



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería

**Buenas prácticas ambientales y flujo de huéspedes en el Hotel
Xima Exclusive, Cusco – 2021**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

Autora

Alejandra del Pilar Rivas Goda

Asesora

Dra. Patricia Elena Ramos La Rosa



Dra. Patricia E. Ramos La Rosa
DNU 401

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin**

Derivadas: Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado.

Sin restricciones adicionales: No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION EN TURISMO Y HOTELERÍA

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Alejandra del Pilar Rivas Goda	47729629	29 de octubre del 2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Patricia Elena Ramos La Rosa	42929056	0000-0002-3945-0899
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Flor de María Garivay Torres De Salinas	15587359	0000-0002-2051-4901
Dra. Lita Roman Bustinza	23860603	0000-0003-4271-4493
M(a). Ana Juliani Rodríguez Cadillo	43173523	0000-0001-9218-8087

Alejandra Rivas Goda 2025-066856

“BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES Y FLUJO DE HUESPEDES EN EL HOTEL XIMA EXCLUSIVE, CUSCO - 2021”

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3337479542

Fecha de entrega

12 sep 2025, 3:28 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 sep 2025, 3:38 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

RIVAS_ANTIPLAGIO_11.09_2.pdf

Tamaño del archivo

1.4 MB

99 páginas

21.911 palabras

130.691 caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

19%  Fuentes de Internet

1%  Publicaciones

7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi madre Pilar, pues a pesar de su repentina partida, desde el cielo me brinda fortaleza para retomar su sueño de verme como una licenciada, a la que fue mi compañera en vida y me apoyó en todo momento, dedico este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi madre, a mis
primos Silvia, Leonor y Aldo por todo su
apoyo.

ÍNDICE GENERAL

Título	Página
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2 Formulación de problema	4
1.2.1 Problema general.	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Justificación Metodológica	5
1.4.2 Justificación teórica	5
1.4.3 Justificación Práctica	5
1.4.4 Justificación Social	6
1.4.5 Justificación Ambiental	6
1.5 Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1 Delimitación Geográfica.....	6
1.5.2 Delimitación Temporal	6
1.5.3 Delimitación social	6
1.6 Viabilidad del Estudio.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	9
2.2 Bases Teóricas	11
2.2.1 Buenas Prácticas Ambientales	11

2.2.1.1	<i>Administración de los residuos</i>	12
2.2.1.2	<i>Conservación</i>	13
2.2.1.3	<i>Costo/Beneficios</i>	14
2.2.2	Flujo de huéspedes	15
2.2.2.1	<i>Reservaciones de hospedaje</i>	16
2.2.2.2	<i>Márketing Hotelero</i>	17
2.2.2.3	<i>Actividades Ecoamigables</i>	19
2.3	Definiciones conceptuales	19
2.4	Formulación de la hipótesis	20
2.4.1	Hipótesis General.....	20
2.4.2	Hipótesis Específicas.	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		22
3.1	Nivel, tipo y diseño de la Investigación.....	22
3.1.1	Tipo de Investigación.....	22
3.1.2	Enfoque	22
3.2	Población y Muestra	23
3.2.1	Población.....	23
3.2.2	Muestra.	23
3.3	Operacionalización de Variables e Indicadores	23
3.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	24
3.4.1	Técnicas a emplear.....	24
3.4.2	Descripción de los instrumentos.	25
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información	25
3.5.1	Análisis	26
3.5.2	Procesamiento.	26
CAPITULO IV: RESULTADOS		27
4.1	Variable Buenas Prácticas ambientales.	27
4.1.1	Ítems Variable 1	27
4.1.1.1	<i>Ítem 1. Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel</i>	27
4.1.1.2	<i>Ítem 2. Considera que el Hotel Xima Exclusive le da la debida importancia a esta gestión</i>	28
4.1.1.3	<i>Ítem 3. Considera que el Hotel toma decisiones ecoamigables respecto al manejo de residuos</i>	28

4.1.1.4	Ítem 4. Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas.....	29
4.1.1.5	Ítem 5. Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel	30
4.1.1.6	Ítem 6. Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven.....	31
4.1.1.7	Ítem 7. Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.....	32
4.1.1.8	Ítem 8. Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes.....	33
4.1.1.9	Ítem 9. Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes	34
4.1.1.10	Ítem 10. Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio.....	35
	Dimensión 1: Administración del medio	35
	Dimensión 2: Conservación del medio.....	37
1	Dimensión 3: Costo/Beneficio.....	39
4.2	Variable Flujo de Huéspedes.....	42
4.2.1	Ítems Variable 2.....	42
4.2.1.1	Ítem 1. Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación.....	42
4.2.1.2	Ítem 2. El hotel considera los proyectos de manera ecológica	43
4.2.1.3	Ítem 3. Los productos utilizados son de bajo impacto ambiental.....	43
4.2.1.4	Ítem 4. Considera usted que el hotel toma las preferencias ecológicas de los clientes 44	
4.2.1.5	Ítem 5. Considera que el hotel toma medidas de prevención en caso algún accidente que ponga en riesgo el ecosistema que lo rodea	45
4.2.1.6	Ítem 6. El hotel monitorea los que los ambientes de hotel fluyan con el medio ambiente.....	46
4.2.1.7	Ítem 7. El hotel promueve actividades internas para los turistas que no impacten en el medio ambiente.....	47
4.2.1.8	Ítem 8. Considera usted que el hotel toma medidas responsables para sus actividades internas	48

4.2.1.9	<i>Ítem 9. Recomendaría usted, el hotel debido a sus buenas prácticas ambientales</i>	49
4.2.1.10	<i>Ítem 10. Considera que las actividades de un hotel puedan hacer la diferencia en su provincia</i>	50
4.2.2	Dimensión 1: Reservaciones de hospedaje	51
	Dimensión 2: Márketing Hotelero.	53
	Dimensión 3: Actividades ecoamigables.	55
4.3	Contrastación de hipótesis	57
4.3.1	Hipótesis general.....	57
4.3.1.1	<i>Coefficiente de Correlación</i>	57
4.3.2	Hipótesis específicas.....	64
	<i>Hipótesis Específica Dimensión 1 Administración del medio de Información y Variable 2 Flujo de Huéspedes</i>	64
4.3.2.1	<i>Hipótesis Específica Dimensión 2 Conservación del medio y Variable 2 Flujo de Huéspedes</i>	69
4.3.2.2	<i>Hipótesis Específica Dimensión 3 Costo/Beneficio y Variable 2 Flujo de Huéspedes</i>	73
	CAPITULO V: DISCUSIÓN	78
	CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
6.1	Conclusiones.....	79
6.2	Recomendaciones.	81
	Balan Ruiz, M. J. (2017). Propuesta de Mejora Para Calidad en el Servicio: Dos Hoteles del Centro Histórico de la Ciudad de México. Ciudad de México.	82
	ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Título	Página
Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....	24
Tabla 2. Dimensión 1: Administración del medio.....	36
Tabla 3. Dimensión 2: Conservación del medio.....	37
Tabla 4. Correlación de Spearman entre las Variables Buenas Prácticas ambientales y la Flujo de Huéspedes	60
Tabla 5. Tabla de Contingencia y frecuencias esperadas	61
Tabla 6. Correlación de Spearman entre Dimensión Administración del medio de Información y la Variable Flujo de Huéspedes.....	66
Tabla 7. Tabla de Contingencia y frecuencias esperadas	71
Tabla 8. Correlación de Spearman entre Dimensión Costo/Beneficio y la Variable Flujo de Huéspedes	74
Tabla 9. Tabla de Contingencia y frecuencias esperadas	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Título	Página
Figura 1. Diseño Metodológico de la investigación.	22
Figura 2. Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel	27
Figura 3. Considera que el Hotel Xima Exclusive le da la debida importancia a esta gestión.	28
Figura 4. Considera que el Hotel toma decisiones ecoamigables respecto al manejo de residuos.	29
Figura 5. Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas .	30
Figura 6. Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel.....	31
Figura 7. Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven.	32
Figura 8. Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.	33
Figura 9. Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes.	34
Figura 10. Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes.....	34
Figura 11. Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio.....	35
Figura 12. Dimensión 1: Administración del medio.....	36
Figura 13. Dimensión 2: Conservación del medio.....	38
Figura 14. Dimensión 3: Costo/Beneficio.	40
Figura 15. Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación.	42
Figura 16. El hotel considera los proyectos de manera ecológica.	43
Figura 17. Los productos utilizados son de bajo impacto ambiental.....	44

Figura 18. Considera usted que el hotel toma las preferencias ecológicas de los clientes.	45
Figura 19. Considera que el hotel toma medidas de prevención en caso algún accidente que ponga en riesgo el ecosistema que lo rodea	46
Figura 20. El hotel monitorea los que los ambientes de hotel fluyan con el medio ambiente.	47
Figura 21. La relación entre el costo y beneficio del Flujo de Huéspedes es favorable para la organización.....	48
Figura 22. Considera usted que el hotel toma medidas responsables para sus actividades internas.....	49
Figura 23. La estructura de la información considerada para el Flujo de Huéspedes es clara y precisa.	50
Figura 24. Considera que las actividades de un hotel puedan hacer la diferencia en su provincia.	51
Figura 25. Dimensión 1: Reservaciones de hospedaje.....	52
Figura 26. Dimensión 2: Márketing Hotelero.....	54
Figura 27. Dimensión 3: Actividades ecoamigables.....	56
Figura 28. Test de Normalidad Buenas Prácticas ambientales.	58
Figura 29. Test de Normalidad Flujo de Huéspedes.....	59
Figura 30. Buenas Prácticas ambientales y la Flujo de Huéspedes	64
Figura 31. Test de Normalidad Administración del medio de Información.	65
Figura 32. Administración del medio de Información y la Flujo de Huéspedes	69
Figura 33. Test de Normalidad Conservación del medio.	70
Figura 34. Conservación del medio y la Flujo de Huéspedes.....	73
Figura 35. Test de Normalidad Costo/Beneficio.	74
Figura 36. Costo/Beneficio y la Flujo de Huéspedes.....	77

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe una relación significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, ubicado en la ciudad del Cusco. Con ese propósito, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y tipo descriptivo, bajo un diseño de corte transversal. La recolección de datos se efectuó a través de encuestas aplicadas a una muestra representativa conformada por 287 huéspedes del establecimiento, seleccionados durante el año 2021. El estudio contempló diversas dimensiones asociadas a las buenas prácticas ambientales, tales como la administración de residuos, la conservación del entorno, el costo-beneficio ambiental, las reservaciones de hospedaje, el marketing hotelero y la implementación de actividades ecoamigables. Estas dimensiones permitieron medir la percepción de los huéspedes respecto al compromiso del hotel con la sostenibilidad, así como su impacto en la elección del establecimiento y en su experiencia durante la estadía.

Los resultados obtenidos evidenciaron una relación significativamente alta entre las variables en estudio, registrándose un coeficiente de correlación de Spearman de 77.96 %, lo que indica una asociación positiva considerable. En base a este hallazgo, se concluye que la adecuada implementación de buenas prácticas ambientales se vincula directamente con un mayor flujo de huéspedes, lo cual posiciona a la gestión ambiental como un elemento clave en la competitividad y sostenibilidad del sector hotelero. Este tipo de prácticas no solo favorecen la imagen institucional del hotel, sino que también pueden influir en la fidelización de los clientes y la captación de nuevos visitantes.

Palabras clave: Buenas prácticas ambientales, flujo de huéspedes, administración de residuos, conservación, costo-beneficio, reservaciones de hospedaje, marketing hotelero, actividades ecoamigables.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine whether there is a significant relationship between Environmental Best Practices and the Guest Flow at the Xima Exclusive Hotel, located in the city of Cusco. To achieve this, a quantitative methodology with a correlational level and descriptive type was applied, using a cross-sectional design. Data collection was carried out through surveys administered to a representative sample of 287 hotel guests during the year 2021.

The study considered various dimensions related to environmental best practices, such as waste management, environmental conservation, cost-benefit, lodging reservations, hotel marketing, and the implementation of eco-friendly activities. These dimensions made it possible to measure guests' perceptions regarding the hotel's commitment to sustainability, as well as the impact of these practices on their choice of accommodation and their experience during their stay.

The results revealed a significantly strong relationship between the variables under study, with a Spearman correlation coefficient of 77.96%, indicating a substantial positive association. Based on this finding, it is concluded that the proper implementation of environmental best practices is directly linked to an increase in guest flow. This positions environmental management as a key factor in the competitiveness and sustainability of the hotel sector. Such practices not only enhance the hotel's institutional image but also contribute to customer loyalty and the attraction of new visitors.

Keywords: Environmental best practices, guest flow, waste management, conservation, cost-benefit, lodging reservations, hotel marketing, eco-friendly activities.

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas ambientales son esenciales para promover la sostenibilidad y reducir el impacto negativo en el medio ambiente. Algunas prácticas ambientales clave que se promueven a nivel mundial son la conservación de energía, el manejo sostenible de recursos naturales, reciclaje y gestión de residuos, conservación de la biodiversidad, movilidad sostenible entre otros que permiten un sociedad y turismo eco sostenible de la que se suman cada vez más, sobre todo de los países del primer mundo, por lo que en sus diversas actividades buscan que se cumpla con el mismo estilo de vida minimalista. Por esta razón se ha observado que el flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive tiene un comportamiento constante con las buenas prácticas ambientales, por lo que el estudio actual pretende encontrar la relación entre las variables y comprobar el comportamiento de las mismas.

En el capítulo inicial de esta investigación se presenta una descripción detallada del problema que da origen al estudio, formulándose tanto el problema general como los problemas específicos. A partir de ello, se definen con claridad el objetivo general y los objetivos específicos que orientan la investigación. Asimismo, este capítulo incluye una explicación exhaustiva sobre la justificación del estudio, resaltando su relevancia y pertinencia, así como una delimitación precisa del alcance y las limitaciones del trabajo investigativo. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico, proporcionando un análisis profundo de los fundamentos conceptuales y teóricos relacionados con las variables del estudio. Este capítulo también recopila y analiza literatura relevante, sirviendo como base para comprender el contexto y sustentar la investigación.

El tercer capítulo está dedicado a la metodología. En él se describen de manera detallada las estrategias, métodos y técnicas empleadas durante el desarrollo del estudio. Además, se define la población objetivo y se explica cómo se seleccionó la muestra, asegurando que el diseño metodológico sea adecuado para responder a las preguntas de investigación. El cuarto

capítulo se centra en la presentación de los resultados obtenidos. Estos se exponen de forma clara y organizada, permitiendo apreciar los hallazgos del estudio de manera sistemática. Finalmente, en el quinto capítulo, se realiza una interpretación profunda de los resultados mediante su discusión. Este análisis crítico permite contextualizar los hallazgos y contrastarlos con el marco teórico y los objetivos planteados. Además, este capítulo concluye con la formulación de las conclusiones más relevantes del estudio y la elaboración de recomendaciones prácticas que buscan contribuir al área de conocimiento en cuestión.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La sostenibilidad es una gran preocupación a nivel mundial, ya que las consecuencias por el calentamiento global han sido percibidas en varias especies de animales y áreas naturales, por lo que se ha acrecentado cada vez más la conciencia por el reciclaje, la reutilización y la reducción de materiales contaminantes a largo plazo como el plástico (ONU, 2017). Además, se ha visto por conveniente el uso de otros tipos de energía limpia como la solar, energía eólica o la hidráulica, para reducir el calentamiento global. Cada vez más grupos humanos están en la búsqueda de minimizar el impacto de su paso por el mundo y es por eso que en su vida diaria tanto como en sus viajes prefieren opciones minimalistas y ecológicas.

Muchas empresas de turismo han optado por hacer edificaciones ecoamigables que pueda convivir con la naturaleza a su alrededor. (MINAM, 2015)

A nivel nacional algunas empresas de turismo ya están optando por hacer que sus instalaciones sean ecosostenibles, además de realizar buenas prácticas ambientales para lograr el equilibrio deseado entre modernidad y protección ambiental. En el Cusco existen algunos hoteles que cuentan con este protocolo y medidas para sus instalaciones y para el procedimiento de sus actividades turísticas.

Xima Exclusive es un Hotel que tiene una política de buenas prácticas ambientales que se ha implementado desde la construcción de este. Sin embargo, presentan una deficiencia en su ejecución, las causas son la constante rotación de personal, la inadecuada capacitación, la falta de control y los costos de operación. Esto es percibido por los huéspedes causando insatisfacción, como resultado no hay mucho flujo de huéspedes, en ocasiones a pesar de ser temporada alta, el hotel no ha recibido la cantidad de afluencia de huéspedes esperadas. Considerando temporada de Julio en un 43% de afluencia y en Diciembre – Marzo en un 56% de afluencia. Y, en temporada baja ha recibido más afluencia contra todo pronóstico como es

Mayo – Junio en un 96% de afluencia y en Agosto – Octubre en un 87% de afluencia. De continuar con esa mala ejecución de las buenas prácticas, el flujo de huéspedes no mejorará, no habrá retorno de ingresos y se perderá credibilidad en el mercado.

Es por ello que la presente investigación está en la búsqueda de la relación existente entre las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes que podría representar debido a ellas, ya que las causas tales como la rotación de personal y la falta de compromiso origina que no se aplique adecuadamente las BPA y de continuar en esta misma línea la marca Xima Exclusive se vería comprometida, perdiendo credibilidad en los servicios ecoamigables ofrecidos. Para lo cual esta investigación pretende encontrar la relación entre las variables y hacer las recomendaciones pertinentes.

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema general.

¿Existe relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?

1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿Existe relación entre la administración de los residuos de las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?
2. ¿Existe relación entre la conservación de las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?
3. ¿Existe relación entre el costo/beneficio de las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar si existe relación entre las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Determinar si existe relación entre la administración de los residuos de las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.
2. Determinar si existe relación entre la conservación de las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.
3. Determinar si existe relación entre el costo/beneficio de las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.

1.4 Justificación de la investigación

El presente proyecto busca encontrar la relación entre las buenas prácticas ambientales y el flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco - 2021. Es importante encontrar la relación para tomar mejores decisiones desde la obtención de los resultados.

1.4.1 Justificación Metodológica

La metodología utilizada para la presente investigación es correlacional de corte transversal, de manera que se pueda obtener información en un tiempo y espacio determinado de forma que sea precisa durante el estudio.

1.4.2 Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente, debido a que existen otras investigaciones validadas para reconocer la relación que existe entre las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes.

1.4.3 Justificación Práctica

Esta investigación servirá para que la empresa mencionada en la investigación genere una toma de decisiones informada respecto a los resultados que se obtengan al finalizar el estudio.

1.4.4 Justificación Social

Esta investigación tiene como finalidad entender el comportamiento de la comunidad turística para con los hoteles eco sostenibles. Y cómo este apoya directamente a una mejor gestión de residuos a nivel distrital.

1.4.5 Justificación Ambiental

Este proyecto se justifica en el ámbito ambiental, debido a que, de comprobarse la hipótesis, podría hacerse una mejora en todos los hoteles de la ciudad, logrando de este modo mejorar la gestión de residuos y su impacto ambiental.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación Geográfica

La investigación se realizará luego de haberse aprobado el proyecto, en el Hotel Xima Exclusive en la ciudad de Cusco Provincia de Cusco.

1.5.2 Delimitación Temporal

La investigación se llevó a cabo entre los meses de diciembre 2022 y julio 2023.

1.5.3 Delimitación social

Se realizará la encuesta a los huéspedes del Hotel Xima Exclusive.

1.6 Viabilidad del Estudio

La ejecución de este proyecto resulta viable tanto desde el punto de vista teórico como práctico. En primer lugar, se cuenta con un respaldo bibliográfico suficiente y actualizado, lo que permite fundamentar adecuadamente las variables y el marco conceptual de la investigación. Existen numerosos estudios y publicaciones científicas que abordan las buenas prácticas ambientales en el sector hotelero, así como su impacto en la satisfacción y afluencia de huéspedes, lo cual respalda la pertinencia del estudio. Desde el plano económico, el desarrollo de la investigación es factible, ya que se dispone de los recursos necesarios para

llevar a cabo el trabajo de campo, incluyendo la aplicación de encuestas, análisis de datos y elaboración de informes. Además, se cuenta con el apoyo logístico y administrativo de la alta gerencia del Hotel Xima Exclusive, lo que garantiza el acceso a la muestra de estudio y facilita la implementación de las actividades programadas.

Asimismo, la dirección del hotel ha manifestado un claro interés en participar en este tipo de investigaciones, dado su compromiso con la mejora continua y su búsqueda constante por ofrecer un servicio de calidad, sostenible y alineado con los estándares actuales de responsabilidad ambiental. Esta disposición institucional refuerza la viabilidad operativa del proyecto y asegura la colaboración activa del personal durante el proceso investigativo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Paz (2020) señala que el propósito principal de su investigación fue diseñar y desarrollar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales (MBPA) enfocado en la gestión de residuos para el Hotel Howard Johnson, ubicado en Villa Carlos Paz. El estudio propone la adopción e implementación de prácticas ambientales responsables, destacando su capacidad de promover transformaciones positivas que resulten en beneficios colectivos, no solo para los involucrados directos, sino también para el medio ambiente en general. Este enfoque contribuye significativamente a la protección del entorno natural, la mejora en la calidad de vida de las personas y el avance hacia un desarrollo sostenible. La autora subraya la importancia de asumir un compromiso activo mediante la integración de criterios sostenibles en las operaciones. En el documento se incluye una descripción detallada de la organización, junto con lineamientos específicos de comportamiento relacionados con aspectos ambientales relevantes. Además, se ofrecen conceptos clave, sugerencias de medidas concretas y un conjunto de tareas necesarias para estructurar el manual, además de recomendaciones específicas para una adecuada gestión de residuos. En paralelo, se incorpora el enfoque de producción más limpia, caracterizado por la implementación de una estrategia ambiental preventiva e integral que busca optimizar la eficiencia, minimizar riesgos tanto para las personas como para el medio ambiente, y materializar dichas mejoras en el MBPA.

Simona (2019), llevó a cabo un análisis exhaustivo sobre el concepto de prácticas "verdes" en el sector hotelero. Su estudio se centró en identificar los factores que motivan la adopción de estas iniciativas, con el propósito de ofrecer una visión integral del panorama investigativo en torno a este tema. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas como encuestas y cuestionarios aplicados de manera presencial para recopilar datos. Entre las

principales conclusiones, la autora destacó la creciente importancia de las prácticas ambientales en los hoteles como una estrategia clave para incrementar la competitividad en un mercado dinámico y altamente competitivo. Los establecimientos que implementan estas prácticas logran diferenciarse, lo que les permite captar una mayor cuota de mercado. Además, se identificaron varias iniciativas ecológicas valoradas positivamente por los huéspedes, entre las que destacan la eficiencia energética, la conservación del agua, el reciclaje y la reutilización de recursos, el cuidado del paisaje, el fomento del transporte público, y la adquisición de productos locales y ecológicos. Estas acciones no solo contribuyen al cuidado del medio ambiente, sino que también refuerzan la percepción de responsabilidad social y ambiental de los hoteles.

Carrera (2017), en su tesis planteó como objetivo principal identificar los tres factores más relevantes que generan un mayor impacto ambiental en las operaciones hoteleras: el consumo de agua, la gestión de residuos y el uso de energía. Para abordar este objetivo, la autora diseñó una investigación con un enfoque cualitativo, utilizando métodos experimentales y descriptivos. El estudio subrayó la importancia de implementar un Plan de Gestión Ambiental como una herramienta estratégica para obtener ventajas competitivas. Aunque el hotel ya cuenta con ciertas iniciativas relacionadas con el manejo ambiental, Carrera destacó que estas resultan insuficientes debido a su alcance limitado y a su impacto reducido. La propuesta desarrollada en la investigación tiene como finalidad mitigar significativamente los efectos negativos que las actividades del hotel generan en el medio ambiente. Al mismo tiempo, busca optimizar el uso de recursos, fomentar el ahorro, incrementar los ingresos y atraer a un segmento de turistas que valora y apoya establecimientos comprometidos con prácticas ecológicas y sostenibles.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

La investigación realizada por Palomino y Venturo (2020) enfatiza la importancia de contar con documentación técnica específica para la certificación en Buenas Prácticas de

Almacenamiento (BPA) dentro de una Oficina Farmacéutica ubicada en San Juan de Lurigancho. A través de un enfoque cuasi experimental, se determinó que la correcta gestión de productos controlados y la aplicación de autoinspecciones estructuradas, respaldadas por formatos estandarizados, son factores fundamentales para el cumplimiento normativo. Estos procedimientos fueron diseñados en alineación con la lista de verificación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, la cual sigue las directrices de la Guía de Inspección para la Certificación en BPA. Los resultados obtenidos evidenciaron que la implementación de estos documentos técnicos no solo facilita la certificación del establecimiento, sino que también optimiza la gestión interna del almacenamiento y fortalece el rol del Director Técnico en el aseguramiento de la calidad y seguridad de los productos farmacéuticos competente. Asimismo, se recomendó fomentar la difusión y la realización de un mayor número de estudios en el campo de los asuntos regulatorios, resaltando su relevancia para la formación profesional del Químico Farmacéutico y su reconocimiento dentro del ámbito farmacéutico.

Cuadros y Luza (2019), en su tesis llevaron a cabo una investigación con el propósito de evaluar el nivel de implementación de Buenas Prácticas Ambientales (BPA) en hoteles de distintas categorías en la ciudad de Arequipa. El diseño metodológico de este estudio fue no experimental y transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento, y el enfoque utilizado fue mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Los resultados indicaron que los hoteles de 3 y 5 estrellas son los que más aplican las BPA, atribuyendo esto al nivel de servicios que ofrecen para satisfacer las expectativas de sus clientes. Estas prácticas no solo contribuyen a la reducción de costos operativos, sino también a minimizar el impacto ambiental. La investigación concluye que la adopción de BPA en estos hoteles está vinculada tanto con su compromiso ambiental como con la búsqueda de ventajas competitivas en el mercado.

Córdova (2019), realizó una investigación titulada “Prácticas ambientales que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco”, cuyo propósito fue reconocer las prácticas ambientales más frecuentes implementadas en los hospedajes de dicha zona. Para ello, se empleó una metodología de enfoque no experimental, con diseño descriptivo y corte transversal. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario conformado por 20 preguntas, dirigido a los administradores o encargados de 10 alojamientos, entre los cuales se incluyeron 6 hoteles y 4 hostales clasificados en las categorías de 2 y 3 estrellas. Los resultados revelaron que las prácticas ambientales más frecuentes en estos establecimientos se relacionan principalmente con la gestión de energía, destacando el uso de focos ahorradores y la implementación de acciones para reducir el consumo energético. Sin embargo, la puntuación total obtenida por las empresas evaluadas fue inferior a 80, lo que indica que sus prácticas ambientales no califican como adecuadas. Se concluyó que estos establecimientos requieren mejorar significativamente sus esfuerzos en materia ambiental para alcanzar estándares más sostenibles.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Buenas Prácticas Ambientales

Las buenas prácticas ambientales comprenden un conjunto de medidas, conductas y estrategias encaminadas a reducir los efectos adversos que generan las actividades humanas en el entorno natural. Su propósito principal es fomentar la sostenibilidad y preservar los recursos naturales, asegurando su disponibilidad para las generaciones venideras. Estas prácticas, fundamentales en sectores como la industria, la educación y el turismo, incluyen iniciativas que optimizan el uso de recursos, fomentan el reciclaje, reducen la contaminación y mejoran la eficiencia energética. Según recientes investigaciones (2020-2023), estas prácticas no solo buscan proteger el medio ambiente, sino también integrar la responsabilidad social y económica en la toma de decisiones. Por

ejemplo, en la gestión universitaria se promueven cambios en los hábitos cotidianos como la reducción de residuos, el uso eficiente de energía, y la mejora en la infraestructura para disminuir el impacto ambiental (MINAM, 2021).

En el ámbito empresarial y hotelero, las buenas prácticas ambientales destacan como un diferenciador competitivo, ayudando a reducir costos y atraer a consumidores interesados en la sostenibilidad. En estas áreas, las estrategias incluyen la implementación de políticas claras de manejo de residuos, ahorro de agua y energía, y la promoción de productos locales y ecológicos. Estas iniciativas están respaldadas por investigaciones que resaltan su papel en la lucha contra el cambio climático, la conservación de la biodiversidad y la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales, destacando su importancia para un desarrollo sostenible integral.

2.2.1.1 Administración de los residuos

La administración de los residuos es el conjunto de actividades y procedimientos diseñados para manejar los desechos de manera eficiente y sostenible, desde su generación hasta su disposición final. Este proceso incluye etapas como la clasificación, recolección, almacenamiento, transporte, tratamiento y eliminación, siempre buscando minimizar el impacto ambiental y promover el aprovechamiento de los recursos. Un enfoque adecuado en la gestión de residuos implica priorizar la reducción en la fuente, seguida de la reutilización y el reciclaje, para disminuir la cantidad de residuos que llegan a los vertederos (Sedesol, 2001). En este contexto, las políticas y normativas ambientales juegan un papel clave, al establecer marcos legales que promuevan prácticas responsables. Por ejemplo, muchas organizaciones implementan sistemas de segregación para facilitar el reciclaje, mientras que las municipalidades suelen impulsar programas de compostaje y manejo adecuado de residuos peligrosos. Asimismo, la concientización ciudadana es

fundamental para garantizar que estas prácticas sean efectivas, promoviendo un cambio de hábitos en la generación y disposición de residuos, tanto a nivel doméstico como industrial (Jara, 2004).

La tecnología también tiene un rol importante en la optimización de la gestión de residuos, con innovaciones como plantas de tratamiento automatizadas, sistemas de seguimiento digital para el transporte de residuos y el desarrollo de materiales biodegradables que sustituyan a los plásticos convencionales. La administración eficiente de residuos no solo contribuye a la sostenibilidad ambiental, sino que también puede generar beneficios económicos al reducir costos operativos y crear nuevas oportunidades de negocio en la economía circular. (Olivo, 2011).

2.2.1.2 Conservación

La conservación ecológica es el conjunto de acciones y estrategias orientadas a proteger, restaurar y manejar los ecosistemas naturales, la biodiversidad y los recursos biológicos para garantizar su sostenibilidad y funcionalidad a largo plazo. Esta práctica busca mantener los equilibrios naturales esenciales, promoviendo la coexistencia armónica entre el ser humano y el medio ambiente. Incluye la preservación de hábitats, la protección de especies en peligro, la rehabilitación de áreas degradadas y la promoción del uso sostenible de los recursos naturales.

El enfoque de la conservación ecológica puede variar desde medidas locales, como el manejo comunitario de áreas protegidas, hasta iniciativas globales, como la reducción de emisiones de carbono y la implementación de políticas para mitigar el cambio climático. Además, esta labor combina esfuerzos científicos, educativos, legislativos y participativos, involucrando tanto a gobiernos como a organizaciones no gubernamentales, comunidades locales y la ciudadanía en general.

La educación ambiental desempeña un papel crucial en la conservación ecológica, al sensibilizar a las personas sobre la importancia de proteger la biodiversidad y los servicios ecosistémicos que sustentan la vida. Asimismo, tecnologías como el monitoreo satelital y los sistemas de información geográfica permiten identificar áreas críticas y evaluar el impacto de las medidas de conservación implementadas, promoviendo una gestión más eficiente y basada en datos científicos. La conservación ecológica no solo es fundamental para preservar la naturaleza, sino también para garantizar el bienestar humano y la resiliencia frente a los desafíos ambientales actuales.

2.2.1.3 Costo/Beneficios

Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) representan un enfoque integral para minimizar los impactos negativos de las actividades humanas sobre el medio ambiente, lo que genera tanto costos como beneficios que pueden ser evaluados desde diversas perspectivas. En cuanto a los costos, implementar BPA generalmente requiere inversiones iniciales significativas en términos de recursos económicos, tiempo y esfuerzo. Estos costos incluyen la adquisición de tecnologías más limpias y eficientes, la capacitación del personal en nuevas prácticas, la adecuación de instalaciones, y la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación. Por ejemplo, en sectores como el hotelero o el industrial, puede ser necesario modificar procesos productivos o incorporar sistemas de reciclaje, lo cual implica gastos adicionales. Además, la adopción de BPA puede enfrentar resistencias internas en las organizaciones, especialmente si no se perciben beneficios inmediatos.

Por otro lado, los beneficios de las BPA son amplios y abarcan tanto aspectos económicos como sociales y ambientales. Desde el punto de vista económico, estas prácticas suelen conducir a una reducción de costos operativos a largo plazo, ya que permiten optimizar el uso de recursos como agua, energía y materiales. Por ejemplo, empresas que adoptan tecnologías de ahorro energético o programas de reciclaje pueden experimentar una disminución en sus

facturas de servicios y en los costos de disposición de residuos. Además, al mejorar su desempeño ambiental, las organizaciones pueden acceder a incentivos fiscales, certificaciones ecológicas y nuevos segmentos de mercado que valoran la sostenibilidad. En el ámbito ambiental, las BPA contribuyen directamente a la mitigación del cambio climático, la conservación de recursos naturales y la reducción de la contaminación. Estas prácticas fomentan un manejo responsable de los residuos, la restauración de ecosistemas degradados y la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero. Por ejemplo, en el sector agrícola, las BPA incluyen técnicas como la rotación de cultivos y el uso de fertilizantes orgánicos, que mejoran la fertilidad del suelo y reducen la contaminación de fuentes hídricas.

En el plano social, las BPA generan beneficios indirectos al mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, crear empleos verdes y promover la educación ambiental. Al implementar estas prácticas, las organizaciones fortalecen su reputación y generan confianza entre los consumidores, lo que puede traducirse en una mayor fidelización de clientes y en ventajas competitivas en mercados cada vez más conscientes de la sostenibilidad. En resumen, aunque la implementación de las BPA puede implicar costos iniciales elevados, los beneficios económicos, ambientales y sociales a largo plazo superan ampliamente dichas inversiones, haciendo de estas prácticas una estrategia esencial para el desarrollo sostenible.

2.2.2 Flujo de huéspedes

El flujo de huéspedes no solo representa un indicador clave de desempeño en la industria hotelera, sino que también permite evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia del cliente y la rentabilidad del negocio. Según el International Hotel Consulting Services en España, este indicador es un valor medible que refleja el grado de éxito en la consecución de los objetivos empresariales. Dentro de la gestión hotelera, uno de los principales desafíos es optimizar estos indicadores clave de rendimiento (KPIs) para asegurar un crecimiento sostenible y competitivo en el sector.

Morillo y Morillo (2016) destacan que no basta con medir estos KPIs, sino que es fundamental analizarlos en profundidad, identificar tendencias y tomar decisiones estratégicas basadas en datos concretos. Esto implica realizar un seguimiento constante, detectar fortalezas y áreas de mejora, y aplicar ajustes en la gestión operativa para maximizar la eficiencia y satisfacción del cliente. Asimismo, en un entorno altamente dinámico como el hotelero, factores como la digitalización, la personalización del servicio y la innovación en la oferta juegan un papel esencial en la optimización del rendimiento y la fidelización de los huéspedes.

2.2.2.1 Reservas de hospedaje

La implementación de Buenas Prácticas Ambientales en la gestión hotelera no solo representa un compromiso con el medio ambiente, sino que también constituye una estrategia clave para optimizar los recursos y mejorar la imagen del establecimiento ante los turistas. Una de las principales acciones dentro de este plan es la adopción de compras responsables, donde la selección de proveedores juega un papel fundamental. Es crucial optar por aquellos que ofrezcan productos ecológicos, certificados por las autoridades ambientales competentes, garantizando así un menor impacto ambiental y promoviendo el consumo sostenible dentro del sector hotelero.

Otro aspecto esencial es el uso eficiente del agua, ya que una gestión responsable de este recurso no solo reduce costos operativos, sino que también contribuye significativamente a la sostenibilidad del negocio. Medidas como la instalación de sistemas de bajo consumo, la reutilización del agua en determinados procesos y la concienciación del personal y los huéspedes sobre su importancia pueden marcar una gran diferencia en el ahorro y conservación de este recurso.

Asimismo, el consumo energético es otro factor clave en la implementación de Buenas Prácticas Ambientales. La optimización del uso de la electricidad mediante la instalación de iluminación LED, sensores de movimiento y el aprovechamiento de la luz natural permite

reducir el gasto energético y mejorar la eficiencia operativa del hotel. Estas acciones no solo disminuyen la huella de carbono del establecimiento, sino que también generan un entorno más confortable y responsable para los huéspedes.

En cuanto a la minimización y reciclaje de residuos, la correcta gestión de los desechos en las diferentes áreas del hotel, desde el restaurante hasta las habitaciones, es fundamental para reducir la contaminación y fomentar un sistema de economía circular. Separar adecuadamente los residuos, reutilizar materiales y trabajar con empresas de reciclaje certificadas son prácticas que fortalecen la sostenibilidad del sector y generan un impacto positivo en el medio ambiente.

Además, la certificación en Buenas Prácticas Ambientales no solo valida el compromiso del hotel con la sostenibilidad, sino que también puede ser un factor diferenciador en la decisión de los turistas. Cada vez más viajeros buscan alojamientos que implementen políticas ecológicas y contribuyan al cuidado del entorno. De esta manera, los hoteles que apuestan por la sostenibilidad no solo reducen costos innecesarios, sino que también aumentan su atractivo en el mercado, fortalecen su reputación y contribuyen activamente al desarrollo de un turismo más responsable y consciente.

2.2.2.2. Marketing Hotelero

El marketing hotelero es el resultado de los procesos de transformación y expansión de diversas empresas hoteleras de manera que se le facilite al cliente servicios de hostería que anticipan las necesidades particulares de cada tipo de huésped o un grupo de público objetivo, que promueven el máximo cuidado al medio ambiente y a la obtención de soluciones eficientes y sostenibles que mantengan en perfecto equilibrio la demanda turística y el ecosistema (Murniati y Bawono, 2021).

La capacitación del personal en Buenas Prácticas Ambientales es un pilar fundamental para garantizar la correcta implementación de estrategias sostenibles dentro del sector hotelero.

Para ello, es indispensable que las sesiones sean impartidas por expertos en la materia, quienes cuenten con el conocimiento y la experiencia necesaria para transmitir información precisa y aplicable a la operatividad del hotel.

El uso de material pedagógico adecuado es un aspecto clave en estos procesos formativos, ya que facilita la comprensión de los conceptos y promueve un aprendizaje significativo entre los participantes. Este material puede incluir manuales, presentaciones interactivas, estudios de caso y simulaciones prácticas que permitan ejemplificar situaciones reales dentro del establecimiento.

Además, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la capacitación, es imprescindible contar con un calendario estructurado, que organice las sesiones de manera eficiente y permita a los trabajadores adaptar sus horarios sin afectar el funcionamiento del hotel. Se recomienda que las capacitaciones se realicen dentro de las instalaciones del establecimiento, ya que esto facilita una enseñanza más contextualizada, abordando problemas específicos y planteando soluciones ajustadas a las necesidades del hotel. Para fomentar una participación activa y un mejor aprovechamiento de los contenidos, el grupo de asistentes no debe exceder las 15 personas. Esto permite una interacción más cercana entre los participantes y el instructor, incentivando el debate, la resolución de dudas y el trabajo colaborativo.

Finalmente, la evaluación del aprendizaje es un elemento esencial en este proceso. Para ello, se aplicarán cuestionarios y se elaborarán informes de valoración, con el fin de medir el nivel de conocimientos adquiridos, la predisposición del personal para aplicar las Buenas Prácticas Ambientales y su compromiso con la sostenibilidad del hotel. Este seguimiento garantizará que las capacitaciones no solo sean sesiones informativas, sino que realmente generen un impacto positivo en la gestión ambiental del establecimiento.

2.2.2.3 Actividades Ecoamigables

Las actividades y prácticas eco amigables con el medio ambiente, partimos de la consideración en que los turistas pueden entrar a grupos asignados por el hotel con guías turísticas que les permite hacer un recorrido de valles a pie, así como visitas guiadas en bicicleta, opciones divertidas, sociales y saludables llevadas a cabo a un precio accesible o incluso gratis. La lista de actividades ecoamigables permite a los huéspedes ser parte de una experiencia cercana y activa con el lugar a conocer lo que genera una mayor satisfacción y crea un vínculo entre el espacio y el turista (Díaz y Zea, 2017; Storino, 2013).

2.3 Definiciones conceptuales

Accesibilidad

Se refiere al proceso de eliminar las barreras que dificultan el acceso y disfrute de las actividades turísticas para todas las personas y sectores de la sociedad, promoviendo mejoras y una equidad en las oportunidades de participación.

Actividad turística

Es el conjunto de acciones que, de forma directa o indirecta, están vinculadas al turismo o pueden afectarlo, siempre que impliquen la prestación de servicios a los turistas. Estas acciones representan los objetivos del viaje del consumidor y la razón por la cual requiere la provisión de los servicios turísticos.

Aculturación Turística

Es un fenómeno sociológico que ocurre cuando se intercambian patrones de conducta, formas de vida y costumbres debido al contacto entre personas de diferentes culturas y sociedades. Cuando la llegada masiva de turistas genera un choque entre dos culturas, puede dar lugar a una tercera cultura, que resulta de la combinación de ambas y posee características propias.

Advance Deposit

Es un pago anticipado que generalmente se solicita en los hoteles como garantía para una reserva de alojamiento.

Agencia de viajes

Es una empresa dedicada a organizar y gestionar viajes, ofreciendo servicios turísticos de manera individual o en paquetes. Actúa como intermediaria entre los proveedores de servicios y los clientes, con fines turísticos, comerciales o de otro tipo.

Agroturismo o turismo rural

Es una modalidad de turismo que se lleva a cabo en zonas rurales, generalmente relacionadas con actividades agrícolas y el disfrute de la naturaleza y el entorno rural.

Air broker

Es una empresa que actúa como intermediaria entre los operadores turísticos y las aerolíneas, facilitando la contratación de servicios aéreos para viajes organizados.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis General.

Existe una relación, estadísticamente significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.

2.4.2 Hipótesis Específicas.

1. Existe una relación estadísticamente significativa entre la Administración de los residuos de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.
2. Existe una relación, estadísticamente significativa entre la Conservación de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.

3. Existe una relación estadísticamente significativa entre el Costo/Beneficio de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Nivel, tipo y diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Esta investigación se enmarca dentro del enfoque aplicado, ya que se apoya en teorías previamente comprobadas y las traslada a un contexto real con el fin de dar respuesta a una problemática específica. Dichas teorías guardan relación directa con las variables del estudio y se emplean mediante un proceso metodológico bien definido (Hernández, 2006). En cuanto al diseño metodológico, se trata de un estudio no experimental, dado que no se intervendrá en las variables, sino que estas serán observadas tal como se presentan en su entorno natural (Hernández-Sampieri, 2018).

Respecto al tiempo y desarrollo del estudio, este presenta un enfoque transversal, lo que implica que los datos fueron recolectados en un solo momento mediante la aplicación de un único instrumento a los participantes, permitiendo así un corte temporal. Finalmente, se clasifica como una investigación de nivel correlacional, ya que su propósito principal es identificar y examinar el vínculo existente entre las variables consideradas.

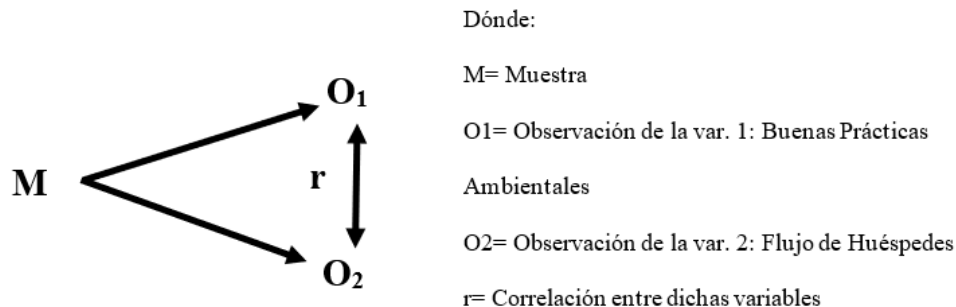


Figura 1. Diseño Metodológico de la investigación.

3.1.2 Enfoque

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que su objetivo principal es identificar y analizar la correlación entre las variables estudiadas. Para ello, se utilizó un instrumento de medición estandarizado basado en la escala de Likert, cuyos resultados fueron posteriormente reclasificados mediante escalas de medición. Este procedimiento permitió transformar las variables cualitativas recopiladas en variables cuantitativas, facilitando así un análisis más preciso y detallado.

Además, la investigación se desarrolló siguiendo el método deductivo, ya que se seleccionó una muestra representativa de la población y se busca generalizar los hallazgos obtenidos al conjunto total de la población estudiada.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población.

La población está constituida por 1135 huéspedes que asisten al hotel durante tres meses

3.2.2 Muestra.

Para esta investigación, se utilizó el muestreo probabilístico con el objetivo de determinar el tamaño de la muestra, empleando la fórmula estadística correspondiente. La probabilidad de éxito (p) fue establecida con base en antecedentes previos de estudios similares.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población (1135 huéspedes).

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza al 95% (1.96).

p: Probabilidad de Éxito (50%).

q: Probabilidad de Fracaso (50%).

e: Error muestral (5%)

En investigaciones realizadas por Gastañadui y Tamayo (2016), Conde y Osorio (2015), y Lozano (2011), el valor de p fue consistentemente fijado en 0.5, lo que refleja una probabilidad equilibrada de éxito. En línea con estos antecedentes, este estudio también adoptó un valor de 0.5 como la probabilidad de éxito, considerando su respaldo teórico y práctico.

Tras aplicar esta probabilidad en el cálculo correspondiente, el tamaño de muestra obtenido fue el siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \times 1135 \times 0.5^2}{0.05^2 \times (1135 - 1) + 1.96^2 \times 0.5^2} = 287,203984$$

$$n = 287,203984 = 287$$

Por lo tanto, la muestra de la investigación estará conformada por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive en la ciudad de Cusco.

3.3 Operacionalización de Variables e Indicadores

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>
VARIABLE 1	Buenas Prácticas Ambientales	D1: Administración de los residuos	I1.1: Gestión de residuos I1.2: Sostenibilidad
		D2: Conservación	I2.1: Empatía I2.2: Elementos Tangibles
		D3: Costo/Beneficio	I3.1: Seguridad I3.2: Capacidad de Respuesta
VARIABLE 2	Flujo de huéspedes	D1: Reservaciones de hospedaje	I1.1: Organización de Servicios I1.2: Instalaciones
		D2: Márketing Hotelero	I2.1: Personal I2.2: Fiabilidad
		D3: Actividades ecoamigables	I3.1: Entorno I3.2: Clima

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

3.4.1 Técnicas a emplear.

La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en la investigación y recolección de datos, cuyo propósito principal es obtener información directamente de las personas sobre diversos temas. Este método se adapta a múltiples objetivos y puede aplicarse de diferentes maneras, dependiendo del enfoque metodológico y los fines específicos de la investigación.

La recopilación de datos mediante encuestas se realiza a través de procedimientos estandarizados, asegurando que todas las personas encuestadas respondan bajo las mismas condiciones. Este enfoque busca minimizar el sesgo en las respuestas, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados.

Una encuesta consiste en solicitar información a través de un cuestionario, que puede ser distribuido en formato físico o mediante plataformas digitales. Con el avance de la tecnología, es cada vez más común utilizar herramientas como redes sociales, correos electrónicos, códigos QR o enlaces URL para facilitar su distribución y acceso.

Este método es particularmente relevante en investigaciones de mercado, ya que permite obtener datos reales directamente de los consumidores. Por esta razón, es fundamental que los profesionales de la mercadotecnia y los investigadores comprendan con claridad el concepto y la correcta aplicación de las encuestas.

3.4.2 Descripción de los instrumentos.

En esta investigación se emplearán diversas herramientas para la recolección de datos, lo que permitirá medir de manera efectiva las características asociadas a las dos variables principales: la variable 1, denominada Buenas Prácticas Ambientales, y la variable 2, denominada Flujo de Huéspedes.

Instrumentos a utilizar

- Cuestionario de preguntas cerradas

El cuestionario consistirá en preguntas estructuradas que se incluirán en una encuesta diseñada específicamente para esta investigación. Las preguntas serán elaboradas en función de los indicadores definidos para las variables estudiadas, garantizando así la pertinencia y relevancia de la información recopilada.

La validez de las respuestas se fundamenta en la calidad de la información proporcionada por los encuestados, quienes aportarán los datos necesarios para la investigación. Una vez recolectadas, estas respuestas serán resumidas y sometidas a diferentes análisis estadísticos, lo que permitirá interpretar los resultados y obtener conclusiones alineadas con los objetivos del estudio.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Para la construcción de la base de datos y el análisis de las variables, se emplearán herramientas de estadística descriptiva e inferencial, utilizando como soporte los programas SPSS y Excel.

Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos se presentarán mediante tablas y gráficos que reflejarán la información de manera clara y organizada. Estos estarán acompañados de análisis e interpretaciones detalladas, tomando como referencia las dimensiones e indicadores definidos para las variables de estudio.

Con el propósito de contrastar las hipótesis formuladas, se empleará la prueba de correlación de Spearman, la cual permitirá establecer si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables o indicadores incluidos en la investigación. El análisis se llevará a cabo siguiendo los estándares comúnmente aceptados en el ámbito científico, utilizando un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$

$\alpha=0.05$), lo que corresponde a un nivel de confianza del 95% (0.95).

La combinación de estas herramientas y técnicas garantizará un análisis robusto y confiable, contribuyendo a la validez de las conclusiones obtenidas.

3.5.1 Análisis

Se utilizará el programa estadístico SPSS 26. Una vez trasladado los datos, se procederá a clasificar las preguntas y variables según corresponda.

3.5.2 Procesamiento.

Los procesamientos de la información se harán de la siguiente forma:

a. Presentación de Datos y Resultados.

Se presentarán los datos haciendo el ordenamiento, planificación de los datos, luego los cuadros con los resultados, los gráficos para la visualización de los datos y finalmente una interpretación de los resultados.

b. Interpretación de Datos.

La investigación incluye una interpretación detallada de la aceptación o rechazo de la hipótesis formulada con base en un análisis a nivel probabilístico. A partir de este resultado, se formularon las conclusiones finales relacionadas con el problema planteado, abordando los hallazgos obtenidos y su relación con los objetivos del estudio. Asimismo, se presentaron las recomendaciones finales, que están orientadas a ofrecer soluciones concretas y aplicables al problema investigado. Además, se realizó un análisis sobre el cumplimiento de los objetivos y la finalidad del estudio, evaluando si los resultados alcanzados corresponden con lo propuesto en el diseño inicial.

Finalmente, se reflexionó sobre los posibles efectos futuros que esta investigación podría generar, tanto en términos prácticos como teóricos, y se consideraron las implicancias que los hallazgos podrían tener en el contexto del problema estudiado.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Variable Buenas Prácticas ambientales.

4.1.1 Ítems Variable 1

4.1.1.1 Ítem 1. *Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel*

La figura 2 Se presenta La figura de frecuencias que detalla la cantidad de ocurrencias observadas en la aplicación del instrumento para la variable 1, correspondiente a una muestra de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Asimismo, se describen las frecuencias

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 1: Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel

La figura N° 2 de elaboración propia presenta la cantidad de veces que se registraron las distintas respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos, correspondientes a la variable 1 Buenas Prácticas ambientales.

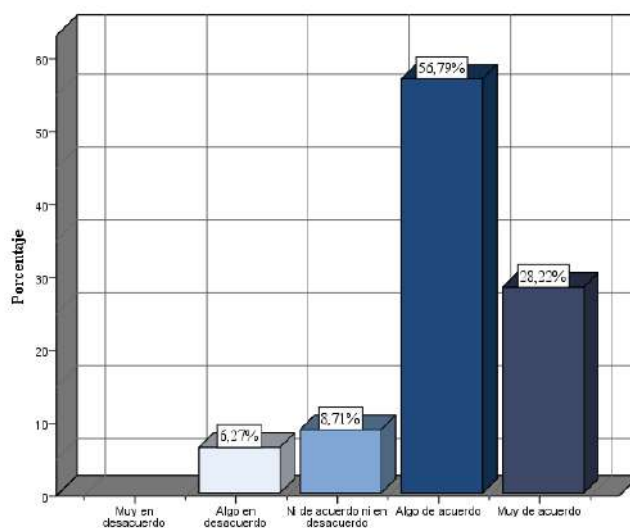


Figura 2. Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel

Interpretación de Resultados

El 56.79% conformado por 163 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel.

4.1.1.2 Ítem 2. Considera que el Hotel Xima Exclusive le da la debida importancia a esta gestión

La figura 3 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 Ítem 2: Considera que el Hotel Xima Exclusive le da la debida importancia a esta gestión.

La Figura N° 3 de elaboración propia presenta la cantidad de veces que se registraron las distintas respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos, correspondientes a la variable 1 Buenas Prácticas ambientales

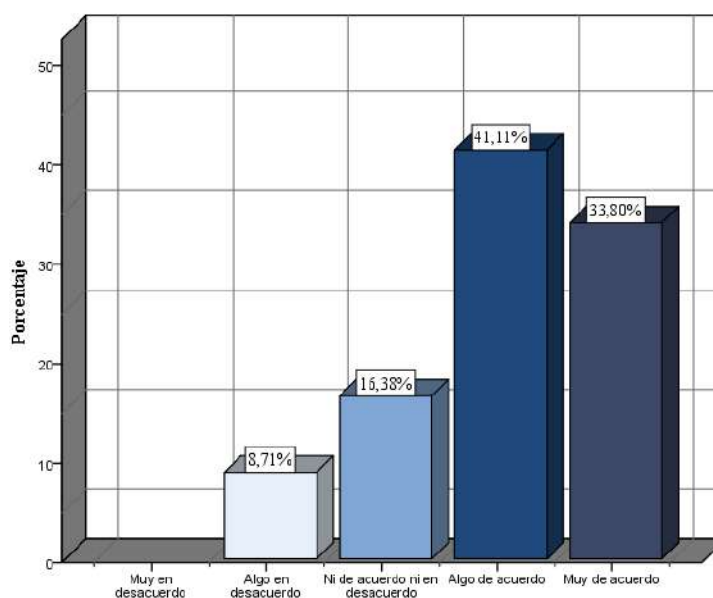


Figura 3. Considera que el Hotel Xima Exclusive le da la debida importancia a esta gestión.

– Interpretación de Resultados

El 41.11% conformado por 118 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que el Buenas Prácticas ambientales permite analizar adecuadamente tendencias basadas en información histórica de la organización.

4.1.1.3 Ítem 3. Considera que el Hotel toma decisiones ecoamigables respecto al manejo de residuos

La figura 4 Se presenta La figura de frecuencias que detalla la cantidad de ocurrencias observadas en la aplicación del instrumento para la variable 1, correspondiente a una muestra de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Asimismo, se describen las frecuencias

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 3: Considera que el Hotel toma decisiones ecoamigables respecto al manejo de residuos.

La figura N° 4 Elaboración propia presenta el porcentaje de respuestas de la muestra recopilada sobre el ítem 3 de la variable 1, Buenas Prácticas Ambientales, distribuidas en las categorías en la escala de likert.

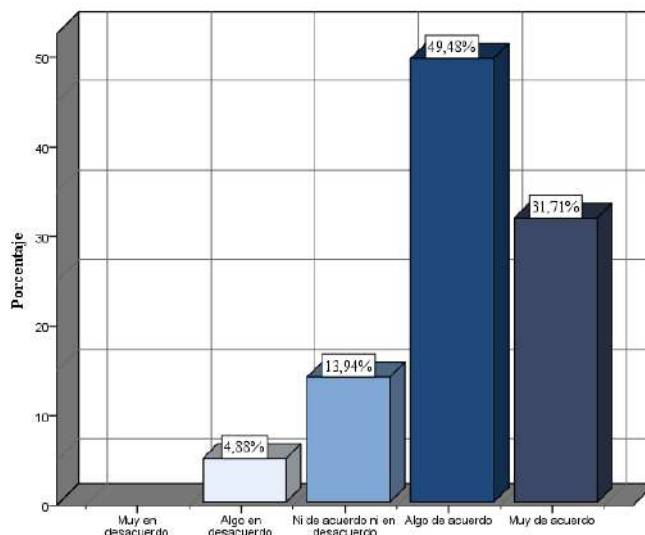


Figura 4. Considera que el Hotel toma decisiones ecoamigables respecto al manejo de residuos.

– Interpretación de Resultados

El 49.48% conformado por 142 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que el Buenas Prácticas ambientales posee una interfaz intuitiva y de fácil uso para la generación de los reportes de gestión del área.

4.1.1.4 Ítem 4. Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas

La figura 5 muestra describe las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 1 para la muestra determinada de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 4 Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas.

La figura N° 5 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos para la variable 1 Buenas Prácticas ambientales en el Item 4, mostrando el porcentaje de la muestra que representa cada categoría.

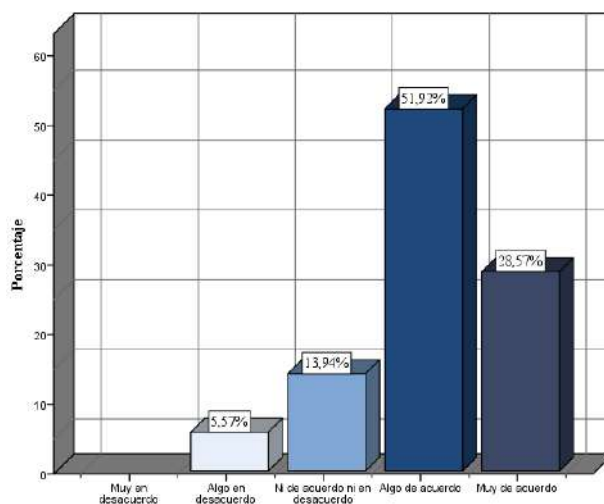


Figura 5. Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas

– Interpretación de Resultados

El 51.92% conformado por 149 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas.

4.1.1.5 *Ítem 5. Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel*

La figura 6 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 5: Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel.

La figura N° 12 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos para la variable 1 Buenas Prácticas ambientales en el Ítem 5, demuestra la cantidad de porcentaje que representa cada una de las categorías en la escala denominada likert

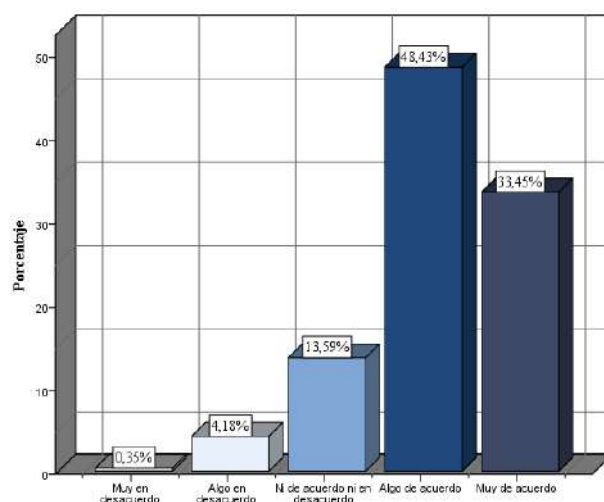


Figura 6. Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel.

– Interpretación de Resultados

El 48.43% conformado por 139 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel.

4.1.1.6 Ítem 6. Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven

La figura 7 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 6: Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven.

La figura N° 7 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos en el Ítem 6

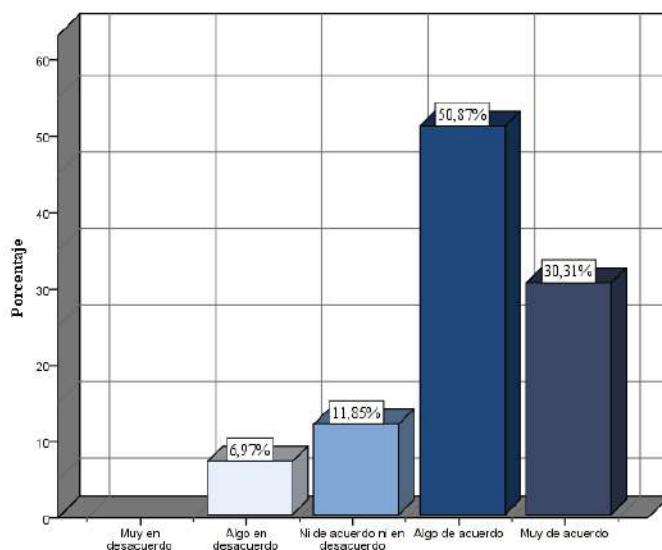


Figura 7. Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven.

– Interpretación de Resultados

El 50.87% conformado por 146 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven.

4.1.1.7 Ítem 7. *Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.*

La figura 8 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 7: Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.

La figura N° 8 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos para la variable 1 Buenas Prácticas ambientales en el Ítem 7, demuestra la cantidad de porcentaje que representa cada una de las categorías en la escala denominada likert

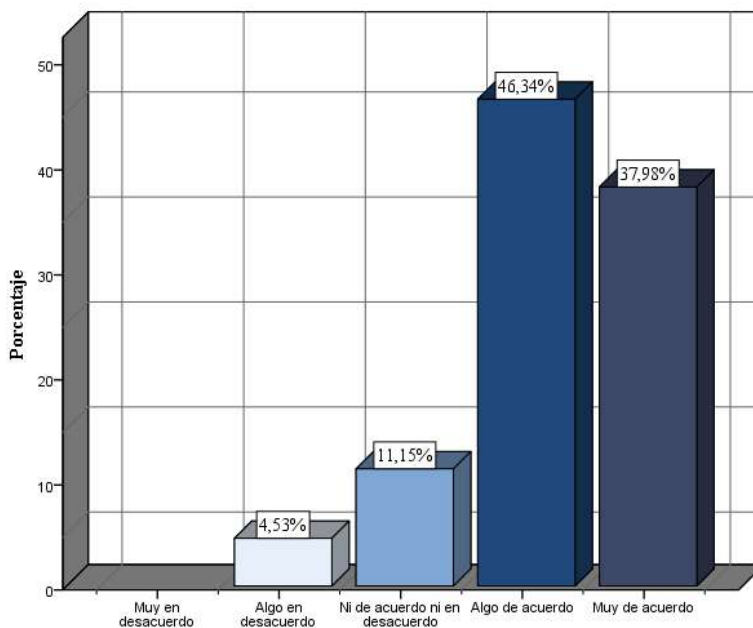


Figura 8. Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.

– Interpretación de Resultados

El 46.34% conformado por 133 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están algo de acuerdo con que Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.

4.1.1.8 Ítem 8. Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes

La figura 9 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 ítem 8: Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes.

La figura N° 9 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos para la variable 1 Buenas Prácticas ambientales en el ítem 8, demuestra la cantidad de porcentaje que representa cada una de las categorías en la escala denominada likert

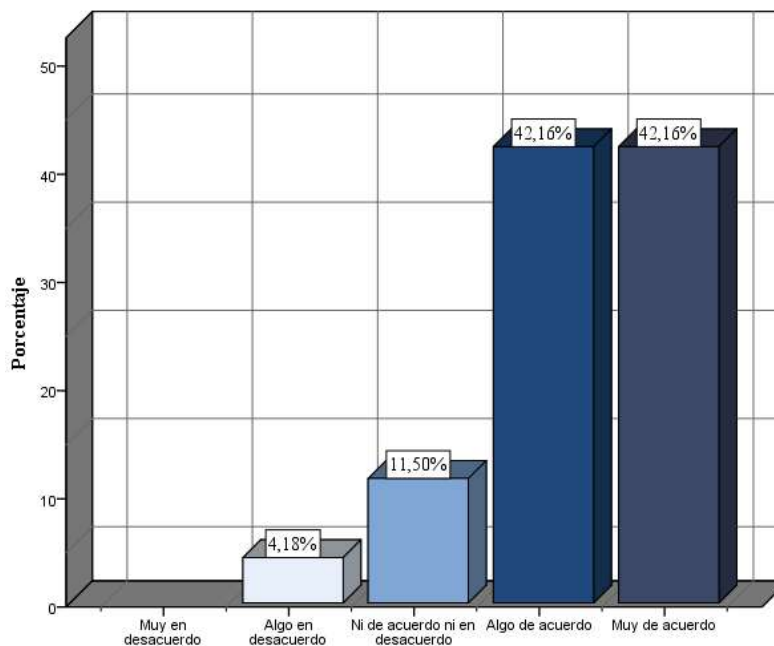


Figura 9. Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes.

– Interpretación de Resultados

El 42.16% conformado por 121 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo al igual que 42.16% conformado por 121 Huéspedes afirmaron que están muy de acuerdo con que Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes.

4.1.1.9 *Ítem 9. Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes*

La figura 10 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26. Ítem 9: Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes.

La figura N° 10 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos para la variable 1 Buenas Prácticas ambientales en el Ítem 9, demuestra la cantidad de porcentaje que representa cada una de las categorías en la escala denominada likert

Figura 10. Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes.

– Interpretación de Resultados

El 48.08% conformado por 138 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes

4.1.1.10 Ítem 10. Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio

La figura 11 demuestra las frecuencias obtenidas una vez aplicadas al software SPSS26, datos correspondientes a la variable 1 de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26 Ítem 10: Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio.

La figura N° 11 elaborada por la autora, demuestra la cantidad de veces que se repiten incidentes en las respuestas recopiladas en porcentajes a través el instrumento de recolección de datos para la variable 1 Buenas Prácticas ambientales en el Ítem 10, demuestra la cantidad de porcentaje que representa cada una de las categorías en la escala denominada likert

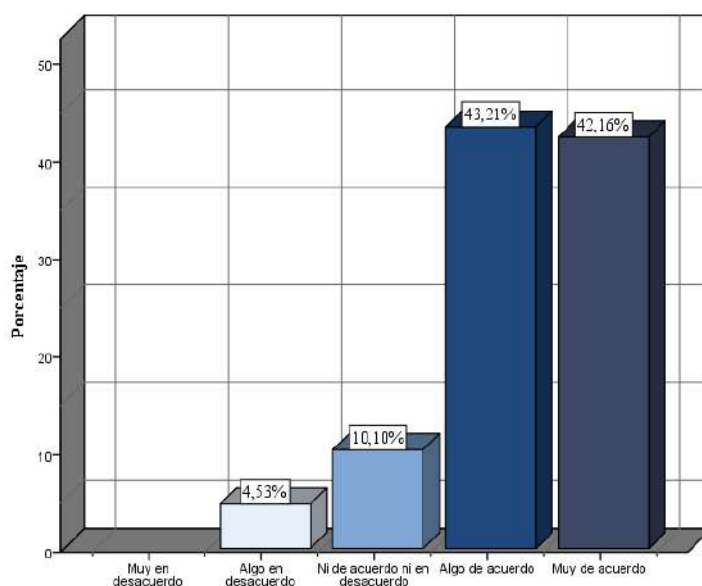


Figura 11. Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio

– Interpretación de Resultados

El 43.21% conformado por 124 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio.

Dimensión 1: Administración del medio

El análisis de la dimensión 1: Administración del medio de información de la Variable Buenas Prácticas ambientales se consiguió en el accionar de la sumatoria de los ítems pertenecientes a la variable, calificados posteriormente en categorías como se demuestra en La figura.

Tabla 2. Dimensión 1: Administración del medio.

Dimensión 1: Administración del medio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [6 - 14]	12	4,2	4,2
	Medio [15 - 23]	95	33,1	37,3
	Alto [24 - 30]	180	62,7	100,0
	Total	287	100,0	100,0

Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio.

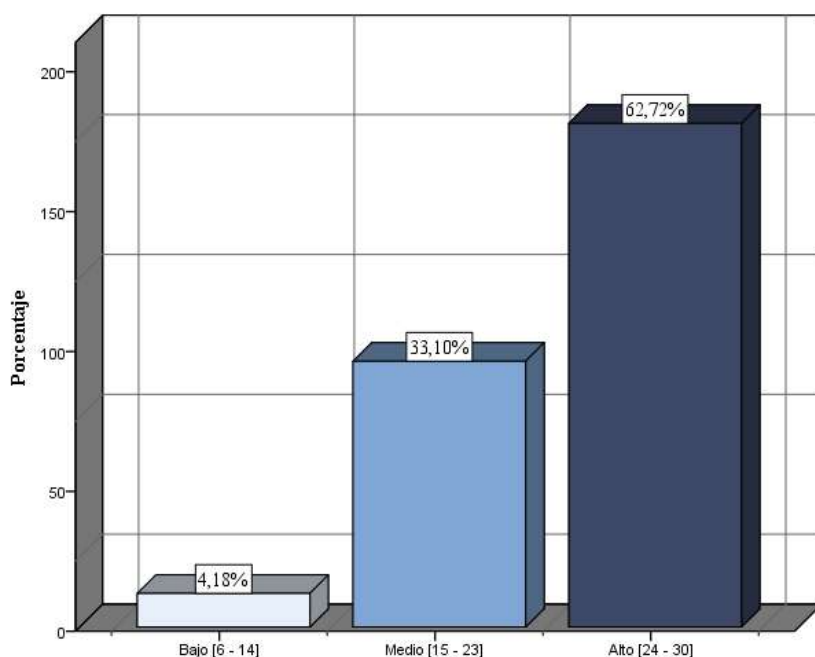


Figura 12. Dimensión 1: Administración del medio

– Interpretación de Resultados

En conclusión, el 95.82% de los encuestados valoraron positivamente la dimensión "Administración del Medio", ubicándola en los niveles alto y medio. Este resultado se atribuye al diseño integral y colaborativo de las Buenas Prácticas Ambientales, desarrollado

mediante Metodologías Ágiles que incorporaron los requerimientos funcionales de los huéspedes. Esto permitió optimizar el acceso a información relevante para la gestión diaria del flujo de huéspedes.

– Interpretación de Resultados

La desviación estándar, que mide la variabilidad de las respuestas respecto a la media, fue de 3.928, indicando una dispersión moderada. Además, el coeficiente de variación fue de 16.14%, lo que, según el DANE (2008), refleja una precisión aceptable, confirmando que el tamaño de la muestra es representativo de la población estudiada.

En cuanto a los puntajes obtenidos, el rango de respuestas osciló entre un mínimo de 12 y un máximo de 30, lo que refuerza la amplitud de las percepciones sobre la dimensión evaluada.

Dimensión 2: Conservación del medio.

El análisis de la dimensión 2, correspondiente a la Conservación del medio dentro de la variable Buenas Prácticas Ambientales, se realizó a partir de la suma de tres ítems. Posteriormente, los resultados fueron clasificados en tres niveles: Bajo, Medio y Alto, utilizando rangos establecidos entre el valor mínimo de 8 y el valor máximo de 40.

Tabla 3. Dimensión 2: Conservación del medio.

Dimensión 2: Conservación del medio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [8 – 18]	0	0,0	0,0	0,0
	Medio [19 - 29]	46	16,0	16,0	16,0
	Alto [30 - 40]	241	84,0	84,0	100,0
	Total	287	100,0	100,0	

La Figura N°29 de elaboración propia muestra la frecuencia o número de respuestas se distribuyó en las siguientes categorías para la Dimensión 2: el nivel Bajo abarca los valores entre 8 y 18, el nivel Medio comprende los rangos de 19 a 29, y el nivel Alto incluye los puntajes entre 30 y 40.: Conservación del medio en donde fueron agrupados 8 ítems del instrumento de recolección de datos de la Variable 1 Buenas Prácticas ambientales.

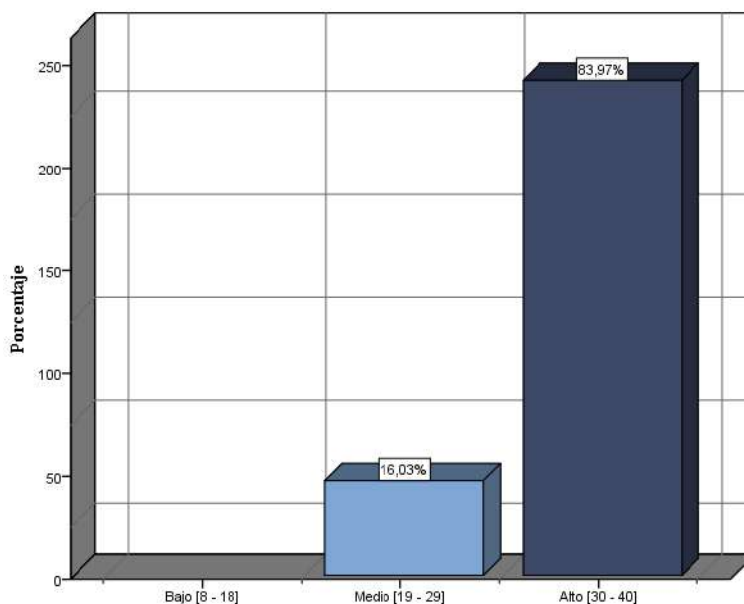


Figura 13. Dimensión 2: Conservación del medio

– Interpretación de Resultados

La dimensión Conservación del Medio Ambiente, dentro de la variable Buenas Prácticas Ambientales, fue evaluada a través de ocho ítems en el instrumento de recolección de datos. Para su análisis, se estableció una escala de tres niveles: Bajo (rango de 8 a 18 puntos), Medio (rango de 19 a 29 puntos) y Alto (rango de 30 a 40 puntos).

Según los resultados obtenidos en la Figura N° 13, se evidencia que la gran mayoría de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive tienen una alta percepción y valoración de las prácticas de conservación ambiental implementadas en el establecimiento. De un total de 287 encuestados, el 83.97% alcanzó un nivel alto, lo que indica que reconocen y valoran de manera significativa los esfuerzos del hotel en este ámbito. Por otro lado, el 16.03% se ubicó en un nivel medio, lo que sugiere que, si bien identifican algunas acciones sostenibles, aún existe margen para fortalecer su sensibilización y compromiso con la conservación ambiental.

Estos datos reflejan una tendencia positiva en la percepción de los huéspedes sobre las políticas ambientales del hotel. Sin embargo, también resaltan la necesidad de continuar con estrategias de concienciación y educación ambiental que permitan afianzar una cultura de sostenibilidad entre los visitantes, promoviendo su participación activa en la preservación del entorno durante su estancia..

– Interpretación de Resultados

La figura N°15 presenta los principales estadísticos de la Dimensión 2, Conservación del Medio, obtenidos a partir del instrumento de recolección de datos,

incluyendo medidas de tendencia central y dispersión. En promedio, los huéspedes del Hotel Xima Exclusive en Cusco calificaron esta dimensión con una media de 33.80 y una mediana de 35, mientras que el valor más frecuente (moda) fue 32, situándola en el nivel Alto.

La dispersión de los datos, representada por una desviación estándar de 4.786, indica una variabilidad moderada en las respuestas. El coeficiente de variación fue de 14.16%, lo que, según los criterios del DANE (2008), asegura una precisión aceptable al encontrarse dentro del rango adecuado (8%-14%). Esto confirma que el tamaño de la muestra es representativo de la población estudiada.

Los puntajes obtenidos en esta dimensión oscilaron entre un mínimo de 20 y un máximo de 40, reflejando un amplio rango de percepciones sobre la conservación del medio evaluada en los huéspedes encuestados.

1 Dimensión 3: Costo/Beneficio

La Figura N°14, de elaboración propia, presenta la distribución de frecuencias dentro de la Dimensión 3: Costo/Beneficio, perteneciente a la Variable 1: Buenas Prácticas Ambientales. Esta dimensión fue evaluada a través de seis ítems en el instrumento de recolección de datos, y los resultados fueron clasificados en tres niveles según el puntaje obtenido: Bajo (rango de 6 a 14 puntos), Medio (rango de 15 a 23 puntos) y Alto (rango de 24 a 30 puntos).

El análisis de esta dimensión permite comprender la percepción de los encuestados respecto al equilibrio entre los costos asociados a la implementación de Buenas Prácticas Ambientales y los beneficios económicos y operativos que estas generan en el hotel. La frecuencia de respuestas en cada categoría evidencia qué tanto se reconoce la relación positiva entre la sostenibilidad y la rentabilidad del negocio.

Los resultados obtenidos en esta figura proporcionan información clave para la toma de decisiones en la gestión hotelera, ya que permiten identificar el nivel de aceptación y comprensión de las Buenas Prácticas Ambientales desde una perspectiva financiera. Si la mayoría de las respuestas se encuentran en el nivel Alto, esto indicaría que los encuestados consideran que las acciones ecológicas generan beneficios económicos significativos. En

cambio, si predominan las respuestas en niveles Bajo o Medio, sería necesario reforzar la comunicación y capacitación sobre el impacto positivo de estas prácticas en la rentabilidad del establecimiento.

Estos hallazgos destacan la importancia de seguir promoviendo estrategias sostenibles que no solo contribuyan a la conservación del medio ambiente, sino que también optimicen los costos operativos del hotel, generando una mayor eficiencia y competitividad en el sector.

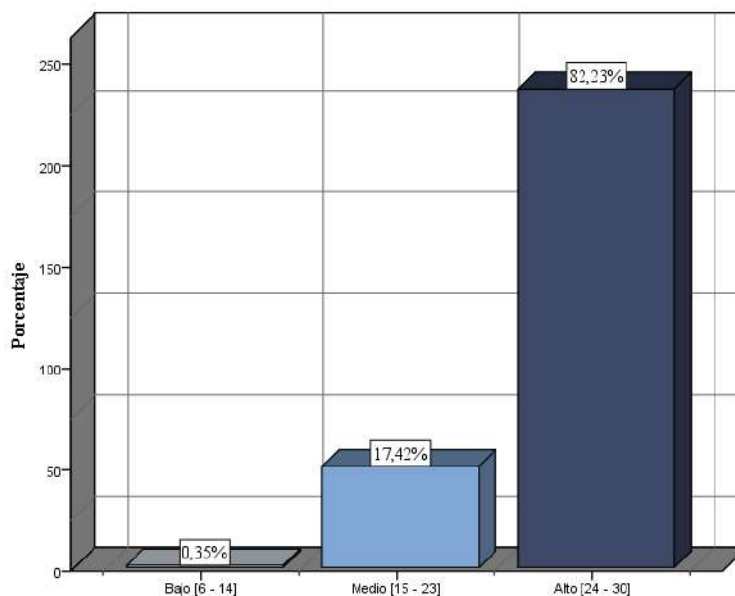


Figura 14. Dimensión 3: Costo/Beneficio.

– Interpretación de Resultados

La dimensión Costo/Beneficio, dentro de la variable Buenas Prácticas Ambientales, fue evaluada mediante seis ítems en el instrumento de recolección de datos. Para su análisis, se estableció una escala de tres niveles: Bajo (rango de 6 a 14 puntos), Medio (rango de 15 a 23 puntos) y Alto (rango de 24 a 30 puntos).

Según los resultados presentados en la Figura N°14, se observa que la percepción de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive sobre la relación entre la implementación de Buenas Prácticas Ambientales y los beneficios económicos del hotel es mayoritariamente positiva. De un total de 287 encuestados, el 82.23% obtuvo un nivel Alto, lo que indica que una gran mayoría reconoce que las acciones sostenibles generan ventajas económicas y operativas. Por otro lado, el 17.42% se ubicó en un nivel Medio, lo que sugiere que, si bien perciben cierto beneficio en estas prácticas, aún podrían requerir mayor información o evidencia sobre su impacto financiero.

Estos datos reflejan una tendencia favorable hacia la integración de la sostenibilidad en la gestión hotelera, demostrando que los huéspedes valoran las Buenas Prácticas Ambientales no solo desde una perspectiva ecológica, sino también como una estrategia rentable y eficiente. Sin embargo, los resultados también resaltan la importancia de continuar promoviendo campañas de sensibilización y comunicación que refuercen la comprensión de estos beneficios, tanto para clientes como para el personal del hotel.

El alto porcentaje de aceptación de esta dimensión indica que la implementación de prácticas sostenibles no solo responde a una demanda ambiental, sino que también representa una oportunidad para mejorar la competitividad del establecimiento, reducir costos operativos y fortalecer su reputación en el sector turístico.

– Interpretación de Resultados

La figura N°17 presenta los principales estadísticos de la Dimensión 3, Costo/Beneficio, obtenidos del instrumento de recolección de datos, considerando medidas de tendencia central y dispersión. En promedio, los huéspedes del Hotel Xima Exclusive en Cusco calificaron esta dimensión con una media de 25.76 y una mediana de 26, mientras que la moda fue 24, situando la valoración en el nivel Alto.

La dispersión de las respuestas, reflejada en una desviación estándar de 3.480, muestra una variabilidad moderada. El coeficiente de variación, calculado en 13.50%, cumple con los criterios del DANE (2008) para precisión aceptable, confirmando que el tamaño de la muestra es adecuado y representativo de la población objetivo.

Los puntajes para esta dimensión oscilaron entre un mínimo de 14 y un máximo de 30, evidenciando un rango amplio en las percepciones de los encuestados sobre la relación costo-beneficio en las buenas prácticas ambientales.

4.2 Variable Flujo de Huéspedes.

4.2.1 Ítems Variable 2

4.2.1.1 Ítem 1. Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación

La figura 18 muestra La figura de frecuencias donde se describen las frecuencias o cantidad de ocurrencias en la aplicación del instrumento de la variable 2 para la muestra determinada de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive

A su vez, se describe las frecuencias denominadas relativas y las denominadas acumuladas que se obtuvieron del uso de la aplicación SPSS26Ítem 1: Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación

La figura N° 15 de elaboración propia presenta la cantidad de veces que se registraron las distintas respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos, correspondientes a la variable 1 Buenas Prácticas ambientales.

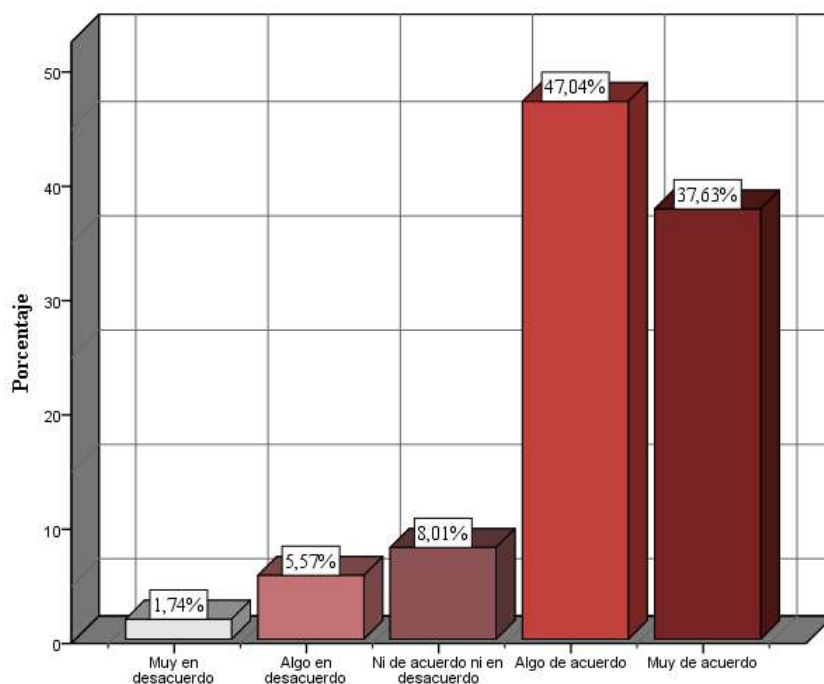


Figura 15. Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación.

– Interpretación de Resultados

El 47.04% conformado por 135 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación

4.2.1.2 *Ítem 2. El hotel considera los proyectos de manera ecológica*

La Figura 19 presenta la distribución de frecuencias correspondiente a la variable 2, aplicada a una muestra total de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. En esta figura se detallan tanto las frecuencias absolutas, es decir, la cantidad de veces que se repitieron determinadas respuestas, como las frecuencias relativas y acumuladas, obtenidas mediante el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS versión 26. El análisis hace referencia al ítem 2, relacionado con la percepción de los huéspedes respecto a si el hotel contempla los proyectos desde una perspectiva ecológica.

Por otro lado, la Figura N.º 16, también de elaboración propia, expone gráficamente el número total de respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos en relación con la variable 2, denominada Flujo de Huéspedes. Esta representación permite visualizar la concentración de respuestas y facilita el análisis interpretativo de dicha dimensión.

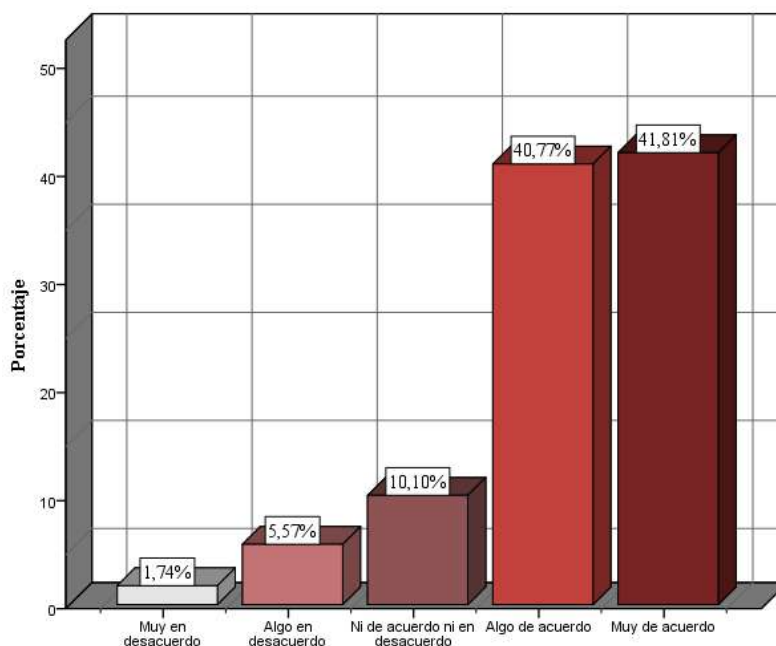


Figura 16. El hotel considera los proyectos de manera ecológica.

– Interpretación de Resultados

El 41.81% conformado por 120 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están muy de acuerdo con que El hotel considera los proyectos de manera ecológica.

4.2.1.3 *Ítem 3. Los productos utilizados son de bajo impacto ambiental*

La Figura 20 presenta la distribución de frecuencias correspondiente a la aplicación del instrumento de recolección de datos para la variable 2, aplicada a una muestra conformada por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. En dicha figura se detallan las cantidades de respuestas registradas, permitiendo observar la recurrencia de cada opción seleccionada por los participantes durante el proceso de recopilación de información.

Asimismo, la Figura N.º 17, elaborada por el autor, representa gráficamente la cantidad de veces que se repitieron las respuestas obtenidas mediante el instrumento aplicado. Esta visualización permite identificar patrones de comportamiento dentro de la muestra y facilita la interpretación de los resultados correspondientes a la variable analizada.

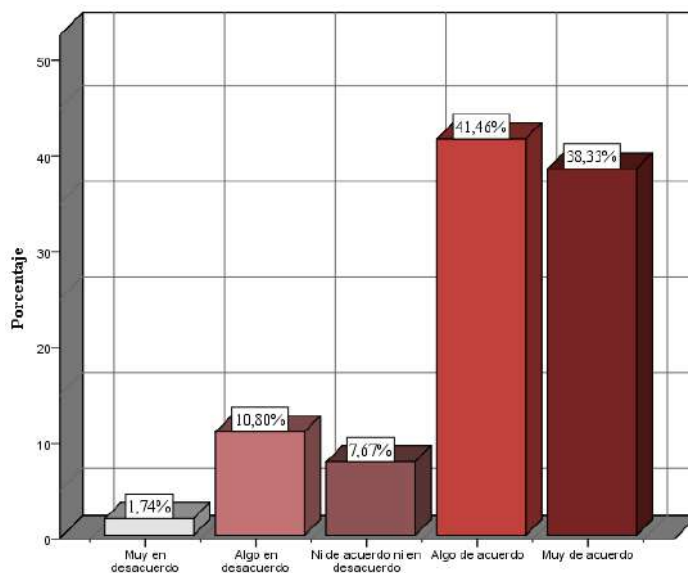


Figura 17. Los productos utilizados son de bajo impacto ambiental

– Interpretación de Resultados

El 41.46% conformado por 119 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Los productos utilizados son de bajo impacto ambiental.

4.2.1.4 Ítem 4. *Considera usted que el hotel toma las preferencias ecológicas de los clientes*

La Figura 21 expone la gráfica de frecuencias obtenidas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente a la variable 2, dirigido a una muestra compuesta por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Esta figura permite observar de manera detallada la cantidad de veces que se repitieron determinadas respuestas, brindando una visión clara sobre la distribución de las percepciones o conductas asociadas a dicha variable dentro de la población estudiada.

Por su parte, la Figura N.º 18, elaborada por el propio autor del estudio, representa visualmente el número total de ocurrencias registradas en las respuestas recogidas mediante el instrumento de recolección de datos. Esta representación facilita la comprensión del comportamiento de la muestra en relación con los aspectos evaluados, aportando insumos clave para el análisis cuantitativo posterior.

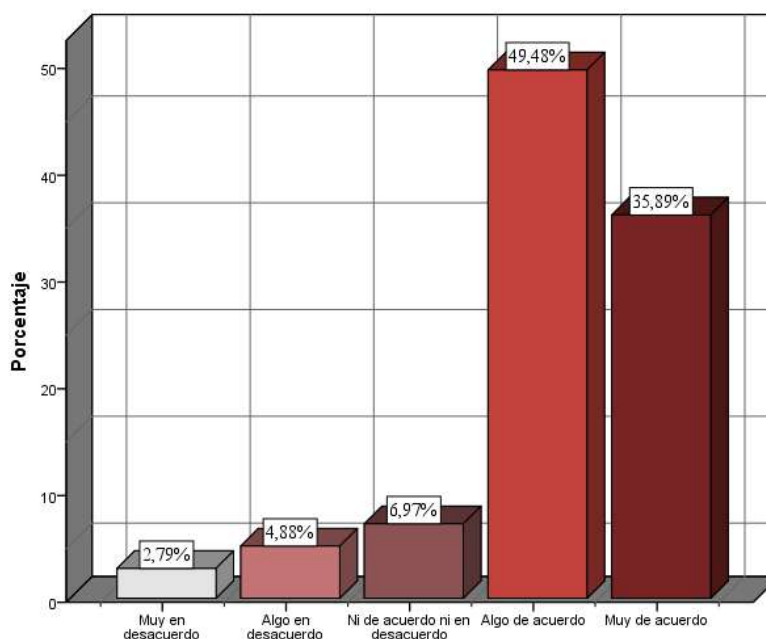


Figura 18. Considera usted que el hotel toma las preferencias ecológicas de los clientes.

– Interpretación de Resultados

El 49.48% conformado por 142 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera usted que el hotel toma las preferencias ecológicas de los clientes

4.2.1.5 Ítem 5. Considera que el hotel toma medidas de prevención en caso algún accidente que ponga en riesgo el ecosistema que lo rodea

La Figura 22 presenta la distribución de frecuencias obtenida tras la aplicación del instrumento correspondiente a la variable 2, aplicado a una muestra conformada por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Esta figura permite identificar la cantidad de ocurrencias de cada una de las respuestas, proporcionando una visión cuantitativa del comportamiento de los participantes frente a los aspectos evaluados por dicha variable.

Del mismo modo, la Figura N.º 19, desarrollada por el autor, ilustra gráficamente el número de veces que se repitieron las respuestas recopiladas a través del instrumento de recolección de datos. Esta representación visual facilita el análisis estadístico al permitir una mejor comprensión de la concentración de respuestas y su distribución dentro de la muestra evaluada..

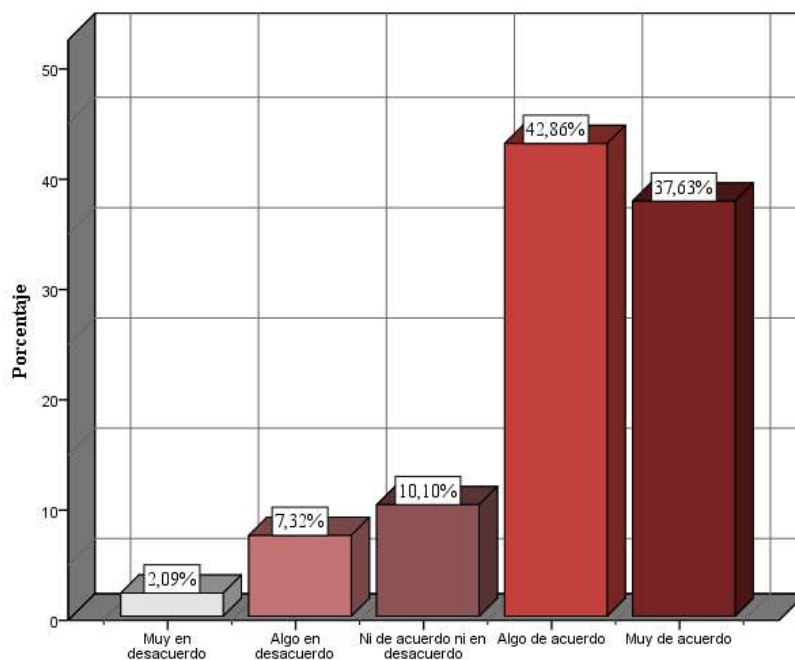


Figura 19. Considera que el hotel toma medidas de prevención en caso algún accidente que ponga en riesgo el ecosistema que lo rodea

– Interpretación de Resultados

El 42.86% conformado por 123 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera que el hotel toma medidas de prevención en caso algún accidente que ponga en riesgo el ecosistema que lo rodea.

4.2.1.6 Ítem 6. *El hotel monitorea los que los ambientes de hotel fluyan con el medio ambiente*

La Figura 23 muestra la representación gráfica de las frecuencias obtenidas tras la aplicación del instrumento correspondiente a la variable 2, aplicado a una muestra de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Esta figura permite observar la cantidad de veces que se registró cada una de las respuestas, lo que facilita la identificación de tendencias o patrones en las percepciones de los participantes respecto a los aspectos evaluados por dicha variable.

Por otro lado, la Figura N.º 20, elaborada por el autor, presenta de manera visual el número total de ocurrencias de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos. Esta gráfica complementa el análisis estadístico al ofrecer una visión clara y organizada de la distribución de las respuestas dentro del grupo evaluado.

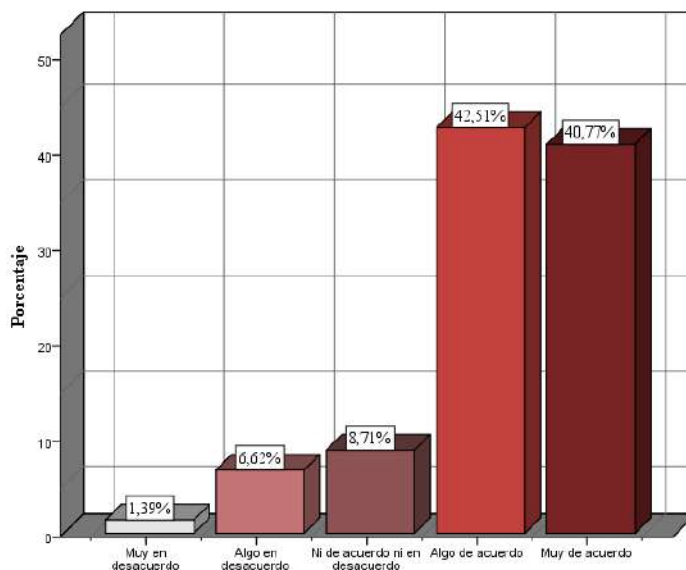


Figura 20. El hotel monitorea los que los ambientes de hotel fluyan con el medio ambiente.

– Interpretación de Resultados

El 42.51% conformado por 122 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están algo de acuerdo con que El hotel monitorea los que los ambientes de hotel fluyan con el medio ambiente.

4.2.1.7 Ítem 7. *El hotel promueve actividades internas para los turistas que no impacten en el medio ambiente*

La Figura 24 presenta la gráfica de frecuencias resultante de la aplicación del instrumento correspondiente a la variable 2, aplicada a una muestra compuesta por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. En esta figura se detallan las cantidades con las que se repitieron las distintas respuestas, lo cual permite identificar de manera precisa las tendencias y comportamientos predominantes dentro de la muestra evaluada respecto a los aspectos contemplados por la variable.

Asimismo, la Figura N.º 21, elaborada por el autor de la investigación, expone de forma visual la cantidad de ocurrencias registradas en las respuestas obtenidas mediante el instrumento de recolección de datos. Esta representación gráfica constituye un recurso clave para el análisis cuantitativo, al facilitar la comprensión de la distribución de las respuestas en el grupo de estudio.

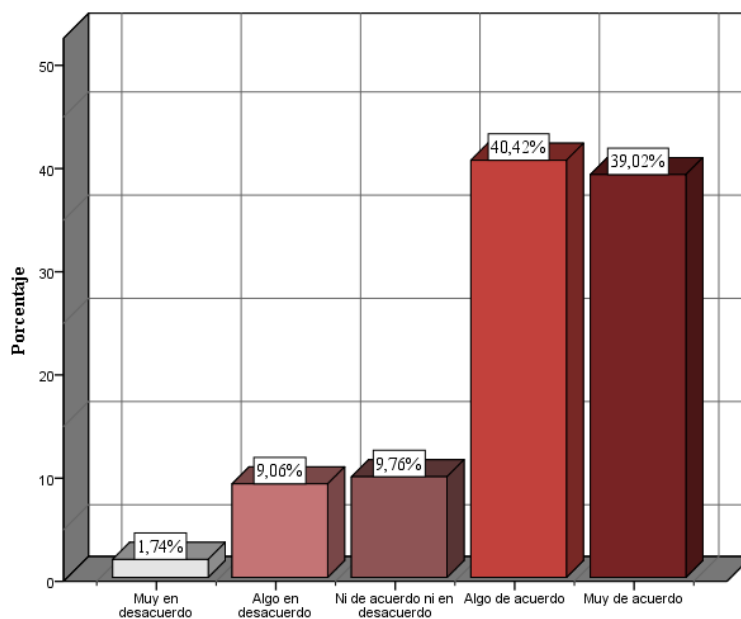


Figura 21. La relación entre el costo y beneficio del Flujo de Huéspedes es favorable para la organización.

– Interpretación de Resultados

El 40.42% conformado por 116 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están algo de acuerdo con que El hotel promueve actividades internas para los turistas que no impacten en el medio ambiente.

4.2.1.8 *Ítem 8. Considera usted que el hotel toma medidas responsables para sus actividades internas*

La Figura 25 presenta la distribución de frecuencias correspondiente a los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento diseñado para evaluar la variable 2, en una muestra conformada por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Esta figura permite visualizar la cantidad de veces que se repitieron las distintas respuestas, proporcionando información relevante sobre las percepciones o comportamientos predominantes en relación con los aspectos evaluados por dicha variable.

Por su parte, la Figura N.º 22, de elaboración propia, muestra de forma gráfica el número total de ocurrencias registradas a partir de las respuestas recopiladas mediante el instrumento de recolección de datos. Esta representación facilita el análisis estadístico al ofrecer una visión clara y ordenada de cómo se distribuyen las respuestas dentro del grupo encuestado.

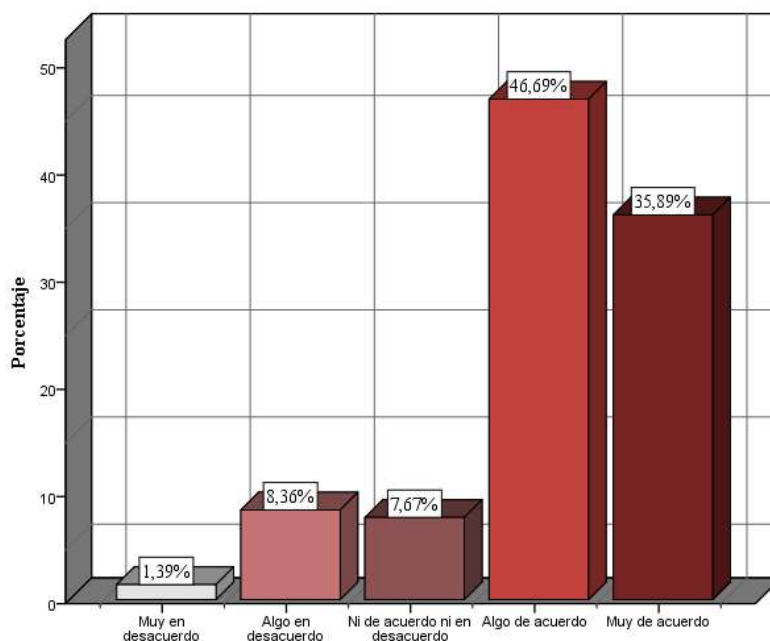


Figura 22. Considera usted que el hotel toma medidas responsables para sus actividades internas.

– Interpretación de Resultados

El 46.69% conformado por 134 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera usted que el hotel toma medidas responsables para sus actividades internas.

4.2.1.9 Ítem 9. *Recomendaría usted, el hotel debido a sus buenas prácticas ambientales*

La Figura 26 presenta la gráfica de frecuencias correspondiente a la aplicación del instrumento asociado a la variable 2, sobre una muestra compuesta por 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Esta representación permite identificar la cantidad de veces que se repitieron las diferentes respuestas, lo cual resulta útil para analizar las tendencias y comportamientos manifestados por los participantes en relación con los aspectos evaluados por dicha variable.

A su vez, la Figura N.º 23, elaborada por el propio autor, muestra de forma visual el total de ocurrencias registradas en las respuestas recolectadas mediante el instrumento de recolección de datos. Esta figura complementa el análisis estadístico, brindando una interpretación más clara y accesible de la distribución de respuestas dentro del grupo estudiado.

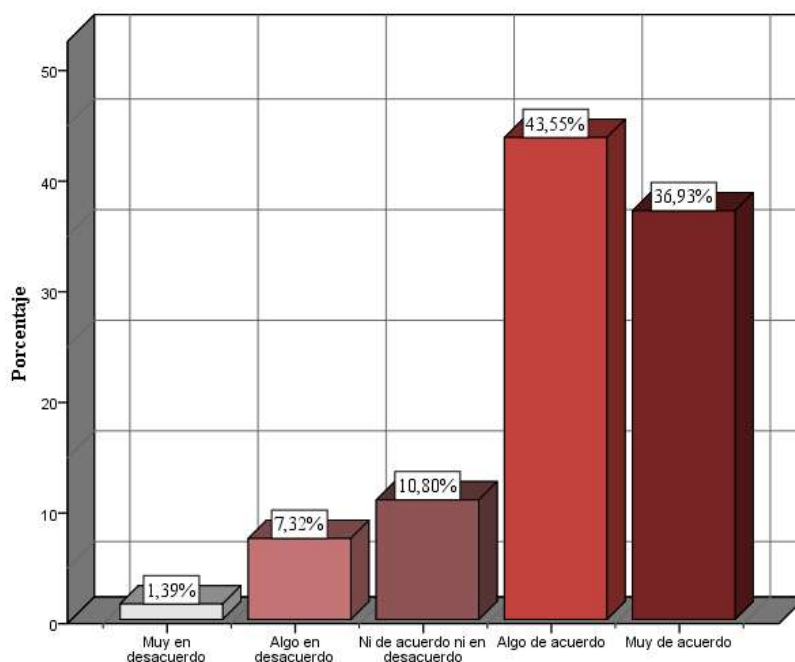


Figura 23. La estructura de la información considerada para el Flujo de Huéspedes es clara y precisa.

– Interpretación de Resultados

El 43.55% conformado por 125 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que La estructura de la información considerada para el Flujo de Huéspedes es clara y precisa.

4.2.1.10 Ítem 10. Considera que las actividades de un hotel puedan hacer la diferencia en su provincia

La Figura 27 presenta la distribución de frecuencias obtenida a partir de la aplicación del instrumento correspondiente a la variable 2, dirigida a una muestra de 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive. Esta figura permite visualizar cuántas veces se repitieron las distintas respuestas seleccionadas por los participantes, facilitando así el análisis de los patrones de respuesta y el comportamiento general de la muestra frente a los aspectos evaluados.

Por otro lado, la Figura N.º 24, elaborada por el autor de este estudio, expone gráficamente la cantidad total de ocurrencias registradas en las respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos. Esta visualización contribuye al análisis cuantitativo al ofrecer una perspectiva clara sobre la distribución y frecuencia de las respuestas dentro del grupo encuestado.

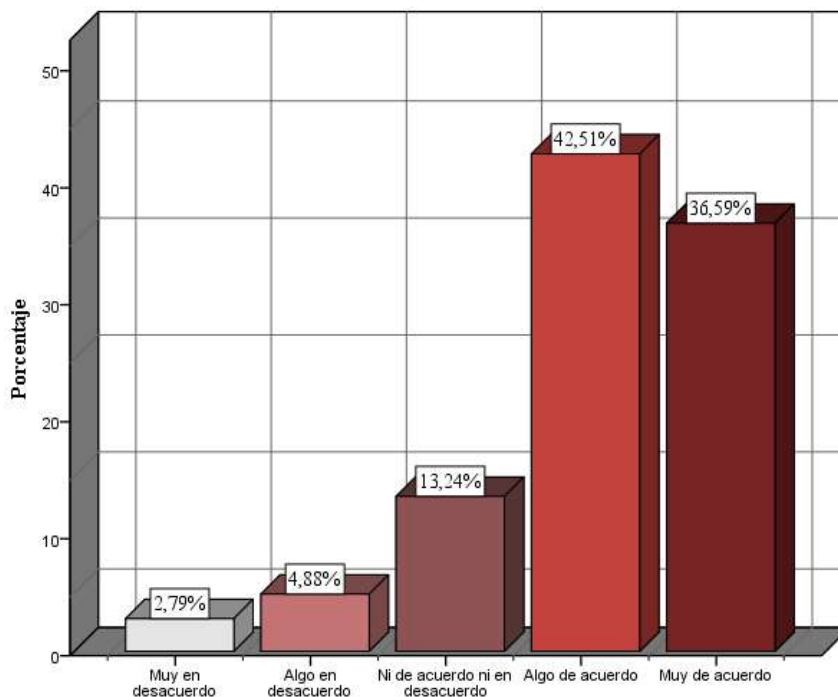


Figura 24. Considera que las actividades de un hotel puedan hacer la diferencia en su provincia.

– Interpretación de Resultados

El 42.51% conformado por 122 huéspedes del Hotel Xima Exclusive afirmaron que están en algo de acuerdo con que Considera que las actividades de un hotel puedan hacer la diferencia en su provincia.

4.2.2 Dimensión 1: Reservaciones de hospedaje

El análisis correspondiente a la Dimensión 1, denominada Reservaciones de hospedaje, perteneciente a la Variable Flujo de Huéspedes, se llevó a cabo mediante la sumatoria de los resultados obtenidos en los siete primeros ítems del instrumento aplicado. Posteriormente, los puntajes fueron clasificados en tres niveles: Bajo, Medio y Alto, de acuerdo con rangos establecidos que van desde un valor mínimo de 7 hasta un valor máximo de 35.

En ese sentido, la Figura N.º 25, elaborada por el autor del estudio, representa gráficamente la frecuencia o número de veces que se presentaron los distintos niveles de la dimensión analizada. La categoría Bajo abarca los puntajes comprendidos entre 7 y 16, la categoría Medio agrupa los valores que oscilan entre 17 y 26, mientras que la categoría Alto incluye los resultados ubicados entre 27 y 35. Esta figura permite observar de forma clara cómo se

distribuyen los datos recopilados a partir de los siete ítems iniciales del instrumento de medición aplicado a la Variable 2: Flujo de Huéspedes.

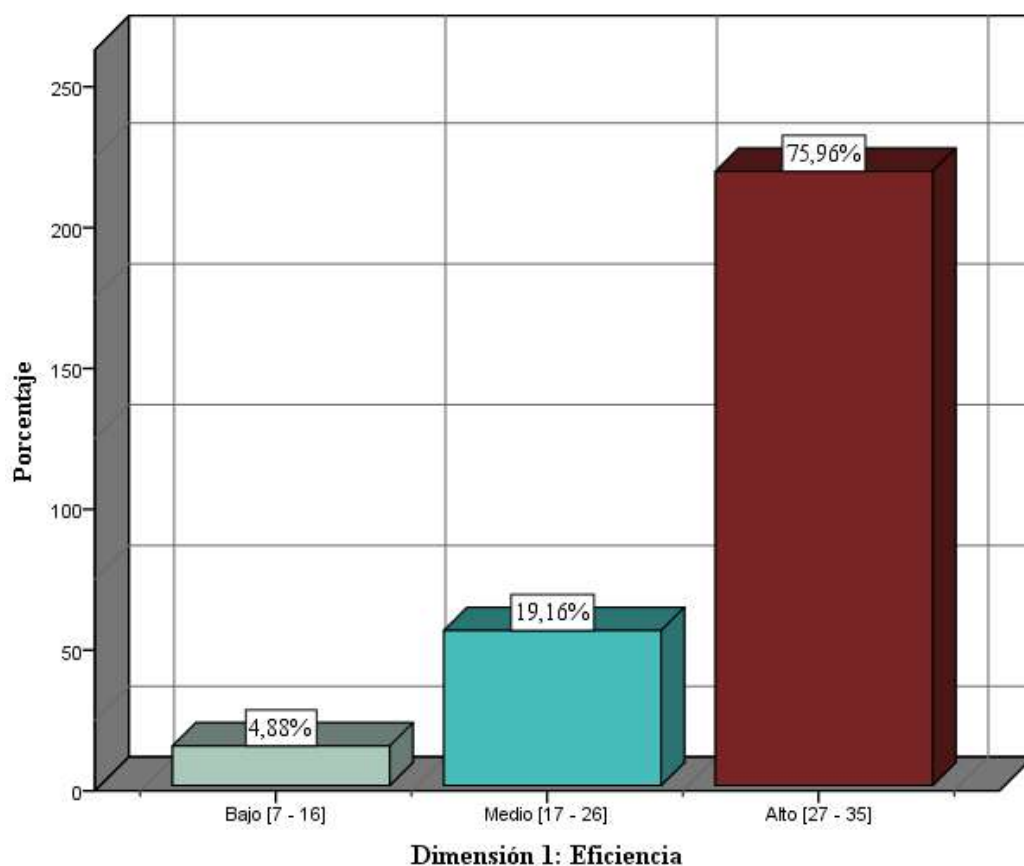


Figura 25. Dimensión 1: Reservaciones de hospedaje.

– Interpretación de Resultados

La dimensión Reservaciones de hospedaje, correspondiente a la Variable 2: Flujo de Huéspedes, está compuesta por siete ítems del instrumento de recolección de datos. Para su análisis, se estableció una escala de valoración estructurada en tres niveles: el nivel Bajo, que abarca puntajes entre 7 y 16; el nivel Medio, que comprende valores del 17 al 26; y el nivel Alto, que incluye resultados entre 27 y 35.

Según se muestra en la Figura N.º 51, al evaluar las respuestas de los 287 huéspedes del Hotel Xima Exclusive —muestra utilizada en esta investigación— se observa que un 75.96 % de los encuestados calificó la dimensión Reservaciones de hospedaje en el nivel Alto. Asimismo, un 19.16 % se ubicó en el nivel Medio, lo que evidencia una alta

valoración por parte de la mayoría de los participantes hacia los procesos vinculados con esta dimensión.

– Interpretación de Resultados

La figura N°29 detalla los principales estadísticos de la Dimensión 1, Reservaciones de Hospedaje, basados en las respuestas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos, incluyendo medidas de tendencia central y dispersión. En promedio, los huéspedes del Hotel Xima Exclusive en Cusco calificaron esta dimensión con una media de 28.70 y una mediana de 30, mientras que el valor más frecuente (moda) fue 32, lo que sitúa la dimensión en el nivel Alto.

La dispersión de las respuestas se refleja en una desviación estándar de 5.266, indicando una variabilidad considerable. El coeficiente de variación, de 18.31%, según los criterios del DANE (2008), señala una precisión regular al encontrarse dentro del rango de 15% a 20%, aunque suficiente para garantizar representatividad en la muestra.

Los puntajes de esta dimensión oscilaron entre un mínimo de 9 y un máximo de 35, lo que muestra un rango amplio de percepciones sobre el proceso de reservaciones de hospedaje evaluado por los encuestados.

Dimensión 2: Márketing Hotelero.

El análisis correspondiente a la Dimensión 2, denominada Marketing Hotelero, perteneciente a la Variable Flujo de Huéspedes, se llevó a cabo mediante la sumatoria de los puntajes obtenidos en los seis ítems específicos de esta dimensión dentro del instrumento de recolección de datos. Una vez obtenidos los resultados globales, estos fueron clasificados en tres niveles o categorías, tal como se representa en la figura correspondiente.

En ese marco, la Figura N.º 26, elaborada por el autor de la investigación, presenta de manera gráfica la distribución de frecuencias según los niveles establecidos para esta dimensión. La categoría Bajo incluye los puntajes que se encuentran en el rango de 6 a 14; la categoría Medio comprende los valores que van de 15 a 23; mientras que la categoría Alto agrupa los resultados entre 24 y 30. Estos datos permiten interpretar cómo perciben los huéspedes los esfuerzos de marketing implementados por el hotel, a partir de las respuestas recogidas en los seis ítems que conforman esta dimensión dentro de la Variable Flujo de Huéspedes.

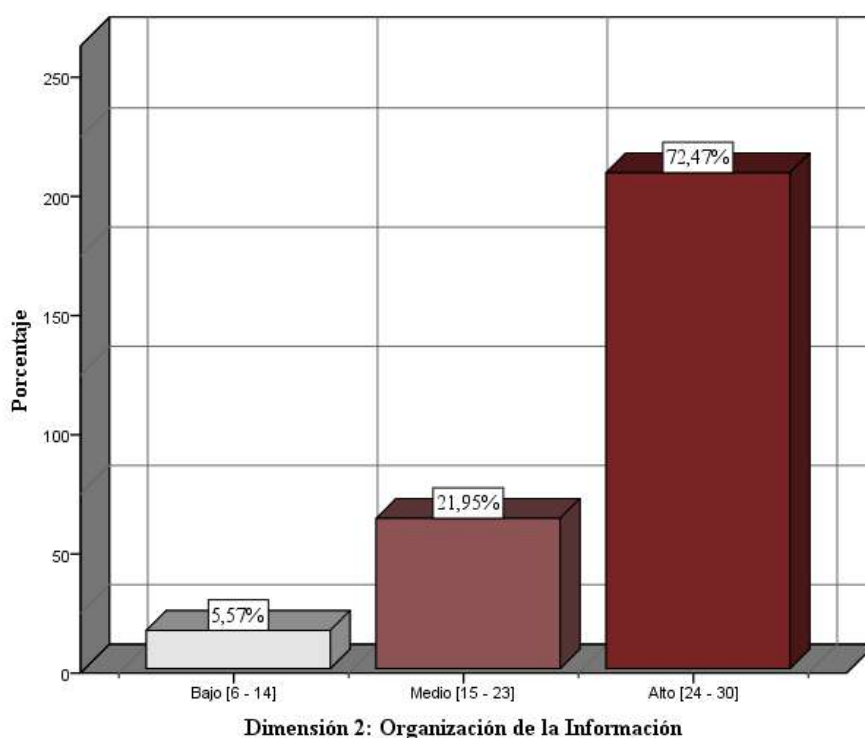


Figura 26. Dimensión 2: Márketing Hotelero.

– Interpretación de Resultados

La dimensión Marketing Hotelero, correspondiente a la Variable Flujo de Huéspedes, está conformada por seis ítems incluidos en el instrumento de recolección de datos. Para su análisis, se utilizó una escala de clasificación estructurada en tres niveles: el nivel Bajo, que abarca puntuaciones entre 6 y 14; el nivel Medio, comprendido entre 15 y 23; y el nivel Alto, que incluye valores entre 24 y 30.

De acuerdo con los resultados mostrados en la Figura N.º 61, y considerando la muestra total de 287 huéspedes encuestados del Hotel Xima Exclusive, se observa que un 72.47 % de los participantes ubicó esta dimensión dentro del nivel Alto, reflejando una percepción positiva respecto a las estrategias de marketing implementadas por el hotel. Por otro lado, el 21.95 % de los encuestados calificó esta dimensión en el nivel Medio, lo cual también indica una valoración moderadamente favorable por parte de una proporción significativa de los huéspedes.

– Interpretación de Resultados

La figura N.º31 presenta los principales estadísticos de la Dimensión 2, Márketing Hotelero, obtenidos a través del instrumento de recolección de datos, considerando medidas de tendencia central y dispersión. En promedio, los huéspedes del Hotel Xima Exclusive en Cusco calificaron esta dimensión con una media de 24.38 y una mediana de 26, mientras que el valor más frecuente (moda) fue 27, lo que ubica la dimensión en el nivel Alto.

La variabilidad en las respuestas, representada por una desviación estándar de 4.649, muestra una dispersión moderada. El coeficiente de variación fue de 19.03%, lo que, según el DANE (2008), indica una precisión regular al encontrarse dentro del rango de 15% a 20%. Este nivel de precisión es suficiente para considerar representativa la muestra. Los puntajes obtenidos oscilaron entre un mínimo de 8 y un máximo de 30, reflejando un amplio rango de percepciones sobre el desempeño del márketing hotelero evaluado por los encuestados.

Dimensión 3: Actividades ecoamigables.

El análisis de la Dimensión 3, denominada Actividades ecoamigables, perteneciente a la Variable Flujo de Huéspedes, se llevó a cabo mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en los siete ítems que conforman esta dimensión dentro del instrumento de recolección de datos. Una vez obtenidos los puntajes individuales, se procedió a clasificarlos

en tres categorías: Bajo, Medio y Alto, utilizando rangos establecidos que van desde el valor mínimo posible de 7 hasta un máximo de 35.

En ese sentido, la Figura N.º 27, elaborada por el autor, presenta la frecuencia o número de ocurrencias registradas en cada una de las categorías definidas. La categoría Bajo incluye los valores comprendidos entre 7 y 16; la categoría Medio abarca aquellos entre 17 y 26; mientras que la categoría Alto corresponde a los puntajes situados entre 27 y 35. Esta figura muestra la distribución de las respuestas respecto a las prácticas ecoamigables desarrolladas o percibidas por los huéspedes, con base en los siete ítems aplicados dentro de la Variable 2: Flujo de Huéspedes.

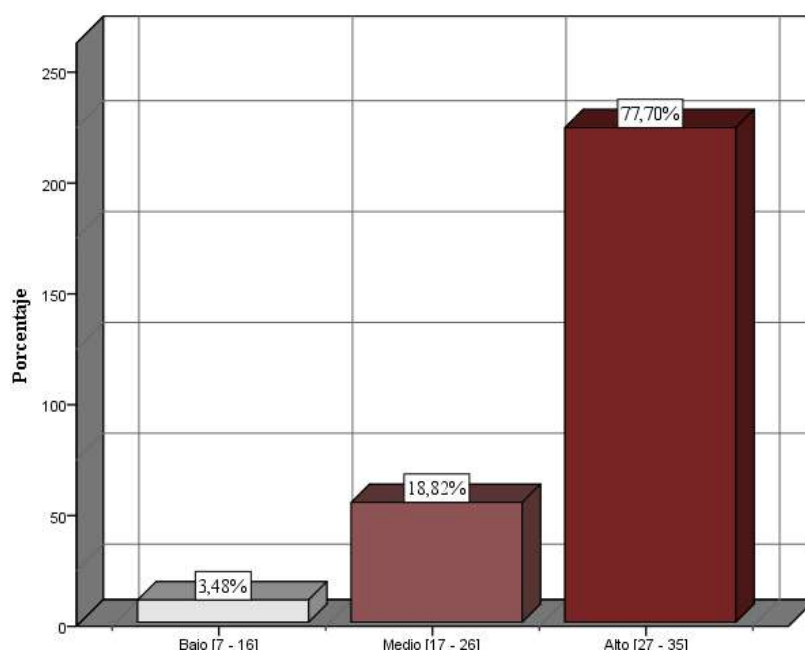


Figura 27. Dimensión 3: Actividades ecoamigables.

– Interpretación de Resultados

La dimensión Actividades Ecoamigables de la variable Flujo de Huéspedes está compuesta por 7 preguntas incluidas en el instrumento de recolección de datos, las cuales evalúan la percepción y el compromiso de los huéspedes con prácticas sostenibles dentro del hotel. Para esta dimensión, se definió una escala de tres niveles: Bajo, con un rango de

puntajes entre 7 y 16; Medio, correspondiente a valores entre 17 y 26; y Alto, con puntajes entre 27 y 35.

En la Figura N°27, se observa que, de los 287 huéspedes encuestados del Hotel Xima Exclusive, que conforman la muestra del estudio, el 77.70% calificó la dimensión Actividades Ecoamigables en el nivel alto, reflejando un alto grado de aceptación y valoración hacia las iniciativas sostenibles del hotel. Por su parte, el 18.82% ubicó su calificación en el nivel medio, lo que también evidencia una percepción positiva, aunque con margen para mejorar la implementación o comunicación de dichas prácticas.

Estos resultados destacan la efectividad del hotel en la promoción y ejecución de actividades ecoamigables, alineadas con las expectativas de la mayoría de sus huéspedes. Sin embargo, la proporción restante indica que aún existen áreas para fortalecer la presentación de información y el compromiso con las acciones sostenibles, garantizando así una experiencia más consistente para todos los visitantes.

4.3 Contrastación de hipótesis

4.3.1 Hipótesis general.

4.3.1.1 *Coefficiente de Correlación.*

Se utilizó la prueba de normalidad Anderson-Darling debido a la necesidad de comparar la distribución de probabilidades acumuladas de forma empírica (resultado de los datos) con la distribución acumulada teórica.

Test de normalidad

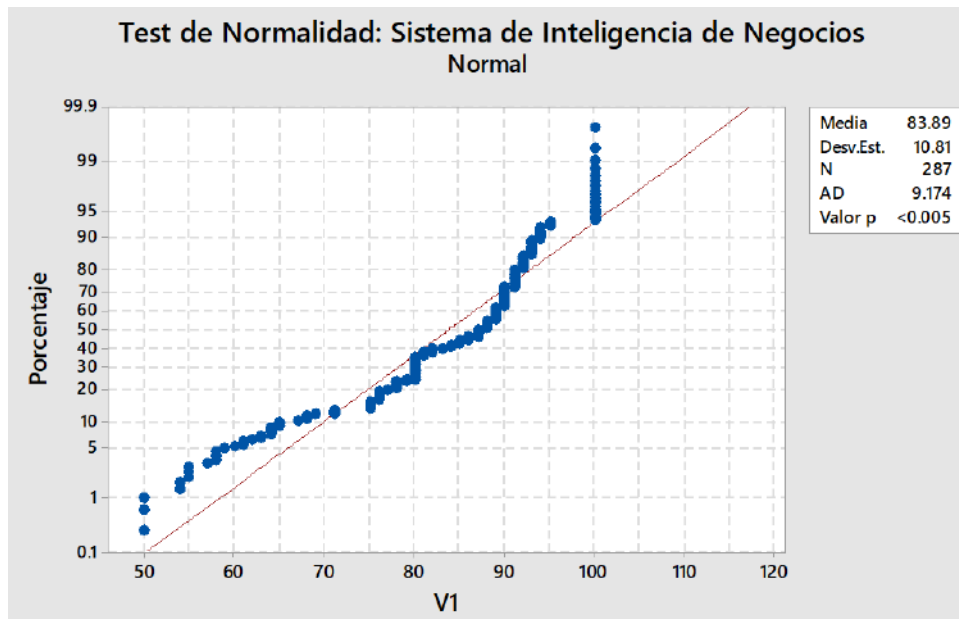


Figura 28. Test de Normalidad Buenas Prácticas ambientales.

Como se presenta en la Figura 28, al aplicar la prueba de normalidad de Anderson-Darling con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un valor estadístico de $A^2 = 9.174$ y un valor $p < 0.005$. Estos resultados indican que los datos correspondientes a la Variable 1: Buenas Prácticas Ambientales no siguen una distribución normal.

La falta de normalidad en la distribución de los datos sugiere que es necesario emplear pruebas estadísticas no paramétricas para su análisis, ya que los supuestos de normalidad requeridos por los métodos paramétricos no se cumplen. Esto podría deberse a la naturaleza de los datos, la escala de medición utilizada o la presencia de sesgos en la percepción de los encuestados respecto a las Buenas Prácticas Ambientales dentro del hotel.

Dado este resultado, es recomendable realizar un análisis más detallado de la dispersión y tendencia de los datos mediante herramientas como diagramas de caja (boxplots) o pruebas adicionales de asimetría y curtosis, lo que permitirá comprender mejor la distribución y tomar decisiones metodológicas adecuadas para el tratamiento de la información.

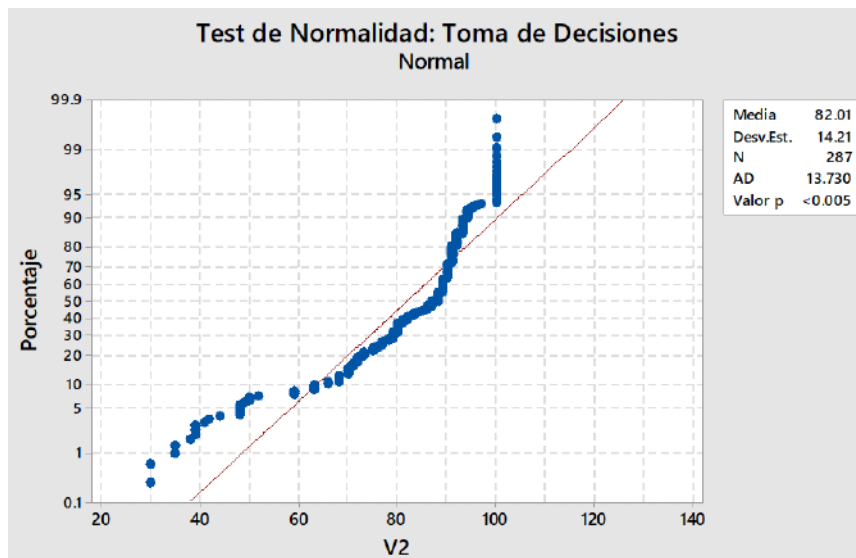


Figura 29. Test de Normalidad Flujo de Huéspedes.

Como se muestra en la Figura 29, al aplicar la prueba de normalidad de Anderson-Darling con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un valor estadístico de $A^2 = 13.730$ y un valor $p < 0.005$. Esto indica que los datos correspondientes a la Variable 2: Flujo de Huéspedes no siguen una distribución normal.

Dado que tanto la Variable 1: Buenas Prácticas Ambientales como la Variable 2: Flujo de Huéspedes no presentan una distribución normal, se optó por emplear el Coeficiente de Correlación de Spearman. Este coeficiente es adecuado para evaluar la relación entre variables con distribuciones no normales e incluso variables ordinales, permitiendo determinar la dirección y fuerza del vínculo entre ellas sin requerir linealidad en los datos.

Para el cálculo de esta correlación, se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 25, cuyos resultados se presentan en la Figura 34. La aplicación de este análisis tiene como objetivo evaluar cómo la implementación de Buenas Prácticas Ambientales influye en el Flujo de Huéspedes, entendiendo este último como el proceso mediante el cual el personal de una organización gestiona y optimiza la afluencia de clientes en el establecimiento.

Estos hallazgos permitirán identificar posibles relaciones significativas entre las estrategias de sostenibilidad y el comportamiento de los huéspedes, proporcionando información clave para la toma de decisiones en la gestión hotelera y en la mejora continua del servicio.

Tabla 4. Correlación de Spearman entre las Variables Buenas Prácticas ambientales y la Flujo de Huéspedes

			Correlaciones	
			Variable 2: Flujo de Huéspedes	Variable 1: Buenas Prácticas ambientales
Rho de Spearman	Variable 2: Flujo de Huéspedes	Coeficiente de correlación	1,000	,797
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	287	287
	Variable 1: Buenas Prácticas ambientales	Coeficiente de correlación	,797	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	287	287

El análisis de correlación entre las variables de estudio, Variable 1: Buenas Prácticas Ambientales y Variable 2: Flujo de Huéspedes, se presenta en la Figura 64. Como se muestra en la Figura 35, los resultados obtenidos mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, utilizando IBM SPSS Statistics versión 25, indican una relación significativa entre ambas variables.

El modelo obtuvo un p-valor de 0.000, el cual es menor a 0.01, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa al 1% de nivel de significancia. Además, se encontró un coeficiente de correlación (R) del 79.7%, lo que, de acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones, sugiere una correlación alta y positiva entre las variables.

Este resultado indica que a medida que se fortalecen e implementan más Buenas Prácticas Ambientales, el Flujo de Huéspedes tiende a incrementarse. Esto sugiere que los clientes valoran positivamente la adopción de políticas sostenibles dentro del hotel, lo que puede traducirse en un mayor número de visitantes y una mejor reputación del establecimiento.

Estos hallazgos resaltan la importancia de seguir invirtiendo en estrategias de sostenibilidad, no solo por el impacto ambiental positivo, sino también por su influencia en la atracción y fidelización de huéspedes, contribuyendo al crecimiento y competitividad del negocio hotelero.

Lo cual significa que las puntuaciones altas del Buenas Prácticas ambientales se asocian a puntuaciones altas de Flujo de Huéspedes del Flujo de Huéspedes.

Entonces se puede afirmar que la correlación que existe entre las variables Buenas Prácticas ambientales y Flujo de Huéspedes es alta.

– **Planteamiento de las hipótesis**

H₀: El Buenas Prácticas ambientales **no se relaciona** significativamente con la Flujo de Huéspedes del Hotel Xima Exclusive, 2021.

H₁: El Buenas Prácticas ambientales **se relaciona** significativamente con la Flujo de Huéspedes del Hotel Xima Exclusive, 2021.

– **Nivel de significancia**

$$\alpha=5\% = 0,05$$

– **Criterio de decisión**

Se rechaza la **H₀** si χ^2 crítica < χ^2 calculado

Se rechaza la **H₀** de independencia; entonces las 2 variables son dependientes, es decir **existe relación** entre ambas.

– **Tablas de contingencia**

Tabla 5. Tabla de Contingencia y frecuencias esperadas

		Variable 2: Flujo de Huéspedes			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Variable 1: Buenas Prácticas ambientales	Alto	Recuento	224	7	19	250
		Recuento esperado	196,0	9,6	44,4	250,0
		% de Variable 1	89,6%	2,8%	7,6%	100,0%
		% del Total	78,0%	2,4%	6,6%	87,1%

Medio	Recuento	1	4	32	37
	Recuento esperado	29,0	1,4	6,6	37,0
	% de Variable 1	2,7%	10,8%	86,5%	100,0%
	% del Total	0,3%	1,4%	11,1%	12,9%
Total	Recuento	225	11	51	287
	Recuento esperado	225,0	11,0	51,0	287,0
	% de Variable 1	78,4%	3,8%	17,8%	100,0%
	% del Total	78,4%	3,8%	17,8%	100,0%

Como se muestra en la Figura 37, el análisis de la relación entre la Variable 1: Buenas Prácticas Ambientales y la Variable 2: Flujo de Huéspedes evidencia una tendencia positiva en la percepción de los huéspedes del Hotel Xima Exclusive.

De un total de 250 huéspedes que otorgaron una calificación alta a las Buenas Prácticas Ambientales en términos de rendimiento:

- 89.6% también calificó de forma alta el Flujo de Huéspedes dentro de la organización.
- 2.8% lo evaluó con una calificación media.
- 7.6% lo calificó con una calificación baja.

Por otro lado, de los 37 huéspedes que calificaron con un nivel medio las Buenas Prácticas Ambientales:

- 2.7% otorgó una calificación alta al Flujo de Huéspedes.
- 86.5% lo calificó con un nivel medio.
- 10.8% lo evaluó con una calificación baja.

Estos resultados refuerzan la hipótesis de que una percepción positiva sobre la implementación de Buenas Prácticas Ambientales está asociada con una mejor evaluación del Flujo de Huéspedes. Esto podría deberse a que los clientes perciben que un hotel con políticas

sostenibles también gestiona eficientemente sus recursos y su operatividad, generando una experiencia más atractiva y organizada.

Asimismo, se observa que aquellos huéspedes con una percepción más neutral o media sobre las Buenas Prácticas Ambientales tienden a evaluar de manera menos favorable el Flujo de Huéspedes, lo que indica una oportunidad de mejora en la comunicación y promoción de los beneficios de la sostenibilidad dentro del establecimiento.

Estos hallazgos respaldan la importancia de continuar fortaleciendo la gestión ambiental como una estrategia clave no solo para el cuidado del entorno, sino también para mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes, impactando positivamente en la competitividad del hotel.

– **Valor crítico del estadístico de prueba**

$$X^2_{crítica}(gl; \alpha) = X^2_{crítica}(gl = 2; \alpha = 0,05) = 5,9915$$

– **Toma de decisión**

Dado que el valor calculado de χ^2 (149.309) supera al valor crítico de χ^2 (5.99) y se encuentra dentro de la región de rechazo, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), considerando un nivel de significancia del 5 %. Asimismo, al comparar el valor p obtenido (0.00) con el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se confirma la decisión estadística de rechazar H_0 , ya que $0.00 < 0.05$.

En consecuencia, se concluye que, con un margen de error del 5 %, existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que hay una relación significativa entre la variable Buenas Prácticas Ambientales y la variable Flujo de Huéspedes dentro del contexto del Hotel Xima Exclusive, correspondiente al año 2021.

Para una mejor visualización y análisis comparativo de estos resultados, se presenta a continuación el gráfico respectivo:

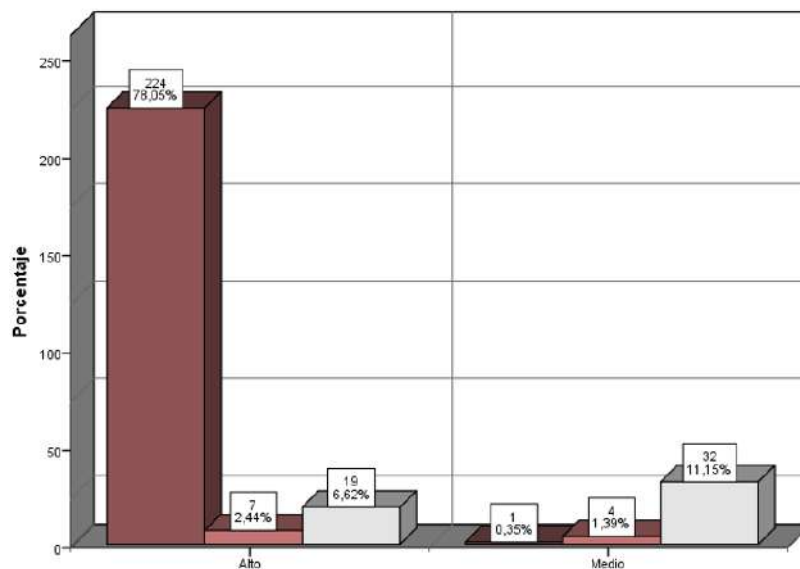


Figura 30. Buenas Prácticas ambientales y la Flujo de Huéspedes
4.3.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis Específica Dimensión 1 Administración del medio de Información y Variable 2 Flujo de Huéspedes

– Coeficiente de Correlación

Antes de realizar el cálculo del coeficiente de correlación se realizó el Test de Normalidad a las variables intervinientes haciendo uso del software Minitab Versión 18, que obtuvo los siguientes resultados:

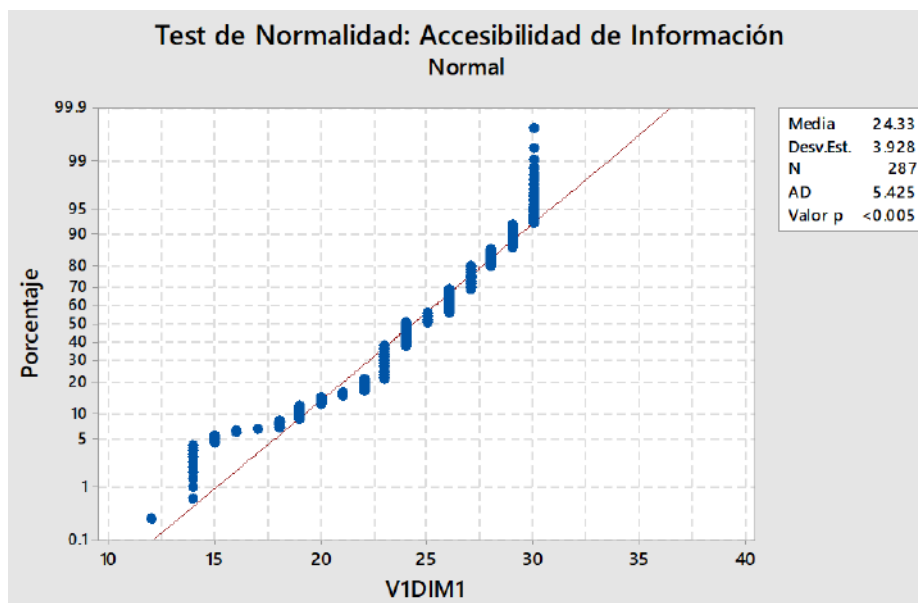


Figura 31. Test de Normalidad Administración del medio de Información.

Como se muestra en la Figura 57, al aplicar la prueba de normalidad de Anderson-Darling con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un valor estadístico de $A^2 = 5.425$ y un valor $p < 0.005$. Estos resultados indican que los datos correspondientes a la Dimensión 1: Administración del Medio de Información no siguen una distribución normal.

Dado que la distribución de los datos no cumple con los supuestos de normalidad, se optó por emplear el Coeficiente de Correlación de Spearman, que es adecuado para analizar relaciones entre variables sin requerir que sigan una distribución normal e incluso cuando se trata de variables ordinales.

Para calcular esta correlación, se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 25, cuyos resultados se presentan en la Figura 69. La aplicación de este análisis permitirá evaluar la relación entre la Administración del Medio de Información y otras variables del estudio, proporcionando información clave sobre su impacto y relevancia dentro del contexto analizado.

Estos hallazgos pueden ser fundamentales para la toma de decisiones en la gestión de la información dentro del hotel, asegurando que las estrategias implementadas optimicen la eficiencia operativa y contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 6. Correlación de Spearman entre Dimensión Administración del medio de Información y la Variable Flujo de Huéspedes

Correlaciones			Variable 2: Flujo de Huéspedes	Dimensión 1: Administración del medio de Información
Rho de Spearman	Variable 2: Flujo de Huéspedes	Coeficiente de correlación	1,000	,671
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	287	287
	Dimensión 1: Administración del medio de Información	Coeficiente de correlación	,671	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	287	287

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la Figura 70, el análisis de correlación entre las variables Administración del Medio de Información y Flujo de Huéspedes arrojó un p-valor de 0.000, lo que indica que es menor a 0.01 (según el criterio sugerido por SPSS). Además, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $R = 67.1\%$, lo que representa una correlación alta de acuerdo con la escala de interpretación de correlaciones a un nivel de significancia del 1%.

Interpretación de Resultados

Este resultado sugiere que puntuaciones altas en la Administración del Medio de Información dentro de las Buenas Prácticas Ambientales están asociadas con puntuaciones altas en el Flujo de Huéspedes. Esto significa que una mejor gestión y administración de la información en relación con las prácticas ambientales puede influir positivamente en la afluencia y percepción de los huéspedes en el hotel.

Planteamiento de Hipótesis

- H_0 (Hipótesis Nula): La Administración del Medio de Información dentro de las Buenas Prácticas Ambientales no se relaciona significativamente con el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, 2021.

- H_1 (Hipótesis Alternativa): La Administración del Medio de Información dentro de las Buenas Prácticas Ambientales sí se relaciona significativamente con el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, 2021.

Nivel de Significancia

Se ha establecido un nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) para la prueba de hipótesis.

Criterio de Decisión

- Se rechaza H_0 si χ^2 crítica $<$ χ^2 calculado.
- Al rechazar la hipótesis de independencia (H_0), se concluye que las dos variables son dependientes, es decir, existe una relación significativa entre la Administración del Medio de Información y el Flujo de Huéspedes.

Los resultados obtenidos respaldan la H_1 , lo que significa que una adecuada gestión de la información en términos de Buenas Prácticas Ambientales puede contribuir a una mejor percepción y afluencia de huéspedes dentro del hotel. Esto destaca la importancia de continuar implementando estrategias eficaces de administración de información ambiental para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la competitividad del establecimiento.

Adicionalmente, se analizó la relación entre la Dimensión 1: Administración del medio de Información —perteneciente a la variable Buenas Prácticas Ambientales— y la variable Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive. De los 12 huéspedes que evaluaron esta dimensión con una calificación baja, el 16.7 % también calificó el Flujo de Huéspedes en nivel bajo, mientras que el 83.3 % lo ubicó en un nivel medio.

Por otro lado, entre los 95 huéspedes que asignaron una calificación media a la Administración del medio de Información, un 61.1 % consideró que el Flujo de Huéspedes fue alto, un 5.3 %

lo calificó como bajo y un 33.7 % lo ubicó en el nivel medio. Estos resultados reflejan una tendencia creciente en la percepción positiva del flujo de huéspedes a medida que mejora la calificación en la dimensión de prácticas ambientales.

Valor crítico del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{crítica}(gl=4;\alpha=0.05)=9.4877$$

Toma de decisión:

Como el valor calculado de

χ^2 (83.769) supera al valor crítico (9.4877), se encuentra dentro de la región de rechazo.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), considerando un nivel de significancia del 5 %. Esta decisión también se ve confirmada al comparar el valor p obtenido (0.00) con el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), ya que se cumple que $p < \alpha$. En consecuencia, se concluye que existe suficiente evidencia estadística, con un riesgo del 5 %, para afirmar que hay una relación significativa entre la dimensión Administración del medio de Información (de las Buenas Prácticas Ambientales) y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive durante el año 2021. Para una mejor comprensión visual y comparación de estos resultados, se presenta a continuación el gráfico correspondiente:

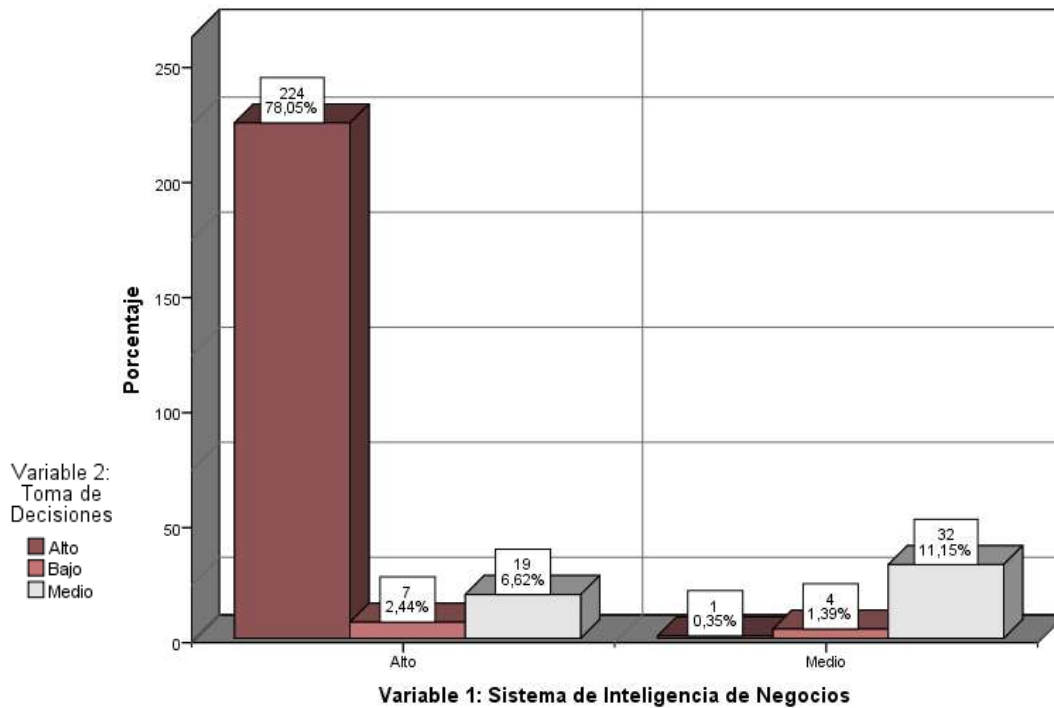


Figura 32. Administración del medio de Información y la Flujo de Huéspedes

4.3.2.1 *Hipótesis Específica Dimensión 2 Conservación del medio y Variable 2 Flujo de Huéspedes*

– **Coefficiente de Correlación**

Antes de realizar el cálculo del coeficiente de correlación se realizó el Test de Normalidad a las variables intervinientes haciendo uso del software Minitab Versión 18, que obtuvo los siguientes resultados:

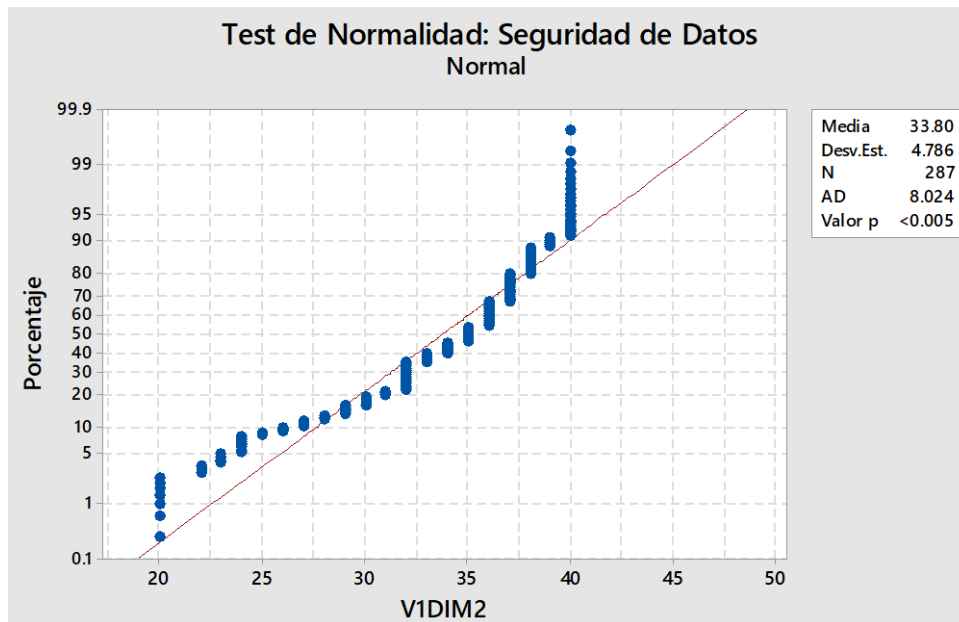


Figura 33. Test de Normalidad Conservación del medio.

Como se muestra en la Figura 59, para un nivel de significancia de 0.05, al realizarse la prueba de normalidad de Anderson-Darling (Acuadrado = 8.024, valor $p < 0.005$) lo cual indica que los datos de la Dimensión 2: Conservación del medio no siguen una distribución normal.

– **Planteamiento de las hipótesis**

H₀: La Conservación del medio del Buenas Prácticas ambientales **no se relaciona** significativamente con la Flujo de Huéspedes del Hotel Xima Exclusive, 2021.

H₁: La Conservación del medio del Buenas Prácticas ambientales **se relaciona** significativamente con la Flujo de Huéspedes del Hotel Xima Exclusive, 2021.

– **Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

– **Criterio de decisión**

Se rechaza la **H₀** si χ^2 crítica $<$ χ^2 calculado

Se rechaza la **H₀** de independencia; entonces las 2 variables son dependientes, es decir **existe relación** entre ambas.

– **Tablas de contingencia**

Tabla 7. Tabla de Contingencia y frecuencias esperadas

Tabla cruzada Dimensión 2: Conservación del medio Variable 2: Flujo de Huéspedes						
			Variable 2: Flujo de Huéspedes			Total
			Alto	Bajo	Medio	
Dimensión 2: Conservación del medio	Alto	Recuento	220	4	17	241
		Recuento esperado	188,9	9,2	42,8	241,0
		% de Dimensión 2	91,3%	1,7%	7,1%	100,0%
	Medio	Recuento	5	7	34	46
		Recuento esperado	36,1	1,8	8,2	46,0
		% de Dimensión 2	10,9%	15,2%	73,9%	100,0%
Total	Recuento	225	11	51	287	
	Recuento esperado	225,0	11,0	51,0	287,0	
	% de Dimensión 2	78,4%	3,8%	17,8%	100,0%	

Análisis de Relación entre Conservación del Medio y Flujo de Huéspedes

Como se observa en la tabla 7, el análisis de los datos obtenidos en el Hotel Xima Exclusive permite identificar una relación significativa entre la Dimensión Conservación del Medio dentro de las Buenas Prácticas Ambientales y la percepción del Flujo de Huéspedes en la organización.

Distribución de las Calificaciones

- De los 241 huéspedes que calificaron con un nivel alto la Conservación del Medio, el 91.3% también evaluó con un nivel alto el Flujo de Huéspedes, mientras que:

- 1.7% otorgó una calificación baja.

- 7.1% lo calificó con un nivel medio.

- Por otro lado, de los 46 huéspedes que calificaron con un nivel medio la Conservación del Medio :

- 10.9% otorgó una calificación alta al Flujo de Huéspedes.

- 73.9% mantuvo una calificación media.
- 15.2% evaluó con una calificación baja.

Prueba Estadística: Chi-Cuadrado

Se realizó la prueba de independencia de Chi-Cuadrado con los siguientes valores:

- Valor crítico del estadístico de prueba:

$$(gl=2; \alpha=0.05) = 5.9915$$

- Valor calculado:

$$147.556$$

Dado que X^2 calculado (147.556) $>$ X^2 crítico (5.9915), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que existe una relación significativa entre ambas variables.

Además, la comparación del p-valor obtenido (0.00) con el nivel de significancia (0.05) refuerza la decisión de rechazar H_0 y aceptar H_1 , lo que confirma la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre la Conservación del Medio y el Flujo de Huéspedes en el hotel durante el año 2021.

Para un riesgo del 5%, hay evidencia estadística suficiente para afirmar que una mayor valoración de la Conservación del Medio dentro de las Buenas Prácticas Ambientales se asocia con una percepción más favorable del Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive.

Estos resultados subrayan la importancia de continuar fortaleciendo estrategias ambientales dentro del hotel, ya que no solo contribuyen al cuidado del entorno, sino que también tienen un impacto directo en la experiencia y satisfacción de los huéspedes, favoreciendo la competitividad y reputación del establecimiento.

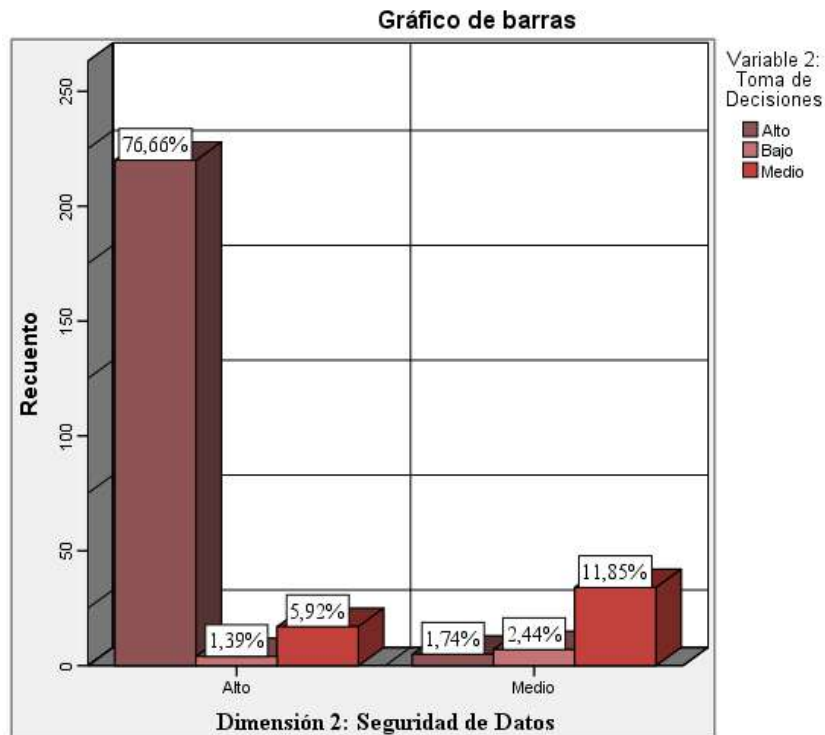


Figura 34. Conservación del medio y la Flujo de Huéspedes

4.3.2.2 *Hipótesis Específica Dimensión 3 Costo/Beneficio y Variable 2 Flujo de Huéspedes*

– **Coefficiente de Correlación**

Previo al cálculo del coeficiente de correlación, se llevó a cabo una prueba de normalidad sobre las variables involucradas en el análisis, con el objetivo de determinar la naturaleza de su distribución. Para ello, se utilizó el software estadístico Minitab, en su versión 18. Los resultados obtenidos a partir de esta prueba permitieron establecer si era procedente aplicar un coeficiente de correlación paramétrico o no paramétrico. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

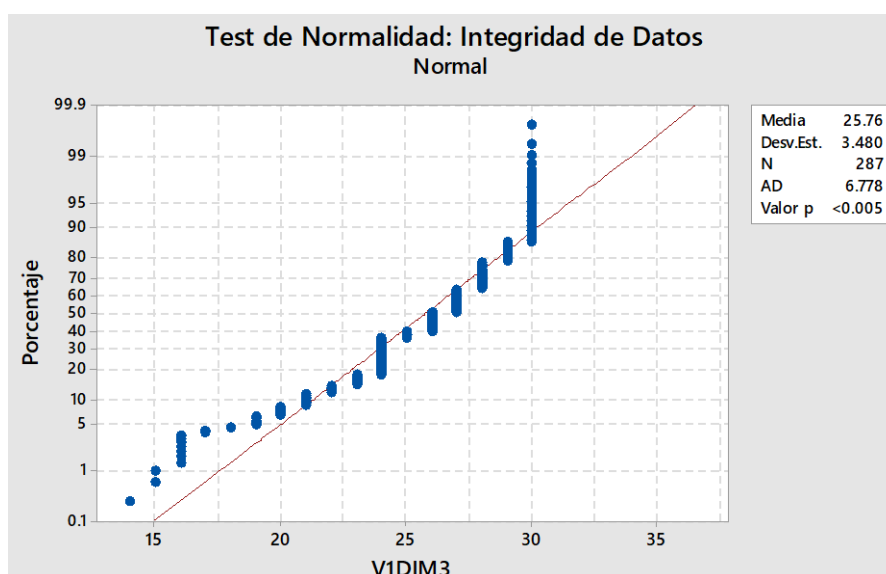


Figura 35. Test de Normalidad Costo/Beneficio.

Tal como se observa en la Figura N.º35, al aplicar la prueba de normalidad de Anderson-Darling para un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un valor estadístico A^2 de 8.024 y un valor p menor a 0.005. Estos resultados indican que los datos correspondientes a la Dimensión 3: Costo/Beneficio no presentan una distribución normal, lo que justifica el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de correlación.

En este contexto, se recurrió al software IBM SPSS Statistics versión 25 para calcular el coeficiente de correlación de Spearman, técnica adecuada para variables que no siguen una distribución normal. Los resultados obtenidos se detallan en la Figura N.º35, los cuales permiten evaluar la relación existente entre las variables estudiadas.

Tabla 8. Correlación de Spearman entre Dimensión Costo/Beneficio y la Variable Flujo de Huéspedes

		Correlaciones		
			Variable 2: Flujo de Huéspedes	Dimensión 3: Costo/Beneficio
Rho de Spearman	Variable 2: Flujo de Huéspedes	Coeficiente de correlación	1,000	,683
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	287	287
	Dimensión 3: Costo/Beneficio	Coeficiente de correlación	,683	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	287	287

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Entonces se puede afirmar que la correlación que existe entre la Costo/Beneficio y la Flujo de Huéspedes es alta.

– **Planteamiento de las hipótesis**

H₀: La Costo/Beneficio del Buenas Prácticas ambientales **no se relaciona** significativamente con la Flujo de Huéspedes del Hotel Xima Exclusive, 2021.

H₁: La Costo/Beneficio del Buenas Prácticas ambientales **se relaciona** significativamente con la Flujo de Huéspedes del Hotel Xima Exclusive, 2021.

– **Nivel de significancia**

$$\alpha=5\% = 0,05$$

– **Criterio de decisión**

Se rechaza la **H₀** si χ^2 crítica < χ^2 calculado

Se rechaza la **H₀** de independencia; entonces las 2 variables son dependientes, es decir **existe relación** entre ambas.

– **Tablas de contingencia**

Tabla 9. Tabla de Contingencia y frecuencias esperadas

Tabla cruzada Dimensión 3: Costo/Beneficio Variable 2: Flujo de Huéspedes

		Variable 2: Flujo de Huéspedes			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Dimensión 3: Costo/Beneficio	Alto	Recuento	204	7	25	236
		Recuento esperado	185,0	9,0	41,9	236,0
		% de Dimensión 3	86,4%	3,0%	10,6%	100,0%
	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,8	,0	,2	1,0
		% de Dimensión 3	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Medio	Recuento	21	4	25	50
		Recuento esperado	39,2	1,9	8,9	50,0
		% de Dimensión 3	42,0%	8,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	225	11	51	287	
	Recuento esperado	225,0	11,0	51,0	287,0	
	% de Dimensión 3	78,4%	3,8%	17,8%	100,0%	

Como se observa en La figura 36, de 236 Huéspedes del Hotel Xima Exclusive que calificaron de forma alta a la Dimensión Costo/Beneficio del Buenas Prácticas ambientales en aspectos de rendimiento, el 86.4% calificó de forma alta la Flujo de Huéspedes existente en la organización, un 3.0% calificó la Flujo de Huéspedes con una calificación baja y un 10.6% con una calificación Media.

Además, de 50 Huéspedes del área de El Flujo de Huéspedes que calificaron de forma Media a la Costo/Beneficio del Buenas Prácticas ambientales, el 42% calificó de forma Alta la Flujo de Huéspedes existente en la organización, un 8% de calificación Baja y un 50% con una calificación Media.

Mientras que un solo usuario que calificó la Costo/Beneficio del Buenas Prácticas ambientales de forma Baja calificó de forma Media la Flujo de Huéspedes.

La información que aparece al pie de La figura indica que no se cumplen las condiciones básicas para asegurar que la prueba ji cuadrada es fiable, puesto que el máximo de las frecuencias esperadas que son menores a 5 exceden al 20% como se muestra en La figura 83 existen 4 casillas que exceden al mínimo esperado que representan el 44,4%, y por otro lado existen frecuencias menores que 1.

– **Valor crítico del estadístico de prueba**

$$\chi^2_{crítica}(gl; \alpha) = \chi^2_{crítica}(gl = 4; \alpha = 0,05) = 9,4877$$

– **Toma de decisión**

Como χ^2 calculado= 45,250 es mayor a χ^2 crítico=9,4877 y cae en la región de rechazo, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la Hipótesis alterna, a un nivel de significancia del 5%; así también comparando el P_{valor} con el α ($0,00 < 0,05$) confirma la decisión de rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna.

Esto me permitió concluir que, para un riesgo de 5%, existe suficiente evidencia para afirmar que hay relación estadísticamente significativa entre la Costo/Beneficio del Buenas Prácticas ambientales y la Flujo de Huéspedes en el área de el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive en el año 2021

Para mayor apreciación y comparación se presenta el siguiente gráfico:

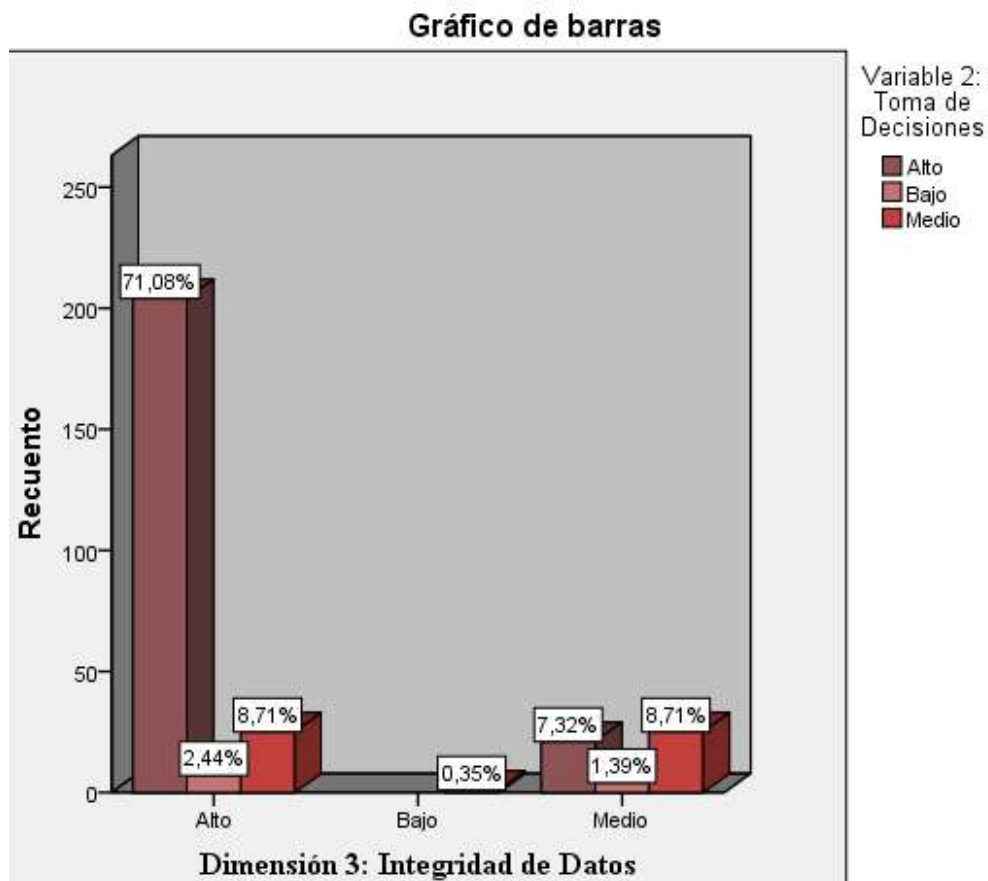


Figura 36. Costo/Beneficio y la Flujo de Huéspedes

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La investigación realizada en el Hotel Xima Exclusive en 2021 evaluó la relación entre las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes. A través del análisis de diversos estudios previos y fuentes electrónicas, se estableció una metodología comparativa. Los resultados mostraron una alta correlación (77.97%) entre estas prácticas y el flujo de huéspedes, confirmando que mejorar las prácticas ambientales incrementa significativamente el número de clientes.

Los instrumentos de recolección de datos, validados por expertos con una excelente puntuación de validez (85.48 y 84.96), fueron confiables, con un alfa de Cronbach del 92.85%. Además, se hallaron correlaciones positivas entre el flujo de huéspedes y aspectos como la administración del medio de información (67.1%), la conservación del medio (72.9%) y el costo-beneficio (68.3%). Estos datos se corroboraron mediante la prueba ji-cuadrado, que confirmó la relación estadísticamente significativa entre las buenas prácticas ambientales y el flujo de huéspedes.

La investigación también comparó sus hallazgos con estudios previos, como el de Carrera (2015), que destacó la efectividad de las buenas prácticas ambientales en la captación de clientes. Simona (2019) y otros autores también señalaron que las prácticas ambientales, especialmente en hoteles, son clave para atraer más huéspedes, reduciendo costos y mejorando la imagen ecológica. Con todo, el estudio concluye que la implementación de buenas prácticas ambientales en el Hotel Xima Exclusive está directamente vinculada al aumento del flujo de huéspedes.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.

Conclusiones de la Investigación

1. Relación entre Buenas Prácticas Ambientales y Flujo de Huéspedes

- Se comprobó que la implementación de Buenas Prácticas Ambientales tiene un impacto positivo en el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive durante el año 2021.
- La prueba ji-cuadrado con un nivel de significancia del 5% ($p = 0.00 < 0.05$) proporcionó evidencia estadística suficiente para afirmar que existe una relación significativa entre ambas variables.
- El soporte brindado por la implementación de estas prácticas permitió mejorar la gestión del flujo de huéspedes, optimizando tiempos, costos y beneficios .
- El Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor de 0.797 ($p = 0.00 < 0.01$) , lo que confirma una correlación alta positiva .

2. Impacto de la Administración del Medio de Información en el Flujo de Huéspedes

- Se determinó que la Administración del Medio de Información dentro de las Buenas Prácticas Ambientales está directamente relacionada con la optimización del Flujo de Huéspedes en el hotel.
- La prueba ji-cuadrado validó esta relación con un $p = 0.00 < 0.05$, lo que indica una asociación estadísticamente significativa.
- La mejora en la administración del medio permitió generar información relevante y confiable, lo que favoreció la toma de decisiones y un aumento en la afluencia de huéspedes.
- El Coeficiente de Correlación de Spearman obtuvo un valor de 0.671 ($p = 0.00 < 0.01$) , confirmando una correlación alta entre ambas variables.

3. Influencia de la Conservación del Medio en el Flujo de Huéspedes

- Se evidenció que la dimensión Conservación del Medio dentro de las Buenas Prácticas Ambientales tiene una relación significativa con la percepción del Flujo de Huéspedes en el hotel.

- La prueba ji-cuadrado validó esta relación con un $p = 0.00 < 0.05$, proporcionando evidencia estadística suficiente.

- La conservación del medio fue un factor clave dentro de las políticas ambientales del hotel, contribuyendo a una mejor experiencia y satisfacción de los huéspedes.

- El Coeficiente de Correlación de Spearman obtuvo un valor de 0.729 ($p = 0.00 < 0.01$) , lo que indica una correlación alta positiva .

4. Relación entre Costo/Beneficio y Flujo de Huéspedes

- Se comprobó que la dimensión Costo/Beneficio dentro de las Buenas Prácticas Ambientales influye en el Flujo de Huéspedes del hotel.

- La prueba ji-cuadrado mostró un $p = 0.00 < 0.05$, lo que confirma una relación estadísticamente significativa.

- La implementación de estrategias de eficiencia energética, reducción de costos operativos y optimización de recursos tuvo un impacto positivo en la sostenibilidad y rentabilidad del establecimiento.

- El Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor de 0.683 ($p = 0.00 < 0.01$) , lo que evidencia una correlación alta positiva .

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en el Hotel Xima Exclusive no solo mejoró la gestión operativa y financiera , sino que también

incrementó la satisfacción y percepción de los huéspedes , generando un impacto positivo en el flujo de visitantes y la competitividad del establecimiento.

6.2 Recomendaciones.

1. Desarrollo de proyectos ecoamigables en la industria hotelera

- Dado que se ha demostrado la relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive , se recomienda diseñar y presentar nuevos proyectos de negocios enfocados en la sostenibilidad.

- La implementación de prácticas ambientales innovadoras y certificaciones ecoamigables puede incrementar la atracción de huéspedes y fortalecer la imagen del hotel en el mercado.

2. Capacitación continua en Buenas Prácticas Ambientales

- La relación entre la Administración del Medio de Información y el Flujo de Huéspedes pone en evidencia la importancia de la capacitación constante para el personal.

- Se recomienda realizar talleres periódicos sobre gestión ambiental y sostenibilidad , asegurando que los colaboradores comprendan su impacto en la experiencia del huésped y la eficiencia operativa.

3. Implementación de estrategias de conservación ambiental

- La conexión entre la Conservación del Medio y el Flujo de Huéspedes destaca la necesidad de medidas ecoamigables dentro del hotel.

- Se recomienda el uso de material audiovisual y guías informativas para capacitar a los empleados, promoviendo una cultura ambiental dentro del hotel y minimizando impactos negativos en los huéspedes.

4. Optimización del costo/beneficio mediante la sostenibilidad

- La relación entre el Costo/Beneficio de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes sugiere la necesidad de una aplicación sistemática de estas prácticas.

- Se recomienda implementar talleres y programas de sostenibilidad para los colaboradores, asegurando una reducción de costos operativos y un mayor beneficio económico y ambiental para el hotel.

Estas estrategias permitirán que el Hotel Xima Exclusive mantenga su compromiso con la sostenibilidad, mejorando su competitividad y satisfacción del cliente.

CAPITULO V: REFERENCIAS

- Balan Ruiz, M. J. (2017). Propuesta de Mejora Para Calidad en el Servicio: Dos Hoteles del Centro Histórico de la Ciudad de México. Ciudad de México. Ballón Cervantes, S. C. (2016). Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay. Surco.
- Barrientos Sanchez, C. M. (2017). Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Peru Pacifico en Jesus Maria, 2017. Lima.
- Cahuaya Rivera, R., & Ñahuincopa Arango, P. (2016). Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del cliente del hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015. Huancayo.
- Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad (Segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Cantú Delgado, H. (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: McGraw-Hill Interamericana. Cardenas
- Omaña, M. C. (2015). Manual de Procedimientos Para "Reconocimiento al Huésped" Bajo el Enfoque de Gestión de Calidad - Caso de Estudio: Hotel The Ritz-Carlton, Santiago. Camurí Grande. Gómez Gaviria, D. M., & Muñoz Martínez, J. S. (2016). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de servicio en el alojamiento rurales del Quindío*. Quindío
- Markovic, S., & Jankovic, S. R. (2013). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in croatian hotel industry.
- Murniati, M., Bawono, S. (2021). Estrategias de Marketing Hotelero en la Era Digital: El Secreto para Mejorar el Rendimiento Del Marketing Hotelero en la Industria Del Turismo. (n.p.): Lulu.com.
- Rijeka. Mesones Zuñiga, J. O., & Saldaña Fuentes, J. M. (2014). Calidad de los Servicios Brindados por un Hotel Tres Estrellas, desde las perspectiva del Cliente. Chiclayo. Julio - Septiembre, 2014. Chiclayo.
- Omachonu, V. K., & Ross, J. K. (2014). Principios de la Calidad Total - Versión en español. México: Trillas.
- Oriundo Alvarado, K. J. (2017). Nivel de satisfacción del cliente del hotel Habitat distrito de Miraflores, 2017. Lima
- Millan, D. & Paredes, J. (2019) *Evaluación de la calidad de servicio en el Hotel el Golf*. Chiclayo

Soto, M. D. (18 de Julio de 2011). Gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>
Universidad Científica del Sur. (2007). Código de Ética en la Investigación.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?	Determinar si existe relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.	Existe una relación, estadísticamente significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.	Buenas Prácticas Ambientales	D1: Administración D2: Conservación D3: Costo/Beneficio	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Enfoque: Enfoque cuantitativo</p> <p>Técnica de recolección de datos: Escala de Likert</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Lugar: Distrito de Morococha</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA			
¿Existe relación entre la Administración de los residuos de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?	Determinar si existe relación entre la Administración de los residuos de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.	Existe una relación estadísticamente significativa entre la Administración de los residuos de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.	Flujo de Huéspedes	D1: Reservas de hospedaje D2: Márketing Hotelero D3: Actividades Ecoamigables	
¿Existe relación entre la Conservación de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?	Determinar si existe relación entre la Conservación de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.	Existe una relación, estadísticamente significativa entre la Conservación de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.			
¿Existe relación entre el Costo/Beneficio de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco?	Determinar si existe relación entre el Costo/Beneficio de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.	Existe una relación estadísticamente significativa entre el Costo/Beneficio de las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive, Cusco.			

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LAS CARACTERISTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES

A.- Presentación:

Estimado (a) trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del servicio que se brinda. Opiniones impersonales que solamente, son de gran importancia para mi investigación y que serán procesadas con toda la confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

B.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa las Buenas Prácticas Ambientales y el Flujo de Huéspedes en el Hotel Xima Exclusive en Cusco
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

Nº	BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	1	2	3	4	5
	Administración de los residuos					
01	Considera usted que la gestión de residuos es importante para su selección de hotel					
02	Considera que el Hotel Xima Exclusive le da la debida importancia a esta gestión					
03	Considera que el Hotel toma decisiones ecoamigables respecto al manejo de residuos					
	Conservación					
04	Considera importante la conservación del medio ambiente en las zonas turísticas					

05	Cree usted que un medio ambiente conservado influye en su elección de hotel						
06	Cree usted que la conservación del medio ambiente le da un valor añadido a los hoteles que lo promueven						
	Costo/Beneficios						
07	Considera usted que el hotel otorga implementación necesaria frente a los agentes contaminantes.						
08	Cree usted que el hotel evita el uso de productos que generen agentes contaminantes						
09	Según su experiencia, el hotel toma medidas de precaución para la prevención de la expansión de agentes contaminantes						
10	Considera que las buenas prácticas ambientales realizan un aporte seguro al costo, generando mayor beneficio						
	FLUJO DE HUÉSPEDES						
	Reservaciones de hospedaje						
11	Considera que el hotel evita los procedimientos con alto índice de contaminación						
12	El hotel considera los proyectos de manera ecológica						
13	Los productos utilizados son de bajo impacto ambiental						
	Márketing Hotelero						
14	Considera usted que el hotel toma las preferencias ecológicas de los clientes						
15	Considera que el hotel toma medidas de prevención en caso algún accidente que ponga en riesgo el ecosistema que lo rodea						
16	La hotel monitorea los que los ambientes de hotel fluyan con el medio ambiente						
	Actividades ecoamigables						
17	El hotel promueve actividades internas para los turistas que no impacten en el medio ambiente						
18	Considera usted que el hotel toma medidas responsables para sus actividades internas						
19	Recomendaría usted, el hotel debido a sus buenas prácticas ambientales						
20	Considera que las actividades de un hotel puedan hacer la diferencia en su provincia						