

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**GESTIÓN ECOLÓGICA Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS DEL DISTRITO DE TACNA, AÑO 2018**

TESIS

Presentada por:

Bach. Pedro Lucio Dávalos Zeballos

ORCID: 0000-0002-5720-0930

Asesor:

Mgr. Guido Benedicto Palumbo Pinto

ORCID: 0000-0001-6660-2512

Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**“GESTIÓN ECOLÓGICA Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS DEL DISTRITO DE TACNA, AÑO 2018”**

Presentada por:

Bach. Pedro Lucio Dávalos Zeballos

**Tesis sustentada y aprobada el 05 de noviembre de 2021; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Ascención Américo Flores Flores

SECRETARIA: Mgr. Katya Lorena Rosario Viacava Parodi

VOCAL: Mtra. Milagros Herrera Rejas

ASESOR: Mgr. Guido Benedicto Palumbo Pinto

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Pedro Lucio Davalos Zeballos, en calidad de: Egresado de la Maestría de Administración y Dirección de Empresas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 2928358.

Soy autor de la tesis titulada:

“Gestión Ecológica y la Competitividad en las Empresas Hoteleras de Tacna, Año 2018”.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para la obtención de un grado académico en ninguna universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turniting se declara 27 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación e datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como los derechos sobre la obra o invención presentada.

En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna 05 de noviembre de 2021



Pedro Lucio Davalos Zeballos
DNI 29283589

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme dado salud y sabiduría para lograr mis objetivos. A mis queridos padres, y por su incansable enseñanza, a ellos desde lo mas alto, por haberme forjado como la persona que soy hoy.

DEDICATORIA

A mi esposa, por su permanente apoyo e infinita paciencia para culminar el presente trabajo.

A mis hijos, por ser el motor de mi vida, y ser el mas maravilloso regalo de Dios, lo que me ha permitido realizarme.

A mi Asesor Magister Guido Palumbo Pinto, a la Universidad Privada de Tacna, a la Escuela de Post Grado, Maestria de Administración y Dirección de Empresas, a los Docentes y amigos, por asegurar el logro alcanzado.

Arq. Pedro Dávalos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Interrogante principal.....	5
1.2.2. <i>Interrogantes secundarias</i>	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	7
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	7
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	8
2.2.BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1.Gestión ecológica.....	11
2.2.1.1.Definición.....	11
2.2.1.2. Buenas Prácticas de Gestión Ecológica.	12
2.2.1.3.Componentes de la Gestión Ecológica.....	13
2.2.1.4.Buenas Prácticas de Gestión Ecológica para el Sector Hotelero.	16
2.2.1.5. Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible.	16
2.2.1.6. Impacto de la Gestión Ecológica en los Consumidores del Sector Hotelero.....	17
2.2.1.7.Certificaciones en el Sector Hotelero.....	18
2.2.1.8.Aplicación del Sistema de Gestión Ambiental.....	19

2.2.1.9.Ecoetiqueta ecológica	20
2.2.1.10.Impactos de las Actividades de las Empresas Hoteleras sobre el Medio Ambiente.....	20
2.2.2. <i>Competitividad</i>	21
2.2.2.1.Definición.....	21
2.2.2.2.Medición de Gestión Ecológica en el Sector Hotelero. La importancia de las estrategias metodológicas durante el proceso enseñanza-aprendizaje de la actividad educativa.....	22
2.2.2.3.Medición de la Competitividad. Este estudio de casos.	26
2.2.2.4.Factores de Competitividad entre Empresas Hoteleras.....	27
2.2.2.5.Dimensiones de la Competitividad	30
Factores internos de la empresa	30
Factores de desarrollo microeconómico.....	32
2.2.2.5.Sector Turístico y Hotelero	34
2.2.2.6.Oferta Turística y Composición	36
2.2.2.8.Competitividad y Sector Turístico : Situación Actual	37
2.2.2.9.Sector Turístico y Hotelero	39
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	39
CAPÍTULO III:MARCO METODOLÓGICO	43
3.1.HIPÓTESIS	43
3.1.1. <i>Hipótesis General</i>	43
3.1.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	43
3.2. VARIABLES	44
3.2.1. <i>Identificación de la Variable Independiente</i>	44
3.2.1.1.Dimensiones e Indicadores.	44
3.2.1.2.Escala para la Medición de la Variable	45
3.2.2. <i>Identificación de la Variable Dependiente</i>	45
3.2.2.1.Dimensiones Indicadores.	45
3.3.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46

3.3.1. <i>Tipo de Investigación</i>	46
3.3.2. <i>Diseño de Investigación</i>	46
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.5.1. <i>Ámbito</i>	47
3.5.2. <i>Tiempo social</i>	47
3.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO	47
3.6.1. <i>Población</i>	47
3.6.2. <i>Muestra</i>	48
3.7. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	48
3.7.1. <i>Procedimientos</i>	48
3.7.2. <i>Técnicas de Recolección de Datos</i>	49
3.7.3. <i>Instrumentos para la Recolección de Datos</i>	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	51
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	51
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	52
4.3. RESULTADOS.....	55
4.3.1. Análisis de la variable independiente: Gestión ecológica.....	55
4.3.2. Análisis de la variable dependiente: Competitividad.....	125
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA	151
4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	159
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	166
5.1. CONCLUSIONES	166
5.2. RECOMENDACIONES O PROPUESTA	168
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	170
ANEXOS	175

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	<i>Buenas prácticas de gestión ecológica</i>	13
Tabla 2	<i>Gestión ambiental en el sector hotelero</i>	19
Tabla 3	<i>Factores internos de las empresas</i>	31
Tabla 4	<i>Factores sistémicos</i>	32
Tabla 5	<i>Factores de desarrollo microeconómico</i>	33
Tabla 6	<i>La oferta turística y su composición</i>	36
Tabla 7	<i>Determinación de la población</i>	48
Tabla 8	<i>Determinación de la muestra</i>	48
Tabla 9	<i>Expertos</i>	50
Tabla 10	<i>Estadístico de fiabilidad</i>	50
Tabla 11	<i>Gestión ecológica</i>	55
Tabla 12	<i>Gestión ecológica componente energía</i>	57
Tabla 13	<i>Componente energía electricidad para calefacción</i>	59
Tabla 14	<i>Componente energía aire acondicionado</i>	61
Tabla 15	<i>Componente energía aislamiento de ventanas</i>	63
Tabla 16	<i>Componente energía desconexión de la calefacción y el aire acondicionado</i>	65
Tabla 17	<i>Componente energía desconexión de las luces</i>	67
Tabla 18	<i>Componente energía bombillas de bajo consumo</i>	69
Tabla 19	<i>Componente energía mando temporizador del sauna</i>	71
Tabla 20	<i>Gestión ecológica componente agua</i>	73
Tabla 21	<i>Componente agua: fuente de agua</i>	75
Tabla 22	<i>Componente agua ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos</i>	77
Tabla 23	<i>Componente agua papeleras en los aseos</i>	79
Tabla 24	<i>Componente agua: fugas</i>	81
Tabla 25	<i>Componente agua: cambio de toallas y sábanas</i>	83

Tabla 26	<i>Componentes agua riesgo de plantas y jardines</i>	85
Tabla 27	<i>Componente agua tratamiento de aguas residuales</i>	87
Tabla 28	<i>Componentes detergentes y desinfectantes</i>	89
Tabla 29	<i>Componente detergentes y desinfectantes: desinfectantes</i>	91
Tabla 30	<i>Componente detergentes y desinfectantes formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes</i>	93
Tabla 31	<i>Gestión ecológica componente residuo</i>	95
Tabla 32	<i>Componente residuo clasificación de residuos por parte de los clientes</i>	97
Tabla 33	<i>Componente residuo residuos peligrosos</i>	99
Tabla 34	<i>Componente residuo clasificación de los residuos</i>	101
Tabla 35	<i>Componente residuo :transporte de residuos</i>	103
Tabla 36	<i>Componente residuo: productos desechables</i>	105
Tabla 37	<i>Gestión ecológica componente otros servicios</i>	107
Tabla 38	<i>Componente otros servicios sección de no fumadores en las áreas comunes</i>	109
Tabla 39	<i>Componente otros servicios transporte públicos</i>	111
Tabla 40	<i>Gestión ecológica componente gestión general</i>	113
Tabla 41	<i>Componente gestión general mantenimiento y revisión</i>	115
Tabla 42	<i>Gestión general elaboración de políticas y plan de acción</i>	117
Tabla 43	<i>Componente gestión general formación del personal</i>	119
Tabla 44	<i>Componente gestión general información a los clientes</i>	121
Tabla 45	<i>Componente gestión general datos sobre el consumo de energía y agua</i>	123
Tabla 46	<i>Competitividad</i>	125
Tabla 47	<i>Factores internos de la empresa</i>	127
Tabla 48	<i>Capacidad tecnológica</i>	129
Tabla 49	<i>Calidad de los recursos humanos</i>	131
Tabla 50	<i>Conocimiento de mercado y adaptabilidad</i>	133
Tabla 51	<i>Factores sistémicos</i>	135

Tabla 52	<i>Acceso al funcionamiento</i>	137
Tabla 53	<i>Infraestructura tecnológica e institucional</i>	139
Tabla 54	<i>Factores de desarrollo microeconómico</i>	141
Tabla 55	<i>Capacitación y gestión tecnológico de la empresa</i>	143
Tabla 56	<i>Nuevos esquemas organizacionales</i>	145
Tabla 57	<i>Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores</i>	147
Tabla 58	<i>Recursos humanos</i>	149
Tabla 59	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	151
Tabla 60	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	153
Tabla 61	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	155
Tabla 62	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	157
Tabla 63	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	159
Tabla 64	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	161
Tabla 65	<i>Prueba de chi-cuadrado</i>	163

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	<i>Gestión ecológica</i>	55
Figura 2	<i>Gestión ecológica componente energía</i>	57
Figura 3	<i>Componente energía electricidad para calefacción</i>	59
Figura 4	<i>Componente energía aire acondicionado</i>	61
Figura 5	<i>Componente energía aislamiento de ventanas</i>	63
Figura 6	<i>Componente energía desconexión de la calefacción y el aire acondicionados</i>	65
Figura 7	<i>Componente energía desconexión de las luces</i>	67
Figura 8	<i>Componente energía bombillas de bajo consumo</i>	69
Figura 9	<i>Componente energía mando temporizador del sauna</i>	71
Figura 10	<i>Gestión ecológica componente agua</i>	73
Figura 11	<i>Componente agua: fuente de agua</i>	75
Figura 12	<i>Componente agua ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos</i>	77
Figura 13	<i>Componente agua papeleras en los aseos</i>	79
Figura 14	<i>Componente agua: fugas</i>	81
Figura 15	<i>Componente agua: cambio de toallas y sábanas</i>	83
Figura 16	<i>Componentes agua riesgo de plantas y jardines</i>	85
Figura 17	<i>Componente agua tratamiento de aguas residuales</i>	87
Figura 18	<i>Componentes detergentes y desinfectantes</i>	89
Figura 19	<i>Componente detergentes y desinfectantes: desinfectantes</i>	91
Figura 20	<i>Componente detergentes y desinfectantes formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes</i>	93
Figura 21	<i>Gestión ecológica componente residuo</i>	95
Figura 22	<i>Componente residuo clasificación de residuos por parte de los clientes</i>	97

Figura 23	<i>Componente residuo residuos peligrosos</i>	99
Figura 24	<i>Componente residuo clasificación de los residuos</i>	101
Figura 25	<i>Componente residuo :transporte de residuos</i>	103
Figura 26	<i>Componente residuo: productos desechables</i>	105
Figura 27	<i>Gestión ecológica componente otros servicios</i>	107
Figura 28	<i>Componente otros servicios sección de no fumadores en las áreas comunes</i>	109
Figura 29	<i>Componente otros servicios transporte públicos</i>	111
Figura 30	<i>Gestión ecológica componente gestión general</i>	113
Figura 31	<i>Componente gestión general mantenimiento y revisión</i>	115
Figura 32	<i>Gestión general elaboración de políticas y plan de acción</i>	117
Figura 33	<i>Componente gestión general formación del personal</i>	119
Figura 34	<i>Componente gestión general información a los clientes</i>	121
Figura 35	<i>Componente gestión general datos sobre el consumo de energía y agua</i>	123
Figura 36	<i>Competitividad</i>	125
Figura 37	<i>Factores internos de la empresa</i>	127
Figura 38	<i>Capacidad tecnológica</i>	129
Figura 39	<i>Calidad de los recursos humanos</i>	131
Figura 40	<i>Conocimiento de mercado y adaptabilidad</i>	133
Figura 41	<i>Factores sistémicos</i>	135
Figura 42	<i>Acceso al funcionamiento</i>	137
Figura 43	<i>Infraestructura tecnológica e institucional</i>	139
Figura 44	<i>Factores de desarrollo microeconómico</i>	141
Figura 45	<i>Capacitación y gestión tecnológico de la empresa</i>	143
Figura 46	<i>Nuevos esquemas organizacionales</i>	145
Figura 47	<i>Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores</i>	147
Figura 48	<i>Recursos humanos</i>	149

RESUMEN

Los hoteles en Perú, recientemente desarrollan prácticas de gestión ecológica, pero aún es insuficiente; por lo que el presente estudio tuvo como propósito determinar de qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es básica. El diseño de la investigación se considera no experimental, transeccional. El nivel de investigación es correlacional. No fue necesario obtener muestra se trabajó con toda la población, es decir, estuvo conformada por 32 hoteles del distrito de Tacna. Se utilizó el cuestionario dirigido a los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras para evaluar la gestión ecológica y la competitividad. Los resultados hacen notar en cuanto a la variable independiente, la dimensión que tiene la categoría con el mayor porcentaje es el componente detergentes y desinfectantes que se encuentra en un nivel regular en un 93,8 %. Y en cuanto a la variable dependiente, la dimensión que tiene la categoría con el mayor porcentaje son los factores de desarrollo microeconómico que se encuentra en un nivel regular en un 93,8 %. El estudio concluye que la gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna, año 2018, debido a que según la prueba χ^2 , el p valor es menor a 0,05.

Palabras clave: gestión ecológica, competitividad, energía, agua, detergentes y desinfectante, otros servicios, gestión general

ABSTRACT

Regarding the methodology, the research title is basic. The research design is considered non-experimental, transactional. The level of investigation is correlational. It was not necessary to obtain a sample; the entire population was worked, that is, it was made up of 32 hotels in the Tacna district. The questionnaire addressed to the supervisors of operations of the hotel companies was used to evaluate the ecological management and competitiveness. The results show regarding the independent variable, the dimension that has the category with the highest percentage is the detergents and disinfectants component, which is at a regular level of 93.8%. And as for the dependent variable, the dimension that has the category with the highest percentage is the microeconomic development factors, which is at a regular level of 93.8%. The study concludes that ecological management is significantly related to competitiveness in hotel companies in the district of Tacna, the year 2018, because according to the Chi² test, the p-value is less than 0.05.

Keywords: ecological management, competitiveness, energy, water, detergents and disinfectant, other services, general management

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente estudio es determinar de qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna. En el contexto actual, los diferentes sectores productivos y de servicios, enfrentan hoy un gran reto que es evitar los impactos ambientales negativos y fortalecer los impactos ambientales positivos siendo cada vez más importante administrar de una manera eficiente y competitiva las organizaciones, sobre todo hoteleras.

Una de las tendencias a nivel mundial que caracteriza al sector turístico, es adoptar nuevas prácticas o métodos, que complementan sus actividades. Los hoteles, en Perú, recientemente se encuentran desarrollando prácticas de gestión ecológica, pero aún es insuficiente, por lo que es evidente que los hoteles no concretizan un buen desempeño ambiental y, de hecho, no controlan sus impactos en gran medida.

Una de las debilidades del sector hotelero es la debilidad en las prácticas de gestión ecológica que incluye: componentes: agua, detergentes y desinfectantes, residuos, gestión general, que si se desarrollaría en forma permanente y adecuada, los diferentes hoteles lograrían elevar su competitividad. Por tanto, el propósito del presente estudio es determinar de qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna, año 2018, siendo este tema que se deja de lado y se hace necesario que se trate. Los resultados reflejan concordancia con la mayoría de los estudios. Es decir, que parte de los hoteles no priorizan la gestión ecológica como un factor primordial para elevar la competitividad.

Las empresas hoteleras del distrito de Tacna, en gran parte, no demuestran un compromiso sólido con el cuidado del medio ambiente, a través de la

implementación de una gestión ecológica. Para un mejor entendimiento, la presente tesis se ha estructurado en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolla el problema puntualiza la formulación del problema, que incluye la interrogante principal e interrogantes secundarias. Así como la justificación y los objetivos de la investigación, que involucra el objetivo general y objetivos específicos. Asimismo, en el Capítulo II se considera el marco teórico, en el que se consignan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de conceptos, en relación a las variables de estudio. En el Capítulo III, se comprende el marco metodológico involucra la hipótesis, que considera la hipótesis general, las hipótesis específicas, así como las variables, y la identificación de la variable independiente, y dependiente, con sus respectivos indicadores. Asimismo, se considera el tipo y diseño de investigación y el nivel de investigación; el ámbito y tiempo social de la investigación; la población y muestra, los procedimientos, técnicas e instrumentos. En el Capítulo IV, se presentan los resultados que esboza la descripción del trabajo de campo, el diseño de la presentación de los resultados, así como los resultados, las prueba estadísticas, la comprobación de hipótesis (discusión).

Finalmente, en el Capítulo V, se expresan las conclusiones y recomendaciones, que coadyuvan a la optimización de la gestión ecológica y la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto global, se evidencia que gradualmente están aumentando la cantidad de hoteles verdes, pues los países europeos sobre todo adoptan políticas ecológicas que implica que las organizaciones fortalezcan su gestión ecológica que garantice el desarrollo sostenible de la misma y, por ende, de las ciudades.

Es sabido, que la gestión ecológica es un modelo de gestión que garantiza en alguna medida disminuir el impacto ambiental de la producción de bienes y servicios. Cabe indicar, además, que la gestión ecológica es el desempeño de los hoteles en términos de: consumo de energía, consumo de agua, consumo de productos químicos, generación de residuos, servicios adicionales y administración en general. La misma, que muchas veces no se desarrolla adecuadamente, como por ejemplo algunos hoteles utilizan bastante detergentes y desinfectantes, para el lavado de sábanas, toallas, entre otros; no dosifican en forma adecuada la utilización de tales componentes, que implica grandes cantidades de químico, así como los artículos desinfectantes para las actividades de limpieza. Asimismo, no gestionan desde el punto de vista ambiental en forma adecuada los desechos que se derivan de la cocina como aceites y grasas.

En Perú, lamentablemente, no se impulsa en gran medida la gestión ecológica en los diferentes sectores productivos ya sea de bienes y servicios; uno de esos sectores es el hotelero, por lo que es evidente que los entes organizativos del indicado sector no adoptan buenas prácticas ambientales que contribuyan a reducir el impacto en el medio ambiente causado por sus actividades. Al respecto, Lujano (2017), en cuanto al problema indica que, el desarrollo sostenible debe tenerse en cuenta en cualquier actividad, pero sobre todo en el sector turístico,

donde se da una relación tan estrecha con el medio ambiente. En efecto, el turismo es hoy la mayor industria mundial y una de las que más afecta al medio ambiente por el tipo de servicio (hoteles, restaurantes, entre otros).

El Ministerio del Ambiente (2009), propone una Guía de Ecoeficiencia para Empresas para la adopción de una gestión ecoeficiente, con el fin de reducir los efectos de la inadecuada gestión ambiental, como para la detección de puntos de mejora y la posterior implementación de cambios; por lo que es prioritario que las organizaciones desarrollen un diagnóstico del impacto de sus actividades en términos económicos y de cuidado ambiental.

Sin embargo, en la región Tacna, a pesar que existe normas ambientales que en alguna medida promueven desarrollar una buena gestión ecológica, en la práctica no se ha logrado hacer, específicamente en algunos hoteles, lo que hace que no sean tan competitivos, debido a que no desarrollan en forma óptima la gestión ecológica, con respecto a diversos componentes, como: el componente energía que involucra la electricidad para calefacción, aire acondicionado, aislamiento de ventanas, desconexión de la calefacción y el aire acondicionados, desconexión de las luces, bombillas de bajo consumo; el componente agua, que considera, ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos, fugas, papeleras en los aseos, cambio de toallas y sábanas, riego de plantas y jardines, tratamiento de aguas residuales; el componente detergentes y desinfectantes, que considera la formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes; con relación al componente gestión general, que involucra el mantenimiento y revisión, la elaboración de políticas y plan de acción, formación del personal, información a los clientes, datos sobre el consumo de energía y agua; de continuar tal situación las empresas hoteleras no podrán elevar su competitividad.

Asimismo, probablemente existan diversas causas de que los entes hoteleros no desarrollen una buena gestión ecológica, como no tienen políticas ambientales, y si las tienen no las implementan como debe ser, no comprenden las normas ambientales, no poseen una cultura ambiental, no tiene interés en

desarrollar buenas prácticas de gestión ambiental, no es una de sus prioridades proteger el medio ambiente y reducir el riesgo ambiental.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿ De qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna en 2018?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿ Cómo la gestión ecológica en el componente energía se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018?
- ¿De qué forma la gestión ecológica en el componente agua se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018?
- ¿En qué medida la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018?
- ¿De qué forma la gestión ecológica en el componente residuos se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018?
- ¿Cómo la gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018?
- ¿De qué manera la gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se justifica, debido a que permitirá desarrollar un diagnóstico profundo de la gestión ecológica, por lo que promoverá y socializará la perentoria implementación de la buenas prácticas de gestión ecológica contextualizado al tejido empresarial hotelero. Entonces, se enfatiza el motivo de la investigación es demostrar que los hoteles no desarrollan una óptima gestión ecológica que permita proteger el medio ambiente, y reducir el riesgo ambiental; lo que hace necesario que se debe fortalecer una buena cultura ambiental.

Asimismo, el estudio desarrolla una contribución teórica en cuanto la medición de la gestión ecológica, debido a que la investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre la gestión ecológica y la competitividad de las empresas, encontrar explicaciones que puedan fundamentar el fenómeno de estudio, con la finalidad de que los entes hoteleros, en forma perentoria, puedan evaluar la gestión ecológica de manera eficiente, para verificar los avances logrados al respecto.

En cuanto a las contribuciones prácticas, los resultados obtenidos coadyuvan a la comprensión de la situación ecológica de las empresas hoteleras, considerando la información de 32 hoteles participantes, así como también se brindará recomendaciones, que se pueden implementar posteriormente.

Asimismo, existe una justificación de relevancia ambiental y social, debido a que el tratamiento de gestión ambiental representa uno de los aspectos cruciales para ser distintivo y elevar la competitividad en las organizaciones empresariales. El análisis de todos los aspecto relacionados como la gestión ecológica en los componentes: energía, agua, detergentes y desinfectantes, residuos, otros servicios, gestión general. Desde la perspectiva social la gestión ecológica coadyuva a que se promueva una cultura ambiental que a corto o largo plazo, protege el medio ambiente y reduce el riesgo ambiental; y, por ende, la salud de la población.

La investigación es importante y trascendente, debido a que la gestión ecológica en Perú y en la región de Tacna, lo toman en cuenta para el desarrollo local y ambiental de los entes públicos y privados; pero aún falta concretizarlo

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar de qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna en 2018.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Establecer cómo la gestión ecológica en el componente energía se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna de 2018.
- Determinar de qué forma la gestión ecológica en el componente agua se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna de 2018.
- Establecer en qué medida la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna de 2018.
- Determinar de qué forma la gestión ecológica en el componente residuos se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna de 2018.
- Establecer cómo la gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna de 2018.
- Verificar de qué manera la gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona con las competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna de 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Internacional

Suñol (2006) elaboró el estudio: “Aspectos teóricos de la competitividad”. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Santo Domingo, República Dominicana”. El autor concluye que la competitividad es fundamental para el éxito organizacional; por ellos una de las formas es el diseño de estrategias de desarrollo inclusivas que incluyan de manera positiva en los procesos sociales y económicos de los países. Asimismo, la competitividad trata del mejoramiento del nivel de vida de la población, basado en un desarrollo sostenible. En el plano de las empresas, en este caso hoteleras, debe lograrse la competitividad, pero considerando lo más importante los recursos humanos, quienes parte de ella deben desarrollar una buena gestión ecológica que permita en alguna medida la protección ambiental.

Bolzán de Campos y Pol (2009) investigaron el estudio “Sistemas de Gestión Ambiental y comportamiento ecológico: una discusión teórica de sus relaciones posibles”. Universidad Luterana de Brasil. La autora concluye que la incorporación de Sistemas de Gestión Ambiental es imprescindible para elevar la competitividad empresarial y de esta forma también reducir el riesgo ambiental; entonces, se hace necesario que los directivos socialicen, sensibilice y capaciten a su personal sobre la relevancia del fortalecimiento de un buen sistema de gestión ambiental, para ello debe existir un compromiso por parte, primero de los directivos y después de los colaboradores, lo que demostraría un buen comportamiento ecológico.

Flecha, (2014) elaboró el estudio “Estudio sobre la distribución en las cadenas hoteleras españolas: análisis empírico de su repercusión en la rentabilidad de los hoteles”. (Tesis doctoral). Universidad Rey Juan Carlos- España. El autor, entre sus conclusiones, indicó que el sector hotelero español representa un componente estratégico para el desarrollo turístico y por su gran contribución a la generación del Producto Bruto Interno. Las cadenas hoteleras españolas han tenido un crecimiento notorio últimamente suponiendo el 34,5% de las plazas de los establecimientos hoteleros (el 17,9% si se tienen en cuenta los hostales y pensiones), sin bien la atomización del sector sigue siendo alta y todavía le queda margen para seguir creciendo.

Rodríguez (2016) elaboró el estudio “Influencia del territorio en la innovación organizativa del sector turístico: un estudio en la competitividad del sector hotelero en Colombia”. (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia-España. El autor, entre sus conclusiones, indica que la competitividad de las empresas se puede lograr a través de las tecnología limpias, es decir, innovando sus procesos de desarrollar servicios hoteleros, que permita reducir el riesgo ambiental y proteger el medio ambiente, por lo que es evidente que los directivos o gerentes deben asumir un comportamiento de responsabilidad social ambiental

Nacional

Aguilar (2011) elaboró el estudio “Sistema de Vigilancia Tecnológica e inteligencia competitiva para mejorar la competitividad del Sector Hotelero de la Región La Libertad”. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo. El autor ha considerado las siguientes conclusiones: una de los manera de lograr la competitividad es a través de la capacitación a los trabajadores en materia de gestión ambiental sobre todo para que se sientan comprometidos con desarrollar prácticas de gestión ambiental que reduzcan los impactos ambiental. Por lo tanto es responsabilidad de la gerencia el maximizar el potencial del recurso humano.

González, Paniagua, Temoche y Zamalloa (2016), elaboraron el estudio “Estado de la Gestión Ecológica de Empresas del Sector hotelero en el Perú”. (Tesis

de maestría). Pontificia Universidad Católica- Lima. El estudio concluye en lo siguiente: la gestión de los hoteles participantes se orienta hacia la integración de buenas prácticas ecológicas, pero solo lo hacen en cuanto al consumo excesivo de energía y agua; así como también la producción de residuos, favorecer el uso de recursos renovables y reducir sustancias menos peligrosas para el medio ambiente. La mayoría de los hoteles no cuentan con una certificación de gestión ambiental como la ISO 14001, que garantice las medidas ecológicas tomadas. Esto evidencia que la administración de los hoteles desconoce los beneficios ambientales que se pueden conseguir teniendo como herramienta la gestión ecológica. En cuanto al campo de energía, se logró que se encontraba en un nivel regular, así como también la mayoría de los hoteles no cuentan con equipamientos sostenibles como equipos de cogeneración, equipos recuperadores de calor o equipos que generan energía renovable.

Lujano (2017), elaboraron el estudio “Eco-Gestión del área de housekeeping de las cadenas hoteleras 4 Estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su Incidencia en el Turismo Receptivo”. (Tesis de grado). Universidad del Altiplano – Puno. El autor concluye en lo siguiente: (a) Los hoteles desarrollan una agrupación de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de habitaciones de hoteles. Las medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, usar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área; (b) Los directivos se orientan al cuidado y conservación del medio ambiente. La implantación de un sistema de gestión ambiental el 52,1% se encuentra en un nivel de “Bueno”, en cuanto a la normativa de gestión medioambiental, se consideró como “muy bueno” el 70,8% y en lo referente a la formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento se consideró como “bueno” en un 47,9%. En suma, se determina que el sistema de gestión ambiental ha contribuido a reducir en alguna medida los impactos ambientales; ya que se evidenciaba aspecto ambientales, de diferente naturaleza relacionado, al agua y a los residuos sólidos. Así como también los empleadores

han motivado a los trabajadores en parte para desarrollar buenas prácticas de gestión ambiental; por tanto, en el contexto actual, los hoteles requieren implementar en forma perentoria su sistema de gestión ambiental y capacitarse más.

Granda (2018), elaboró el estudio “Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MYPE del Sector Hotelero Categoría Dos Estrellas en el distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018”. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El autor concluye que el 100% ofrece precios bajos. El 80% brinda un servicio diferente al de la competencia. El 80% usa estrategias para mantenerse en el mercado. Solo el 20% considera que sus trabajadores cuentan con la capacidad de trabajar en equipo. El 100% de los trabajadores muestra sus cualidades en cuanto a la atención al cliente. Al respecto, en el contexto actual es fundamental que las empresas promuevan la competitividad, sin dejar de lado las prácticas de una buena gestión ambiental, implementando políticas de gestión ambiental y el sistema de gestión ambiental, basándonos en normas ISO 14001.

2.2.BASES TEÓRICAS

2.2.1.Gestión ecológica

2.2.1.1.Definición.

La gestión ecológica es el desempeño de los hoteles en términos de consumo de energía, consumo de agua, consumo de productos químicos, generación de residuos, servicios adicionales y administración en general, por lo que su propósito es buscar que las empresas adopten buenas prácticas ambientales con el objetivo de reducir el impacto en el medio ambiente causado por sus actividades. (González, Paniagua, Temoche, y Zamalloa, 2016).

Por su parte, la gestión ambiental es la administración de las actividades de las personas naturales y jurídicas, que desarrollan sus procesos productivos de bienes y servicios y que generan aspectos ambientales con impactos ambientales negativos.

En este sentido, los directivos, gerentes o autoridades asumen un compromiso de protección al medio ambiente y reducción del riesgo ambiental, mediante la implementación de políticas ambiental, de planificación ambiente.

La gestión ecológica es el desempeño de los hoteles en términos de consumo de energía, consumo de agua, consumo de productos químicos, generación de residuos, servicios adicionales y administración en general, por lo que su propósito es buscar que las empresas adopten buenas prácticas ambientales con el objetivo de reducir el impacto en el medio ambiente causado por sus actividades (González, Paniagua, Temoche, y Zamalloa, 2016).

Por su parte, la gestión ambiental es la administración de las actividades de las personas naturales y jurídicas que desarrollan sus procesos productivos de bienes y servicios, y que generan aspectos ambientales negativos.

En este sentido, los directivos, gerentes o autoridades asumen un compromiso de protección al medio ambiente y reducción del riesgo ambiental, mediante la implementación de políticas ambiental, de planificación ambiental, evaluación, control y seguimiento basado en el cumplimiento de normas ambientales, para conseguir el éxito organizacional ambiental, evaluación, control y seguimiento basado en el cumplimiento de normas ambientales, para conseguir el éxito organizacional ambiental.

2.2.1.2. Buenas Prácticas de Gestión Ecológica.

Las buenas prácticas son una serie de medidas de reconocido éxito para conseguir una gestión más responsable y eficiente de la empresa:

Tabla 1*Buenas prácticas de gestión ecológica*

Autor o institución	Buenas prácticas
Ayuso (2003)	Ahorro de energía Ahorro de agua Gestión de residuos Sustancias peligrosas Compras de productos y servicios que sean menos perjudiciales para el medio ambiente.
El ministerio del Ambiente (2009) elaboró la Guía de	Utiliza de manera eficiente los recursos existentes, entre ellos agua, energía, suelos, áreas verdes, biodiversidad, entre otras.
Ecoeficiencia para Instituciones del Sector Público.	Reduce el impacto ambiental de sus actividades como: acumulación de residuos, hacinamiento, contaminación. Agrega un nuevo valor al servicio educativo: sostenibilidad, innovación y emprendimiento socio – ambiental.
Ulloa (2012)	Ahorro de energía Ahorro de agua Gestión de residuos Eliminación o restricción al mínimo de sustancias peligrosas, y Compras verdes de productos compatibles con el medio ambiente.

Fuente: Ayuso (2003), Ministerio del Ambiente (2009), Ulloa (2012)

2.2.1.3. Componentes de la Gestión Ecológica.

De acuerdo a la Guía para la Obtención de la Ecoetiqueta Europea para Establecimientos de Servicios Turísticos (2009), los componentes de la gestión ecológica son:

- Gestión ecológica componente: energía

La gestión ecológica en cuanto a la energía involucra: la electricidad para calefacción, aire acondicionado, aislamiento de ventanas, desconexión de la

calefacción y el aire acondicionados, desconexión de las luces, bombillas de bajo consumo. Al respecto, en el contexto actual, las empresas hoteleras, deben considerar en forma prioritaria el componente energía, pero no le dan en ocasiones la debida relevancia; de hacerlo, en forma permanente, contribuirían a reducir los impactos ambientales, por lo que se hace necesario que los directivos se comprometan a la protección del medio ambiente, cumpliendo con las normas ambientales a nivel nacional, así como las ISOs, como por ejemplo la ISO 14001; además debe socializar y sensibilizar a los trabajadores para que desarrollen buenas prácticas de gestión ecológica, y de esta forma lograr la competitividad

– **Gestión ecológica componente: agua**

La gestión ecológica componente Agua, considera: ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos, fugas, cambio de toallas y sábanas, riego de plantas y jardines, tratamiento de aguas residuales. Al respecto, en el contexto actual, las empresas hoteleras no le dan, en ocasiones, la debida prioridad, de hacerlo en forma permanente, permitiría reducir en parte los impactos ambientales; entonces, es crucial que los directivos se comprometan a la protección del medio ambiente, cumpliendo con las normas ambientales a nivel nacional, así como las ISOs, como por ejemplo la ISO 14001, de esta forma se estaría demostrando un buen comportamiento ecológico.

– **Gestión ecológica componente: detergentes y desinfectantes**

La gestión ecológica del componente detergentes y desinfectante, involucra: desinfectantes y la formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes. Al respecto, en el contexto actual las empresas hoteleras no capacitan a su personal en cuanto al uso de detergentes y desinfectantes, de forma pertinente, como por ejemplo utilizando la cantidad necesaria para cada tipo de lavado; de lo contrario estaría generando aspectos ambientales que implicaría riesgo ambiental

– **Gestión ecológica componente: otros servicios**

La gestión ecológica del componente residuo, involucra: la clasificación de residuos por parte de los clientes, los residuos peligrosos, la clasificación de los residuos, los transportes de residuos y productos desechables. Actualmente, la mayoría de los hoteles le dan prioridad al componente residuo, sin embargo, no cuentan con un instrumento de gestión ambiental relacionado al manejo de los residuos sólidos y autorregulación.

– **Gestión ecológica componente: otros servicios**

La gestión ecológica componente: Otros servicios, involucra: la sección de no fumadores en las áreas comunes y transportes públicos. Al respecto, en el contexto actual, las empresas hoteleras deben controlar en forma permanente la sección de no fumadores y transportes públicos. Entonces, se hace necesario que los directivos o gerentes de los hoteles deben desarrollar una evaluación y seguimiento de tal situación.

– **Gestión ecológica componente: gestión general**

La gestión ecológica del componente gestión general, involucra: el mantenimiento y revisión, la elaboración de políticas y plan de acción, formación del personal, información a los clientes, datos sobre el consumo de energía y agua.

Al respecto, las empresas hoteleras deben implementar políticas ambientales, y desarrollar una buena implementación del sistema de gestión ambiental a través de la ISO 14001, cumpliendo las normas ambientales, y se reduzca el riesgo ambiental, además lo logrará con los instrumentos de gestión ambiental.

2.2.1.4. Buenas Prácticas de Gestión Ecológica para el Sector Hotelero.

De acuerdo al Ministerio del Ambiente (2009) considera las buenas prácticas para la utilización eficiente de cada componente:

- Políticas para el uso eficiente del agua, energía y materias primas.
- Adecuado funcionamiento de las instalaciones sanitarias.
- Instalación de sistemas de ahorro de agua.
- Reducción del consumo de agua en diferentes labores.
- Campañas para promover la participación de los empleados.
- Monitoreo, estadísticas, difusión de metas y logros.
- Estructura y mantenimiento de instalaciones (calefacción, ventilación, entre otros).
- Ahorro de energía en iluminación y equipos de oficina.
- Responsables de las compras.
- Administración de proveedores.
- Características de los productos y servicios.
- Uso eficiente del papel.
- Manejo adecuado de labores de limpieza.
- Manejo adecuado de desechos.

2.2.1.5. Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible.

El Ministerio del Ambiente (s.f.) indicó que se ha incorporado la educación en ecoeficiencia como uno de los componentes de la estrategia nacional de instituciones educativas para el desarrollo sostenible, impulsada por el Ministro de Educación y el Ministerio de Salud y Ministerio del Ambiente.

Esta guía sirve para la construcción de un Perú con una cultura ambiental, con un manejo sostenible de los recursos naturales para tener calidad de vida. El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (*The World Business*

Council for Sustainable Development - WBCSD), propone 12 puntos de trabajo para un futuro ecoeficiente, entre ellos proponen lo siguiente para los líderes empresariales:

- Integrar la ecoeficiencia dentro de la estrategia de negocios, donde se incluya operaciones, innovación de productos y estrategias de mercadeo.
- Se reporte del desempeño ecoeficiente y de sostenibilidad de forma abierta a las partes interesadas, y
- Se apoye las medidas políticas que recompensen la ecoeficiencia.

En cuanto al impacto en la aplicación de buenas prácticas de ecoeficiencia se encontraron estudios como los del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Fondo Multilateral de Inversiones, en donde tomaron el tema de ecoeficiencia como parte de su programa del desarrollo de cluster de proyectos.

También se toma en cuenta al Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (CEMDS) el cual fue una organización formada por centenares de empresas multinacionales que compartieron el mismo compromiso con la protección del medio ambiente y el crecimiento económico en un marco sostenible (Leal, 2005).

2.2.1.6. Impacto de la Gestión Ecológica en los Consumidores del Sector Hotelero

El impacto de la gestión ecológica de los hoteles en los consumidores, ha generado que los hoteles ofrezcan mejores servicios ecológicos y ecoeficientes.

Este cambio ha traído como consecuencia a que si los hoteles no puedan adquirir una certificación, comiencen a realizar buenas prácticas que los lleven en un futuro a la certificación de un ISO 14001 por ejemplo.

Los consumidores actuales al elegir un alojamiento se informan más sobre los servicios que se ofrecen, consultando también si el hotel es ecológico o tiene

buenas prácticas, pero éste último no es un factor decisivo al momento de tomar una decisión.

Al respecto, en el contexto actual en Perú, los servicios hoteleros lamentablemente todavía no toman conciencia de la relevancia del desarrollo de la gestión ecológica, probablemente no se sientan comprometidos con tan importante acción, que es la protección al medio ambiente, de hacerlo serían responsables socialmente, es decir, desarrollando sus tareas empresariales para obtener rentabilidad, pero pensando en el cuidado del planeta.

2.2.1.7. Certificaciones en el Sector Hotelero.

El tema de certificaciones en el Sector Hotelero se consideró en diversas categorías, siendo las siguientes:

- Aplicación del sistema de Gestión Ambiental,
- Certificaciones ambientales, y
- Ecoetiqueta ecológica.

Al respecto, las certificaciones en materia ambiental en el sector hotelero es crucial para la acreditación de su responsabilidad social y la calidad, de esta forma podrán lograr su competitividad; sin embargo, en ocasiones las empresas hoteleras no le dan prioridad en su presupuesto para invertir en certificaciones de calidad para la protección del medio ambiente; por tal razón no pueden elevar su nivel de competitividad.

Por tanto, la Cámara de Comercio y el Ministerio del Medio Ambiente, deben desarrollar un plan de socialización y sensibilización de estrategias de fortalecimiento de la gestión ecológica.

2.2.1.8. Aplicación del Sistema de Gestión Ambiental.

Tabla 2

Gestión ambiental en el sector hotelero

Autor	Qué buscaban	Que encontraron
Chan y Hawkins (2012)	Identificaron los elementos y procesos de implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), profundizar en el desarrollo de un enfoque ecológico a la gestión de las operaciones del hotel, se fundamentaron en las experiencias de un hotel de Hong Kong, el cual fue el primer hotel en Asia en lograr la certificación ISO 14001.	En la etapa de formación, este estudio encontró que "Gobierno Corporativo", "Ensayo de actividades", "Análisis de brecha inicial", y " La asociación con Consultoría Externa", desempeñaron una función fundamental en el desencadenamiento de la intención de un hotel de adoptar un SGA oficial. "Gobierno Corporativo" juega un papel primordial, debido a que inclusive si la gerencia del hotel se compromete a la adopción de un SGA, todavía tienen que convencer al directorio para invertir en los recursos necesarios.
Zhang, Joglekar, Heineke y Verma (2014) que los hoteleros.	Investigaron la relación entre la eco-certificación y la eficiencia de los recursos en la industria hotelera de Estados Unidos. Basándose en el análisis de regresión de 2.893 hoteles de Estados Unidos para el año 2011, este análisis revela que los hoteles eco-certificados mantienen una mayor eficiencia operativa, así como una mayor eficiencia de los recursos	Estos resultados coadyuvaron al desarrollo sostenible en la industria hotelera mediante la identificación de los puntos clave en la aplicación efectiva de eco-certificación, la elección de las ecocertificaciones creíbles y el mantenimiento de la alta transparencia.
Peiró-Signe et al. (2012)	Estudio de hoteles en España para comprobar las mejoras económicas que resulta del implementar la certificación de la norma ISO 14001.	Al desarrollar un estudio de los hoteles de ciudad, playa y rurales; se descarta que al obtener el certificado en hoteles rurales implique una mejora económica, ya que al ser hoteles rurales estos están obligados a tener buenas prácticas ambientales.
Verma, Mondéjar-Jiménez y Vargas-Vargas (2014)	Existen diferencias significativas entre hoteles que cuentan con certificación ISO 14001 y los hoteles que no, lo más resaltante es el punto de vista de los clientes.	Indicaron que los resultados tienen fundamentales implicaciones de gestión teniendo en cuenta que la sostenibilidad es en realidad una de las prioritarias oportunidades para la industria hotelera. si los hoteles TOP se encuentran en esa ubicación por la aplicación de la norma ISO 14001 o por la aplicación de otros atributos.

Fuente: elaboración propia

2.2.1.9.Ecoetiqueta ecológica

Existen etiquetas ecológicas las cuales son denominadas como Tipo I, dirigida al tipo de clasificación B2C (negocio a consumidor). Los hoteles para conseguir esta ecoetiqueta, son evaluados con métodos ambientales, que si se superan de manera exitosa obtienen en su organización el logo de ecoetiqueta. Estas ecoetiquetas deberán seguir la norma ISO 14024.

Las ecoetiquetas son más sencillas que un logro de certificación ISO, pero muy útiles para conseguir una buena gestión ecoeficiente de todos los procesos que conlleva a brindar un servicio de alojamiento, por el cual también se ven beneficiados los turistas comprometidos con el medio ambiente de poder disfrutar de un alojamiento verde (Lo, Chan & Zhang, 2014).

Al respecto, lamentablemente en Perú, todavía la mayoría de los hoteles no desarrollan una buena gestión ambiental, con relación a la ISO 14001, si lo haría tendrían distinción ecológica. Por consiguiente, es crucial que los entes organizativos deben invertir más en la gestión ecológica.

2.2.1.10.Impactos de las Actividades de las Empresas Hoteleras sobre el Medio Ambiente.

Las diferentes actividades de las empresas hoteleras posee bastantes actividades y operaciones que, que consumen relativamente bajas cantidades de energía, agua, alimentos y otros recursos y generan cantidades reducidas de sustancias contaminantes en términos de desechos sólidos, aguas residuales, humo, olores, ruido y algunas sustancias químicas (Álvarez et al., 1999) citado por Lujano (2017) . Sin embargo, como señala Kirk (1995), si se consideran estas actividades de forma agregada, se determina que los hoteles realizan un gran consumo de recursos (energía, agua, alimentos, papel, entre otros) y producen bastantes subproductos contaminantes (residuos sólidos, aguas residuales, etc.).

Por otro lado, en el contexto peruano, se está incrementando la cantidad de hoteles, y es un hecho que consumen diferentes componentes, como: energía, que involucra la electricidad para la calefacción, el aire acondicionado, aislamiento de ventanas, desconexión de la calefacción y el aire acondicionado, así como las bombillas, entre otros.

Cabe indicar que el componente agua considera: el ahorro de agua, papeleras, fugas, riego de plantas, tratamiento de aguas residuales, entre otros. Además, el componente detergentes y desinfectantes, toma en cuenta: los desinfectantes, que incluye la formación del personal en el uso de los mismos; así como también el componente residuo, que incluye la clasificación de residuos por parte de los clientes, los residuos peligrosos, transporte de residuos, productos desechables. Y también el componente de otros servicios, por lo que es perentorio que las autoridades del Ministerio del Ambiente y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, desarrollen monitoreo y seguimiento, es decir, una vigilancia ambiental a tal aspecto.

2.2.2.Competitividad

2.2.2.1.Definición.

De acuerdo a World Economic Forum (WEF, 1996) considera que la competitividad es la habilidad de un país de conseguir, en forma sostenida, altas tasas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) per cápita. Por su parte, la OCDE (1996), indica que la competitividad es la habilidad de las firmas, industrias, regiones, naciones o regiones supra-nacionales de generar altos niveles de empleo y de ingresos de los factores, mientras están expuestas a la competencia internacional.

Al respecto, en el contexto actual refiriéndonos al tejido empresarial, muchas empresas sobre todo en el sector hotelero en Perú, no logran elevar su competitividad debido a que no invierten en los componentes más cruciales como es el talento humano e innovación tecnológica; por lo que es tiempo que los entes

organizativos valoren al recurso humano en grado sumo, y aposten por la innovación, así como le innovación tecnológica.

2.2.2.2. Medición de Gestión Ecológica en el Sector Hotelero.

Para la medición de su desempeño, los hoteles necesitan que se implemente buenas prácticas de gestión ecológica en el Sector Hotelero, para ello es necesario de la disponibilidad de información confiable y herramientas. La adopción de una gestión ecoeficiente por parte de las empresas del Sector Hotelero se justifica por la necesidad de lograr un objetivo de calidad ambiental a nivel microeconómico. La ecoeficiencia se define mediante el ratio valor económico entre impacto ambiental, para medir la gestión ecoeficiente se busca cuantificar dicho ratio.

Las organizaciones se sienten obligados a medir el estado de la gestión ecoeficiente de manera que se pueda tener una perspectiva de los avances o retrocesos conseguidos en la materia. Existen diversas metodologías establecidas con el propósito de reflejar la integración económica y ambiental en la gestión de los entes organizativos. Entre ellas se tiene: el uso índices e indicadores de ecoeficiencia, el uso de auditorías ambientales, gestión integrada del ciclo del agua en un territorio, acreditación ambiental de actividades productivas, entre otros (Ribal et al., 2009).

Al respecto, Bohdanowicz, Simanic, y Martinac (2005) hicieron notar la relevancia de los entes del sector Hotelero dentro de la industria del turismo en términos del impacto ambiental y ecológico generado por dichas organizaciones.

El impacto ambiental del sector hotelero, en cuanto a sus establecimientos es muy superior en comparación con otras edificaciones de similares características, debido a la gran cantidad de recursos que se utilizan en las instalaciones de los hoteles, como energía, agua y otros consumibles. Para la WBCSD los objetivos de implementar una gestión ecoeficiente en una empresa están orientados en los siguientes componentes: (a) Evaluar internamente el desempeño de la organización, (b) Servir como herramienta para la toma de decisiones, (c) Fijar metas, (d) Iniciar

medidas y acciones enfocadas a la mejora del desempeño económico ambiental, y
(e) Funcionar como base de las estrategias de comunicación interna y externa.

– **Indicadores**

No existe una herramienta estándar que contenga una agrupación de indicadores que pueda ser tomado como modelo para todas los entes organizativos, aún queda como tarea pendiente unificar criterios en este aspecto. Por consiguiente, se puede indicar que este es un aspecto primordial, ya que la evolución de los indicadores dará una tendencia sobre cómo se comportan los países en términos de ecoeficiencia, por ello estos indicadores deben ser sencillos y muy prácticos de manera que puedan ser aplicados de manera fiable y sean de utilidad para la gestión de los entes organizativos. Es fundamental que exista un consenso en cuanto a la utilidad de los indicadores y facilidad de comunicación de los mismos. La gestión ecoeficiente considera a los recursos naturales como elemento del desarrollo económico. En este plano caben tres dimensiones: la provisión de servicios ecológicos para contribuir al mejoramiento, el uso de recursos naturales como el agua, energía y materias primas, del ecosistema y absorber los desechos de la actividad económica, y la protección de la diversidad biológica.

Rincón y Wellens (2011) indican que existen dos tipos de modelos de indicadores, los de análisis de ciclo de vida y los de ecoeficiencia.

El Análisis del Ciclo de Vida, o ACV por sus siglas, es una de las metodologías para generar indicadores que permitan evaluar el desempeño ambiental de las actividades de una organización empresarial. Es un modelo que permite el desarrollo un análisis de forma objetiva, metódica, sistemática y científica el impacto ambiental ocasionado por un producto, proceso o actividad a lo largo de todo su ciclo de vida.

El ACV se inicia con la definición de objetivos y alcance del sistema a estudiar, en esta etapa se realiza una descripción exhaustiva y cuantitativa de los

escenarios a considerar en el estudio, la definición de la unidad funcional que servirá de referencia en el estudio y la definición clara de que es lo que se incluye y de lo que queda fuera del mismo.

Asimismo, se desarrolla el de análisis de inventario en el que se hace la recopilación de datos para cuantificar las entradas y las salidas del sistema en estudio que provengan o vayan en forma directa a la naturaleza. Dichas entradas se encuentran en términos de consumo de recursos mientras que las salidas en términos de emisiones al aire, agua o desecho de residuos sólidos. Deben expresarse en términos de la unidad funcional, tanto las entradas como las salidas. A partir de los datos obtenidos se realiza la evaluación de impactos, de forma que se hace corresponder cada parámetro obtenido en el análisis de inventario con el potencial impacto ambiental a que da lugar. Estos impactos pueden ser: disminución de ozono atmosférico, de efecto invernadero, eutrofización, toxicidad, lluvia ácida, y agotamiento de los recursos no renovables (Ribal et al., 2009).

Respecto a los indicadores de ecoeficiencia, la metodología UNCTAD desarrollada por la United Nations Conference on Trade and Development para la elaboración de indicadores de ecoeficiencia es una herramienta que mide la relación entre el funcionamiento ambiental y funcionamiento financiero. Esta metodología permite hacer el cálculo, reconocimiento, medición y divulgación de los siguientes cinco indicadores: requerimientos energéticos por unidad de valor agregado, consumo de agua por unidad de valor agregado neto, dependencia de sustancias que deterioran la capa de ozono por unidad de valor agregado, residuos sólidos generados por unidad de valor agregado neto, así como la contribución al calentamiento global por unidad de valor agregado neto.

La WBCSD propuso dos tipos de indicadores de ecoeficiencia como herramienta para la medición de la implementación de ecoeficiencia, los indicadores de aplicación general, los cuales son fundamentales

en un sentido amplio y; por tanto, aplicable a casi todos los entes organizativos y los indicadores específicos que se aplican en contextos particulares. La conducta de una organización de una empresa debería estar descrito por ambos tipos de indicadores.

Para los indicadores de aplicación general la WBCSD considera los siguientes criterios: Consumo de energía, consumo de materiales, consumo de agua, emisión de gases con efecto invernadero y emisión de sustancias que dañan la capa de ozono. Además señala un grupo de indicadores generales adicionales entre los que están los indicadores financieros, emisiones ácidas al aire y generación total de residuos sólidos (Leal, 2005).

Continuando con Leal (2005), el establecimiento de indicadores es fundamental pero para la WBCSD no es suficiente para garantizar que la organización sea efectivamente eco eficiente, por ello establece cinco elementos para desarrollar un perfil de eco eficiencia, conformado por:

Perfil organizacional: debe dar un contexto para la información de ecoeficiencia, que considera datos como número de empleados, áreas de negocio, productos principales y transformaciones mayores en la estructura del ente organizativo, entre otros factores;

Perfil valórico: indicadores pertinentes del marco del WBCSD, que considera: cantidad de productos, información financiera, o indicadores funcionales para productos específicos;

Perfil ambiental: incluye mayormente indicadores de impacto ambiental aplicables, así como indicadores específicos de negocios referidos a la generación y uso de bienes y servicios;

Índices de ecoeficiencia: en forma adicional a brindar la base numérica para los elementos previos, los entes organizativos pueden también brindar cálculos de indicadores de eco eficiencia que ellos consideren relevantes y significativos para sus emprendimientos; y

Información metodológica: cubre el enfoque que utiliza para la selección de los indicadores, las metodologías de recolección de información y las limitaciones en el uso de ésta.

Al respecto, sería fundamental que en Perú, en cuanto a la gestión ecológica se considere este tipo de indicadores para elevar el nivel de ecoeficiencia, sobre todo en la gestión ecológica para hoteles.

2.2.2.3. Medición de la Competitividad.

El desempeño competitivo de una empresa, industria o nación está en función de la conjugación de diversos factores: internos a la empresa, sectoriales, sistémicos y de desarrollo microeconómico (FAO, 1994).

Para McFetridge (1995), refiere que, a nivel de organización empresarial, está relacionada con la productividad, rentabilidad, productividad, costos, participación de mercado, valor agregado, exportaciones, calidad de los productos, innovación tecnológica entre otros.

En la literatura económica, se considera que la productividad que es el óptimo indicador para la estimación de la competitividad.

La productividad es la tasa de un volumen de medida del producto con relación a un volumen de medida de uso de factores productivos. Se puede hacer referencia a:

- Productividad de la mano de obra
- Productividad del capital
- Productividad total de factores

La productividad refleja la incorporación de tecnología (proceso y producto), la mejora de la calidad, la introducción de bienes de capital, la eficiencia productiva, entre otros.

Los cambios en productividad son un mejor indicador de competitividad.

Al respecto, los entes organizativos se esfuerza por lograr elevar la competitividad, sin embargo, no lo pueden lograr porque no invierten en capital humano, en innovación tecnológica, por lo que ellos deben tener en cuenta los requerimientos de los usuarios, y estar a las exigencias de lo que exige el contexto actual, es decir, que las organizaciones deben poseer certificaciones de calidad y sobre todo las empresas hoteleras deben distinguirse, es decir, marcar la diferencia con implementar una buena gestión ecológica.

2.2.2.4. Factores de Competitividad entre Empresas Hoteleras

Competir en el sector hotelero mundial implica la implementación de estrategias, que podrían permitir a los entes organizativos hacer frente a los cambios o desajustes políticos, económicos o sociales. Es un sector donde los grandes grupos y marcas han introducido innovaciones de una manera fuerte creando así ventajas competitivas (Camisión-Zornoza, 2004).

Últimamente, las empresas hoteleras ha identificado factores que implican la modificación de sus estrategias con base en los cambios generacionales, oportunidades, nuevas tecnologías, formas de distribución y gestión del talento (Benur y Bramwell, 2015). En consecuencia, la operación hotelera ha cambiado desde la reserva hasta implementación de nuevos métodos y formas de operar permitiendo mejorar la experiencia de los huéspedes.

Cabe resaltar, la industria hotelera está invirtiendo en mercados emergentes como: Brasil, India, Rusia, China, y África con un alto potencial y preferencia de sus visitantes por su atractivo (OMT, 2014). Han desarrollado estrategias como asociaciones, alianzas estratégicas, franquicias, contratos de gestión, adquisiciones y fusiones para aprovechar las fortalezas de otras empresas y las oportunidades del entorno (Garcia y Aguiar, 2002; Williams, 2006; Niewiadomski, 2014 citado en Rodríguez, 2016).

Cabe precisar que la actuación de un hotel está en función de la situación económica, la dinámica de la industria y sus estrategias. Los nuevos métodos de gestión han evolucionado del modelo tradicional hacia nuevos modelos como el cuadro de mando (BSC) depende de las condiciones, tamaño, tiempo y otros factores que influyen en el comportamiento de las compañías e implican innovar (Sainaghi, 2010 citado en Rodríguez, 2016).

De acuerdo, a Tsang y Yip (2009) citado en Rodríguez (2016) en los hoteles de Beijing la percepción de calidad conjuga las relaciones entre la satisfacción, el valor percibido, y la lealtad del huésped con los resultados del establecimiento. En la actualidad, el medio ambiente es un factor determinante en la selección de la oferta turística y hotelera, los estándares de calidad, se han hecho cada vez más exigentes en el sector hotelero, se genera una mayor conciencia sobre los problemas del medio ambiente y las consecuencias sobre ese entorno pueden tener los productos y servicios de los que disfruta en sus viajes o momentos de ocio.

La gestión del medio ambiente es una fuente de competitividad del sector donde el grado de proactividad ambiental no impacta en su rendimiento, pero el rendimiento aumenta a medida que la proactividad en el medio ambiente crece (Claver et al., 2007).

El área geográfica y el entorno ambiental donde están ubicados los hoteles influye en la estrategia hacia sus diferentes clientes y en la forma como se afecta la estructura organizativa de los mismos (Shoval, 2006).

El impacto de un hotel está en función de algunas características, como el diseño, el tamaño, la ubicación, los porcentajes de ocupación y los servicios que ofrece a sus clientes. Sin embargo, el tipo de establecimiento no implica sostenibilidad ambiental, se presentan diferentes resultados que están en función de las estrategias de los establecimientos y de las políticas del gobierno, como por ejemplo es el caso de los hoteles de lujo en las islas Maldivas que atraen a sus clientes con sus políticas de sostenimiento ambiental apoyados por los entes

gubernamentales para la protección del medio (Miguel-Molina et al., 2011 citado en Rodríguez, 2016).

- Capital humano.

Las empresas que conforman el sector hotelero fundamentan la calidad de sus servicios en la producción de los mismos, donde, para elevar el nivel de competitividad, la labor de los colaboradores es fundamental y para conseguir los resultados. El capital humano es un elemento crucial y deben ser calificados, con conocimientos, capacidades y habilidades, por tres elementos: capital intelectual, social y emocional (González-Loureiro et al., 2015 citado en Rodríguez, 2016).

En la operación hotelera la educación, la experiencia y la formación permiten a los colaboradores desarrollar sus habilidades y conocimientos haciéndole más productivo. Por tanto, lo hoteles deben invertir en capacitación de su personal, quienes deben demostrar competencias en las diferentes áreas que poseen los hoteles.

- Innovación

Vienen por decisión propia los clientes, que son personas naturales, del sector hotelero son personas naturales, y que son atraídas por la diversidad de ofertas. Los canales de comercialización son diversos, como: agencias de viajes, las oficinas de ventas del establecimiento, las páginas de internet e implican en la actualidad un incremento en las ventas por medio de equipos móviles que exigen el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos (OMT, 2015).

Por lo tanto, las características del hotel como el tamaño, la ubicación, la propiedad y la afiliación tienen un efecto en su preferencia de parte de los visitantes y están directamente relacionadas con la percepción de la calidad, eficiencia y productividad del mismo, donde la orientación al mercado, los precios y la estacionalidad son factores relevantes (Williams, 2006 y Niewiadomski, 2014).

Los hoteles deben implementar estrategias organizacionales que les permita conseguir un alto grado de competitividad, y debe estar siempre en búsqueda de la satisfacción plena del cliente, por lo que debe estar en constante innovación.

Parte de la competitividad del hotel se debe a la ubicación, los recursos disponibles para su uso turístico, la infraestructura de su entorno y la organización de sus tareas. Los hoteles pueden organizar sus ofertas de servicios como un destino turístico único, compartir recursos y cooperar en el desarrollo de las actividades con la finalidad de alcanzar un impacto positivo en su competitividad (Erkuş-Öztürk, 2009).

La innovación organizativa es una estrategia fundamental en el sector, representa un factor determinante en la competitividad del sector hotelero por su relación con el consumo de servicios, el desempeño del recurso humano y la importancia de los factores organizacionales porque permite promover cambios en la estructura y los procesos de una organización. Actualmente, la calidad del servicio considera en cuanto a innovación la gestión ambiental, lo que evidencia en sus prácticas de responsabilidad social, lo que generará un impacto positivo en el rendimiento de los hoteles, diferenciación en su ventaja competitiva y altos niveles de competitividad del sector como por ejemplo los hoteles españoles (Pereira-Moliner et al., 2015).

2.2.2.5. Dimensiones de la Competitividad

- Factores internos de la empresa

Son los que aparecen bajo su ámbito de decisión y por medio de los cuales la empresa procura distinguirse de sus competidores

Los factores internos del ente organizativo tratan de la capacidad tecnológica, calidad de los recursos humanos, conocimiento de mercado y adaptabilidad, relaciones adecuadas con clientes y abastecedores (FAO, 1997).

Tabla 3*Factores internos de las empresas*

Sub componente	Considera
Capacidad tecnológica	Posesión de actitud, aptitud, habilidad y conocimiento requeridos para generar y aplicar tecnología de manera planeada, sistemática e integral para la obtención de ventajas competitivas.
Calidad de los recursos humanos	Hace referencia a que los recursos humanos cumplen con las expectativas de la entidad en cuanto a su perfil profesional, sobre todo en el desempeño de su labor, demuestra habilidades.
Conocimiento de mercado y adaptabilidad	Es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan y mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación, es decir, trata de la tenencia de variados datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. Es decir, se trata de conocimientos de mercado y adaptabilidad.
Relaciones adecuadas con clientes y abastecedores	Se trata de relaciones comerciales, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Fuente: elaboración propia

– Factores sistémicos

Representa componentes externos a la empresa productiva; afectan el entorno donde se desarrolla y pueden tener importancia variable en la definición del ambiente competitivo y en las posibilidades para construir estrategias de competitividad por parte de las empresas. (Tafolla, 2012). Entre ellos destacan:

Los factores sistémicos hacen referencia al acceso de financiamiento e infraestructura tecnológica e institucional (FAO, 1997).

Tabla 4*Factores sistémicos*

Subcomponentes	Considera
Accesos al financiamiento	El financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular. El financiamiento puede provenir de diversas fuentes, siendo el más habitual el propio ahorro. No obstante, es común que las empresas para llevar adelante sus tareas y actividades comerciales hagan uso de una fuente de financiamiento externa.
Infraestructura tecnológica e institucional	Es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que los hoteles requieren tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad, tanto docente como de investigación o de gestión interna.

Fuente: elaboración propia

– Factores de desarrollo microeconómico

Trata de la capacitación y gestión tecnológica de la organización empresarial, los nuevos esquemas organizacionales, estrategias de ventas y relaciones con abastecedores, y recursos humanos (Granda, 2018).

Tabla 5*Factores de desarrollo microeconómico*

Subcomponentes	Considera
Capacitación y gestión tecnológica de empresa	La administración de tecnología consiste en el desarrollo científico de técnicas para entender y resolver una diversidad de problemas, tales como la predicción tecnológica; el buen manejo de los apoyos gubernamentales, de la información científica y tecnológica, de las estructuras organizacionales adecuadas para la investigación y del comportamiento humano en el proceso de desarrollo tecnológico; la planeación y control de proyectos; la vinculación entre las unidades de investigación y las de producción; la legislación en la materia.
Nuevos esquemas organizacionales	Hace referencia a las novedosas y las distintas formas en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.
Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores	Hace referencia a un conjunto de acciones para incrementar las ventas y tener una estrecha y adecuada relación con los abastecedores.
Recursos humanos	Los recursos humanos es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de un ente o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

Fuente: elaboración propia

2.2.2.5.Sector Turístico y Hotelero

– Caracterización del sector turístico

El turismo es considerado el segundo sector más importante del mundo y uno de los servicios de mayor crecimiento en la economía de muchas naciones, siendo la principal fuente de ingreso de divisas. Según la OMT (2014), involucra todas las actividades turísticas, que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.

Es fundamental el desarrollo de sus procesos organizacionales y de aprendizaje concebidos a partir de las relaciones que se establecen entre las organizaciones hoteleras que lo integran, las instituciones sociales y las culturas (Alberti y Giusti, 2012). Esto permite continuas actualizaciones, nuevos métodos, nuevos procesos, nuevos modelos de cooperación mediante los cuales se obtienen ventajas competitivas y la organización eficiente de los servicios. Esto hace más efectiva la respuesta a los cambios del entorno, fomenta la participación de los gobiernos y la formulación de políticas (Naderpour et al., 2011).

– El turismo en el mundo

Los resultados que presenta el sector son positivos a pesar de la crisis económica mundial (Page et al., 2012), ha mantenido su estabilidad y crecimiento dada su importancia medida en términos de llegadas.

La contribución del turismo a la actividad económica mundial, se estima en cerca del 5%, presentando incrementos superiores a 3.8% en los resultados del turismo internacional en la década actual. El sector turístico contribuye el 9.8% del PIB mundial representados en US \$7,6 billones de dólares, y el 5% de las exportaciones mundiales (WTTC, 2015).

Las llegadas de turistas internacionales alcanzaron un récord de 1,14 mil millones en 2014, 51 millones más que en 2013, con un aumento del 4,7%, siendo el quinto año consecutivo donde ha superado el 4% (OMT; 2015) y se prevé que seguirá creciendo un 4% anual, más rápido que otros servicios como el financiero, transporte y manufactura.

Registra un incremento del 4,3% en 2014 y una tendencia del 4.5% al alza del turismo internacional en los últimos años. Por regiones las Américas lidera el crecimiento con el 6%, seguida de Europa, Asia y el Pacífico y Oriente Medio con un incremento entre el 4% y el 5% en sus llegadas. Por subregiones, Oceanía y América del Sur presentaron el mayor crecimiento siendo del 8% para las dos, le sigue el Caribe y Europa (Central y del Este) con el 7% en ambas regiones. Con base en los informes de la OMT (2015), todos los componentes principales del sector del viaje y el turismo crecieron en 2014, al igual que todas las regiones del mundo. El gasto por viajes de negocio y de placer creció un 3,4%, mientras que la inversión del sector del viaje y el turismo aumentó un 3,9%, en la mayoría de los casos el crecimiento fue menor de lo previsto, comparado con el desempeño macroeconómico, también el crecimiento del gasto en viajes de negocios disminuyó, siendo mayor el gasto en viajes de placer.

De acuerdo al informe de WTTC (2015), en América del Sur y América Central, el informe indica que varios países de América del Sur y América Central han logrado buenos resultados al hacer la explotación del potencial de desarrollo del sector de viajes y turismo.

El país de Brasil, destaca en el puesto 28 a nivel mundial, beneficio de las inversiones realizadas en el Mundial de 2014 y de su biodiversidad, mientras que México ocupa el puesto 30 y es considerado un país rico en recursos naturales y culturales. Por tanto se puede brindar ventajas competitiva y mayores beneficios económicos, a pesar de las debilidades económicas que se presentan en las regiones

de América Latina, sus economías y las de otros mercados emergentes reducen la diferencia de competitividad con las economías avanzadas

2.2.2.6.Oferta Turística y Composición

Tabla 6

La oferta turística y su composición

Oferta básica			
Recursos turísticos	Infraestructura	Empresas turísticas	Oferta complementaria
Relación con la naturaleza	Componentes necesarios para la prestación de la actividad	Prestan el servicio directo al turista (hoteles, transporte, agencias de viajes).	Servicios adicionales como bases, restaurantes, zonas húmedas, instalaciones deportivas.
Relación histórica	Relacionada a la motivación	(carreteras, puerto, terminales).	

Fuente: De la Torre (1992)

Con la finalidad de producir un producto competitivo donde los procesos de producción están en función de varios sectores, es fundamental la planeación y organización de la planta turística. Para el desarrollo de las operaciones y se pueda conseguir una demanda eficaz donde los turistas son conscientes de un destino y de sus ofertas específicas, la planta está integrada por el equipamiento y las instalaciones, elementos primordiales (Timón, 2004; Benur y Bramwell, 2015).

El sector enfrenta un gran reto donde se deben evitar los impactos negativos y fortalecer los impactos positivos, siendo cada vez más fundamental administrar de una manera eficiente y competitiva el mercado turístico y analizarlo desde las dimensiones económica, cultural y ambiental.

- Económica

Los gastos turísticos son una introducción de dinero para una nación, región, etc., tienen efectos representativos y directos en el empleo equivalentes a 160 millones de personas aproximadamente a nivel mundial y también en el aumento de los ingresos de los entes organizativos que conforman el sector y a la vez compran a proveedores de la misma región (Claver et al., 2007).

- Culturales

El turismo permite un intercambio cultural que enriquece a los turistas y a los habitantes del lugar de destino e implica relaciones entre culturas de diferentes regiones. Esto permite valorizar y revelar componentes de una cultura que hacen parte de la identidad de un territorio y de esta forma, estimula la transferencia de elementos culturales entre turistas y pobladores locales (Alberti y Giusti, 2012).

- Ambientales

Para el turismo es un reto para afrontar las fuerzas globales determinadas por leyes y reglamentos originados por la preocupación de preservar el medio ambiente, los cambios demográficos y los cambios tan rápidos de la tecnología (Dwyer y Kim, 2003). Los impactos ambientales están de función de problemas de otros sectores, no tanto del sector turístico.

2.2.2.8. Competitividad y Sector Turístico : Situación Actual

Actualmente, los mercados turísticos enfrentan una competencia muy diversa, donde lo que les diferencia la estrategia marca. Los estudios realizados dan relevancia a la competitividad del sector turístico, que está en función en alguna medida de los factores externos del ente organizativo con el destino turístico, tales como la estacionalidad, recursos materiales e inmateriales, la infraestructura y las relaciones que se establecen entre las empresas por las actividades desarrolladas (Camisón Zornoza y Forés, 2015).

Es un componente estratégico, conseguir altos niveles de competitividad para los destinos, donde las empresas turísticas pueden tener éxito competitivo si aprovechan sus recursos y capacidades, los comparten con otras empresas teniendo de esta manera acceso a ciertos recursos que otras tienen, optimizar o reducir sus costos (Dwyer y Kim, 2003; Alberti y Giusti, 2012). Por la diversificación de los servicios que ofrece, este sector está sumergido en constantes cambios en sus procesos productivos. Los resultados de las empresas hoteleras están en función de la gestión de recursos, capacidades y habilidades, pero el aspecto crucial es el desarrollo de capacidades innovadoras y la conformación de encadenamientos con otras tareas, que faciliten el aumento de la oferta de empleo y dinamizar los mercados en las regiones (Dwyer et al., 2004).

- El proceso productivo

El producto turístico inicia con la identificación de atractivos turísticos, donde la región es el eje medular de los recursos naturales y culturales. A su vez, estos recursos se complementan con actividades heterogéneas de entes organizativos e instituciones siendo necesario contar con una infraestructura adecuada, servicios complementarios que son demandados por los turistas durante su estancia. Por tanto, es crucial que todas las empresas, sobre todo las hoteleras para que desarrolle sus actividades de producción de servicios, desarrollen un control de la gestión ambiental en el proceso productivo.

- La relaciones interorganizativas

El concepto de cadena productiva es un modelo innovador, permite a las organizaciones que son parte del turismo centrarse en las actividades y ofrecer un producto que genere valor en cada eslabón de la cadena. De esta manera se anticipan para afrontar los cambios del mercado con procesos actuales como son acreditaciones, certificados de calidad o códigos de conducta, tal es el caso del

sector hotelero que ofrece sus servicios con base en la clasificación de sus establecimientos.

El sector turístico por tener un producto intangible y desarrollado por varios sectores, está en función de la percepción de sus clientes en cada una de sus tareas. Por lo tanto es fundamental que el ente organizativo promueva la satisfacción de los visitantes, eficiencia en la productividad, optimización de recursos y al mismo tiempo incrementos en sus niveles de competitividad (Nordin, 2003; Camisón-Zornoza, 2004; Erkuş-Öztürk, 2009).

2.2.2.9.Sector Turístico y Hotelero

Uno de los principales factores de competitividad de las empresas que pertenecen al sector turístico es su ubicación geográfica que determina la diferencia de unas regiones con otras. Su competitividad implica tener en cuenta elementos sociales, ambientales y políticos de la región, siendo la proximidad de las empresas y su concentración lo que les permite adquirir ventajas competitivas a través de recursos y capacidades compartidos (Dwyer et al., 2004; Camisón-Zornoza y Forés, 2015).

Cabe resaltar que la actividad turística puede concentrarse en unos productos, que puede facilitarse elevar su competitividad de las regiones, las ventajas y el desarrollo sostenible respaldado por una operación rentable (Benur y Bramwell, 2015).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Aspecto ambiental

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente (Leal, 2005).

Buenas prácticas ambientales

Agrupación de acciones emprendidas para reducir los impactos medioambientales de una actividad productiva o de servicios (Lujano, 2017).

Contaminación

Presencia en el medio ambiente de sustancias o formas de energía que implican riesgos, daños o molestias graves para la salud de las personas, los seres vivos y los bienes de cualquier naturaleza (Ulloa, 2012).

Ecoeficiencia

La distribución a precios competitivos de bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas y mejoren la calidad de vida al tiempo que reducen los impactos ecológicos y la intensidad de recursos a lo largo de su ciclo de vida (Hamann, 2013).

Factores internos de la empresa

Son los que aparecen bajo su ámbito de decisión y por medio de los cuales el ente organizativo procura diferenciarse de sus competidores. Los factores internos de la empresa hacen referencia a la capacidad tecnológica, calidad de los recursos humanos, conocimiento de mercado y adaptabilidad, relaciones adecuadas con clientes y abastecedores (FAO, 1997).

Factores sistémicos

Representa componentes externos a la empresa productiva; afectan el entorno donde se desarrolla y pueden tener relevancia en la definición del ambiente competitivo y en las posibilidades para construir estrategias de competitividad por parte de las empresas (Benitez, 2012).

Factores de desarrollo microeconómico

A partir de los cambios tecnológicos emergentes surge un nuevo formato organizacional, que compatibiliza grandes escalas de producción con el potencial de diversificación y sofisticación de productos (Granda, 2018).

Gestión ecológica

La gestión ecológica es el desempeño de los hoteles en términos de consumo de energía, consumo de agua, consumo de productos químicos, generación de residuos, servicios adicionales y administración en general, por lo que su propósito es buscar que las empresas adopten buenas prácticas ambientales con el objetivo de reducir el impacto en el medio ambiente causado por sus actividades (González, Paniagua, Temoche, y Zamalloa, 2016).

Gestión ecológica: componente energía

La gestión ecológica en cuanto a la energía que involucra la electricidad para calefacción, aire acondicionado, aislamiento de ventanas, desconexión de la calefacción y el aire acondicionados, desconexión de las luces, bombillas de bajo consumo (Gurrutxaga, 2011).

Gestión ecológica: componente agua

Se considera, fuentes de agua, ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos, papeleras en los aseos, fugas, cambio de toallas y sábanas, riego de plantas y jardines, tratamiento de aguas residuales. (Gurrutxaga, 2011).

Gestión ecológica: componente detergentes y desinfectantes

En lo referente a la gestión ecológica del componente detergentes y desinfectante, que involucra desinfectantes y la formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes (González, Paniagua, Temoche, y Zamalloa, 2016).

Gestión ecológica:componentes otros servicios

Componente de otros servicios, que considera la sección de no fumadores en las áreas comunes y transportes públicos (González, Paniagua, Temoche, y Zamalloa, 2016).

Gestión ecológica: componentes gestión general

En cuanto a la gestión ecológica del componentes gestión general, que involucra el mantenimiento y revisión, la elaboración de políticas y plan de acción, formación del personal, información a los clientes, datos sobre el consumo de energía y agua (Huamán, 2013).

Impacto ambiental

Cualquier alteración de un factor ambiental o del medio ambiente en su conjunto consecuencia de una actividad humana (Hamann, 2013).

Prevención de la contaminación

Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para reducir o controlar la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos (Leal, 2005).

Residuos

Sustancias, materiales u objetos generados como resultado de una actividad humana, y de los cuales su poseedor se desprende o tiene intención de desprenderse (Hamann, 2013).

Reciclaje

Transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines. El reciclaje permite utilizar los materiales desechados en la fabricación de nuevos productos (Ministerio del Ambiente, 2009).

Sistema de gestión ambiental

Aquella parte del sistema de gestión global que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental (Ulloa, 2012).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.HIPÓTESIS

3.1.1. *Hipótesis General*

La gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna en 2018.

3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- La gestión ecológica en el componente energía se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.
- La gestión ecológica en el componente agua se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.
- La gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.
- La gestión ecológica en el componente residuos se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.
- La gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.
- La gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

3.2. VARIABLES

3.2.1. *Identificación de la Variable Independiente*

Gestión ecológica

3.2.1.1. Dimensiones e Indicadores.

- Dimensión 1. Componente energía

Indicadores:

- Electricidad para calefacción
- Aire acondicionado
- Aislamiento de ventanas
- Desconexión de la calefacción y el aire acondicionados
- Desconexión de las luces
- Bombillas de bajo consumo
- Mando temporizador de la sauna

- Dimensión 2. Componente agua

Indicadores:

- Ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos
- Papeleras en los aseos
- Fugas
- Cambio de toallas y sábanas
- Riego de plantas y jardines
- Tratamiento de aguas residuales

Dimensión 3: Componente detergentes y desinfectante

Indicadores

- Desinfectantes
- Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes

Dimensión 4: Componente residuos

Indicadores

- Clasificación de residuos por parte de los clientes
- Residuos peligrosos
- Clasificación de los residuos
- Transporte de residuos
- Productos desechables

Dimensión 5: Componente otros servicios

Indicadores:

- Sección de no fumadores en las áreas comunes
- Transportes públicos

Dimensión 6: Componentes gestión general

Indicadores:

- Mantenimiento y revisión
- Elaboración de políticas y plan de acción
- Formación del personal
- Información a los clientes

Datos sobre el consumo de energía y agua

3.2.1.2.Escala para la Medición de la Variable .

Ordinal

3.2.2. Identificación de la Variable Dependiente

Gestión ecológica

3.2.2.1. Dimensiones Indicadores.

Dimensión 1: Factores internos de la empresa**Indicadores:**

- Capacidad tecnológica
- Calidad de los recursos humanos
- Conocimiento de mercado y adaptabilidad

Dimensión 2: Factores sistémicos**Indicadores:**

- Acceso al financiamiento
- Infraestructura tecnológica e institucional

Dimensión 3: Factores de desarrollo microeconómico**Indicadores:**

- Capacitación y gestión tecnológica de empresa
- Nuevos esquemas organizacionales
- Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores
- Recursos humanos

3.2.1.1. Escala para la Medición de la Variable

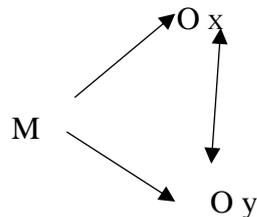
Ordinal

3.3.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**3.3.1.Tipo de Investigación**

investigación es básica, debido a que profundiza las variables de estudio.

3.3.2.Diseño de Investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, transeccional. Y correlacional, cuyo esquema fundamental es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

OX = Observación de la variable 1 Gestión ecológica

OY = Observación de la variable 2 Competitividad

r = Relacional

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es correlacional, debido a que mide la relación de variables, en este caso la gestión ecológica y la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna.

3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1. *Ámbito*

El ámbito de acción de la investigación está circunscrita en toda la provincia de Tacna.

3.5.2. *Tiempo social*

El estudio se llevó en 2018.

3.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO

3.6.1. *Población*

La población la conformaron las empresas que pertenece al sector hotelero de la provincia de Tacna. Es decir 89 establecimientos según el Directorio de establecimientos de hospedajes clasificados y categorizados elaborado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, distribuido por estrellas.

Tabla 1

Determinación de la población

Categoría	N°
Tres estrellas – Grandes	17
Dos estrellas – Medianos	60
Una estrella – Pequeños	12
Total	89

Nota. DIRCETUR

3.6.2.Muestra

En el presente estudio no fue necesario obtener muestra se trabajó por conveniencia, empresas hoteleras del distrito de Tacna.

Tabla 2*Determinación de la muestra*

Categoría	N°
Tres estrellas - Grandes	6
Dos estrellas – Medianos	17
Una estrella - Pequeños	9
Total	32

Nota. DIRCETUR

3.7.PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**3.7.1.Procedimientos**

La recolección de la información se hizo en forma personal y de primera fuente, para tal efecto se hará las siguientes actividades:

Se solicitó a los hoteles del distrito de Tacna, la información sobre la gestión ecológica y la competitividad que desarrollan.

Para la presente investigación se utilizó la encuesta que se fundamenta en la gestión ecológica basada en la Guía para la Obtención de la Ecoetiqueta Europea para Establecimientos de Servicios Turísticos que fue elaborada por la Comisión Europea en el año 2009. Tanto en la guía de la Comisión Europea como en la herramienta desarrollada para la presente investigación se propone realizar un diagnóstico del estado de la gestión ecológica de los establecimientos de servicios turísticos basándose en seis campos de acción. De las empresas hoteleras: (a) energía, (b) agua, (c) detergentes y desinfectantes, (d) residuos, (e) otros servicios, y (f) gestión general.

3.7.2. Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó la encuesta dirigida a los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras para evaluar la gestión ecológica y la competitividad

3.7.3. Instrumentos para la Recolección de Datos

Se utilizó el cuestionario dirigida a los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras para evaluar la gestión ecológica y la competitividad.

– Validez de contenido

Los cuestionarios para su validez del contenido y mida con certeza los indicadores de las variables de investigación, relacionadas con la gestión ecológica y la competitividad de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, fueron sometidos a juicios de expertos profesionales.

Los expertos , proporcionaron aportes para mejorar el contenido de las pruebas, emitiendo su opinión favorable y las sugerencias para ajustar el contenido del instrumento.

Tabla 3

Expertos

Nro.	Experto	Porcentaje
1.	Dr. Julián Vargas Mamani	100 %
2.	Mgr. Gladys Limache Arocutipa	100 %

Fuente. Elaboración propia

– **Confiabilidad del Instrumento**

Para la prueba de confiabilidad de los instrumentos gestión ecológica y la competitividad, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, aplicado a supervisores de operaciones de las empresas hoteleras de la muestra piloto. Presentamos los resultados estadísticos mediante el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 4
Estadístico de fiabilidad

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nro. De elementos
Variable independiente	0,96	65
Variable dependiente	0,88	27

Fuente. Elaboración propia

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V 22, para estadístico Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de confiabilidad de 0,96 este valor indica que el instrumento “Gestión Ecológica” es de alta confiabilidad y 0,88 para la variable “Competitividad” es de alta confiabilidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En cuanto al trabajo de campo, se realizaron las siguientes tareas: en primer lugar los instrumentos cumplieron sus requisitos, como la validez y confiabilidad. Y se hizo la recategorización de las escalas de valorización de las variables, dimensiones e indicadores:

En lo referente a la validez, se utilizó la validez de contenido, es decir, a través de la validación de expertos, en este caso dos expertos, a quienes se les entregó la operacionalización de variables y los respectivos instrumentos.

En segundo lugar, una vez concluido la validación de los instrumentos se procedió a realizar el estudio piloto, para tal efecto, se solicitó el permiso pertinentes para poder encuestar a los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna. Finalmente, se seleccionó aleatoriamente a 20 personas de la población total, es decir, supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, para que conformen los elementos de la muestra para realizar el estudio piloto para obtener la confiabilidad de los instrumentos.

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,96 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión ecológica” es de muy alta confiabilidad.

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,88 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Competitividad” es de muy alta confiabilidad.

El trabajo de campo se desarrolló en el 09 de diciembre del año 2019 al 09 de marzo de 2020

4.2.DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la presentación de los resultados alcanzados luego del procesamiento, se considera el siguiente orden:

La presentación de los resultados, se diseño en base a las variables, dimensiones e indicadores:

Análisis de la variable independiente: Gestión ecológica

Análisis de la dimensiones e Indicadores

Análisis de la dimensión 1: Gestión ecológica componente energía

Análisis de los indicadores:

- Electricidad para calefacción
- Aire acondicionado
- Aislamiento de ventanas
- Desconexión de la calefacción y el aire acondicionados
- Desconexión de las luces
- Bombillas de bajo consumo
- Mando temporizador de la sauna

Análisis de la dimensión 2: Gestión ecológica componente Agua

Análisis de los indicadores

- Ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos
- Papeleras en los aseos
- Fugas
- Cambio de toallas y sábanas
- Riego de plantas y jardines
- Tratamiento de aguas residuales

Análisis de la dimensión 3: Gestión ecológica componente detergentes y desinfectante

Análisis de los indicadores

- Desinfectantes
- Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes

Análisis de la dimensión 4: Gestión ecológica componente residuo

Análisis de los indicadores

- Clasificación de residuos por parte de los clientes
- Residuos peligrosos
- Clasificación de los residuos
- Transporte de residuos
- Productos desechables

Análisis de la dimensión 5: Gestión ecológica componente otros servicios

Análisis de los indicadores:

- Sección de no fumadores en las áreas comunes
- Transportes públicos

Análisis de la dimensión 6: Gestión ecológica componentes gestión general

Análisis de los indicadores:

- Mantenimiento y revisión
- Elaboración de políticas y plan de acción
- Formación del personal
- Información a los clientes
- Datos sobre el consumo de energía y agua

Análisis de la Variable dependiente

Y: Competitividad

Análisis de las Dimensiones e indicadores

Análisis de la Dimensión 1: Factores internos de la empresa

Análisis de los indicadores:

- Capacidad tecnológica
- Calidad de los recursos humanos
- Conocimiento de mercado y adaptabilidad

Análisis de la dimensión 2: Factores sistémicos

Análisis de los indicadores:

- Acceso al financiamiento
- Infraestructura tecnológica e institucional

Análisis de la dimensión 3: Factores de desarrollo microeconómico

Análisis de los indicadores:

- Capacitación y gestión tecnológica de empresa
- Nuevos esquemas organizacionales
- Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores
- Recursos humanos

4.3.RESULTADOS

4.3.1.Análisis de la variable independiente: Gestión ecológica

Tabla 11

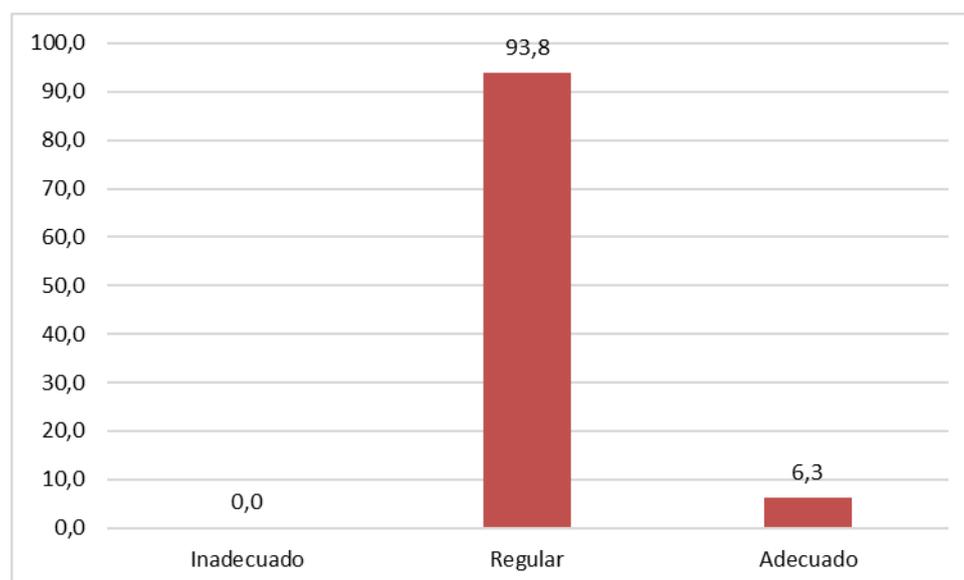
Gestión ecológica

Categorías	f	%
Regular	30	93,8
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: Cuestionario

Figura 1

Gestión ecológica



Fuente: Tabla 1

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 93,8% refieren que la gestión ecológica se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Estos resultados, permiten indicar que el 93,8 % de los supervisores consideran que la gestión ecológica están en un nivel regular. Tal situación se debe a que probablemente los directivos no promueven una cultura ambiental, y lo que trae consigo que no desarrollen buenas prácticas de gestión ambiental. (Tabla 11 y Figura 1)

– Dimensión: Gestión ecológica :componente energía

Tabla 12

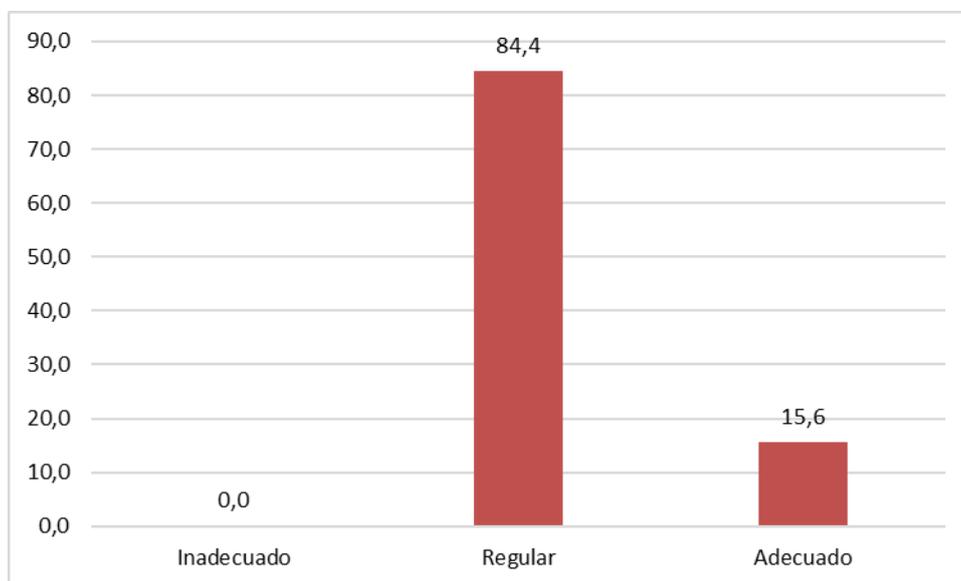
Gestión ecológica componente energía

Categorías	f	%
Regular	27	84,4
Adecuado	5	15,6
Total	32	100,00

Fuente: Cuestionario

Figura 2

Gestión ecológica componente energía



Fuente: Tabla 12

Interpretación

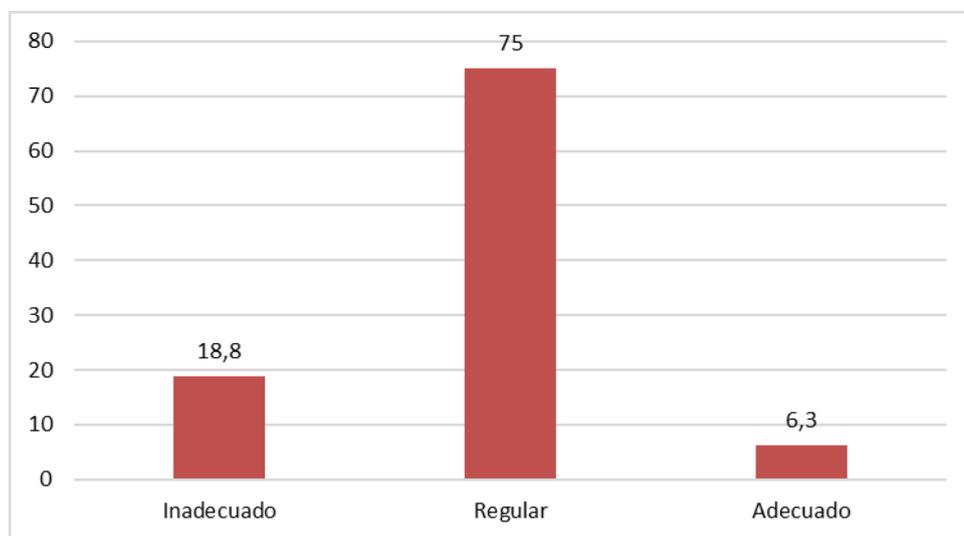
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 84,4% refieren que la gestión ecológica componente energía se encuentra en un nivel regular y el 15,6% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado.

Por consiguiente, se afirma que con el mayor porcentaje de la muestra de 84,4 %, los supervisores consideran que la gestión ecológica en cuanto al componente energía se encuentra en un nivel regular; lo que da a entender que no aplican la ecoeficiencia en el uso de el aire acondicionado, como la desconexión de la calefacción y el aire acondicionado, por ejemplo; todo ello porque no tienen en cuenta la protección ambiental. (Tabla 12 y Figura 2)

Tabla 13*Componente energía electricidad para calefacción*

Categorías	f	%
Inadecuado	6	18,8
Regular	24	75,0
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 3*Componente energía electricidad para calefacción*

Fuente: Tabla 13

Interpretación

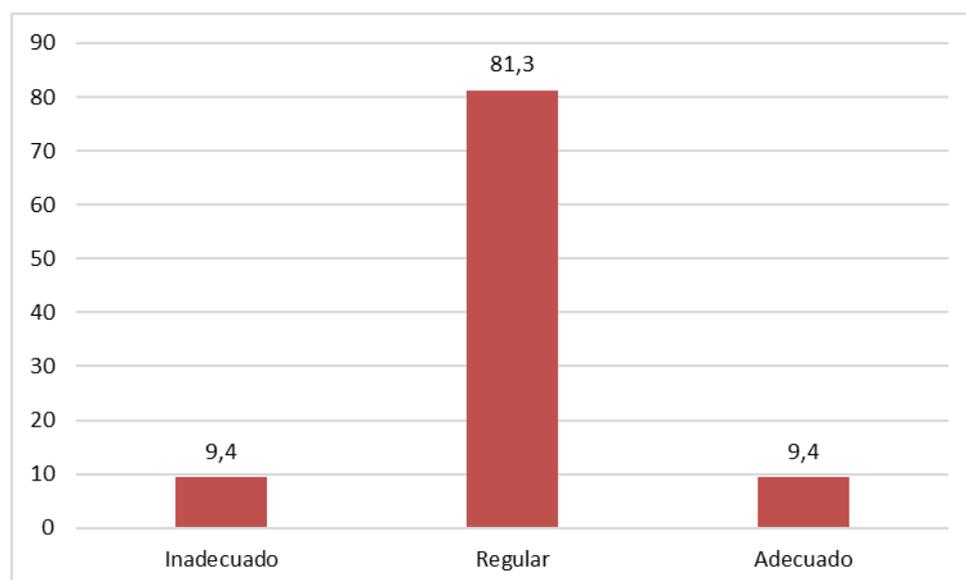
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 18,8% refieren que la gestión ecológica en cuanto al componente energía que involucra la electricidad para calefacción se encuentra en un nivel inadecuado, el 75% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; tal situación se presenta debido a que no aplican la ecoeficiencia en el uso de la electricidad para calefacción, un ejemplo claro es que a veces, en el hotel donde labora, la calefacción y aire acondicionado de cada habitación no se desconectan automáticamente al abrir las ventanas. Tampoco en algunos hoteles donde labora, no tienen en cuenta el apagado automático de luces en las habitaciones.

Estos resultados, permiten afirmar que el 75 % del grupo consideran que la gestión ecológica en cuanto al componente energía que involucra la electricidad para calefacción se encuentra en un nivel regular. (Tabla 13 y Figura 3)

Tabla 14*Componente energía aire acondicionado*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	26	81,3
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 4*Componente energía aire acondicionado*

Fuente: Tabla 14

Interpretación

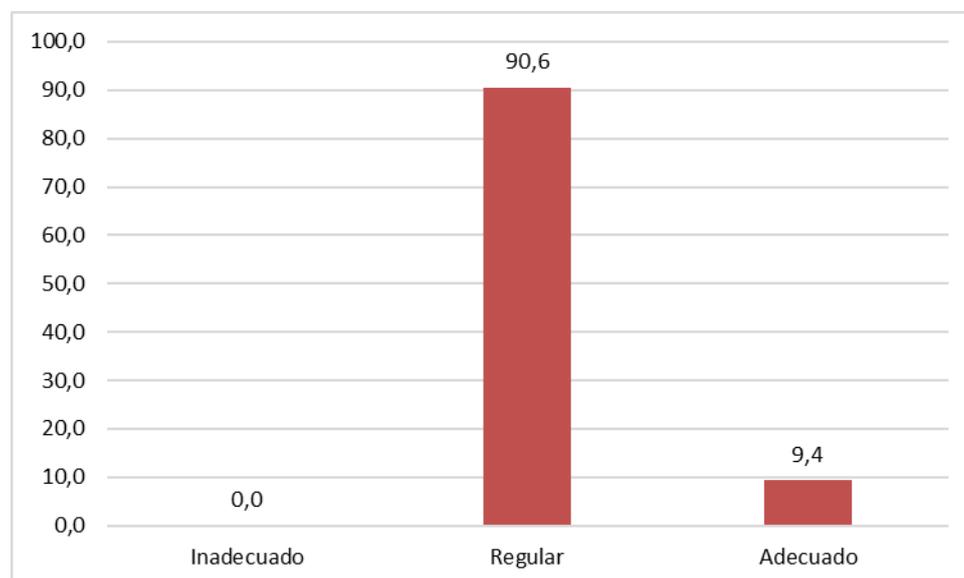
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente energía que incluye el aire acondicionado se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. ; tal situación se presenta debido a que no tienen bien claro algunos hoteles la políticas ambientales, que permita la protección del medio ambiente, a través de la implementación de una adecuada gestión ambiental.

En conclusión, los supervisores de las empresas hoteleras en su mayoría consideran que la gestión ecológica del componente energía que incluye el aire acondicionado se encuentra en un nivel regular en un 81,3 %. (Tabla 14 y Figura 4)

Tabla 15*Componente energía aislamiento de ventanas*

Categorías	f	%
Regular	29	90,6
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 5*Componente energía aislamiento de ventanas*

Fuente: Tabla 15

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 90,6% refieren que gestión ecológica del componente energía que incluye el aislamiento de ventanas se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; tal situación se presenta debido a que los gerentes, dueños o directivos no promueven un seguimiento y monitoreo en el cumplimiento de eficiencia en el aislamiento de ventanas.

Se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, en su mayoría consideran que la gestión ecológica del componente energía que incluye el aislamiento de ventanas se encuentra en un nivel regular en un 90,6%. (Tabla 15 y Figura 5)

Tabla 16

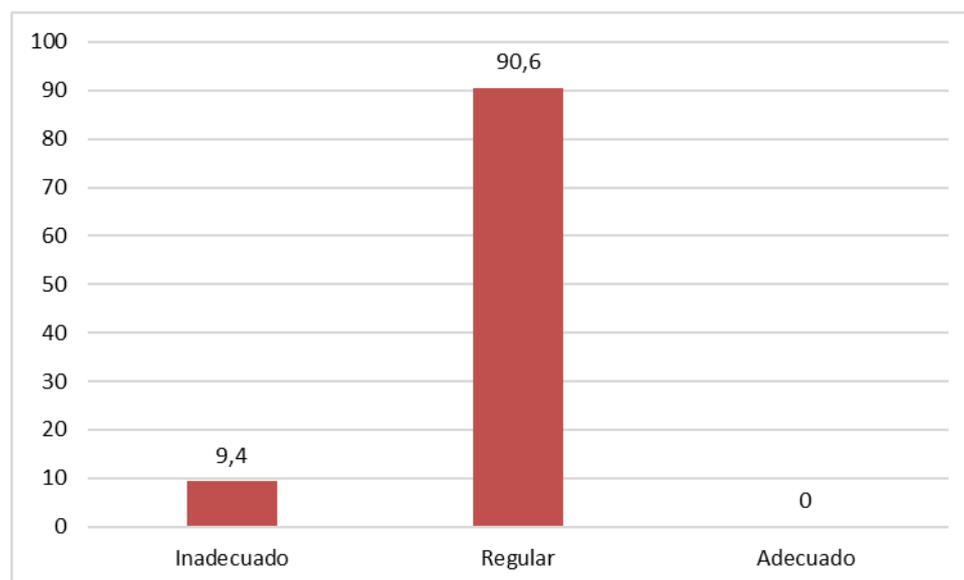
Componente energía desconexión de la calefacción y el aire acondicionados

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	29	90,6
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 6

Componente energía desconexión de la calefacción y el aire acondicionados



Fuente: Tabla 16

Interpretación

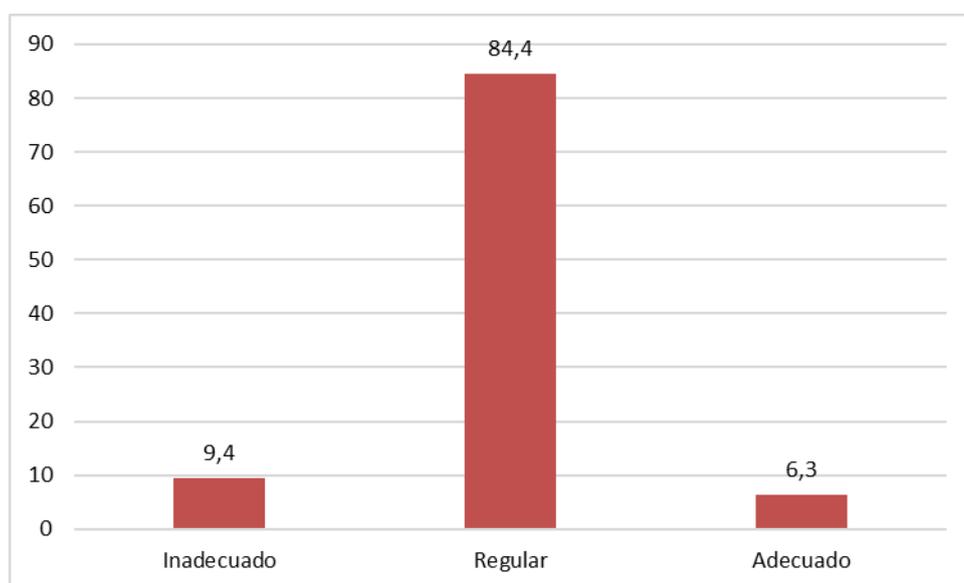
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente energía desconexión de la calefacción y el aire acondicionado se encuentra en un nivel inadecuado y el 90,6% indicaron que se encuentra en un nivel regular; esto se da por ejemplo, en el hotel donde se labora, si la calefacción y el aire acondicionado no se desconectan automáticamente al abrir las ventanas, a veces no se informa en forma clara a los clientes de que deben mantener cerradas las ventanas mientras la calefacción o el aire acondicionado estén en funcionamiento.

Estos resultados indican que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, en su mayoría consideran que la gestión ecológica del componente energía que incluye la desconexión de la calefacción y el aire acondicionado se encuentra en un nivel regular en un 90,6%.(Tabla 16 y Figura 6)

Tabla 17*Componente energía desconexión de las luces*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	27	84,4
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: prueba de entrada

Figura 7*Componente energía desconexión de las luces*

Fuente: Tabla 17

Interpretación

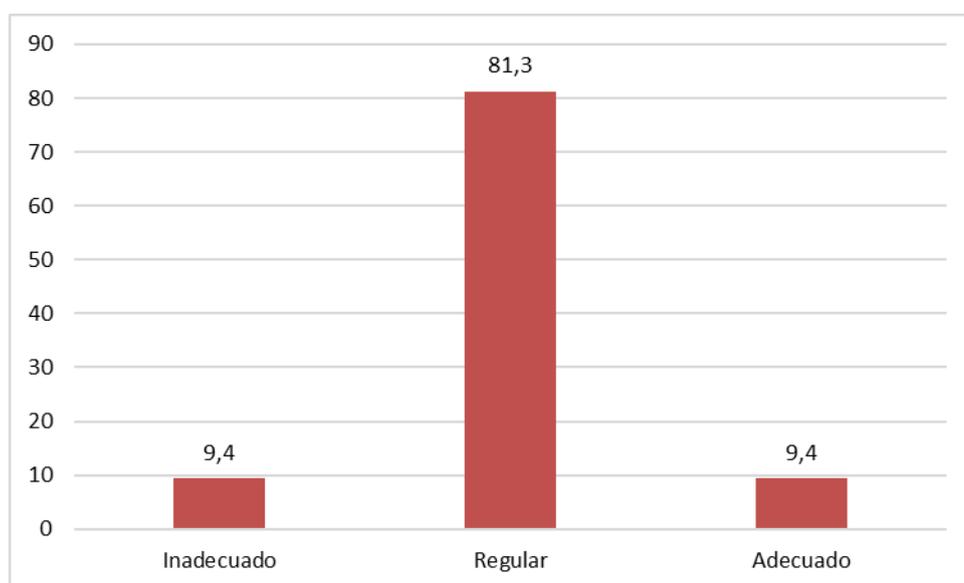
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente energía desconexión de las luces se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; tal situación se presenta debido a que en el hotel donde labora, no se informa de manera clara y oportuna a los clientes de que deben apagarlas antes de abandonar la habitación.

Según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica del componente energía que incluye la desconexión de las luces se encuentra en un nivel regular en un 84,4%.(Tabla 17y Figura 7)

Tabla 18*Componente energía bombillas de bajo consumo*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	26	81,3
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 8*Componente energía bombillas de bajo consumo*

Fuente: Tabla 18

Interpretación

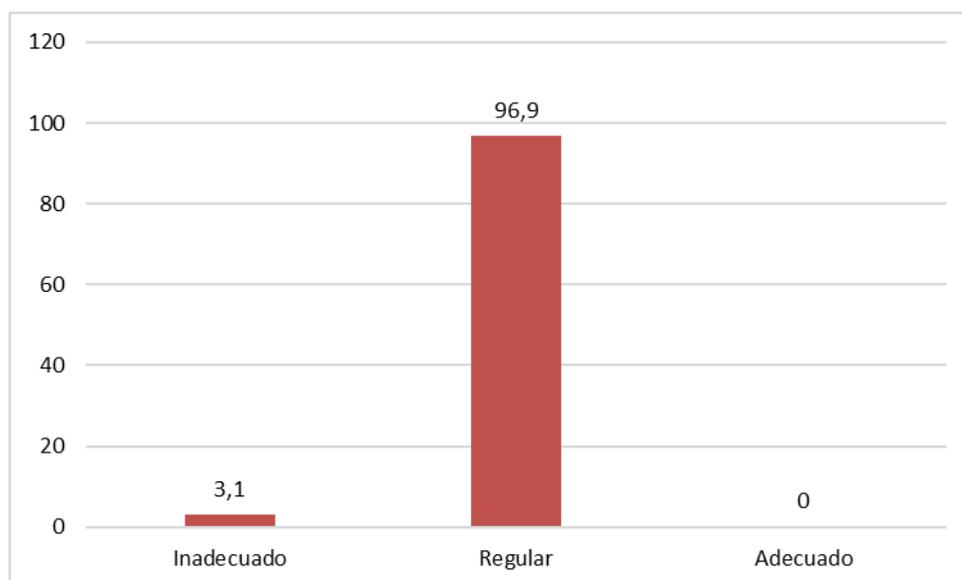
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que gestión ecológica del componente energía las bombillas de bajo consumo se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; tal situación se presenta debido a que no aplican la ecoeficiencia en el uso de la energía; probablemente porque no ha implementado las políticas ambientales; lo que da a entender en el hotel donde labora no cuentan con bombillas de eficiencia energética.

Según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica del componente energía las bombillas de bajo consumo se encuentra en un nivel regular en un 81,3%. (Tabla 18 y Figura 8)

Tabla 19*Componente energía mando temporizador del sauna*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	31	96,9
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 9*Componente energía mando temporizador del sauna*

Fuente: Tabla 9

Interpretación

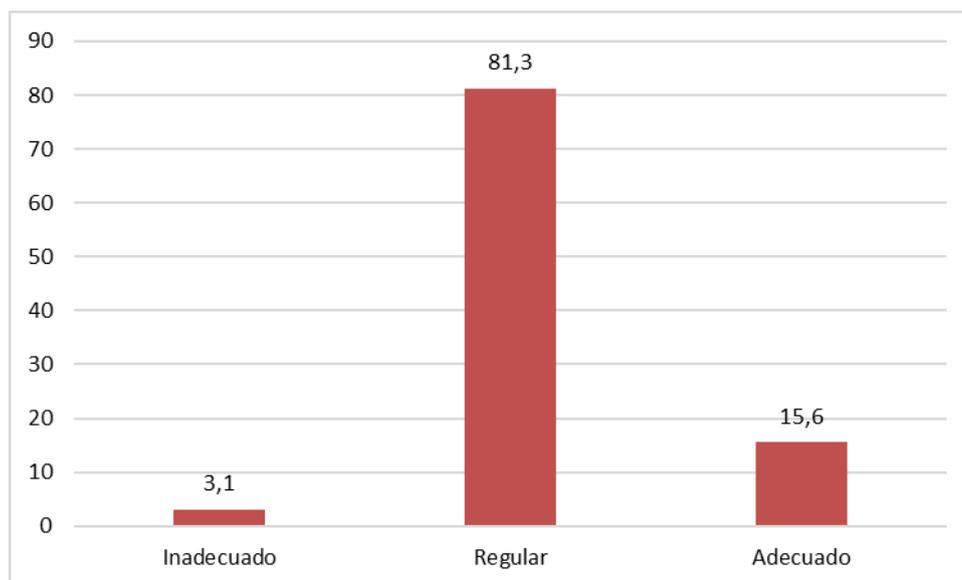
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que gestión ecológica del componente energía el mando temporizador del sauna se encuentra en un nivel inadecuado y el 96,9% indicaron que se encuentra en un nivel regular; es decir, que en ocasiones en el hotel donde labora, se verifica el estado de las saunas.

En conclusión, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras de los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica del componente energía el mando temporizador del sauna se encuentra en un nivel regular en un 96,9%.(Tabla 19 y Figura 9)

Tabla 20*Gestión ecológica componente agua*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	26	81,3
Adecuado	5	15,6
Total	32	100,00

Fuente: prueba de entrada

Figura 10*Gestión ecológica componente agua*

Fuente: Tabla 20

Interpretación

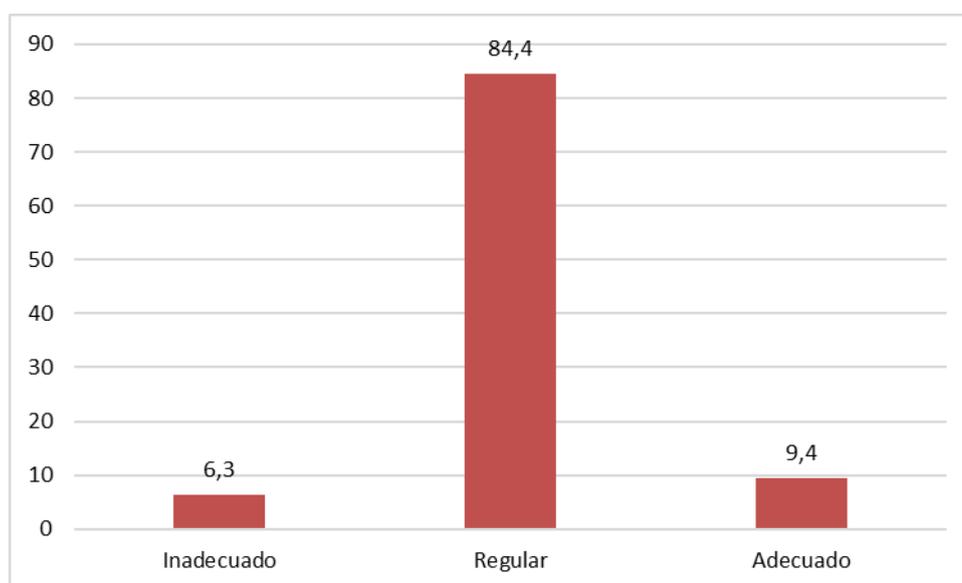
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que gestión ecológica del componente energía el componente agua se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 15,6% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que en ocasiones no demuestran que hay ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos.

Del análisis se observa que, según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica del componente agua se encuentra en un nivel regular en un 81,3%.(Tabla 20 y Figura 10)

Tabla 21*Componente agua: fuente de agua*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	27	84,4
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 11*Componente agua: fuente de agua*

Fuente: Tabla 21

Interpretación

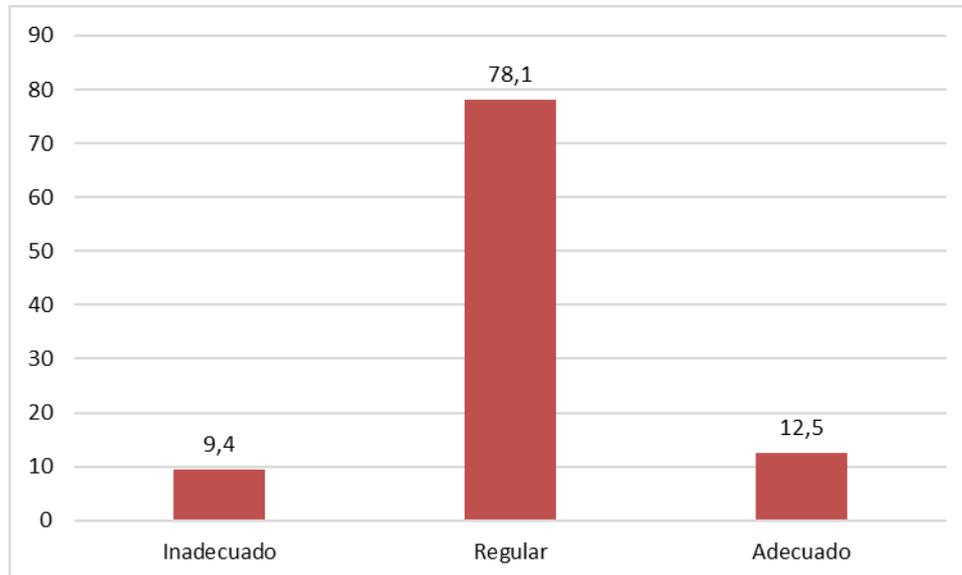
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye Fuentes de agua se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; en el hotel en ocasiones no implementa política ambientales de fortalecimiento de la gestión ecológica.

Estos resultados, permiten afirmar según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica del componente agua que incluye fuentes de agua se encuentra en un nivel inadecuado en un 84,4%.(Tabla 21 y Figura 11)

Tabla 22*Componente agua ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9.4
Regular	25	78.1
Adecuado	4	12.5
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 12*Componente agua ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos*

Fuente: Tabla 22

Interpretación

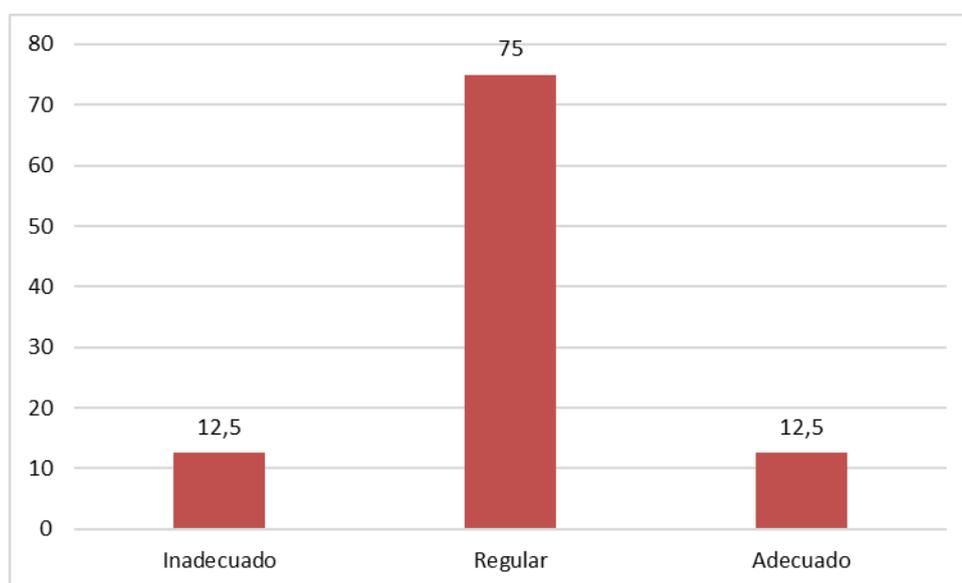
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que gestión ecológica del componente agua que involucra el ahorro de agua en los curators de baño y aseos se encuentra en un nivel inadecuado, el 78,1% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 12,5% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; labora, en los cuartos de baño y aseo se evidencia información a los clientes sobre cómo contribuir al ahorro de agua. En el hotel donde labora, en ocasiones, en los cuartos de baño y aseo se evidencia que el personal no hace seguimiento sobre el ahorro de agua por parte de cliente.

Estos resultados, permiten afirmar que según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, que la gestión ecológica del componente agua que involucra el ahorro de agua en los curatos de baño y aseos se encuentra en un nivel regular en un 78,1% . (Tabla 22 y Figura 12)

Tabla 23*Componente agua papeleras en los aseos*

Categorías	f	%
Inadecuado	4	12,5
Regular	24	75,0
Adecuado	4	12,5
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 13*Componente agua papeleras en los aseos*

Fuente: Tabla 13

Interpretación

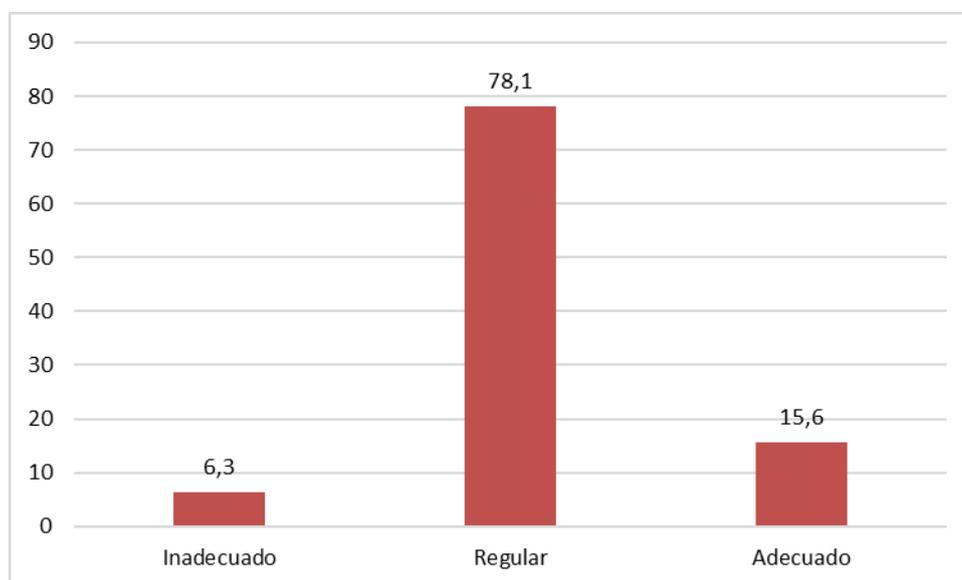
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 12,5% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye papelera en los aseos se encuentra en un nivel inadecuado, el 75% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 12,5% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que, a veces, en el hotel donde labora, todos los aseos disponen de una papelera y se pide a los clientes que la utilicen en lugar de tirar los residuos en la taza.

En conclusión, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 12,5% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye papelera en los aseos se encuentra en un nivel regular en un nivel regular en un 75%. (Tabla 23 y Figura 13)

Tabla 24*Componente agua: fugas*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	25	78,1
Adecuado	5	15,6
Total	32	100,00

Fuente: prueba de entrada

Figura 14*Componente agua: fugas*

Fuente: Tabla 14

Interpretación

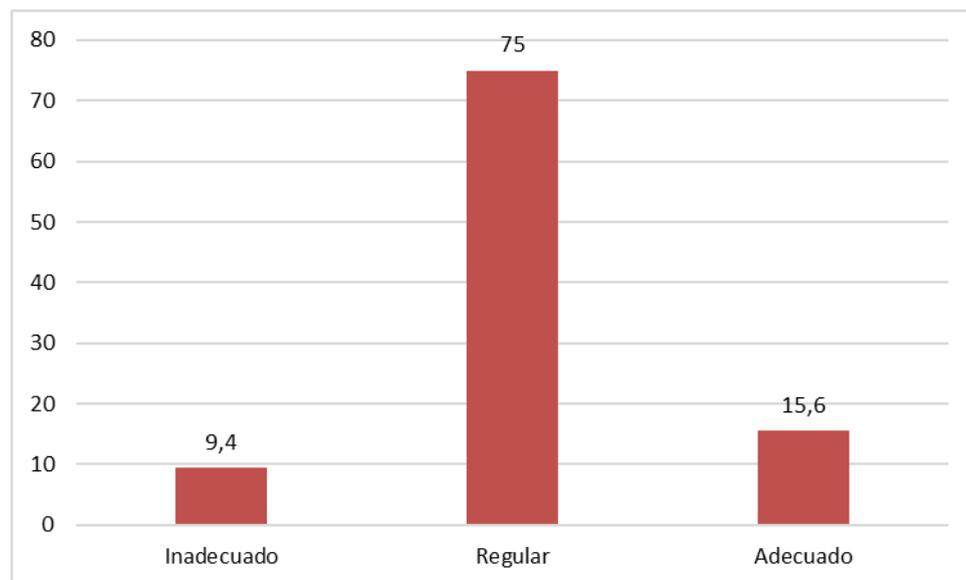
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye fugas se encuentra en un nivel inadecuado, el 78,1% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 15,6% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. En el hotel donde labora, no se enseña al personal a comprobar todos los días que no haya fugas visibles y a tomar las medidas apropiadas en caso necesario

Estos resultados que se proporcionan la tabla, según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica del componente agua que incluye fugas se encuentra en un nivel regular en un 78,1%.(Tabla 24 y Figura 14)

Tabla 25*Componente agua: cambio de toallas y sábanas*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	24	75,0
Adecuado	5	15,6
Total	32	100,00

Fuente: prueba de entrada

Figura 15*Componente agua: cambio de toallas y sábanas*

Fuente: Tabla 15

Interpretación

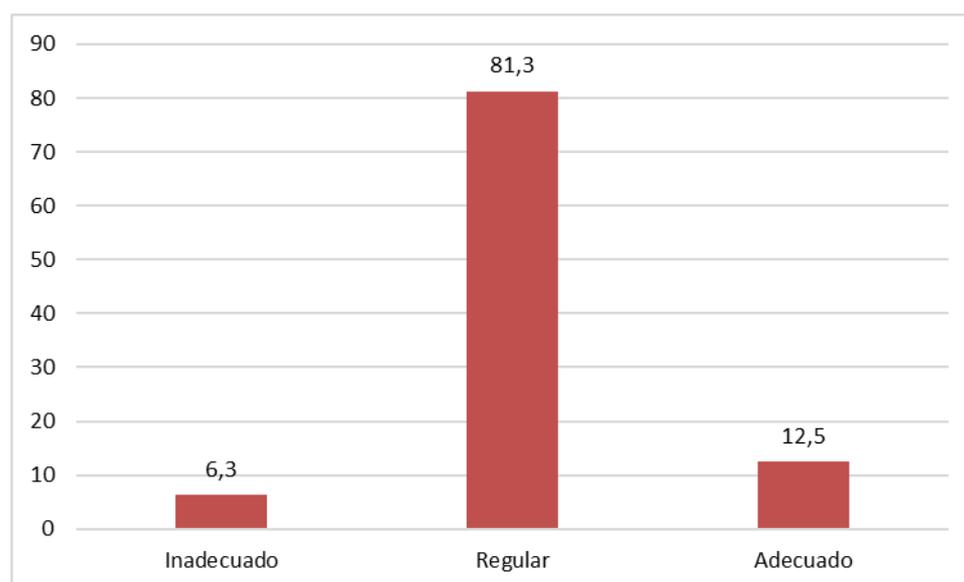
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el cambio de toallas y sábanas se encuentra en un nivel inadecuado, el 75% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 15,6% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que en el hotel donde labora, a veces, no se informa a los clientes sobre la política ambiental del establecimiento turístico.

En conclusión, según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el cambio de toallas y sábanas se encuentra en un nivel regular en un 75%. (Tabla 25 y Figura 15)

Tabla 26*Componentes agua riesgo de plantas y jardines*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	26	81,3
Adecuado	4	12,5
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 16*Componentes agua riesgo de plantas y jardines*

Fuente: Tabla 16

Interpretación

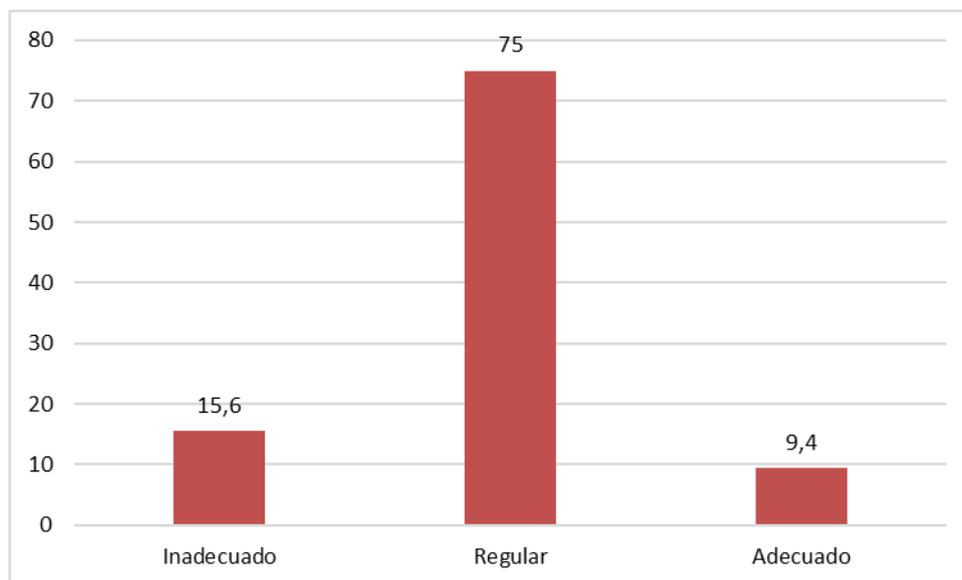
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el riego de plantas y jardines se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 12,5% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; por lo que da a entender que en el hotel donde labora, normalmente se riega las plantas y jardines una vez por semana.

Del análisis de la tabla, según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el riego de plantas y jardines se encuentra en un nivel regular en un 81,3%.(Tabla 26 y Figura 16)

Tabla 27*Componente agua tratamiento de aguas residuales*

Categorías	f	%
Inadecuado	5	15,6
Regular	24	75,0
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 17*Componente agua tratamiento de aguas residuales*

Fuente: Tabla 17

Interpretación

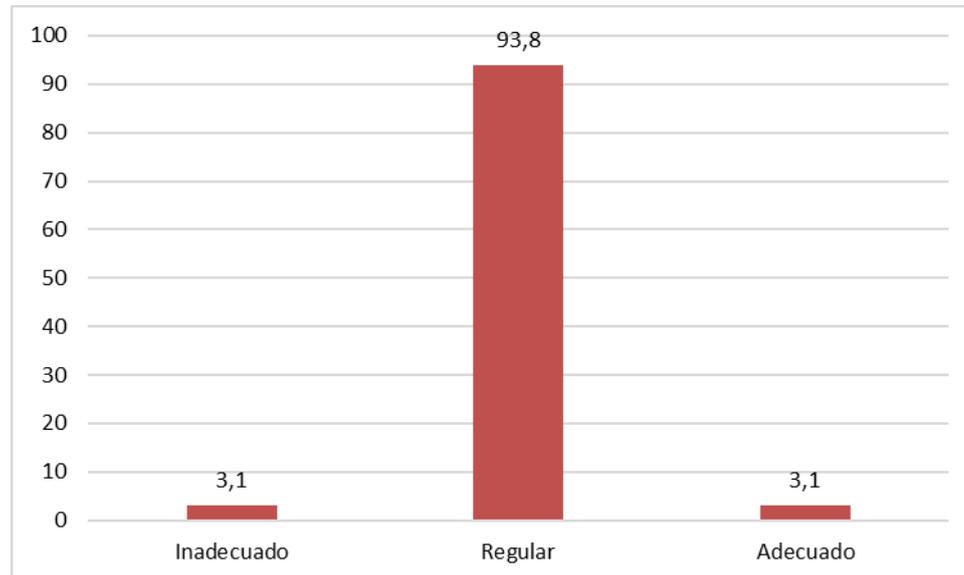
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 15,6% refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el tratamiento de aguas residuales se encuentra en un nivel inadecuado, el 75% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; entonces, lo que da a entender que en el hotel donde labora no se tratan todas las aguas residuales oportunamente.

En conclusión, según los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el tratamiento de aguas residuales se encuentra en un nivel regular en un 75%. (Tabla 27 y Figura 17)

Tabla 28*Componentes detergentes y desinfectantes*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	30	93,8
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,00

Fuente: prueba de entrada

Figura 18*Componentes detergentes y desinfectantes*

Fuente: Tabla 18

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que la gestión ecológica del componente detergentes y desinfectante que se encuentra en un nivel inadecuado, el 93,8% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; tal situación, se debe a que en el hotel donde labora se utilizan desinfectantes si es necesario para cumplir los requisitos de higiene legales; pero a veces no se cuenta con la Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes.

Se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente agua que incluye el componente detergente y desinfectante se encuentra en un nivel regular en un 93,8%. (Tabla 28 y Figura 18)

Tabla 29

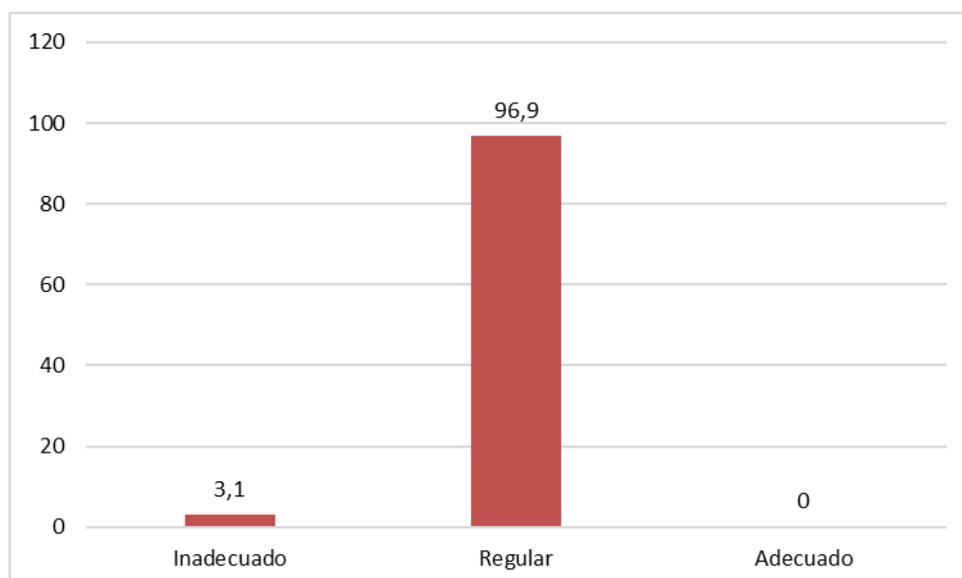
Componente detergentes y desinfectantes: desinfectantes

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	31	96,9
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 19

Componente detergentes y desinfectantes: desinfectantes



Fuente: Tabla 29

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que la gestión ecológica de los componentes: detergentes y desinfectantes que incluye los desinfectantes se encuentra en un nivel inadecuado y el 96,9% indicaron que se encuentra en un nivel regular; lo que da a entender que en el hotel donde labora solo se utilizan desinfectantes, a veces, si es necesario para cumplir los requisitos de higiene legales.

Por consiguiente, se afirma que con el mayor porcentaje de los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, la gestión ecológica de los componentes: detergentes y desinfectantes que incluye los desinfectantes se encuentra en un nivel regular en un 96,9%.(Tabla 29 y Figura 19)

Tabla 30

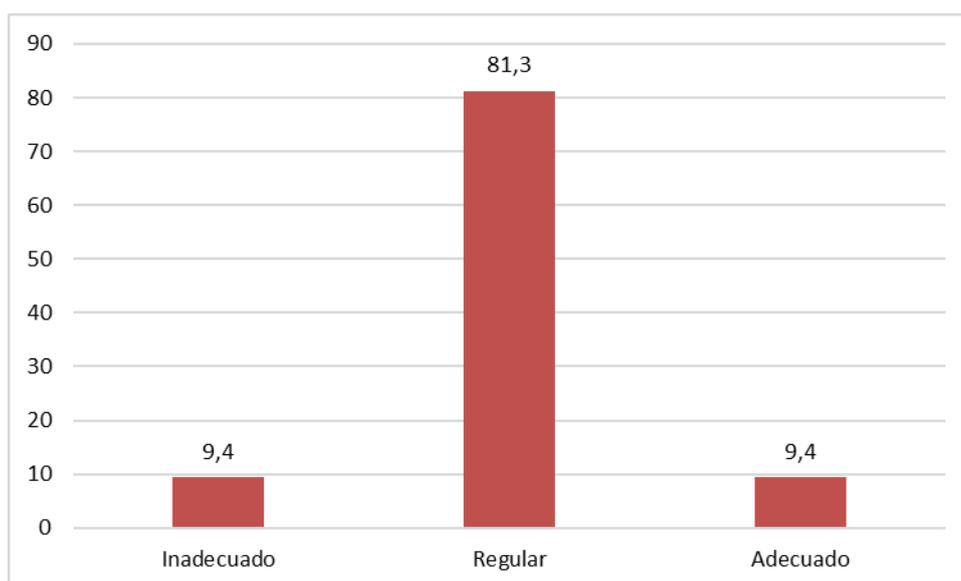
Componente detergentes y desinfectantes formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	26	81,3
Adecuado	3	9,4
Total	32	100.00

Fuente: cuestionario

Figura 20

Componente detergentes y desinfectantes formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes



Fuente: Tabla 30

Interpretación

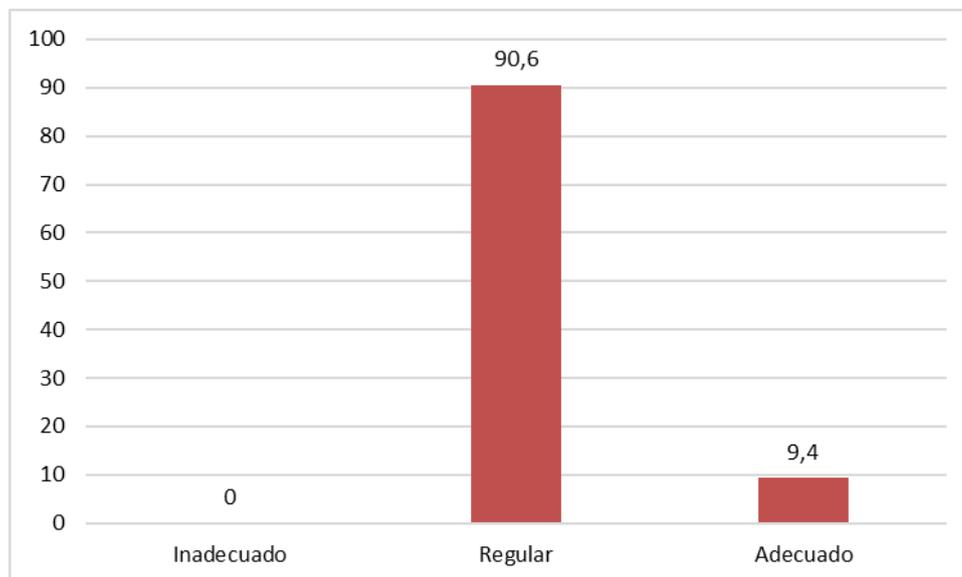
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica de los componente: detergentes y desinfectantes que involucra la formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto es, en el hotel donde labora no se enseña de manera suficiente al personal a no superar la dosis de detergente o desinfectante recomendada en el envase.

Se afirma en base a los resultados, que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica de los componentes: detergentes y desinfectantes que involucra la formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes se encuentra en un nivel regular en un 81,3%. (Tabla 30 y Figura 20)

Tabla 31*Gestión ecológica componente residuo*

Categorías	f	%
Regular	29	90,6
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 21*Gestión ecológica componente residuo*

Fuente: Tabla 31

Interpretación

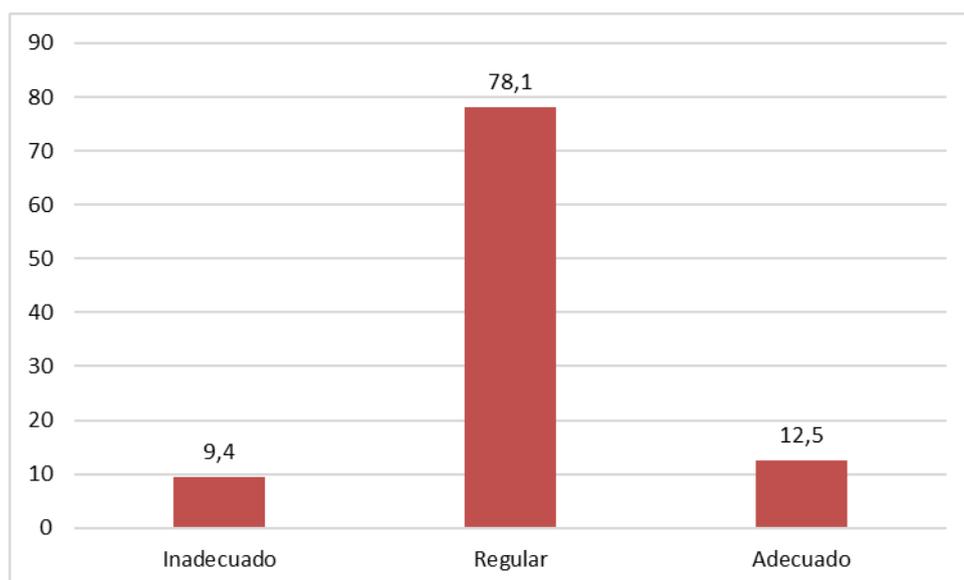
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 90,6% refieren que la gestión ecológica del componente residuo se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto se debe a que no se desarrolla una buena clasificación de residuos por parte de los clientes.

Por consiguiente, se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente residuo se encuentra en un nivel regular en un 90,6%. (Tabla 31 y Figura 21)

Tabla 32*Componente residuo clasificación de residuos por parte de los clientes*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	25	78,1
Adecuado	4	12,5
Total	28	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 22*Componente residuo clasificación de residuos por parte de los clientes*

Fuente: Tabla 32

Interpretación

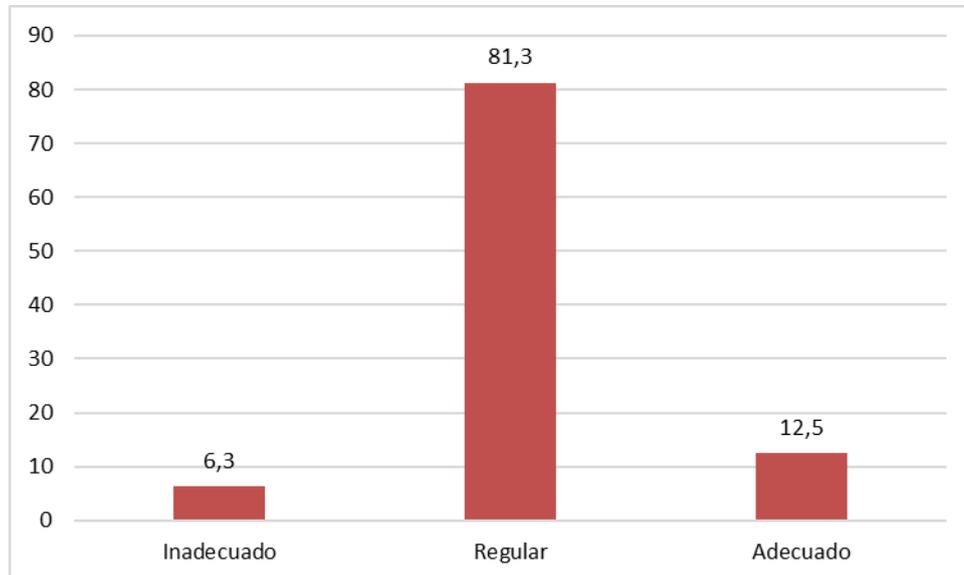
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente: residuo que involucra la clasificación de residuos por parte de los clientes se encuentra en un nivel inadecuado, el 78,1% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 12,5% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto da a entender que, a veces, el hotel donde labora se pone a disposición de los clientes los recipientes adecuados para que clasifiquen los residuos con arreglo a las normas locales o nacionales.

Por consiguiente, se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente: residuo que involucra la clasificación de residuos por parte de los clientes se encuentra en un nivel regular en un 78,1%. (Tabla 32 y Figura 22)

Tabla 33*Componente residuo residuos peligrosos*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	26	81,3
Adecuado	4	12,5
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 23*Componente residuo residuos peligrosos*

Fuente: Tabla 33

Interpretación

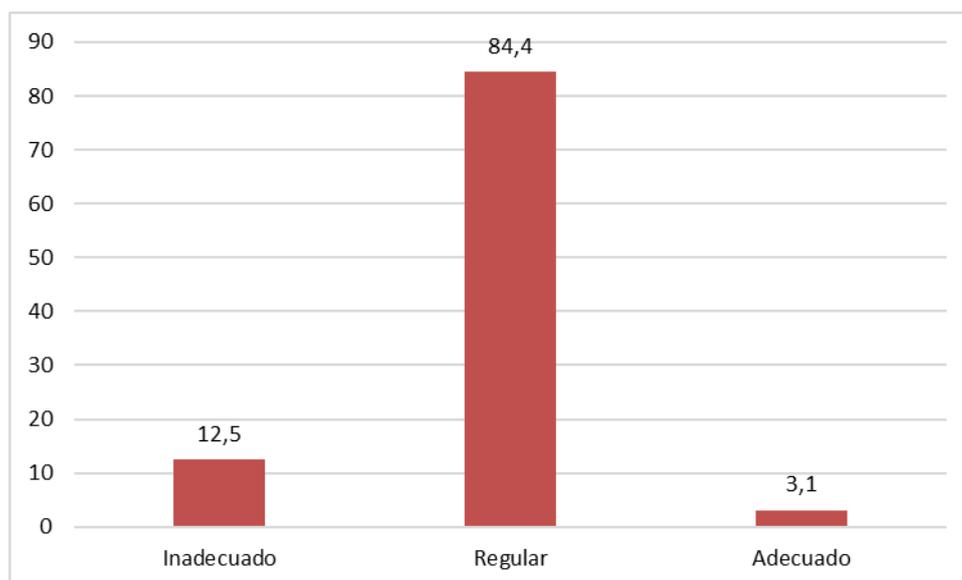
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra los residuos peligrosos se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 12,5% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Tal situación hace notar que, en el hotel donde labora, a veces, no se desarrolla una buena clasificación de los residuos peligrosos, para entregarlos a los correspondientes gestores autorizados.

De los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra los residuos peligrosos se encuentra en un nivel regular en un 81,3%. mínimo en la categoría “regular” las debilidades y /o deficiencias son muy altas. (Tabla 33 y Figura 23)

Tabla 34*Componente residuo clasificación de los residuos*

Categorías	f	%
Inadecuado	4	12,5
Regular	27	84,4
Adecuado	1	3,1
Total	32	100.00

Fuente: Prueba de salida

Figura 24*Componente residuo clasificación de los residuos*

Fuente: Tabla 34

Interpretación

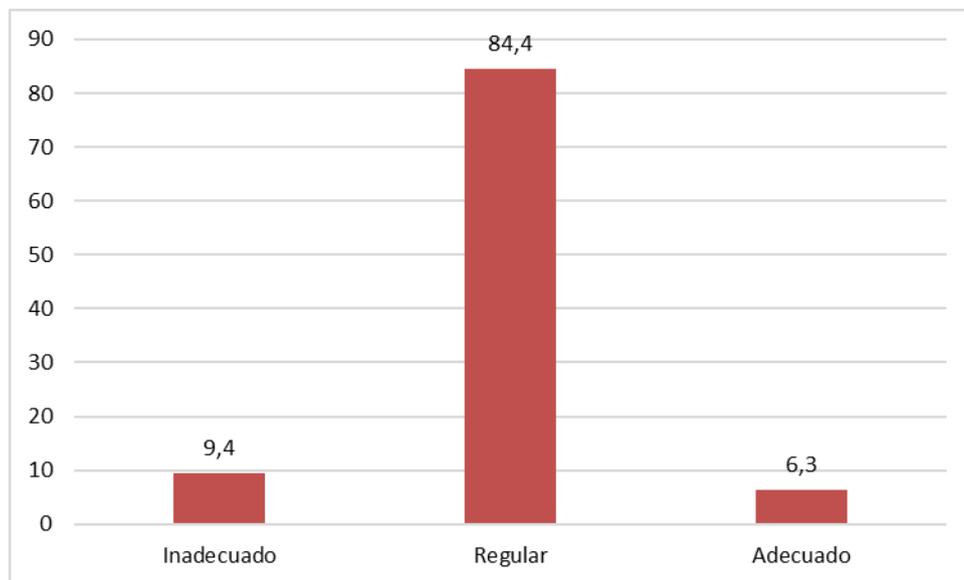
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 12,5% refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra los residuos se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. En el hotel donde labora se clasifica los residuos en las categorías aceptadas por las entidades locales y nacionales de tratamiento de los mismos.

Por consiguiente, se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra la clasificación de los residuos se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. (Tabla 34 y Figura 24)

Tabla 35*Componente residuo :transporte de residuos*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	27	84,4
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 25*Componente residuo transporte de residuos*

Fuente: Tabla 25

Interpretación

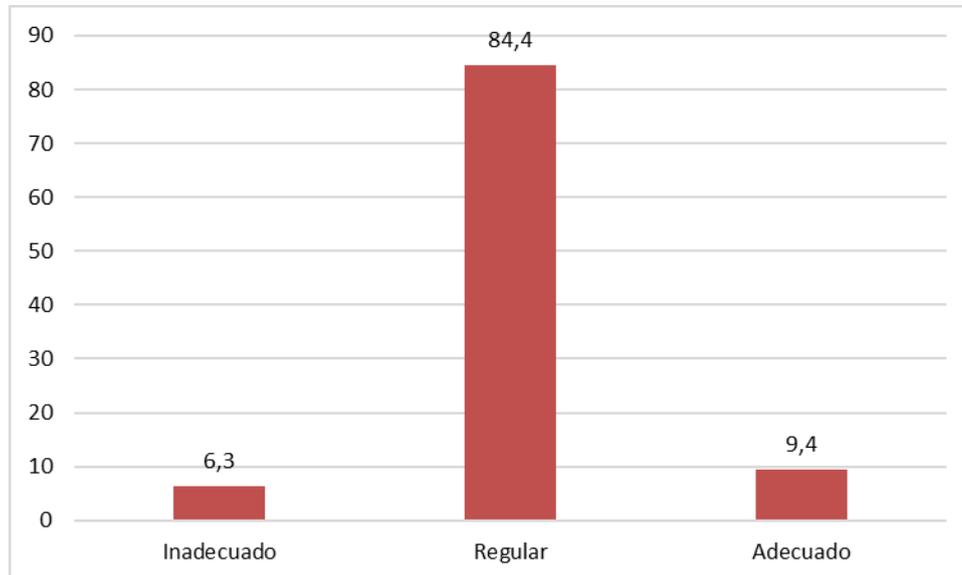
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra el transporte de residuos se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que hace notar que no se desarrollan buenas prácticas ambientales en el manejo de residuos sólidos.

Estos resultados permiten afirmar que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra el transporte de residuos se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. (Tabla 35 y Figura 25)

Tabla 36*Componente residuo: productos desechables*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	27	84,4
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 26*Componente residuo: productos desechables*

Fuente: Tabla 26

Interpretación

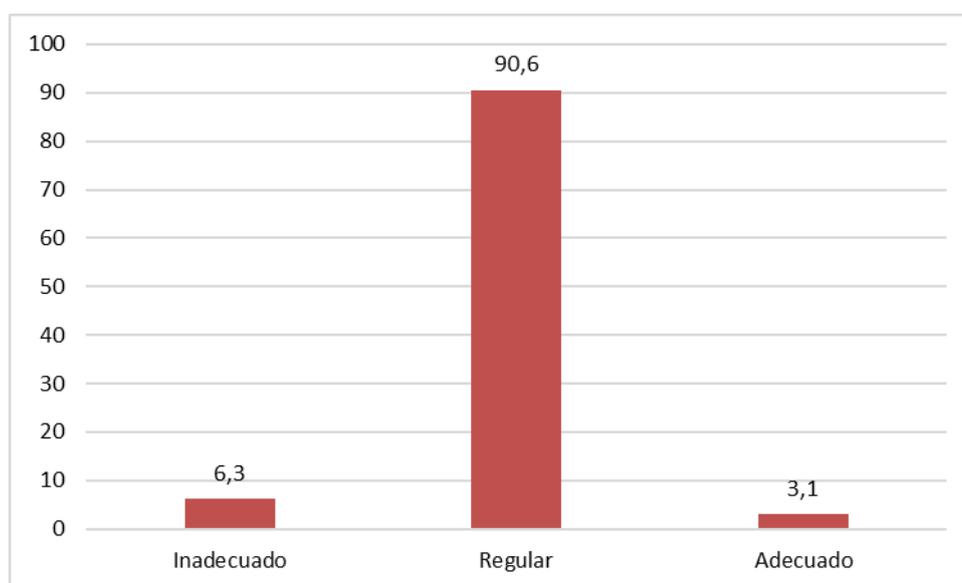
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra los productos desechables se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto es, que no desarrollan prácticas de ecoeficiencia.

Estos resultados permiten afirmar que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente residuo que involucra los productos desechables se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. (Tabla 36 y Figura 26)

Tabla 37*Gestión ecológica componente otros servicios*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	29	90,6
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 27*Gestión ecológica componente otros servicios*

Fuente: Tabla 27

Interpretación

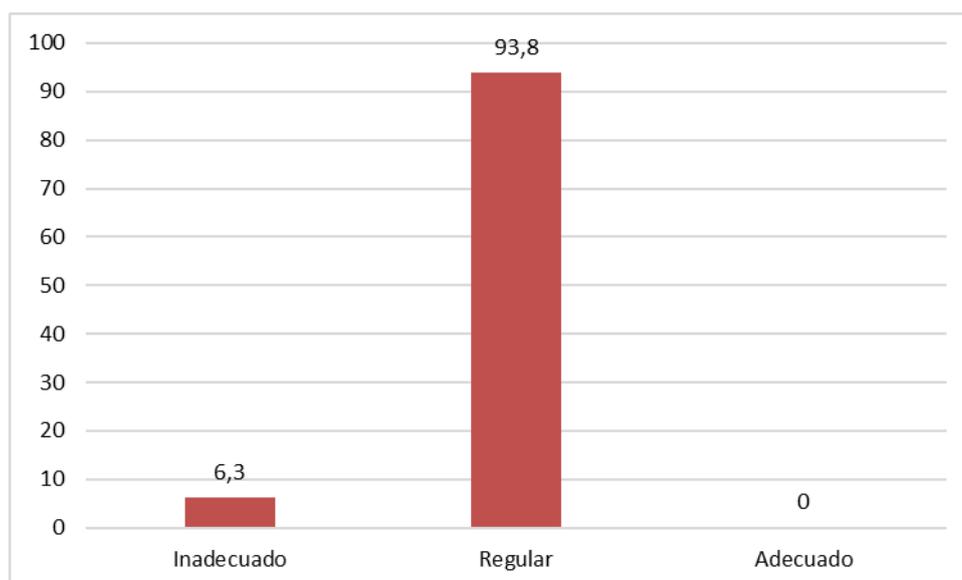
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que el componente otros servicios se encuentra en un nivel inadecuado, el 90,6% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto se da porque, en algunos hoteles no hay una Sección de no fumadores en las áreas comunes Transportes públicos.

Estos resultados se permiten afirmar que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que el componente otros servicios se encuentra en un nivel regular en un 90,6%. (Tabla 37 y Figura 27)

Tabla 38*Componente otros servicios sección de no fumadores en las áreas comunes*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	30	93,8
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 28*Componente otros servicios sección de no fumadores en las áreas comunes*

Fuente: Tabla 28

Interpretación

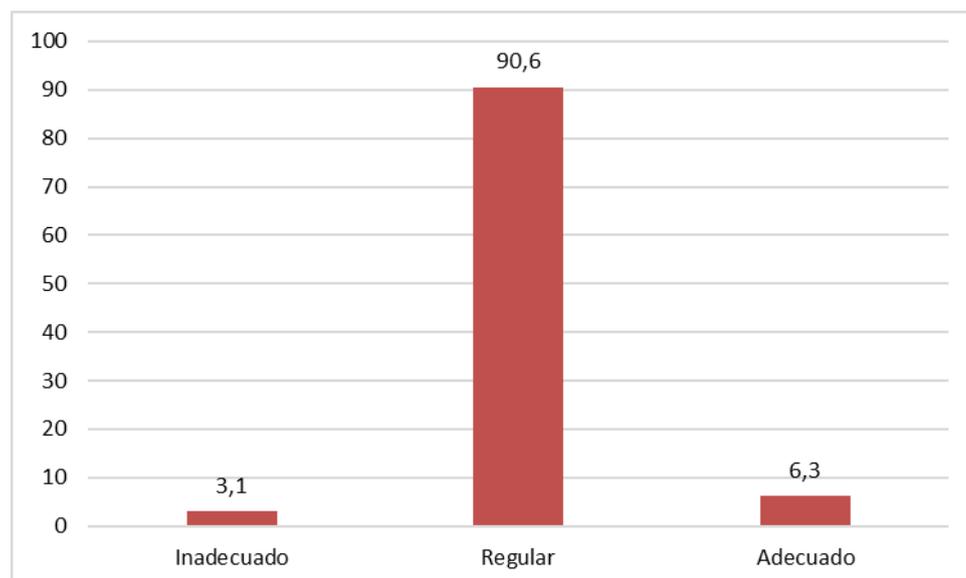
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente otros servicios que incluye la sección de no fumadores en las áreas comunes se encuentra en un nivel inadecuado y el 93,8% indicaron que se encuentra en un nivel regular; esto es, porque en algunos hoteles, donde se labora en las áreas comunes habrá una sección para no fumadores.

En conclusión, se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente otros servicios que incluye la sección de no fumadores en las áreas comunes se encuentra en un nivel regular en un 93,8%.(Tabla 38 y Figura 28)

Tabla 39*Componente otros servicios transporte públicos*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	29	90,6
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 29*Componente otros servicios transporte públicos*

Fuente: Tabla 29

Interpretación

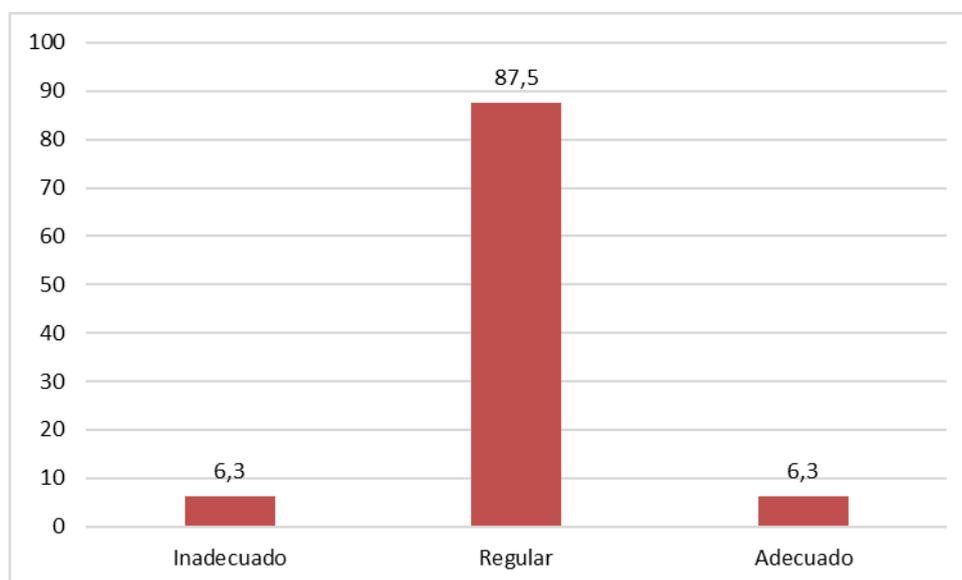
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que la gestión ecológica del componente otros servicios que incluye el transporte públicos se encuentra en un nivel inadecuado, el 90,6% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; donde da a entender que en algunos hoteles, donde se labora se brinda información a los clientes y al personal sobre cómo llegar en transporte público al establecimiento y otros lugares de la localidad.

Del análisis de los resultados, se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente otros servicios que incluye el transporte públicos se encuentra en un nivel regular en un 90,6%.(Tabla 39 y Figura 29)

Tabla 40*Gestión ecológica componente gestión general*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	28	87,5
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 30*Gestión ecológica componente gestión general*

Fuente: Tabla 30

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que el componente gestión general se encuentra en un

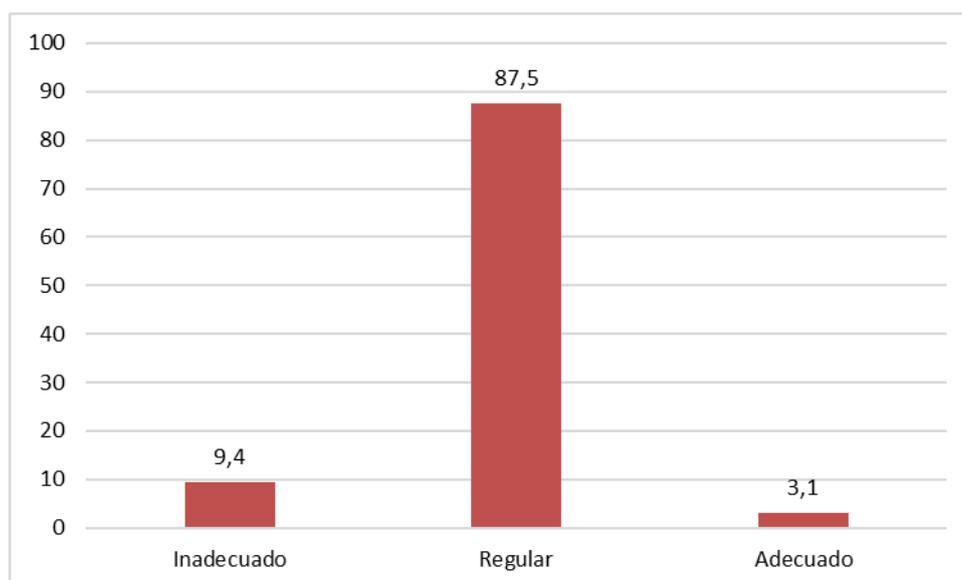
nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto es, no se revisa cuando corresponde la revisión elaboración de políticas y plan de acción formación del personal.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que el componente gestión general se encuentra en un nivel regular en un 87,5%. (Tabla 40 y Figura 30)

Tabla 41*Componente gestión general mantenimiento y revisión*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	28	87,5
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 31*Componente gestión general mantenimiento y revisión*

Fuente: Tabla 41

Interpretación

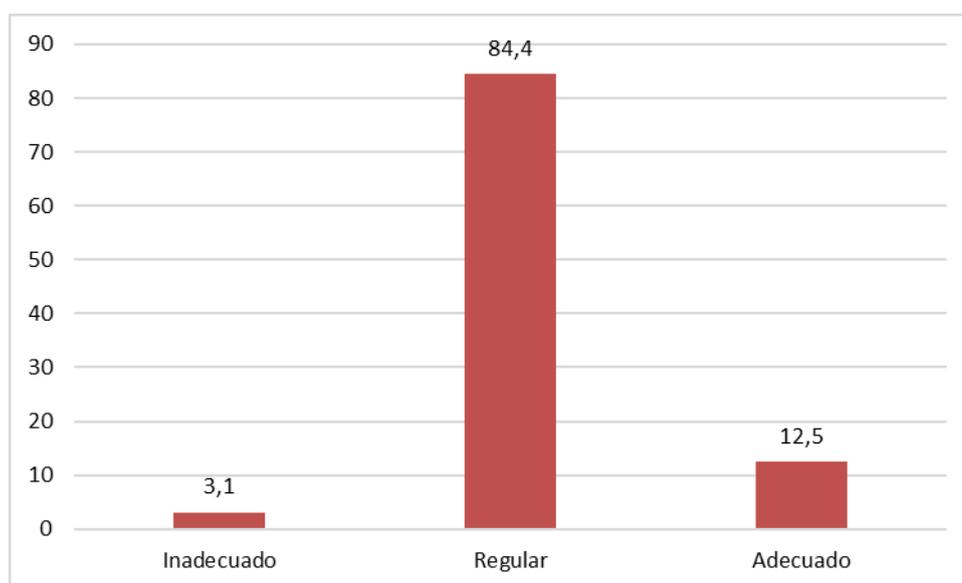
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye el mantenimiento y revisión se encuentra en un nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Esto es, que en algunos hoteles no se cuenta acertadas políticas ambientales de gestión de energía, agua, productos químicos y residuos.

Del análisis de la tabla los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye el mantenimiento y revisión se encuentra en un nivel regular en un 87,5%.(Tabla 41 y Figura 31)

Tabla 42*Gestión general elaboración de políticas y plan de acción*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3.1
Regular	27	84.4
Adecuado	4	12.5
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 32*Gestión general elaboración de políticas y plan de acción*

Fuente: Tabla 42

Interpretación

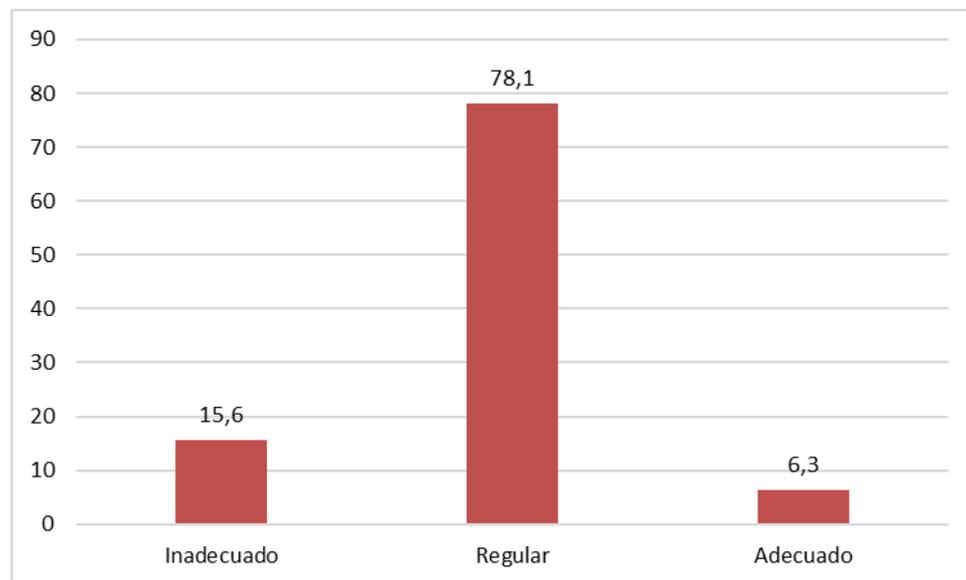
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye la elaboración de políticas y plan de acción se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 12,5% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Esto es que, algunos hoteles, donde se labora, la dirección no tiene una política ambiental, no se redacta una declaración sobre su política medioambiental y no se elabora un plan de actuación detallado para aplicarla.

En conclusión, se afirma que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye la elaboración de políticas y plan de acción se encuentra en un nivel regular en un 84,4%.(Tabla 42 y Figura 32)

Tabla 43*Componente gestión general formación del personal*

Categorías	f	%
Inadecuado	5	15,6
Regular	25	78,1
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: Prueba de salida

Figura 33*Componente gestión general formación del personal*

Fuente: Tabla 43

Interpretación

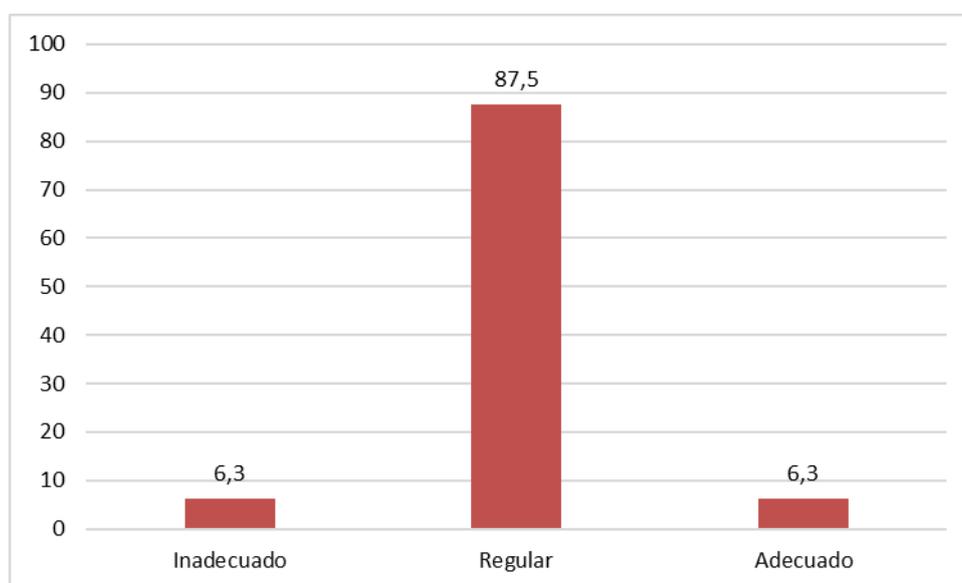
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 15,6% refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye la formación del personal se encuentra en un nivel inadecuado, el 78,1% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Lo que da a entender que, en algunos hoteles donde se labora no se ofrece suficiente información y formación a su personal, incluidos procedimientos escritos y manuales, para garantizar la aplicación de las medidas ambientales y concienciarlos para que adopten un comportamiento que no dañe el medio ambiente.

Del análisis de la tabla los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye la formación del personal se encuentra en un nivel regular en un 78,1%. (Tabla 43 y Figura 33)

Tabla 44*Componente gestión general información a los clientes*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	28	87,5
Adecuado	2	6,3
Total	32	100.00

Fuente: cuestionario

Figura 34*Componente gestión general información a los clientes*

Fuente: Tabla 44

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye información a los clientes se encuentra en un nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto es, en algunos hoteles, donde se labora se informa a los clientes, incluidos los participantes en conferencias, sobre su política ambiental, las medidas tomadas y la etiqueta ecológica de Latinoamérica.

Del análisis de la tabla los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye información a los clientes se encuentra en un nivel regular en un 87,5%. (Tabla 44 y Figura 34)

Tabla 45

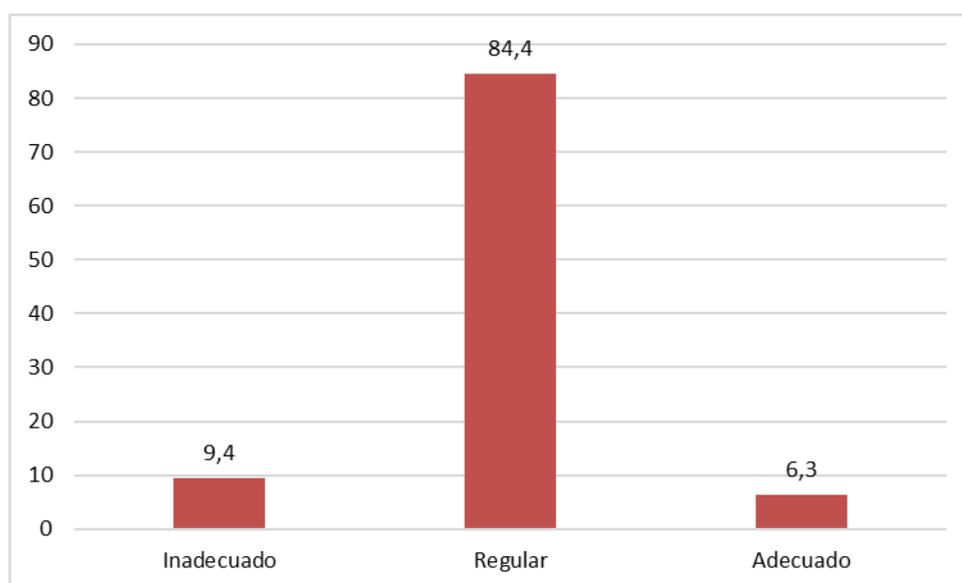
Componente gestión general datos sobre el consumo de energía y agua

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	27	84,4
Adecuado	2	6,3
Total	32	100.00

Fuente: cuestionario

Figura 35

Componente gestión general datos sobre el consumo de energía y agua



Fuente: Tabla 45

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye los datos sobre el consume de energía y agua se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Entonces, en algunos hoteles, donde se labora se dispone de procedimientos de recogida y control de los datos sobre el consumo general de energía (Kwh), energía para calefacción (kwh) y agua (litros).

Se considera que los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la gestión ecológica del componente gestión general que incluye los datos sobre el consume de energía y agua se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. (Tabla 45 y Figura 35)

4.3.1.2. Análisis de la variable dependiente: Competitividad

Tabla 46

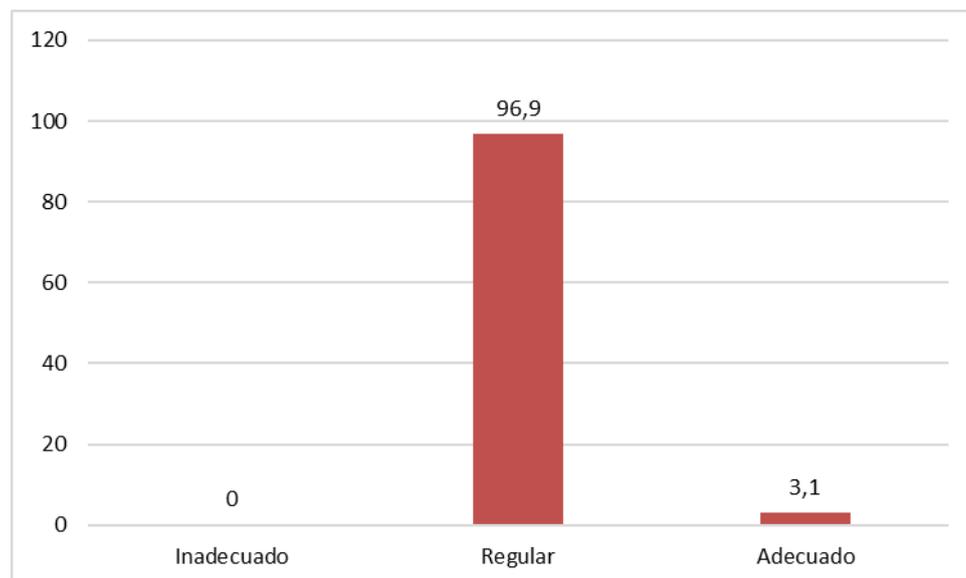
Competitividad

Categorías	f	%
Regular	31	96,9
Adecuado	1	3,1
Total	25	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 36

Competitividad



Fuente: Tabla 46

Interpretación

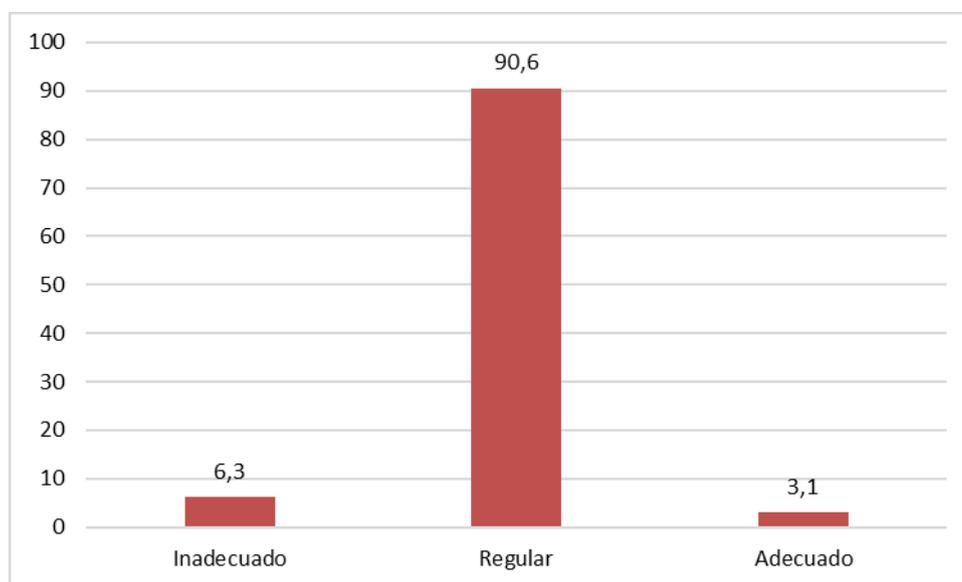
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 96,9% refieren que la competitividad se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto se da por los factores internos de la empresa, factores sistémicos y factores de desarrollo microeconómico

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad se encuentra en un nivel regular en un 96,9%.. (Tabla 46 y Figura 36)

Tabla 47*Factores internos de la empresa*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	29	90,6
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 37*Factores internos de la empresa*

Fuente: Tabla 47

Interpretación

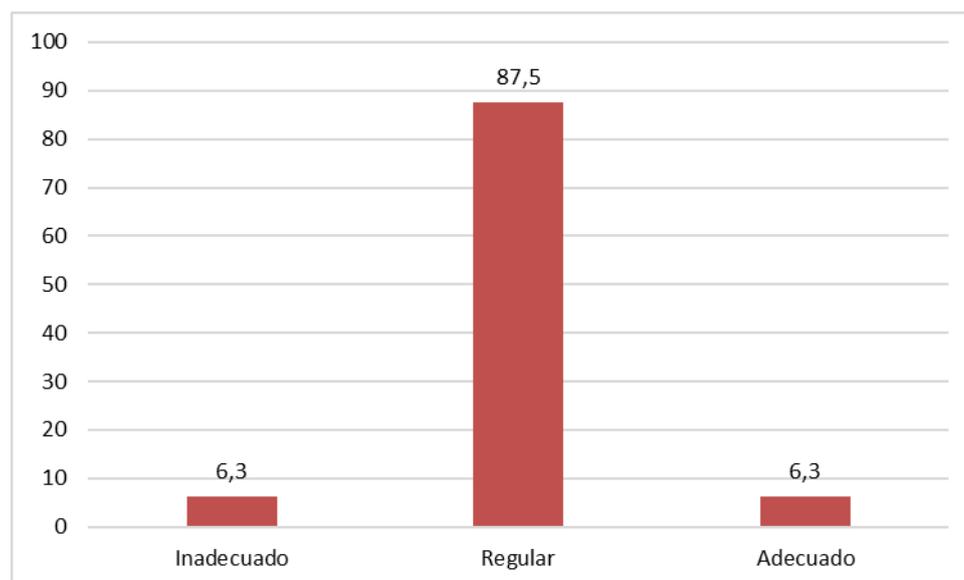
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que los factores internos de la empresa se encuentra en un nivel inadecuado, el 90,6% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; esto se debe, a que en algunos hoteles no hay suficiente capacidad tecnológica, calidad de los recursos humanos, conocimiento de mercado y adaptabilidad.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores internos de la empresa se encuentra en un nivel regular en un 90,6%. (Tabla 47 y Figura 37)

Tabla 48*Capacidad tecnológica*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	28	87,5
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 38*Capacidad tecnológica*

Fuente: Tabla 48

Interpretación

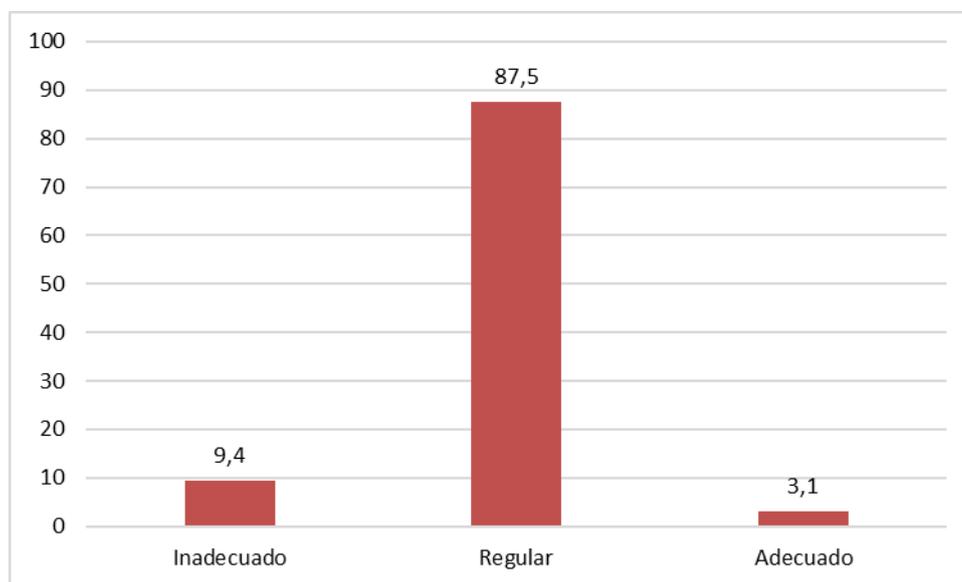
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que la capacidad tecnológica se encuentra en un nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Asimismo, no hay suficiente acceso al financiamiento, infraestructura tecnológica e institucional, en algunos hoteles.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores internos de la empresa que incluye la capacidad tecnológica se encuentra en un nivel regular en un 87,5%. (Tabla 48 y Figura 38)

Tabla 49*Calidad de los recursos humanos*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	28	87,5
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 39*Calidad de los recursos humanos*

Fuente: Tabla 49

Interpretación

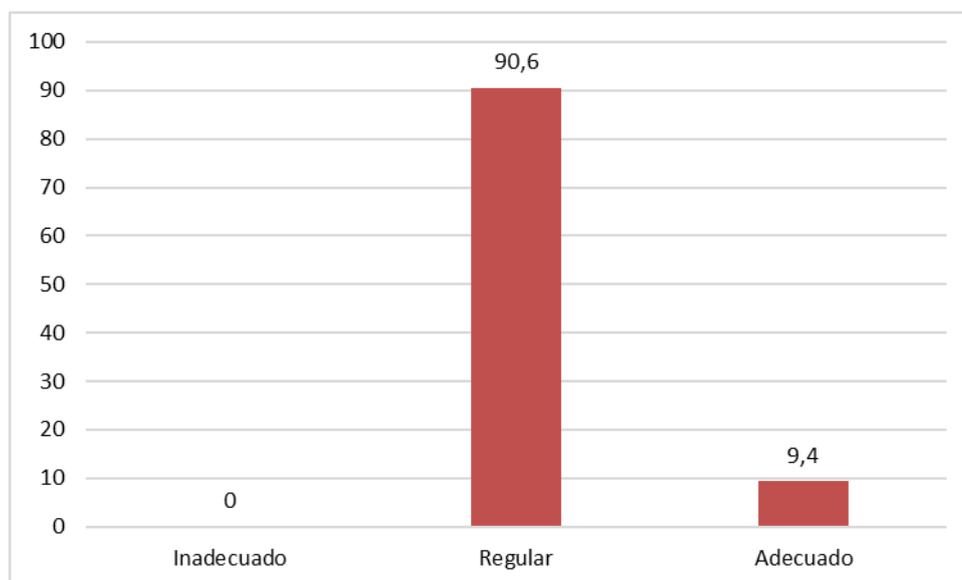
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la calidad de los recursos humanos se encuentra en un nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que, en algunos hoteles, los recursos humanos que laboran no tienen un buen perfil profesional adecuado que le permita desarrollarse en las diferentes áreas operativas.

Del análisis de la tabla, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores internos de la empresa que incluye la calidad de los recursos humanos se encuentra en un nivel regular en un 87,5%. (Tabla 49 y Figura 39)

Tabla 50*Conocimiento de mercado y adaptabilidad*

Categorías	f	%
Regular	29	90,6
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 40*Conocimiento de mercado y adaptabilidad*

Fuente: Tabla 50

Interpretación

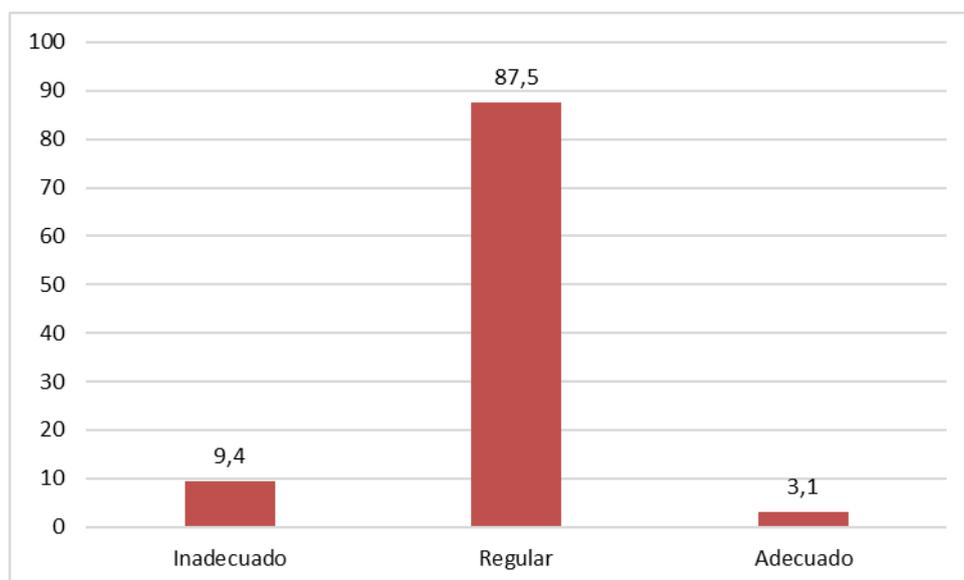
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 90,6% refieren que el conocimiento de mercado y adaptabilidad se encuentra en un nivel inadecuado, y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que, en algunos hoteles donde se labora, el personal a veces no cumple responsablemente con la aplicación de sus conocimientos de mercado para enfrentar la competencia.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores internos de la empresa que incluye el conocimiento de mercado y adaptabilidad se encuentra en un nivel regular en un 90,6%. (Tabla 50 y Figura 40)

Tabla 51*Factores sistémicos*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	28	87,5
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 41*Factores sistémicos*

Fuente: Tabla 51

Interpretación

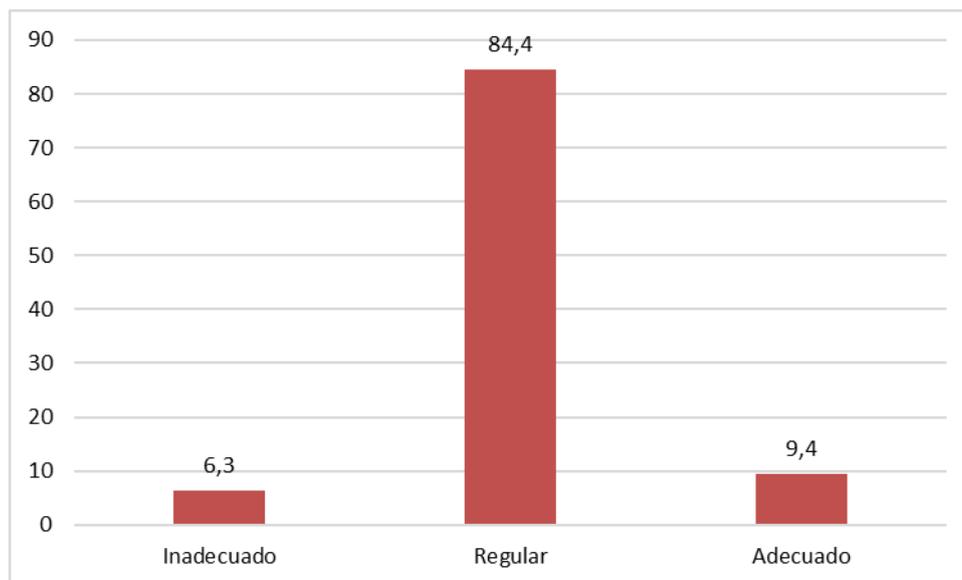
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que los factores sistémicos se encuentra en un nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; por lo que algunos hoteles no tienen suficientes acceso al financiamiento, infraestructura tecnológica e institucional.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores sistémicos se encuentra en un nivel regular en un 87,5%. (Tabla 51 y Figura 41)

Tabla 52*Acceso al financiamiento*

Categorías	f	%
Inadecuado	2	6,3
Regular	27	84,4
Adecuado	3	9,4
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 42*Acceso al financiamiento*

Fuente: Tabla 52

Interpretación

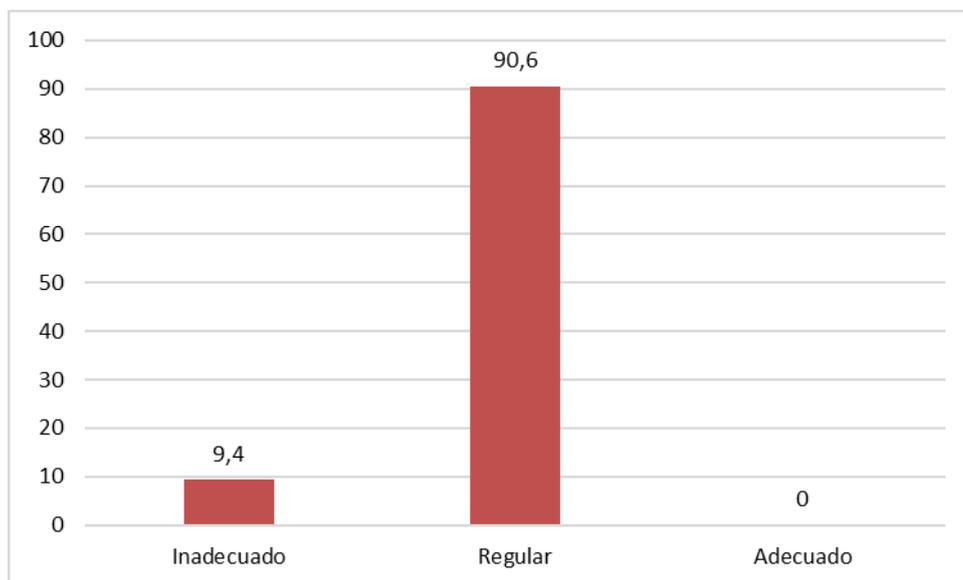
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 6,3% refieren que el acceso al financiamiento se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 9,4% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; tal situación hace notar que, en algunos hoteles, no tienen suficiente acceso de financiamiento por las diferentes entidades financieras para inversión (banca).

Del análisis de la tabla, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores sistémicos que incluye el acceso al financiamiento se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. (Tabla 52 y Figura 42)

Tabla 53*Infraestructura tecnológica e institucional*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	29	90,6
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 43*Infraestructura tecnológica e institucional*

Fuente: Tabla 53

Interpretación

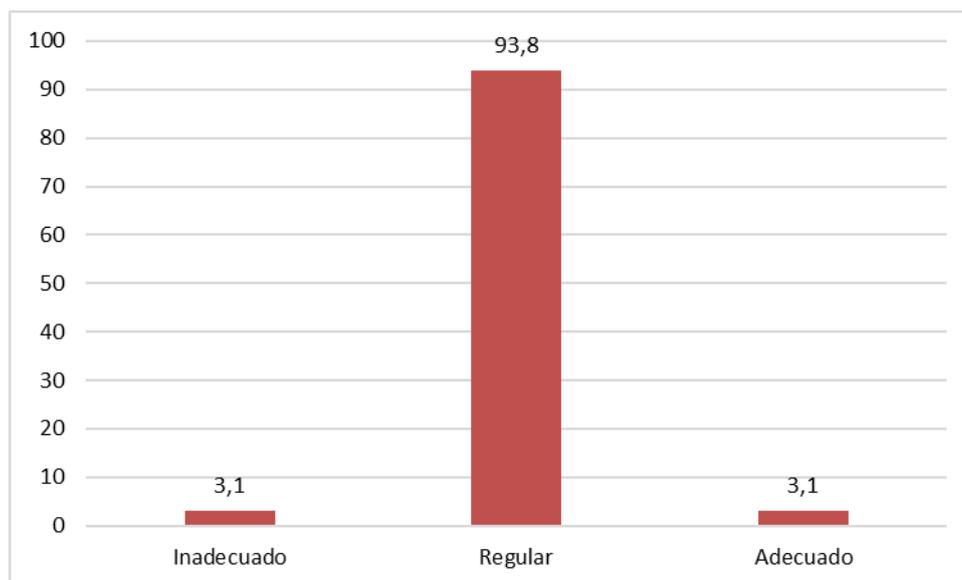
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que la infraestructura tecnológica e institucional se encuentra en un nivel inadecuado y el 90,6% indicaron que se encuentra en un nivel regular; lo que da a entender que, en algunos hoteles; lo que hace notar que en algunos hoteles, no tienen equipos de cómputo de última generación, y si los tienen no funcionan adecuadamente para conseguir los objetivos.

Del análisis de la tabla, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores sistémicos que incluye la infraestructura tecnológica e institucional se encuentra en un nivel regular en un 90,6%. (Tabla 53y Figura 43)

Tabla 54*Factores de desarrollo microeconómico*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	30	93,8
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 44*Factores de desarrollo microeconómico*

Fuente: Tabla 54

Interpretación

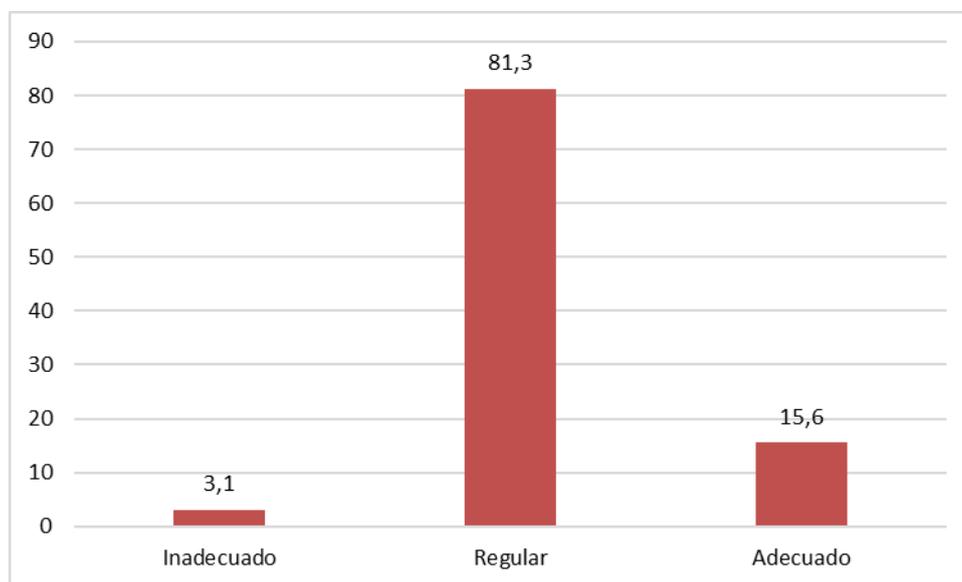
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que los factores de desarrollo microeconómico se encuentra en un nivel inadecuado, el 93,8% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que en algunos hoteles no se lleva en gran medida suficiente capacitación y gestión tecnológica, no demuestran acertadas estrategias de ventas y recursos humanos.

Del análisis de la tabla, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores de desarrollo microeconómico se encuentra en un nivel regular en un 93,8%. (Tabla 54 y Figura 44)

Tabla 55*Capacitación y gestión tecnológico de la empresa*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	26	81,3
Adecuado	5	15,6
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 45*Capacitación y gestión tecnológico de la empresa*

Fuente: Tabla 55

Interpretación

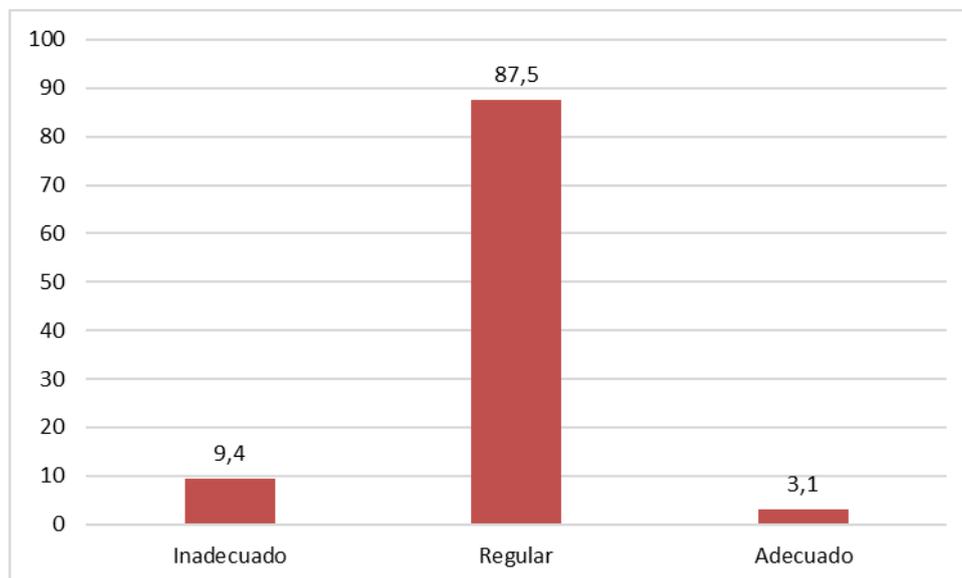
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que la capacitación y gestión tecnológica de empresa se encuentra en un nivel inadecuado, el 81,3% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 15,6% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que en el hotel donde labora no se promueve en gran medida trabajos multidisciplinarios que brinden soluciones tecnológicas.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores de desarrollo microeconómico que incluye la capacitación y gestión tecnológica de empresa se encuentra en un nivel regular en un 81,3%. (Tabla 55 y Figura 45)

Tabla 56*Nuevos esquemas organizacionales*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	28	87,5
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 46*Nuevos esquemas organizacionales*

Fuente: Tabla 56

Interpretación

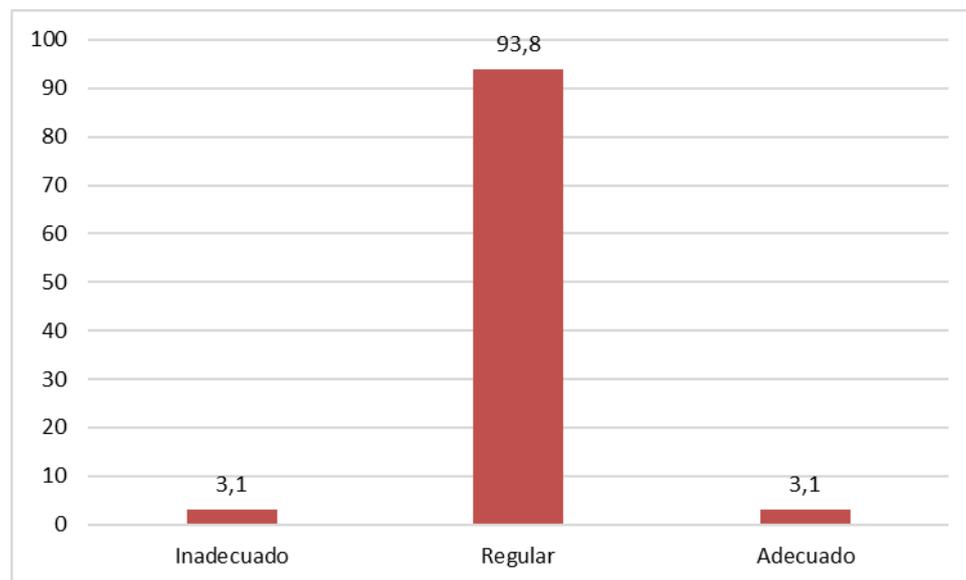
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que los nuevos esquemas organizacionales se encuentra en un nivel inadecuado, el 87,5% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. Por tanto, se nota que en algunos hoteles donde labora se desarrolla nuevas formas de trabajo para el logro de los objetivos en el área de producción.

Del análisis de la tabla, los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores de desarrollo microeconómico que incluye nuevos esquemas organizacionales se encuentra en un nivel regular en un 87,5%. (Tabla 56 y Figura 46)

Tabla 57*Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores*

Categorías	f	%
Inadecuado	1	3,1
Regular	30	93,8
Adecuado	1	3,1
Total	32	100,00

Fuente: cuestionario

Figura 47*Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores*

Fuente: Tabla 57

Interpretación

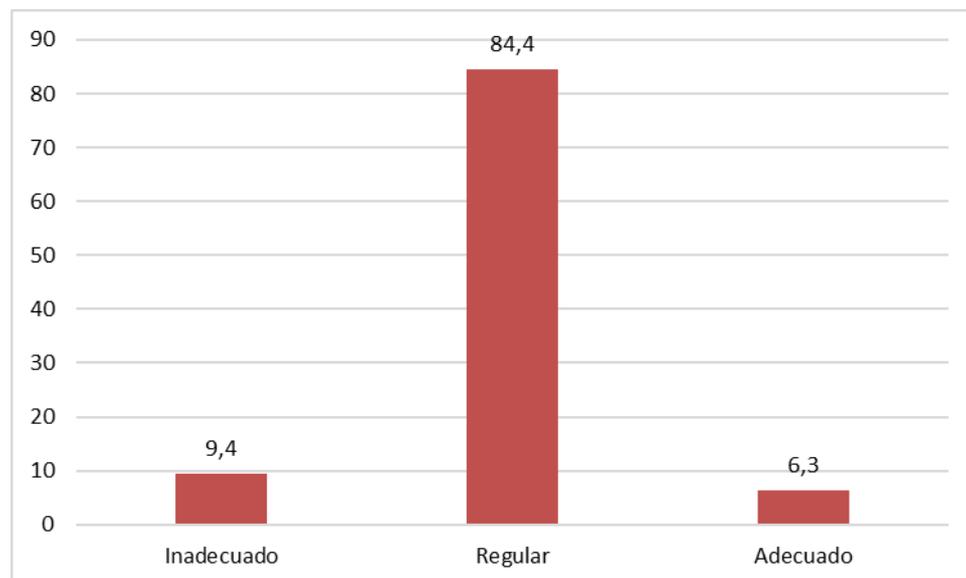
De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 3,1% refieren que las estrategias de ventas y relaciones con abastecedores se encuentra en un nivel inadecuado, el 93,8% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 3,1% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado. En el hotel donde labora se desarrolla estrategias para incrementar las ventas. Se nota que en algunos hoteles no se desarrolla adecuadas estrategias de marketing para incrementar las ventas de sus servicios.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores de desarrollo microeconómico que incluye las estrategias de ventas y relaciones con abastecedores se encuentra en un nivel regular en un 93,8%. (Tabla 57 y Figura 47)

Tabla 58*Recursos humanos*

Categorías	f	%
Inadecuado	3	9,4
Regular	27	84,4
Adecuado	2	6,3
Total	32	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 48*Recursos humanos*

Fuente: Tabla 58

Interpretación

De los 32 supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, el 9,4% refieren que los recursos humanos se encuentra en un nivel inadecuado, el 84,4% manifestaron que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% indicaron que se encuentra en un nivel adecuado; lo que da a entender que, en algunos hoteles, no se protege laboralmente al personal (seguros); y no se fomenta en gran medida las actividades de integración para fortalecer la cultura organizacional.

Los supervisores de operaciones de las empresas hoteleras del distrito de Tacna, refieren que la competitividad del componente factores de desarrollo microeconómico que incluye los recursos humanos se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. (Tabla 58 y Figura 48)

4.4.PRUEBA ESTADÍSTICA

– Verificación de la hipótesis general

La gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La gestión ecológica no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05 5%

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Tabla 59

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	15,484 ^a	1	0,000

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_1 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

– Verificación de la primera hipótesis secundaria

La gestión ecológica en el componente energía se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La gestión ecológica en el componente energía no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión ecológica en el componente energía se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Tabla 60

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,574 ^a	1	0,018

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_1 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica en el componente energía se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Verificaciones de la segunda hipótesis secundaria

La gestión ecológica en el componente agua se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística**Hipótesis nula**

H_0 : La gestión ecológica en el componente agua no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Hipótesis alterna

H_1 : La gestión ecológica en el componente agua se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05**c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado****Tabla 61**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,674 ^a	2	0,042

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_1 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica en el componente agua se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

– **Verificación de la tercera hipótesis secundaria**

La gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Hipótesis alterna

H_1 : La gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Tabla 62

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,000 ^a	2	0,000

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_1 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

– Verificación de la cuarta hipótesis secundaria

La gestión ecológica en el componente residuos se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: La gestión ecológica en el componente residuos no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Hipótesis alterna

H₁: La gestión ecológica en el componente residuos se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Tabla 63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,978 ^a	1	0,002

d) Regla de decisión:

Rechazar H₀ si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H₁ si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica en el componente residuos se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

– **Verificación de la quinta hipótesis secundaria**

La gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La gestión ecológica en el componente otros servicios no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Tabla 64

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,520 ^a	1	0,003

d) Regla de decisión:

Rechazar H₀ si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H₁ si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

– Verificación de la sexta hipótesis secundaria

La gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras – Tacna, año 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La gestión ecológica en el componente gestión general no se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Tabla 65

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,936 ^a	1	0,001

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_1 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

4.5.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

En la presente investigación de tipo básica con diseño no experimental, en la que se ha utilizado la técnica de la encuesta con la aplicación de dos cuestionarios tipo Likert para la recolección de información con respecto a la gestión ecológica y la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna. Una vez que se procesó los resultados se llegó a concluir que la gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Asimismo, se determinó que la gestión ecológica se encuentra en un nivel regular en un 93,8% y la competitividad se encuentra en un nivel regular en un 96,9%; lo que se demuestra en la verificación de la hipótesis general en la que se aprecia de manera explícita una relación directa. Estos hallazgos tienen parte de similitud con lo aseverado por Lujano (2017), quien concluyó que los hoteles desarrollan una agrupación de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de

habitaciones de hoteles. Las medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, usar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área. Los directivos se orientan al cuidado y conservación del medio ambiente. La implantación de un sistema de gestión ambiental el 52,1% se encuentra en un nivel de “Bueno”, en cuanto a la normativa de gestión medioambiental, se consideró como “muy bueno” el 70,8% y en lo referente a la formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento se consideró como “bueno” en un 47,9%. En suma, se determina que el sistema de gestión ambiental ha contribuido a reducir en alguna medida los impactos ambientales; ya que se evidenciaba aspecto ambientales, de diferente naturaleza relacionado, al agua y a los residuos sólidos.

Al respecto, Rodríguez (2016) concluyó que la competitividad de las empresas se puede lograr a través de las tecnología limpias, es decir, innovando sus procesos de desarrollar servicios hoteleros, que permita reducir el riesgo ambiental y proteger el medio ambiente, por lo que es evidente que los directivos o gerentes deben asumir un comportamiento de responsabilidad social ambiental.

La comprobación y aceptación de la hipótesis general, está resaltando la importancia de la gestión ecológica y su aplicación en los hoteles. Todo ello implica reconocer. que las empresas hoteleras deben darle la debida prioridad a la gestión ambiental. En particular, si controlan los niveles de ansiedad, su acción tendrá un efecto positivo sobre el aprendizaje (Guerrero, 2004).

Los datos procesados y recogidos y presentados en la Tabla indica que, el componente energía se encuentra en un nivel regular en un 84,4%. Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor Chi cuadrado Dado que el p valor es menor a 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión ecológica en el componente: energía se relaciona

significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018; por lo que es evidente que la hipótesis es aceptada. Los resultados encontrados se relacionan en parte con lo informado Suñol (2006), quien concluye que la competitividad es fundamental para el éxito organizacional; por ello una de las formas es el diseño de estrategias de desarrollo inclusivas que incluyan de manera positiva en los procesos sociales y económicos de los países. Asimismo, la competitividad trata del mejoramiento del nivel de vida de la población, basado en un desarrollo sostenible. En el plano de las empresas, en este caso hoteleras, debe lograrse la competitividad, pero considerando lo más importante los recursos humanos, quienes parte de ella deben desarrollar una buena gestión ecológica que permita en alguna medida la protección ambiental.

La segunda hipótesis indica que la gestión ecológica en el componente agua se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018. Los datos procesados y recogidos y presentados en la Tabla indica que, el componente agua se encuentra en un nivel regular en un 81,3 %. Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor Chi cuadrado Dado que el p valor es menor a 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión ecológica en el componente: agua se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018; por lo que es evidente que la hipótesis es aceptada.

Los resultados hallados, se relacionan parcialmente con aseverado con Bolzán de Campos y Pol (2009) Bolzán (2009), quienes concluyen que la incorporación de Sistemas de Gestión Ambiental es imprescindible para elevar la competitividad empresarial y de esta forma también reducir el riesgo ambiental; entonces, se hace necesario que los directivos socialicen, sensibilice y capaciten a su personal sobre la relevancia del fortalecimiento de un buen sistema de gestión ambiental, para ello debe existir un compromiso por parte, primero de los directivos

y después de los colaboradores, lo que demostraría un buen comportamiento ecológico.

La tercera hipótesis indica que la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018. Los datos procesados y recogidos y presentados en la Tabla indica que el componente detergentes y desinfectantes se encuentra en un nivel regular en un 93,8 %. Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor Chi cuadrado Dado que el p valor es menor a 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión ecológica en el componente: detergentes y desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018; por lo que es un evidente que la hipótesis es aceptada.

Los resultados encontrados se relacionan parcialmente con lo establecido con González, Paniagua, Temoche y Zamalloa (2016), quienes concluyeron que la gestión de los hoteles participantes se orienta hacia la integración de buenas prácticas ecológicas, pero solo lo hacen en cuanto al consumo excesivo de energía y agua; así como también la producción de residuos, favorecer el uso de recursos renovables y reducir sustancias menos peligrosas para el medio ambiente. La mayoría de los hoteles no cuentan con una certificación de gestión ambiental como la ISO 14001, que garantice las medidas ecológicas tomadas. Esto evidencia que la administración de los hoteles desconoce los beneficios ambientales que se pueden conseguir teniendo como herramienta la gestión ecológica.

La cuarta hipótesis indica que la gestión ecológica en el componente residuos se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras – Tacna, año 2018. Los datos procesados y recogidos y presentados en la Tabla indica que el componente residuos se encuentra en un nivel regular en un

90,6 %. Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor Chi cuadrado Dado que el p valor es menor a 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión ecológica en el componente: residuos se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018; por lo que es un evidente que la hipótesis es aceptada.

Los hallazgos encontrados se relacionan en parte Lujano (2017), quien concluyen que los hoteles desarrollan una agrupación de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de habitaciones de hoteles. Las medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, usar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área.

Los directivos se orientan al cuidado y conservación del medio ambiente. La implantación de un sistema de gestión ambiental el 52.1% se encuentra en un nivel de “Bueno”, en cuanto a la normativa de gestión medioambiental, se consideró como “muy bueno” el 70,8% y en lo referente a la formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento se consideró como “bueno” en un 47,9%. En suma, se determina que el sistema de gestión ambiental ha contribuido a reducir en alguna medida los impactos ambientales; ya que se evidenciaba aspecto ambientales, de diferente naturaleza relacionado, al agua y a los residuos sólidos. Así como también los empleadores han motivado a los trabajadores en parte para desarrollar buenas prácticas de gestión ambiental; por tanto, en el contexto actual, los hoteles requieren implementar en forma perentoria su sistema de gestión ambiental y capacitarse más.

Los resultados encontrados se relacionan parcialmente con Aguilar (2011), quien concluye que, una de los manera de lograr la competitividad es a través de la

capacitación a los trabajadores en materia de gestión ambiental sobre todo para que se sientan comprometidos con desarrollar prácticas de gestión ambiental que reduzcan los impactos ambiental. Por lo tanto es responsabilidad de la gerencia el maximizar el potencial del recurso humano.

Asimismo la hipótesis: La gestión ecológica en el componente: otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018. Los datos procesados y recogidos y presentados en la Tabla indica que el componente otros servicios se encuentra en un nivel regular en un 90,6 %. Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor Chi cuadrado Dado que el p valor es menor a 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión ecológica en el componente: otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018; por lo que es un evidente que la hipótesis es aceptada.

Los hallazgos encontrado se relacionan en parte con Granda (2018), quien concluye que el 100% ofrece precios bajos. El 80% brinda un servicio diferente al de la competencia. El 80% usa estrategias para mantenerse en el mercado. Solo el 20% considera que sus trabajadores cuentan con la capacidad de trabajar en equipo. El 100% de los trabajadores muestra sus cualidades en cuanto a la atención al cliente. Al respecto, en el contexto actual es fundamental que las empresas promuevan la competitividad, sin dejar de lado las prácticas de una buena gestión ambiental, implementando políticas de gestión ambiental y el sistema de gestión ambiental, basándonos en normas ISO 14001.

La gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras – Tacna, año 2018. Los datos procesados y recogidos y presentados en la Tabla indica que el

componente gestión general otros servicios se encuentra en un nivel regular en un 87,5 %. Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor Chi cuadrado Dado que el p valor es menor a 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en la empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018; por lo que es un evidente que la hipótesis es aceptada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

Primera

Se ha determinado que la gestión ecológica se encuentra en un nivel regular en un 93,8 % y se relaciona significativamente con la competitividad que se encuentra en un nivel regular en un 96,9 % en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Segunda

Se ha establecido que la gestión ecológica en el componente: energía se relaciona en un nivel regular en un 84,4 % se relaciona significativamente con la competitividad que se encuentra en un nivel regular en un 96,9 % en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Tercera

Se ha determinado que la gestión ecológica en el componente: agua se encuentra en un nivel regular en un 81,3 % se relaciona significativamente con la competitividad que se encuentra en un nivel regular en un 96,9 % en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Cuarta

Se ha determinado que la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se encuentra en un nivel regular en un 93,8 % se relaciona significativamente con la competitividad en un nivel regular en un 96,9 % en la empresas hoteleras del distrito de Tacna en 2018.

Quinta

Se ha determinado que la gestión ecológica en el componente residuos se encuentra en un nivel regular en un 90,6 % se relaciona significativamente con la competitividad en un nivel regular en un 96,9 % en la empresas hoteleras de Tacna, en 2018.

Sexta

Se ha determinado que la gestión ecológica se encuentra en un nivel regular en un 90,6 % en el componente: otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en un nivel regular en un 96,9 % en la empresas hoteleras de Tacna en 2018.

Séptima

Se ha establecido que la gestión ecológica en el componente: gestión general se encuentra en un nivel regular en un 87,5 % se relaciona significativamente con la competitividad en un nivel regular en un 96,9 % la empresas hoteleras – Tacna, año 2018.

5.2.RECOMENDACIONES O PROPUESTA

Primera

Los directivos de los hoteles del distrito de Tacna conjuntamente con el Presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna, desarrollen un Plan de sensibilización sobre la importancia de la gestión ecológica dirigido a las empresas hoteleras.

Segunda

Los directivos de los hoteles deben invertir en el sistema de gestión ambiental, basado en la ISO 14001, sobre la gestión ecológica en el componente: energía, y de esta forma elevar el nivel de competitividad.

Tercera

El Ministerio del Medio Ambiente y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, deben promover el fortalecimiento de la gestión ecológica orientado a los hoteles del distrito de Tacna.

Cuarta

El personal de las áreas operativas de los hoteles del distrito de Tacna, deben desarrollar buenas prácticas de gestión ecológica específicamente en el componente detergentes y desinfectantes, para desarrollar una buena gestión ambiental y, de esta forma, elevar el nivel de competitividad.

Quinta

Los directivos de los hoteles del distrito de Tacna, deben desarrollar y control permanente de las diferentes áreas operativa, para verificar si se desarrolla la gestión ecológica en el componente residuos, como parte de una buena gestión ambiental y, de esta manera, elevar el nivel de competitividad.

Sexta

Los directivos deben disponer que se elabore los instrumentos de gestión ambiental sobre la gestión ecológica para elevar el nivel de competitividad.

Septima

Los directivos deben delinear e implementar nuevas políticas de gestión ecológica en el componente: gestión general para elevar el nivel de competitividad.

Octava

Los directivos de los hoteles de la ciudad de Tacna, deben asumir un liderazgo ético y efectivo para implementar un sistema de gestión de responsabilidad social basado en la ISO 26000:2010, para elevar el nivel de competitividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, P. (2011). *Sistema de Vigilancia Tecnológica e inteligencia competitiva para mejorar la competitividad del Sector Hotelero de la Región La Libertad*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Trujillo). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4866>
- Ayuso, S. (2003). *Gestión Sostenible en la industria turística, retórica y práctica en el Sector Hotelero español* (Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona). <http://hdl.handle.net/10803/4954>
- Benítez, M. (2012). Evolución del Concepto de Competitividad. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. III, núm. 8, enero-junio, 2012, pp. 75-82 Universidad de Carabobo Carabobo, Venezuela. <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215025114007.pdf>
- Benur, A. y Bramwell, B. (2015). Tourism product development and product diversification in destinations, *Tourism Management*, vol. 50, pp. 213-224
- Bohdanowicz, P., Simanic, B., & Martinac, I. (2005). *Sustainable Hotels - Environmental, reporting according to Green Globe 21, Green Globe Canada, IHEI Benchmark hotel and Hilton EnvironmentalReporting*. <https://www.irb.fraunhofer.de/CIBlibrary/search-quick-result-list.jsp?A&idSuche=CIB+DC3740>
- Bolzan de Campos, C. y Pol, E. (2009). Sistemas de Gestión Ambiental y comportamiento ecológico: una discusión teórica de sus relaciones posibles *Aletheia*, núm. 29, enero-junio, 2009, pp. 103-116 Universidade Luterana do Brasil Canoas, Brasil. <http://www.redalyc.org/pdf/1150/115012533009.pdf>
- Camisón-Zornoza, C. (2004). *Shared, competitive, and comparative advantages: a competence-based view of industrial-district competitiveness*, *Environment and Planning A*, vol.36, núm. 12, pp. 2227-2256.

- Camisón-Zornoza, C. y Forés, B. (2015). *Is tourism firm competitiveness driven by different internal or external specific factors?: New empirical evidence from Spain*, *Tourism Management*, vol. 48, pp. 477-499.
- Chan, E., & Hawkins, R. (2012). *Application of EMSs in a hotel context: A case study*. *International Journal of Hospitality Management*. 31(2), 405-418.
- Chan, W. (2009). *Environmental measures for hotels environmental management systems: ISO 14001*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 21(5), 542-560.
- Claver, E.; Molina, J. y Pereira, J. (2007). *Competitiveness in mass tourism*. *Annals of Tourism Research*, vol. 34, núm. 3, pp. 727-745.
- Dwyer, L. y Kim, C. (2003). *Destination competitiveness: determinants and indicators*, *Current issues in tourism*, vol. 6, núm. 5, pp. 369-414.
- Enz, C.; Canina, L. y Liu, Z. (2008). *Competitive Dynamics and Pricing Behavior in US Hotels: The Role of Co-location*, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, vol.8, núm. 3, pp.230-250.
- Erkuş-Öztürk, H. (2009). *The role of cluster types and firm size in designing the level of network relations: The experience of the Antalya tourism region*, *Tourism Management*, vol. 30, núm.4, pp. 589-597.
- Flecha, D. (2014). *Estudio sobre la distribución en las cadenas hoteleras españolas: análisis empírico de su repercusión en la rentabilidad de los hoteles*. (Tesis doctoral). Universidad Rey Juan Carlos- España
- González, L.; Paniagua, E.; Temoche, C. y Zamalloa, X. (2016). *Estado de la Gestión Ecológica de Empresas del Sector Hotelero en el Perú*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica- Lima).
- Granda, Y. (2018). *Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MYPE del Sector Hotelero Categoría Dos Estrellas en el distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018*. (Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4516>
- Gurrutxaga (2011). *La gestión de la conectividad ecológica del territorio en España: iniciativas y retos*.

- Hamann, A. (2013). El Marketing Verde: Un compromiso de todos. *Tiempo de Opinión*. 4(6). 36-45.
- Leal, J. (2005). Ecoeficiencia: marco de análisis, indicadores y experiencias. de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5644/S057520_es.pdf?sequence=1
- Lujano, L. (2017). *Eco-Gestión del área de housekeeping de las cadenas hoteleras 4 Estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su Incidencia en el Turismo Receptivo*. (Tesis de grado, Universidad del Altiplano- Puno). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5666>
- McFetridge, D.G. (1995). *Competitiveness: Concepts and Measures, Occasional Paper No. 5*, Carleton University, Canada.
- Ministerio del Ambiente. (2009). Guía de Ecoeficiencia para empresas. Recuperado de http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/guia_de_ecoeficiencia_para_empresas.pdf
- Ministerio del Ambiente. (2009). Manual para municipios ecoeficientes. http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/manual_para_municipios_ecoeficientes.pdf
- Ministerio del Ambiente. (2010). Ecoeficiencia Empresarial: Casos de éxito y desafíos a futuro. <http://cdam.minam.gob.pe/novedades/ecoefficienciaempresarial.pdf>
- Ministerio del Comercio Exterior y Turismo. (2014). Reglamento de Establecimientos de Hospedajes. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento_Establecimiento_Hospedaje_2014_reglamento.pdf
- Peiró-Signes, A., Segarra-Oña, M., Verma, R., & Miret-Pastor, L. (2012). Does environmental certification help the economic performance of hotels? Evidence from the Spanish hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*.
- Peiró-Signes, A., Verma, R., Mondéjar-Jiménez, J., & Vargas-Vargas, M. (2014). *The impact of environmental certification on hotel guest ratings. Cornell Hospitality Quarterly*

- Pereira-Moliner, J.; Font, X.; Tarí, J.; Molina, J.; Lopez, M. y Pertusa, E. (2015). The Holy Grail: *environmental management, competitive advantage and business performance in the Spanish hotel industry*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 27, núm. 5, pp. 714-738.
- Ribal, J., Sanjuan, N., Clemente, M., & Fenollosa, J. (2009). Medición de la ecoeficiencia en procesos productivos en el sector agrario. Caso de estudio sobre producción de cítricos. *Economía agraria y recursos naturales*. <http://purl.umh.edu/57290>
- Rincón, E., & Wellens, A. (2011, Agosto). Cálculo de indicadores de ecoeficiencia para dos empresas ladrilleras mexicanas. *Revista internacional de contaminación ambiental*, 27(4), 333-345.
- Rodríguez, O. (2016). *Influencia del territorio en la innovación organizativa del sector turístico: un estudio en la competitividad del sector hotelero en Colombia*. (Tesis de doctorado, Universidad de Valencia- España). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=85224>
- Shoval, N. (2006). *The geography of hotels in cities: An empirical validation of a forgotten model*, *Tourism Geographies*, vol. 8, núm.1, pp. 56-75.
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y Sociedad*, vol. XXXI, núm. 2, abril-junio, 2006, pp. 179-198. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Santo Domingo, República Dominicana. <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- Tafolla, A. C. (2012). *La competitividad a nivel microeconómico de las pymes manufactureras, exportadoras de Michoacán, México y Jaén, España, entre el 2008 y 2010*. (Tesis de maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México). http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/960
- Ulloa, I. (2012). *La aplicación de instrumentos de gestión ambiental de carácter voluntario, como estrategia de marketing responsable en el sector de alojamiento hotelero. Caso de estudio: San Martín de los Andes* (Tesis Pre

grado, Universidad Nacional del Comahue).
<http://170.210.83.98:8080/jspui/handle/123456789/373>

Williams, A. (2006). *Tourism and hospitality marketing: fantasy, feeling and fun*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.18, núm. 6, pp. 482-495

ANEXOS

ANEXO 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN ECOLÓGICA Y LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE TACNA, AÑO 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables	Metodología	Recomendaciones																																		
<p>Problema principal ¿De qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018?</p> <p>Problemas secundarios a) ¿Cómo la gestión ecológica en el componente energía se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018? b) ¿De qué forma la gestión ecológica en el componente agua se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018? c) ¿En qué medida la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona con la</p>	<p>Objetivos principal Determinar de qué manera la gestión ecológica se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018.</p> <p>Objetivos secundarios a) Establecer cómo la gestión ecológica en el componente energía se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018. b) Determinar de qué forma la gestión ecológica en el componente agua se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018. a) Establecer en qué medida la gestión ecológica en el componente detergentes y desinfectantes se relaciona con la competitividad en las empresas</p>	<p>Hipótesis principal La gestión ecológica se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas a) La gestión ecológica en el componente energía se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018. b) La gestión ecológica en el componente agua se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018. c) La gestión ecológica en el componente detergentes y</p>	<p>Variable independiente: Gestión ecológica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Gestión ecológica en el componente: energía</td> <td>Electricidad para calefacción</td> </tr> <tr> <td>Aire acondicionado</td> </tr> <tr> <td>Aislamiento de ventanas</td> </tr> <tr> <td>Desconexión de la calefacción y el aire acondicionados</td> </tr> <tr> <td>Desconexión de las luces</td> </tr> <tr> <td>Bombillas de bajo consumo</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Gestión ecológica: Componente Agua</td> <td>Ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos</td> </tr> <tr> <td>Papeleras en los aseos</td> </tr> <tr> <td>Fugas</td> </tr> <tr> <td>Cambio de toallas y sábanas</td> </tr> <tr> <td>Riego de plantas y jardines</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento de aguas residuales</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Gestión ecológica: Componente detergentes y desinfectante</td> <td>Desinfectantes</td> </tr> <tr> <td>Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Gestión ecológica: Componente residuo</td> <td>Clasificación de residuos por parte de los clientes</td> </tr> <tr> <td>Residuos peligrosos</td> </tr> <tr> <td>Clasificación de los residuos</td> </tr> <tr> <td>Transporte de residuos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Gestión ecológica: Componente otros servicios</td> <td>Productos desechables</td> </tr> <tr> <td>Sección de no fumadores en las áreas comunes</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Gestión ecológica: Componentes gestión general</td> <td>Transporte públicos</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento y revisión</td> </tr> <tr> <td>Elaboración de políticas y plan de acción</td> </tr> <tr> <td>Formación del personal</td> </tr> <tr> <td>Información a los clientes</td> </tr> <tr> <td>Datos sobre el consumo de energía y agua</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Gestión ecológica en el componente: energía	Electricidad para calefacción	Aire acondicionado	Aislamiento de ventanas	Desconexión de la calefacción y el aire acondicionados	Desconexión de las luces	Bombillas de bajo consumo	Gestión ecológica: Componente Agua	Ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos	Papeleras en los aseos	Fugas	Cambio de toallas y sábanas	Riego de plantas y jardines	Tratamiento de aguas residuales	Gestión ecológica: Componente detergentes y desinfectante	Desinfectantes	Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes	Gestión ecológica: Componente residuo	Clasificación de residuos por parte de los clientes	Residuos peligrosos	Clasificación de los residuos	Transporte de residuos	Gestión ecológica: Componente otros servicios	Productos desechables	Sección de no fumadores en las áreas comunes	Gestión ecológica: Componentes gestión general	Transporte públicos	Mantenimiento y revisión	Elaboración de políticas y plan de acción	Formación del personal	Información a los clientes	Datos sobre el consumo de energía y agua	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Diseño de Investigación No experimental, transeccional o transversal o descriptivo.</p> <p>Ámbito de Estudio Provincia de Tacna</p> <p>Población La población estuvo constituida por los 89 hoteles de Tacna catalogados por estrellas.</p> <p>Muestra Muestra por conveniencia distrito de Tacna siendo 32 catalogados por estrellas.</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta</p>	<p>1. Los directivos de los hoteles del distrito de Tacna conjuntamente con el Presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna, desarrollen un Plan de sensibilización sobre la importancia de la gestión ecológica dirigido a las empresas hoteleras.</p> <p>2. Los directivos de los hoteles deben invertir en el sistema de gestión ambiental, basado en la ISO 14001, sobre la gestión ecológica en el componente: energía, y de esta forma elevar el nivel de competitividad.</p> <p>3. El Ministerio del Medio Ambiente y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, deben</p>
Dimensiones	Indicadores																																						
Gestión ecológica en el componente: energía	Electricidad para calefacción																																						
	Aire acondicionado																																						
	Aislamiento de ventanas																																						
	Desconexión de la calefacción y el aire acondicionados																																						
	Desconexión de las luces																																						
	Bombillas de bajo consumo																																						
Gestión ecológica: Componente Agua	Ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos																																						
	Papeleras en los aseos																																						
	Fugas																																						
	Cambio de toallas y sábanas																																						
	Riego de plantas y jardines																																						
	Tratamiento de aguas residuales																																						
Gestión ecológica: Componente detergentes y desinfectante	Desinfectantes																																						
	Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes																																						
Gestión ecológica: Componente residuo	Clasificación de residuos por parte de los clientes																																						
	Residuos peligrosos																																						
	Clasificación de los residuos																																						
	Transporte de residuos																																						
Gestión ecológica: Componente otros servicios	Productos desechables																																						
	Sección de no fumadores en las áreas comunes																																						
Gestión ecológica: Componentes gestión general	Transporte públicos																																						
	Mantenimiento y revisión																																						
	Elaboración de políticas y plan de acción																																						
	Formación del personal																																						
	Información a los clientes																																						
Datos sobre el consumo de energía y agua																																							

<p>competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018?</p> <p>d) ¿De qué forma la gestión ecológica en el componente residuos se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018?</p> <p>e) ¿Cómo la gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018?</p> <p>f) ¿De qué manera la gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018?</p>	<p>hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018.</p> <p>b) Determinar de qué forma la gestión ecológica en el componente residuos se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018.</p> <p>c) Establecer cómo la gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018.</p> <p>d) Verificar de qué manera la gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018.</p>	<p>desinfectantes se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras del Distrito de Tacna, año 2018.</p> <p>d) La gestión ecológica en el componente residuos se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018.</p> <p>e) La gestión ecológica en el componente otros servicios se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas hoteleras – Tacna, año 2018.</p> <p>f) La gestión ecológica en el componente gestión general se relaciona significativamente con la competitividad en las empresas</p>	<p>Variable dependiente: Competitividad</p> <table border="1" data-bbox="1070 193 1509 820"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Factores internos de la empresa</td> <td>Capacidad tecnológica</td> </tr> <tr> <td>Calidad de los recursos humanos</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de mercado y adaptabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Factores sistémicos</td> <td>Acceso al financiamiento</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura tecnológica e institucional</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Factores de desarrollo microeconómico</td> <td>Capacitación y gestión tecnológica de empresa</td> </tr> <tr> <td>Nuevos esquemas organizacionales</td> </tr> <tr> <td>Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores</td> </tr> <tr> <td>Recursos humanos</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Factores internos de la empresa	Capacidad tecnológica	Calidad de los recursos humanos	Conocimiento de mercado y adaptabilidad	Factores sistémicos	Acceso al financiamiento	Infraestructura tecnológica e institucional	Factores de desarrollo microeconómico	Capacitación y gestión tecnológica de empresa	Nuevos esquemas organizacionales	Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores	Recursos humanos	<p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p>	<p>promover el fortalecimiento de la gestión ecológica orientado a los hoteles del distrito de Tacna.</p> <p>4. El personal de las áreas operativas de los hoteles del distrito de Tacna, deben desarrollar buenas prácticas de gestión ecológica específicamente en el componente detergentes y desinfectantes, para desarrollar una buena gestión ambiental y, de esta forma, elevar el nivel de competitividad.</p> <p>5. Los directivos de los hoteles del distrito de Tacna, deben desarrollar y control permanente de las diferentes áreas operativa, para verificar si se desarrolla la gestión ecológica en el componente residuos, como parte de una buena gestión ambiental y, de esta manera,</p>
Dimensión	Indicadores																		
Factores internos de la empresa	Capacidad tecnológica																		
	Calidad de los recursos humanos																		
	Conocimiento de mercado y adaptabilidad																		
Factores sistémicos	Acceso al financiamiento																		
	Infraestructura tecnológica e institucional																		
Factores de desarrollo microeconómico	Capacitación y gestión tecnológica de empresa																		
	Nuevos esquemas organizacionales																		
	Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores																		
	Recursos humanos																		

		hoteleras – Tacna, año 2018.			<p>elevar el nivel de competitividad.</p> <p>6. Los directivos deben disponer que se elabore los instrumentos de gestión ambiental sobre la gestión ecológica para elevar el nivel de competitividad.</p> <p>7. Los directivos deben delinear e implementar nuevas políticas de gestión ecológica en el componente: gestión general para elevar el nivel de competitividad.</p> <p>8. Los directivos de los hoteles de la ciudad de Tacna, deben asumir un liderazgo ético y efectivo para implementar un sistema de gestión de responsabilidad social basado en la ISO 26000:2010, para elevar el nivel de competitividad.</p>
--	--	---------------------------------	--	--	---

Anexo 3: Instrumentos

INSTRUMENTO Nro. 1
GESTIÓN ECOLÓGICA EN LA EMPRESAS HOTELERAS DEL
DISTRITO DE TACNA, AÑO 2018

Señores (as) (itas)

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la gestión ecológica en las empresas hoteleras del distrito de Tacna, año 2018; es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha elaborado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	Gestión ecológica: componente energía					
	Electricidad para calefacción					

1	En el hotel donde labora se desarrollan buenas prácticas de gestión ecológica, en cuanto a la energía, electricidad y calefacción.			x		
2	En el hotel donde labora funciona la bomba de calor para la calefacción o aire acondicionado.		x			
3	En el hotel donde labora, la calefacción o la terma de su organización funcionan con energía renovable.				x	
4	En el hotel donde labora, la calefacción y aire acondicionado de cada habitación se desconectan automáticamente al abrir las ventanas.					
5	En el hotel donde labora, tienen en cuenta el apagado automático de luces en las habitaciones.					
6	En el hotel donde labora cuenta con focos ahorradores de categoría energética tipo A. (certificación con la que se distinguen a los equipos de más bajo consumo)					
	Aire acondicionado					
7	En el hotel donde labora toda instalación de aire acondicionado adquirida durante el periodo de validez de la etiqueta ecológica pertenece por lo menos a la clase B de eficiencia energética					
	Aislamiento de ventanas					
8	En el hotel donde labora todas las ventanas de las habitaciones tienen un grado adecuadamente elevado de aislamiento térmico según el clima local y un grado apropiado de aislamiento acústico.					
	Desconexión de la calefacción y el aire acondicionados					
9	En el hotel donde labora, si la calefacción y el aire acondicionado no se desconectan automáticamente al abrir las ventanas, se informa					

	en forma clara a los clientes de que deben mantener cerradas las ventanas mientras la calefacción o el aire acondicionado estén en funcionamiento.					
10	En el hotel donde labora sólo, con respecto a la pregunta anterior se monitorea si los clientes mantienen cerradas las ventanas mientras la calefacción o el aire acondicionado estén en funcionamiento.					
	Desconexión de las luces					
11	En el hotel donde labora, si las luces de la habitación no se desconectan automáticamente, se informa claramente a los clientes de que deben apagarlas antes de abandonar la habitación.					
12	En el hotel donde labora, se hace seguimiento si clientes apagan las luces antes de abandonar la habitación.					
	Bombillas de bajo consumo					
13	En el hotel donde labora al menos el 60% de todas las bombillas del establecimiento son de clase A de eficiencia energética.					
14	En el hotel donde labora al menos el 80% de las bombillas situadas en lugares en los que es probable que estén encendidas más de 5 horas diarias, son bombillas de eficiencia energética.					
	Mando temporizador de la sauna					
15	En el hotel donde labora, todas las saunas disponen de un mando temporizador					
16	En el hotel donde labora, se verifica el estado de las saunas.					

	COMPONENTE AGUA					
	Fuente de Agua					
17	Se aplica buenas prácticas de ecoeficiencia con respecto a las fuentes de agua eficientemente					
18	Se aplica buenas prácticas de ecoeficiencia con respecto a la fuentes de agua eficazmente					
	Ahorro de agua en los cuartos de baño y aseos					
19	En el hotel donde labora, en los cuartos de baño y aseo se evidencia información a los clientes sobre cómo contribuir al ahorro de agua.					
20	En el hotel donde labora, en los cuartos de baño y aseo se evidencia que el personal hace seguimiento sobre el ahorro de agua por parte de cliente.					
	Papeleras en los aseos					
21	En el hotel donde labora, todos los aseos disponen de una papelera y se pide a los clientes que la utilicen en lugar de tirar los residuos en la taza.					
22	En el hotel donde labora, todos los aseos desarrollan seguimiento permanente sobre el uso de la papelera.					
	Fugas					
23	En el hotel donde labora, se enseña al personal a comprobar todos los días que no haya fugas visibles y a tomar las medidas apropiadas en caso necesario.					
24	En el hotel donde labora, se pide a los clientes que informen de toda fuga que pudieran detectar					
	Cambio de toallas y sábanas					
25	En el hotel donde labora, se informa a los clientes sobre la política ambiental del establecimiento					

	turístico, según la cual las sábanas y toallas se cambian a petición del cliente o, por defecto, una vez a la semana.					
26	En el hotel donde labora, se informa a los clientes sobre la política ambiental del establecimiento turístico, según la cual las sábanas y toallas se cambian a petición del cliente o, por defecto, dos veces a la semana (establecimiento categoría superior.					
	Riego de plantas y jardines					
27	En el hotel donde labora, normalmente se riega las plantas y jardines antes del mediodía si las condiciones estacionales o climáticas así lo aconsejan.					
28	En el hotel donde labora, normalmente se riega las plantas y jardines una vez por semana.					
	Tratamiento de aguas residuales					
29	En el hotel donde labora se tratan todas las aguas residuales de acuerdo a la legislación local o nacional					
30	En el hotel donde labora se tratan todas las aguas residuales oportunamente.					
	COMPONENTE DETERGENTES Y DESINFECTANTE					
	Desinfectantes					
31	En el hotel donde labora solo se utilizan desinfectantes si es necesario para cumplir los requisitos de higiene legales					
32	En el hotel donde labora se utiliza dosificación automática de desinfectante en la piscina					

33	En el hotel donde labora se realiza la limpieza sin productos químicos.					
	Formación del personal en el uso de detergentes y desinfectantes					
34	En el hotel donde labora se enseña suficientemente al personal a no superar la dosis de detergente o desinfectante recomendada en el envase.					
35	En el hotel donde labora se enseña oportunamente al personal a no superar la dosis de detergente o desinfectante recomendada en el envase.					
	COMPONENTE RESIDUO					
	Clasificación de residuos por parte de los clientes					
36	En el hotel donde labora se pone a disposición de los clientes los recipientes adecuados para que clasifiquen los residuos con arreglo a las normas locales o nacionales.					
37	En el hotel donde labora existe en las habitaciones información sobre este aspecto y se pedirá a los clientes que clasifiquen sus residuos					
38	En el hotel donde labora se evitan el ofrecimiento de bebidas en envases desechables.					
	Residuos peligrosos					
39	En el hotel donde labora se clasifica los residuos peligrosos, para entregarlos a los correspondientes gestores autorizados. Entre los residuos peligrosos se incluyen toners, tintas, productos refrigerantes, luminarias con componentes de mercurio, pilas y medicamentos.					
40	En el hotel donde labora se almacena y etiqueta adecuadamente y los entregará a los correspondientes gestores autorizados.					

	Clasificación de los residuos					
41	En el hotel donde labora se clasifica los residuos en las categorías aceptadas por las entidades locales y nacionales de tratamiento de los mismos.					
42	En el hotel donde labora se solicita a la municipalidad se solicita a la municipalidad que ofrezca servicio de recogida y eliminación de residuos por categorías.					
	Transporte de residuos					
43	En el hotel donde labora si las autoridades locales encargadas de la gestión de residuos no los recogen en el establecimiento turístico o cerca de este, el establecimiento turístico los transporta al lugar apropiado					
44	En el hotel donde labora si las autoridades locales encargadas de la gestión de residuos no los recogen en el establecimiento turístico o cerca de este, el establecimiento turístico los transporta al lugar apropiado más cercano posible.					
	Productos desechables					
45	En el hotel donde labora, a no ser que la legislación así lo exija, no se utiliza en las habitaciones ninguno de los siguientes productos desechables: Productos de tocador de un solo uso (champú, jabón, gorros de ducha, etc.).					
46	En el hotel donde labora a no ser que la legislación así lo exija, no se utiliza en el restaurante ninguno de los siguientes productos desechables Tazas, platos, cubiertos					
	COMPONENTE OTROS SERVICIOS					

	Sección de no fumadores en las áreas comunes					
47	En el hotel donde labora en las áreas comunes habrá una sección para no fumadores.					
48	En el hotel donde labora se hace seguimiento a que se cumpla lo establecido en la sección para no fumadores.					
	Transportes públicos					
49	En el hotel donde labora se proporciona información a los clientes y al personal sobre cómo llegar en transporte público al establecimiento y otros lugares de la localidad.					
50	En el hotel donde labora si no hubiera transporte público, se dará información sobre otros medios de transporte preferibles desde el punto de vista ambiental					
	COMPONENTES GESTIÓN GENERAL					
	Mantenimiento y revisión					
51	En el hotel donde labora cuentan con políticas ambientales de gestión de energía, agua, productos químicos y residuos.					
52	En el hotel donde labora todo equipo utilizado en el establecimiento turístico al servicio de los clientes se revisa y se mantiene de conformidad con la legislación y siempre que sea necesario. Ese trabajo lo realizará únicamente personal cualificado.					
53	En el hotel donde labora todo equipo utilizado siempre que sea necesario, para su revisión o mantenimiento, lo realiza únicamente personal cualificado.					

54	En el hotel donde labora, al menos una vez al año o con mayor frecuencia, si así lo exige la legislación o es necesario, profesionales cualificado efectúan el mantenimiento y la revisión de las calderas siguiendo las normas nacionales o de acuerdo con las instrucciones del fabricante.					
55	En el hotel donde labora una vez al año se comprueba que se alcanzan los niveles de rendimiento establecidos, según las directivas en la legislación nacional o en las instrucciones del fabricante y que las emisiones no superan los límites legales.					
56	En el hotel donde labora si las pruebas de mantenimiento de las calderas demuestran que no se cumplen esas condiciones, se toman inmediatamente las medidas necesarias para remediar la situación					
	Elaboración de políticas y plan de acción					
57	En el hotel donde labora la dirección tendrá una política ambiental, redactará una declaración sobre su política medioambiental y elaborará un plan de actuación detallado para aplicarla.					
58	En el hotel donde labora, el plan de actuación establece cada dos años objetivos de rendimiento ambiental referentes a energía, agua, productos químicos y residuos teniendo en cuenta los criterios optativos.					
59	En el hotel donde labora, en el plan se indica la persona encargada de la gestión ambiental del					

	establecimiento y los responsables de tomar las medidas necesarias y alcanzar los objetivos					
	Formación del personal					
60	En el hotel donde labora se ofrece información y formación a su personal, incluidos procedimientos escritos y manuales, para garantizar la aplicación de las medidas ambientales y concienciarlos para que adopten un comportamiento que no dañe el medio.					
61	En el hotel donde labora el personal nuevo recibirá la formación adecuada en el plazo de cuatro semanas a partir de su incorporación al puesto de trabajo y todo el personal recibirá formación sobre este tema al menos una vez al año					
	Información a los clientes					
62	En el hotel donde labora informa a los clientes, incluidos los participantes en conferencias, sobre su política ambiental, las medidas tomadas y la etiqueta ecológica de Latinoamérica.					
63	En el hotel donde labora, la información indicada en la pregunta anterior se les dará a los clientes, en la recepción sin que la pidan.					
64	En el hotel donde labora, la información indicada en la pregunta anterior se coloca en lugares visibles, y especialmente en las habitaciones, carteles pidiendo a los clientes que ayuden a conseguir los objetivos ambientales.					
	Datos sobre el consumo de energía y agua					
65	En el hotel donde labora se dispone de procedimientos de recogida y control de los datos					

	sobre el consumo general de energía (Kwh), energía para calefacción (kwh) y agua (litros).					
66	En el hotel donde labora, la recogida de datos sobre le energía y el agua, se realizará con cada factura recibida o, al menos cada tres meses, y se expresarán también en términos de consumo por pernoctación y por m2 de superficie interior.					
67	En el hotel donde labora envía todos los años la información sobre el consumo general de energía (Kwh), energía para calefacción (kwh) y agua (litros).					

INSTRUMENTO Nro. 2**COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO
DE TACNA, AÑO 2018**

Señores (as) (itas)

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la competitividad en las empresas hoteleras del distrito de Tacna, año 2018; es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha elaborado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	Factores internos de la empresa					
	Capacidad tecnológica					
1	El hotel donde labora el personal se desempeña de manera competente para el uso de software de los sistemas operativos					

2	El hotel donde labora se desempeña el personal de manera competente para el uso de TICs				
3	El hotel donde labora el funcionamiento del equipamiento tecnológico es permanente.				
	Calidad de los recursos humanos				
4	El hotel donde labora los recursos humanos que poseen un perfil profesional adecuado que le permita desarrollarse en las diferentes áreas operativas.				
5	El hotel donde labora los recursos humanos se desempeñan proactivamente. Proactivos.				
6	En el hotel donde labora los recursos humanos se adaptan a los cambios rápidamente.				
7	En el hotel donde labora, los recursos humanos desarrollan buenas prácticas de mejora continua.				
	Conocimiento de mercado y adaptabilidad				
8	En el hotel donde labora el personal cumple responsablemente con la aplicación de sus conocimientos de mercado para enfrentar la competencia.				
9	En el hotel donde labora se adapta a las nuevas tendencias económicas mundiales.				
	Factores sistémicos				
	Acceso al financiamiento				
10	En el hotel donde labora goza de acceso de financiamiento por las diferentes entidades financieras para inversión (banca)				
11	En el hotel donde labora utilizan su capital propio responsablemente.				
	Infraestructura tecnológica e institucional				
12	En el hotel donde labora los equipos de cómputo de última generación funcionan ininterrumpidamente para el logro de sus objetivos				
13	El hotel donde labora los equipos de seguridad tecnológica funcionan adecuadamente.				
14	En el hotel donde labora se desarrolla programas informáticos de las áreas operativas oportunamente.				
	Factores de desarrollo microeconómico				
	Capacitación y gestión tecnológica de empresa				

15	En el hotel donde labora se promueve trabajos multidisciplinarios que brinden soluciones tecnológicas				
16	En el hotel donde labora se coordina con las universidades para el desarrollo tecnológico de sus áreas operativas				
17	En el hotel donde labora se coordina con Centros Tecnológicos (Nacionales o Internacionales) para el desarrollo tecnológico de sus áreas operativas				
	Nuevos esquemas organizacionales				
18	En el hotel donde labora se desarrolla nuevas formas de trabajo para el logro de los objetivos en el área de producción				
19	En el hotel donde labora se desarrolla nuevas formas de trabajo para el logro de los objetivos en el área de marketing				
	Estrategias de ventas y relaciones con abastecedores				
20	En el hotel donde labora se desarrolla estrategias para incrementar las ventas				
21	En el hotel donde labora se desarrolla estrategias de marketing para incrementar las ventas				
22	En el hotel donde labora se desarrolla estrategias promocionales para incrementar las ventas				
23	En el hotel donde labora se usan herramientas novedosas, como estrategia, para incrementar las ventas				
	Recursos humanos				
24	En el hotel donde labora se protege laboralmente al personal (seguros)				
25	En el hotel donde labora se fomenta actividades de integración para fortalecer la cultura organizacional				
26	En el hotel donde labora se fomenta actividades de integración para fortalecer la identidad institucional				
27	En el hotel donde labora se fomenta actividades de integración para fortalecer el clima laboral.				

Anexo 4: Validaciones del instrumento

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ECOLÓGICA Y LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE TACNA, AÑO 2018

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres de informante (Experto): LIMACHE AROCUTIPA, Gladys Pilar
 1.2 Grado académico: MAGISTER
 1.3 Profesión: LICENCIADA EN EDUCACIÓN
 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6 Autor de los instrumentos: ARQ. PEDRO LUCIO DÁVALOS ZEBALLOS

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
 NO FAVORABLE

3.2 Observación:

.....
 Fima

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ECOLÓGICA Y LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE TACNA, AÑO 2018

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres de informante (Experto): VARGAS MAMANI, Julian Liverato
 1.2 Grado académico: DOCTOR
 1.3 Profesión: CONTADOR
 1.4 Institución donde labora: INDEPENDIENTE
 1.5 Cargo que desempeña: CONTADOR
 1.6 Autor del instrumento: CPC. ANAI ALEXIS GONZALO APAZA

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Buono	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

- 3.1 Valoración total cuantitativa:.....
 3.2 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR.....
 NO FAVORABLE.....
 3.3 Observación:.....


Firma