incrementa la satisfacción y la lealtad de los clientes, debido a que las estrategias son planificadas, a largo plazo y con el propósito principal de la conservación del medio ambiente. Estas estrategias son muy bien aceptadas por los clientes, por el alto nivel de compromiso que perciben por el lado de la empresa.

De igual forma se observa que en los eco hoteles de la muestra, a pesar que son contextos diferentes, existe una gran relación positiva de la gestión ambiental y como este impacta en la satisfacción del huésped.

3.3.3 Segunda Hipótesis específica:

En hipótesis específica número dos, la cual indica que la gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño hotelero financiero, se acepta la hipótesis alternativa ($\chi^2 = 18,133$), por consiguiente, la hipótesis nula queda rechazada. García y Armas (2006) en el estudio "Rendimiento ambiental de la empresa hotelera Canaria" Confirma esta posición acotando que las empresas con mayor compromiso ambiental generan a mediano o largo plazo ahorros significativos en sus procesos, se vuelven más competitivos y más rentables.

3.3.4 Tercera Hipótesis específica:

La tercera hipótesis específica, la gestión ambiental mínima tiene una influencia positiva en el desempeño hotelero orientado al cliente. Con ($\chi^2 = 14,634$) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se puede concluir que si existe una relación entre la gestión ambiental mínima y el desempeño hotelero orientado al cliente, esto se puede relacionar con otras investigaciones como en la de Kassinis y Soteriou (2003) en su investigación "Greening the service profit chain: The impact of environmental management practices" hace referencias a las prácticas básicas de compromiso ambiental como son el ahorro de agua, energía y uso de productos ecológicos generan consciencia, empatía y satisfacción en los clientes.

3.3.5 Cuarta Hipótesis específica:

La cuarta hipótesis específica, la gestión ambiental mínima tiene una influencia positiva en el desempeño hotelero financiero. Se acepta la hipótesis alterna ($\chi^2 = 19,649$) y se rechaza la hipótesis nula. Kassinis y Soteriou (2003) en "Greening the service Profit Chain" afirman que el ahorro de energía, ahorro de agua y fomentar la colaboración de los clientes aluden a una significativa reducción de costos en la empresa. Lo mismo ocurre en el caso de los hoteles en estudio, sin embargo, se pudo identificar que para lograr el eficiente uso de energía se necesita una gran inversión, por este motivo este tipo de prácticas no pueden ser implementadas en un corto periodo de tiempo.

3.4 Conclusiones:

Al culminar esta investigación se han llegado a las siguientes conclusiones:

Se comprobó que la gestión ambiental influye de manera positiva en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de la provincia de San Martín 2017, lo cual demuestra la importancia del compromiso ambiental en este tipo de establecimientos hoteleros, por el impacto positivo que genera en el medio ambiente, en la imagen del hospedaje, huéspedes, empleados, etc.

La implementación de políticas medio ambientales dentro de las organizaciones implica una gran inversión en tecnología, por lo cual se recomienda hacer una planificación y ejecución en etapas.

Se concluye que la gestión ambiental es un pilar importante dentro de cualquier tipo de establecimiento hotelero y no debería ser solo una práctica voluntaria, muy por el contrario, esta debería ser regulada por entes gubernamentales, sobre todo por el Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para velar por la conservación de nuestros recursos.

Se concluye que la gestión ambiental mínima y avanzada no son excluyentes y que las organizaciones pueden empezar a realizar acciones de gestión ambiental mínimas para luego continuar su planificación a largo plazo con acciones de gestión ambiental avanzada y así lograr una gestión ambiental eficiente dentro de la empresa.

3.5 Recomendaciones

Las recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

- a) Se recomienda realizar un estudio que muestre resultados financieros para aportar a la información de los resultados.
- b) A partir de esta investigación se recomienda incorporar la gestión ambiental dentro de la estructura organizacional de los hoteles, con un profesional del especializado que se encargue de trazar objetivos concretos y medibles en el tiempo, para así no caer en la improvisación y obtener resultados positivos a largo plazo.
- c) En base a esta investigación se recomienda a los establecimientos hoteleros empezar sus actividades eco amigables paulatinamente como por ejemplo la recolección y separación de residuos sólidos, ya que los hoteles generan gran cantidad de residuos por la magnitud de sus operaciones. Esta acción será de gran impacto en el personal como en los huéspedes para fomentar conciencia ambiental.
- d) Se recomienda que los aspectos que deben ser priorizados en este tipo de establecimientos son el consumo de energía eléctrica, midiendo el consumo y reduciéndolo de manera eficiente con tecnología LED, paneles solares, llaves horarias, etc. De esta forma se generará un ahorro considerable para la organización y a la vez se estará preservando el medio ambiente.
- e) Para finalizar se recomienda concientizar a los empleados y huéspedes sobre la eficiencia del consumo de agua; este es uno de los recursos sobre el que menos conciencia se tiene y se desperdicia de manera inescrupulosa. Es deber de la organización crear conciencia en los

empleados y sobre todo en los huéspedes por medio de paneles informativos, comunicación verbal, afiches sobre el uso de lava manos y ducha, así como también sobre el cambio de toallas, sábanas, etc.

Bibliografía

- Aragón-Correa, J. A. (1998). Strategic proactivity and firm approach to the natural environment. *Academy of management Journal*, 41(5), 556-567.
- Autoridad Ambiental Regional. ARA, (2015). *Informe hitos institucionales de la experiencia*. Recuperado de prodecentratilizacion.org.pe/experiencia_ara_san_martin.pdf
- Banker, R. D., Potter, G., & Srinivasan, D. (2005). Association of nonfinancial performance measures with the financial performance of a lodging chain. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46(4), 394-412.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.
- Claver-Cortés, E., Molina-Azorín, J. F., Pereira-Moliner, J., & López-Gamero, M. D. (2007). Environmental strategies and their impact on hotel performance. *Journal of sustainable tourism*, 15(6), 663-679.
- Carmona-Moreno, E., Céspedes-Lorente, J., & De Burgos-Jiménez, J. (2004). Environmental strategies in Spanish hotels: contextual factors and performance. *The Service Industries Journal*, 24(3), 101-130.
- Cruz, Y. D. M. A., Soto, E. G., & Azami, D. M. (2007). Desarrollo y validación de la escala de medida "gestión medioambiental": el caso del sector hotelero de la provincia de Santa Cruz de Tenerife. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (p. 159). Universidad de La Rioja
- Cortés, E. C. (2010). José Francisco Molina Azorín, Juan José Tari Guilló. *Gestión de la Calidad y Gestión Medio Ambiental*. Editorial Pirámide.
- David Kirk, (1995) "Environmental management in hotels", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 7 Issue: 6, pp.3-8.

- Dief, M. E., & Font, X. (2010). The determinants of hotels' marketing managers' green marketing behaviour. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(2), 157-174.
- Drazin, R., & Van de Ven, A. H. (1985). Alternative forms of fit in contingency theory. *Administrative science quarterly*, 514-539.
- Dirección general de políticas, *normas e instrumentos de gestión ambiental (2012). Glosario de términos para la gestión ambiental peruana (p.250)*
- Eccles, R. (2004). Manifiesto sobre la medida del rendimiento. *Harvard Business Review (Ed.) (2004), Cómo medir el rendimiento de la empresa, Deusto.(Originalmente publicado en 1991.).*
- Faulk, E. S. (2000). A survey of environmental management by hotels and related tourism businesses. *OIKOS PhD Summer Academy*.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (Pitman, Boston, MA).
- González-Benito, J., & González-Benito, Ó. (2005). Environmental proactivity and business performance: an empirical analysis. *Omega*, 33(1), 1-15.
- Gopalakrishnan, S. (2000). Unraveling the links between dimensions of innovation and organizational performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 11(1), 137-153.
- Hamann, P. M., Schiemann, F., Bellora, L., & Guenther, T. W. (2013). Exploring the dimensions of organizational performance: A construct validity study. *Organizational Research Methods*, 16(1), 67-87.
- Hart, S. L. (1995). A natural-resource-based view of the firm. *Academy of management review*, 20(4), 986-1014.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición.

- Jenkins, R. O., & García, A. M. (Eds.). (2008). *Ambiente e industria en México: tendencias, regulación y comportamiento empresarial*. El Colegio de Mexico AC.
- Kangis, P., Gordon, D., & Williams, S. (2000). Organizational climate and corporate performance: an empirical investigation. *Management decision*, 38(8), 531-540.
- Klassen, R. D., & Whybark, D. C. (1999). Environmental management in operations: the selection of environmental technologies. *Decision sciences*, 30(3), 601-631.
- Lorente, J. C., & Jiménez, J. D. B. (2004). Un análisis de las dimensiones de la gestión ambiental en los servicios hoteleros. *Dirección y Organización*, (30).
- Moreda, L. J. L., & Martínez, E. E. V. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. *Teoría y Praxis*, (13), 133-150.
- Moorman, C., & Rust, R. T. (1999). The role of marketing. *The Journal of Marketing*, 180-197.
- Ortiz-Solórzano, C. L. (2017). *Estrategias de ahorro de energía eléctrica aplicables a la industria hotelera mexicana*(Master's thesis, ITESO).
- Peattie, K., & Ringer, A. (1994). Management and the environment in the UK and Germany: a comparison. *European Management Journal*, 12(2), 216-225.
- Pozo, A. G., Ollero, J. L. S., & Soria, J. A. C. (2014). Environmental management and firm performance in the hotel sector. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 5(21), 251-252.
- Shanklin, C. W. (1993). Ecology age: Implications for the hospitality and tourism industry. *Hospitality Research Journal*, 17(1), 219-229.
- Strannegard, L. (2000). Flexible couplings: combining business goals and environmental concern. *Business Strategy and the Environment*, 9(3), 163.

- Schulte, S. (2003). *Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo* (Vol. 25). United Nations Publications.
- Rawlins, B. L. (2006). Prioritizing stakeholders for public relations. *Institute for public relations*, 1-14.
- Rodríguez, F. J. G., & Cruz, Y. D. M. A. (2007). Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 824-839.
- Russo, M. V., & Fouts, P. A. (1997). A resource-based perspective on corporate environmental performance and profitability. *Academy of management Journal*, 40(3), 534-559.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches. *Academy of management review*, 11(4), 801-814.
- Vargas, E. E., Zizumbo, L., Viesca, F. C., & Serrano, R. D. C. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Cuadernos de administración*, 24(42).
- Wang, C. H., Chen, K. Y., & Chen, S. C. (2012). Total quality management, market orientation and hotel performance: The moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 119-129.
- Wight, P. (1994). The greening of the hospitality industry: economic and environmental good sense. *Seaton, AV; Jenkins, CL; Wood, RC; Pieke, PUC*, 665-674.

4. Anexos

4.1 Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de Tarapoto en el año 2017?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Cómo influye la gestión ambiental avanzada en el desempeño financiero?</p> <p>¿De qué manera influye la gestión ambiental avanzada en el desempeño orientado al cliente?</p> <p>¿En qué sentido la gestión ambiental mínima influye en el desempeño financiero?</p> <p>¿En qué sentido la gestión ambiental mínima influye en el desempeño orientado al cliente?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de Tarapoto en el año 2017</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Demostrar la influencia de la gestión ambiental avanzada en el desempeño financiero</p> <p>Determinar cómo influye la gestión ambiental avanzada en el desempeño orientado al cliente</p> <p>Demostrar la influencia la gestión ambiental mínima en el desempeño financiero</p> <p>conocer la influencia de la gestión ambiental mínima dentro del desempeño orientado al cliente</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>La gestión ambiental influye de manera positiva en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de Tarapoto en el año 2017</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>La gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño financiero</p> <p>La gestión ambiental avanzada influye positivamente en el desempeño orientado al cliente</p> <p>La gestión ambiental mínima tiene una influencia positiva en el desempeño financiero</p> <p>La gestión ambiental mínima influye positivamente en el desempeño orientado al cliente</p>	<p>X: Gestión Ambiental</p> <p>X1: Avanzada</p> <p>X2: Mínima</p> <p>Y: Desempeño Hotelero</p> <p>Y1: Desempeño financiero</p> <p>Y2: Desempeño orientado al cliente</p>	<p><u>Método de investigación:</u></p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Esta investigación es de tipo cuantitativo correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No experimental transversal</p> <p><u>Muestra (participantes)</u></p> <p>17</p> <p><u>Instrumentos de la investigación</u></p> <p>Encuestas: se realizará a los administradores de los eco-hoteles en la provincia de San Martín.</p> <p>Entrevistas: se realizará a expertos en el sector</p>

Elaboración propia

4.2 Anexo 2

FORMATO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Datos personales:

Apellidos y nombres: _____ Edad: ____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____

Fecha: _____

Este cuestionario tiene como objetivo clasificar las acciones medio ambientales dentro de la organización. Las respuestas son basadas de acuerdo a las actividades de gestión ambiental que se realizan en el establecimiento.

A continuación encontrará doce enunciados donde deberá marcar con un aspa (X) según considere conveniente, donde 1 significa nunca y 5 significa siempre de acuerdo del hotel dentro de las actividades mencionadas; así mismo no existen respuestas correctas o incorrectas.

	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
1. El hotel cuantifica los ahorros y costes ambientales en su presupuesto.					
2. El hotel se responsabiliza por la formación ambiental de los empleados.					
3. El hotel recompensa las iniciativas ambientales de sus empleados.					
4. El hotel hace uso de argumentos ecológicos en su plan de marketing.					
5. El hotel organiza actividades ambientales.					
6. El hotel recoge y selecciona los residuos sólidos.					
7. El hotel tiene un enfoque ambiental a largo plazo.					

8. El hotel contempla la compra de productos ecológicos.					
9. El hotel facilita la colaboración ambiental de los clientes.					
10. El hotel reduce el uso de productos peligrosos.					
11. El hotel emplea prácticas de ahorro de agua.					
12. El hotel emplea prácticas de ahorro de energía.					

4.3 Anexo 3

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO HOTELERO

Estimado Administrador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño hotelero del establecimiento que usted dirige.

Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide se honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas

NOMBRE DE ORGANIZACION:

AREA/SERV.

EVALUADO:

PUESTO: _____

FECHA DE EVALUACIÓN:

INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de las áreas de desempeño y las áreas de evaluación.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva

4. Cada pregunta tiene 5 posibles respuestas que van de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.
5. Si tuviera comentarios, anótelos en la parte final del presente cuestionario.

AREA DE DESEMPEÑO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
1. El cliente es leal a la empresa					
2. El cliente se encuentra satisfecho con el servicio					
3. El producto o servicio le brinda al cliente valor por un largo periodo de tiempo					
4. El cliente está dispuesto a regresar al establecimiento					
5. La participación de mercado creció en el último año					
6. Las ventas se incrementaron en el último año					
7. El costo de venta se redujo en el último año					
8. El retorno sobre la inversión ha					

aumentado el 2017					
-------------------	--	--	--	--	--

Comentarios: _____

4.4 Anexo 4

Validación de cuestionario por expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de Gestión Ambiental y Desempeño hotelero, el mismo que será aplicado a entidades que forman parte del estudio *“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL DESEMPEÑO HOTELERO DE LOS ECO-HOTELES DE LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN 2017”* que corresponde a un diseño de investigación correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez No: 1 _____

Fecha actual: Diciembre 4, 2017 _____

Nombres y Apellidos de Juez: Guillermo Graglia _____

Institución donde elabora: Graglia Consulting Group _____

Años de experiencia profesional o científica: 30 _____



INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de Gestión Ambiental y Desempeño hotelero, el mismo que será aplicado a entidades que forman parte del estudio "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL DESEMPEÑO HOTELERO DE LOS ECO-HOTELES DE TARAPOTO PARA EL AÑO 2017" que corresponde a un diseño de investigación correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, Congruencia con el contenido, Contexto correcto del ítem y Dominio del Constructo.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°:

Fecha actual:

11/01/2018

Nombres y Apellidos de Juez:

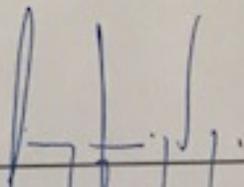
LENNY FRANCISCO GARCIA NARANJO LOAYZA

Institución donde elabora:

USIL

Años de experiencia profesional o científica:

14 AÑOS


Firma y/o Sello

4.5 Anexo 5

Coeficiente de V. Aiken

JUECES	JUEZ 1				JUEZ 2				SUMA	V AIKEN
	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DE CONSTRUCTO		
GA1	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	37.00	0.93
GA2	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	40.00	1.00
GA3	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	37.00	0.93
GA4	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	38.00	0.95
GA5	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	38.00	0.95
GA6	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	34.00	0.85
GA7	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	39.00	0.98
GA8	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	37.00	0.93
GA9	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	36.00	0.90
GA10	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	38.00	0.95
GA11	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	40.00	1.00
GA12	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	36.00	0.90
DH1	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	38.00	0.95
DH2	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	36.00	0.90
DH3	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	38.00	0.95
DH4	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	38.00	0.95
DH5	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	37.00	0.93
DH6	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	38.00	0.95
DH7	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	35.00	0.88
DH8	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	37.00	0.93

V AIKEN	0.93
----------------	-------------

NUMERO DE JUECES	2.00
NUMERO DE VALORES	5.00

4.6 Anexo 6

Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	4

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
DHF1. La participación de mercado creció en el año 2017	11,65	1,368	,626	,750
DHF2. Las ventas se incrementaron en el año 2017	11,71	1,471	,717	,705
DHF3. El costo de venta se redujo en el año 2017	11,12	1,735	,446	,826
DHF4. El retorno sobre la inversión aumentó en el año 2017	11,76	1,441	,696	,712

Elaboración propia

4.7 Anexo 7

Prueba de Kolmogorov

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GAA1. El hotel cuantifica los ahorros y costes en su presupuesto	,237	17	,012	,819	17	,004
GAA2. El hotel se responsabiliza por la formación ambiental de los empleados	,315	17	,000	,785	17	,001
GAA3. El hotel recompensa iniciativas ambientales de sus empleados	,298	17	,000	,785	17	,001
GAA4. El hotel hace uso de argumentos ecológicos en su plan marketing	,314	17	,000	,778	17	,001
GAA5. El hotel organiza actividades ambientales	,241	17	,010	,833	17	,006
GAA6. El hotel recoge y selecciona los residuos sólidos	,426	17	,000	,630	17	,000
GAA7. El hotel tiene un enfoque ambiental a largo plazo	,424	17	,000	,626	17	,000
GAM1. El hotel contempla la compra de productos ecológicos	,290	17	,000	,780	17	,001
GAM2. El hotel facilita la colaboración ambiental de los clientes	,290	17	,000	,780	17	,001
GAM3. El hotel reduce el uso de productos peligrosos	,265	17	,003	,815	17	,003
GAM4. El hotel emplea prácticas de ahorro de agua	,292	17	,000	,776	17	,001
GAM5. El hotel emplea prácticas de ahorro de energía	,292	17	,000	,776	17	,001
DHOC1. El cliente es leal a la empresa	,237	17	,012	,819	17	,004
DHOC2. El cliente se encuentra satisfecho con el servicio	,285	17	,001	,792	17	,002

DHOC3. El producto o servicio le brinda al cliente valor por un largo periodo de tiempo	,224	17	,024	,812	17	,003
DHOC4. El cliente está dispuesto a regresar al establecimiento	,206	17	,054	,817	17	,003
DHF1. La participación de mercado creció en el año 2017	,368	17	,000	,733	17	,000
DHF2. Las ventas se incrementaron en el año 2017	,440	17	,000	,579	17	,000
DHF3. El costo de venta se redujo en el año 2017	,440	17	,000	,579	17	,000
DHF4. El retorno sobre la inversión aumentó en el año 2017	,410	17	,000	,611	17	,000

Elaboración propia