

**“UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS”**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL LODGE EXPLORER’S INN, PROVINCIA DE
TAMBOPATA – 2017”**

TESISTAS:

- **BACH. ANGELA SHOMARA LOPEZ PEZO**
- **BACH. MARIZOL VARGAS PILLCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR: MG. LUIS VICTOR PONCE TEJADA

COASESOR : DR. CARLO T. AGUILAR PÉREZ

PUERTO MALDONADO – PERÚ

2018

**“UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS”**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL LODGE EXPLORER’S INN, PROVINCIA DE
TAMBOPATA – 2017”**

TESISTAS:

- BACH. ANGELA SHOMARA LOPEZ PEZO
- BACH. MARIZOL VARGAS PILLCO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR: MG. LUIS VICTOR PONCE TEJADA

COASESOR : DR. CARLO T. AGUILAR PÉREZ

PUERTO MALDONADO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis queridos padres Justino Lopez Ccallata y Edit Pezo Mesco por el esfuerzo diario que realizan para sacarnos adelante y por enseñarme que las cosas se obtienen con sacrificio y dedicación; gracias a ellos pude lograr mis metas profesionales, ellos son mi ejemplo de que por más dura que sean las circunstancias nunca será una opción rendirse, siempre estaré eternamente agradecida con mamá por nunca cortarme las alas, dejarme soñar y decirme que yo puedo hacerlo y con papá por darme los mejores consejos de mi vida y mostrarme que la vida puede ser dura pero no es una razón para dejar de sonreír.

A Maira mi hermana mayor quien ha sido una de las personas que más me ha aconsejado y a la vez ha sabido escucharme en todo momento.

A Gabriela que más que mi hermana es una amiga en la que puedo confiar, ella siempre ha estado para mí en los momentos más complicados dándome su apoyo.

A Carina mi pequeña hermana y compañera de travesuras, ella me ha enseñado que cuando uno se propone algo se puede lograr con determinación y no hay vergüenza que valga.

A mi pequeño hermano Adriel, el niño más travieso y valiente que conozco, sus ganas de seguir aprendiendo me motivan a luchar para apoyarlo cuando él lo necesite.

Angela Shomara Lopez Pezo

DEDICATORIA

En primer lugar a mi madre Inocencia Pillco Chui y a mi padre Nicasio Vargas Chura por ser el pilar fundamental de mi vida, gracias por su apoyo, por su confianza, por sus consejos, su perseverancia, por ser la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, una persona disciplinada, gracias por su esfuerzo y su dedicación hacia mi persona, sin ellos no hubiese podido lograr mis metas y mis objetivos, pero más que nada, gracias por su amor incondicional.

A mis hermanos(as) Sebastiana, Mariza, José, Fredy, Mario, Mariela y Marilyn por ser mi apoyo incondicional y mis fieles amigos, mis fieles compañeros. A mis sobrinos George, Yordan, Misael, Bruz, José Manuel, Hellen, Alexandro, Rafaela, Aydana y Alexandra, por ser parte de vida y por mantenerme siempre alegre. A mis cuñados(as) Henry, Jovita, Sindia y Edy por haberme aconsejado y haberme hecho sentir como parte de vuestras familias.

Marizol Vargas Pillco

AGRADECIMIENTOS

A nuestra Alma Mater la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios por habernos formado como profesionales y a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales por impartirnos sus experiencias y conocimientos.

A nuestros asesores el Mg. Luis Víctor Ponce Tejada y al Dr. Carlo T. Aguilar Pérez por dedicar su tiempo en revisar y aportar sus conocimientos a la presente investigación. Asimismo agradecer al MSc. Ronald Quispe Flores por apoyarnos con sus conocimientos estadísticos.

A todo el personal del Lodge Explorer's Inn por su disposición y tiempo brindado durante el desarrollo de la investigación.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad de Ecoturismo, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, ponemos a vuestra disposición y criterio la presente tesis titulada: “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL LODGE EXPLORER’S INN, PROVINCIA DE TAMBOPATA – 2017”, con el objeto de optar el Título Profesional de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales.

La investigación fue elaborada en base a los conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, asimismo se consultó diversas referencias bibliográficas de autores expertos en la materia de investigación.

Atentamente;

Bach. Marizol Vargas Pillco

Bach. Angela Shomara Lopez Pezo

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito principal medir la incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, la cual se encuentra ubicada en el sector la Torre – Reserva Nacional de Tambopata, siendo el primer centro de ecoturismo creado en el año 1973, que acoge a turistas nacionales e internacionales.

El tipo de estudio realizado fue descriptivo, correlacional con diseño de investigación de corte transversal no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta administrada in situ, utilizando como instrumento un cuestionario dividido en dos partes: Gestión Empresarial y Desarrollo Sostenible, cada uno con 7 ítems, haciendo un total de 14 ítems. La población y muestra estuvo compuesta por 18 personas entre administrativos y operarios del Lodge Explorer's Inn.

Para probar la relación entre la Gestión Empresarial y el Desarrollo Sostenible se utilizó la "Prueba Exacta de Fisher" con el apoyo del software estadístico STATA 14. Una vez conocida la existencia de una relación significativa ($p - valor < 0.05$), para describir su intensidad y dirección, utilizando el software estadístico SPSS 23, se determinó el coeficiente "d de Somers", obteniéndose los siguientes resultados: una moderada relación directa entre los Recursos Financieros y la Sostenibilidad Económica ($D_{yx} = 0,495$), una baja relación directa entre los Recursos Materiales y la Sostenibilidad Ambiental ($D_{yx} = 0,347$), y una buena relación directa entre los Recursos Humanos y la Sostenibilidad Social ($D_{yx} = 0,687$).

Por lo tanto, según los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se concluye que la actual Gestión Empresarial incide en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn.

Palabras claves: Gestión Empresarial, Desarrollo Sostenible, Recursos Financieros, Recursos Materiales y Recursos Humanos.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to measure the impact of Business Management on the Sustainable Development of the Lodge Explorer's Inn, which is located in the La Torre Zone - Tambopata National Reserve, being the first ecotourism center created in 1973, which welcomes national and international tourists since then.

The type of study carried out was descriptive, correlational with non-experimental cross-sectional research design. The technique of data collection was the self-administered survey in situ, using as a tool a questionnaire divided into two parts: Business Management and Sustainable Development, each with 7 items, making a total of 14 items. The population and sample consisted of 18 people between administrative and operatives of the Lodge Explorer's Inn.

To test the relationship between Business Management and Sustainable Development, the "Fisher's Exact Test" was used with the support of statistical software STATA 14. Once the existence of a significant relationship was known (p -value < 0.05), to describe its intensity and direction, using the statistical software SPSS 23, the "d of Somers" coefficient was determined, obtaining the following results: a moderate direct relationship between Financial Resources and Economic Sustainability ($D_{yx} = 0,495$), a low direct relation between the Material Resources and Environmental Sustainability ($D_{yx} = 0,347$), and a good direct relationship between Human Resources and Social Sustainability ($D_{yx} = 0,687$).

Therefore, according to the results obtained through the fieldwork, it is concluded that the current Business Management affects the Sustainable Development of Lodge Explorer's Inn.

Keywords: Business Management, Sustainable Development, Financial Resources, Material Resources and Human Resources.

INTRODUCCIÓN

El Perú es considerado uno de los doce países con mayor biodiversidad en la tierra por la inmensa variedad de flora y fauna silvestre, parte de esta biodiversidad se encuentra en el departamento de Madre de Dios denominada Capital de la Biodiversidad es por ello que el ecoturismo en la región es una de las principales actividades económicas que genera ingresos de manera directa e indirecta a diversas familias por el flujo de turistas nacionales e internacionales que llegan a diario para disfrutar de los atractivos turísticos.

La Gestión Empresarial es definida como aquella actividad que busca mejorar y optimizar el uso de los recursos con los que cuenta una empresa tales como los financieros, materiales, humanos entre otros.

El Desarrollo Sostenible implica satisfacer las necesidades actuales sin perjudicar a las futuras generaciones es por ello que las empresas deben dirigir sus actividades en torno a la sostenibilidad económica, ambiental y social.

La Gestión de una empresa dedicada al Ecoturismo debe estar orientada al Desarrollo Sostenible debido a que este tipo de negocio tiene contacto directo con la naturaleza y es responsabilidad de ellos salvaguardar los recursos naturales que utilizan para llevar a cabo sus actividades económicas con la cual se benefician económicamente.

En el primer capítulo denominado Problema de Investigación se describe y formula el problema de la presente investigación, se plantean los objetivos generales y específicos, las variables, las hipótesis, asimismo se justifica la investigación y se detallan las consideraciones éticas.

En el segundo capítulo denominado Marco Teórico se desarrollan los antecedentes nacionales e internacionales vinculadas a nuestra investigación, la base teórica que sustenta lo investigado. Asimismo se presenta un glosario de términos.

En el tercer capítulo denominado Metodología de la Investigación se describe el tipo y diseño de estudio, la población y muestra tomada para la investigación, los métodos que se siguió y las técnicas para el procesamiento y análisis de datos empleados.

Finalmente en el cuarto capítulo denominado Resultados del Trabajo de Investigación se presentan los resultados que fueron contrastados con la prueba de hipótesis donde se determina la incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, asimismo las conclusiones a las que se llegaron para finalmente sugerir la implementación de medidas basadas en el control y la buena gestión de los recursos financieros, materiales y humanos.

ÍNDICE

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Objetivos	3
1.4 Variables	4
1.5 Operación de Variables.....	5
1.6 Hipótesis	6
1.7 Justificación	6
1.8 Consideraciones Éticas.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de estudios realizados.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos de la empresa	8
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes nacionales	16
2.2 Marco Teórico	24
2.2.1 Gestión Empresarial	24
2.2.1.1 Antecedentes en la gestión empresarial	24
2.2.1.2 Concepto de Gestión Empresarial	24
2.2.1.3 Importancia de Gestionar.....	28
2.2.1.4 Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas.....	30
2.2.1.5 Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada..	32
2.2.1.6 Funciones básica de la gestión.....	33
2.2.1.7 Indicadores de Gestión empresarial	34
2.2.1.8 Política empresarial	41
2.2.1.9 Política empresarial y su desarrollo	43
2.2.2 Desarrollo Sostenible	44
2.2.2.1 Antecedentes de Desarrollo Sostenible	44
2.2.2.2 Concepto de Desarrollo Sostenible	45
2.2.2.3 Características de un Desarrollo Sostenible	45
2.2.2.4 Enfoques para abordar el desarrollo sostenible.....	47
2.3 Definición de términos.....	51
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	65

3.1	Tipo de Estudio	65
3.2	Diseño de Estudio	65
3.3	Población y Muestra.....	67
3.3.1	Población.....	67
3.3.2	Muestra.....	68
3.4	Métodos y técnicas	68
3.4.1	Métodos.....	68
3.4.2	Técnicas	68
3.4.2.1	Validación del instrumento (encuesta) mediante juicio de expertos.....	69
3.4.2.2	Confiabilidad del instrumento.....	70
3.5	Tratamiento de Datos.....	71
CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		73
4.1	Análisis descriptivo.....	73
4.1.1	Características de las personas encuestadas	73
4.2	Análisis de respuesta a los ítems.....	75
4.3	Análisis inferencial de las hipótesis.....	89
4.3.1	Prueba de la primera hipótesis	89
4.3.2	Prueba de la segunda hipótesis	90
4.3.3	Prueba de la tercera hipótesis	91
CONCLUSIONES		93
SUGERENCIAS.....		95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		97
ANEXOS.....		103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Personas encuestadas en el Lodge Explorer's Inn, según sexo – Abril 2018	73
Gráfico N° 2: Personas encuestadas en el Lodge Explorer's Inn, según edad – Abril 2018.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables e Indicadores.....	5
Tabla N° 2: Número de personal según áreas administrativas y operativas.	67
Tabla N° 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	69
Tabla N° 4: Coeficiente V de Aiken para la validez de contenido del instrumento.	69
Tabla N° 5: Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad del instrumento.	70
Tabla N° 6: Administración de los Recursos Financieros.....	75
Tabla N° 7: Rentabilidad Financiera.....	76
Tabla N° 8: Control de Insumos.	77
Tabla N° 9: Proveedores.	78
Tabla N° 10: Desarrollo de actividades según MOF.....	79
Tabla N° 11: Procesos de inducción y capacitación.....	80
Tabla N° 12: Reglamento Interno de Trabajo.	81
Tabla N° 13: Estructura de costos por servicios.....	82
Tabla N° 14: Punto de equilibrio en la producción de servicios.....	83
Tabla N° 15: Política de optimización del uso del Agua y Energía Eléctrica.	84
Tabla N° 16: Segregación y disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos.....	85
Tabla N° 17: Clima laboral.....	86
Tabla N° 18: Seguridad e higiene en el trabajo.	87
Tabla N° 19: Administración de beneficios sociales para empleados.	88
Tabla N° 20: Recursos financieros y sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.	89
Tabla N° 21: Recursos materiales y sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.	90
Tabla N° 22: Recursos humanos y sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.	92

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema:

El turismo es la industria de más rápido crecimiento en el Perú, creció anualmente a un ritmo del 25% en los últimos cinco años, siendo la tasa de crecimiento la más alta con relación a cualquier otro país en América del Sur. Según datos brindados por la Organización Mundial de Turismo – OMT, esta se ubica en el sexto lugar como generadora de ingresos mundiales por exportaciones. Pero no sólo el turismo receptivo es el que viene presentando cifras positivas, ya que con relación al turismo interno se puede apreciar un notable crecimiento, a raíz del mejoramiento de ingresos de la población nacional y al establecimiento de políticas cuyo objetivo es fomentar la práctica del turismo en el interior del país; para lo cual se han establecido feriados largos y se viene desarrollando una campaña novedosa diseñada por el organismo de Promoción del Perú PROMPERÚ. (World Tourism Organization, 2016)

En Madre de Dios por la biodiversidad que posee existen empresas dedicadas al rubro del ecoturismo de las cuales se ha observado que en varias de ellas no existe una adecuada gestión empresarial de los recursos financieros, materiales y humanos.

La gestión empresarial en este tipo de empresas turísticas cumple un rol muy importante ya que implica obtener la máxima eficiencia en el uso de los recursos, con el fin de ser sostenible económica, ambiental y socialmente.

El desarrollo sostenible es un aspecto importante en toda empresa y más aún en aquella que está involucrada directamente con la naturaleza como el Lodge Explorer's Inn, ya que debe cuidar la manera en como utiliza los recursos naturales sin comprometerlos de tal forma que en el futuro

perduren y no se vean afectados, además de lo mencionado, el desarrollo sostenible abarca también el aspecto económico y social con lo cual se pretende ser una empresa rentable y comprometida a largo plazo ambiental y socialmente.

En el Lodge Explorer's Inn se ha observado que los problemas empiezan a partir de la forma en que se lleva a cabo la gestión empresarial ya que esta incide directamente en el desarrollo sostenible de la misma. Estos problemas son los siguientes:

- Los recursos financieros que se obtienen a través de los servicios que se prestan no están plasmados en un programa de costos que les ayude a ver la inversión que realizan versus los ingresos que perciben mensualmente generando así barreras para su desarrollo en el futuro.
- No existe sistemas de control para el buen uso de los recursos materiales por ende esto repercute en la sostenibilidad ambiental debido a que hay una pérdida innecesaria de los recursos (insumos, agua y energía eléctrica). Asimismo los residuos orgánicos e inorgánicos no se gestionan de tal forma que sean reutilizados.
- El capital humano requiere mayor atención por ser la pieza fundamental en el funcionamiento de la empresa es así que la falta de un Manual de Organización y Funciones y de un Reglamento Interno de Trabajo en físico en el lugar de trabajo impide que estos se desenvuelvan correctamente, sumado a esto la baja cantidad de capacitaciones programadas anualmente no les permite mejorar sus habilidades. También se ha apreciado que no cuentan con los implementos necesarios para su seguridad e higiene en el trabajo.

Es por ello que habiendo tomado conocimiento de esta problemática la presente investigación pretende demostrar la Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn.

1.2 Formulación del Problema

Problema General:

¿En qué medida incide la Gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017?

Problemas Específicos:

- ¿En qué medida inciden los recursos financieros en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017?
- ¿En qué medida inciden los recursos materiales en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017?
- ¿En qué medida inciden los recursos humanos en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017?

1.3 Objetivos

Objetivo general:

Determinar en qué medida incide la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017, para lograr plantear una estructura sistémica eficiente.

Objetivos específicos:

- Determinar en qué medida inciden los recursos financieros en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.
- Determinar en qué medida inciden los recursos materiales en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.
- Determinar en qué medida inciden los recursos humanos en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

1.4 Variables

Variable General

Variable Independiente: Gestión Empresarial

Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible

Variables: hipótesis específica

Hipótesis específica Nª 1

VI: Recursos Financieros

VD: Sostenibilidad Económica

Hipótesis específica Nª 2

VI: Recursos Materiales

VD: Sostenibilidad Ambiental

Hipótesis específica Nª 3

VI: Recursos Humanos

VD: Sostenibilidad Social

1.5 Operación de Variables

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Gestión Empresarial	Recursos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de los recursos financieros. ✓ Rentabilidad financiera.
	Recursos Materiales (recursos usados para la producción de los servicios de Explorer's Inn)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de insumos ✓ Proveedores
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de actividades según MOF. ✓ Procesos de inducción y capacitación ✓ Reglamento interno de Trabajo
Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible	Sostenibilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura de costos por servicio. ✓ Punto de equilibrio en la producción de servicios.
	Sostenibilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de optimización del uso de Agua y Energía Eléctrica. ✓ Segregación y disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos (por ejemplo uso de biodigestores).
	Sostenibilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima laboral. ✓ Seguridad e higiene en el trabajo ✓ Administración de beneficios sociales para empleados (Planilla, AFP, gratificaciones, CTS, etc.)

Fuente: Elaboración propia.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

La gestión empresarial incide significativamente en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

Hipótesis Específicas:

- Los recursos financieros inciden significativamente en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.
- Los recursos materiales inciden significativamente en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.
- Los recursos humanos inciden significativamente en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

1.7 Justificación

La actividad turística en el Perú representa un aporte considerable al PBI, según el Badatur Perú del Observatorio Turístico del Perú, la participación del sector turismo en el producto nacional se estimó para el año 2015 en 3,75%; por lo que el PBI del sector turismo para el año 2015 fue de 17.976 millones de nuevos soles; cifra bastante interesante para la economía si consideramos que el mismo es un amplio generador de mano de obra. Además es la tercera actividad generadora de divisas del país en el 2015, considerando exportaciones tradicionales y no tradicionales; esto demuestra su importancia en la economía nacional. (Marsano Delgado, Septiembre 2016)

En tal sentido, podemos apreciar que el sector turismo es importante para el desarrollo de nuestra región por ende requiere propuestas que ayuden al manejo eficiente, sostenible y rentable de las empresas que trabajen en este sector, tales como Lodge o Ecolodge turísticos.

El presente trabajo de investigación sobre la "Incidencia de la Gestión Empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn,

Provincia de Tambopata – 2017”, se realizó con el fin de aportar una propuesta administrativa la cual se centra en hacer más eficiente la gestión de los recursos financieros, materiales y humanos a través de la implementación de sistemas de control que permitan optimizar el uso de los recursos en mención.

De esta forma creemos que la contribución empresarial de la presente tesis será de suma importancia ya que promoviendo la gestión empresarial se pretende lograr la sostenibilidad en este tipo de empresas para que perduren en el tiempo. Además creemos que la investigación es pertinente por que busca conocer la incidencia de la Gestión Empresarial en la sostenibilidad económica, social y ambiental en este tipo de empresas que brindan servicios turísticos.

Esta investigación es de gran apoyo ya que servirá como prototipo para otras pequeñas y medianas empresas de modo que pudiesen utilizarlo como hoja de ruta para vertebrar la parte administrativa de manera segura minimizando los riesgos e impactos que su gestión turística puede generar cuando no se desarrolla en un marco de planificación administrativa y sostenible. Asimismo servirá como antecedente para otras investigaciones similares.

1.8 Consideraciones Éticas

La tesis está orientada bajo los principios de ética y transparencia ya que los datos obtenidos son verídicos y no han sido manipulados durante el proceso de análisis estadístico. Además se ha respetado la confidencialidad de los encuestados que forman parte de la muestra.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios realizados

2.1.1 Antecedentes Históricos de la empresa

- a.** El año 1973 Peruvian Safaris S.A. (PS) implementa su Lodge Explorer's Inn en su propiedad privada ubicada en el sector La Torre de lo que actualmente es la RNTAMB, como centro de sus operaciones ecoturísticas en la zona, constituyéndose en pionero del ecoturismo no solo en Tambopata, sino en el Perú.
- b.** Los diseños arquitectónicos, como los materiales usados en la construcción del Lodge Explorer's Inn, estuvieron y siguen estando, en absoluta armonía con el entorno paisajístico y el estilo nativo.
- c.** PS fue uno de los pioneros en el mundo, y de hecho en Perú, al diseñar y aplicar innovadoramente un "Modelo de Ecoturismo".
- d.** Adelantándose casi 20 años al resto de empresas en Perú, PS incorporó la "Interpretación Ambiental", como eje transversal en el diseño y aplicación de su oferta turística.
- e.** Rompió el cliché de esa época, donde los tours eran "paquetes tradicionales muy generalistas", diseñando e insertando en la oferta verdaderos e innovadores programas para hacer auténtico ecoturismo, con actividades especializadas que los turistas experimentaban bajo la conducción de expertos, con ayuda de senderos, señalización, material interpretativo, escondites, miradores e información sistematizada pertinente.
- f.** Pionero de los programas para observadores de aves y para turismo científico.

- g. Hizo una la red de trochas ecoturística más extensa de la RNTAMB (23 senderos interpretativos que aproximadamente suman 20 km de longitud).
- h. Poniéndose a la vanguardia mundial, el año 1979 crea su innovador Programa de Residentes Naturalistas, con el cual, graduados de ciencias naturales son invitados a quedarse sin costo alguno durante periodos extensos (no menos de 3 meses), para dedicarse a labores de monitoreo ambiental, contribuir con el programa de Interpretación Ambiental y apoyar en la formación de los guías de PS.
- i. Pionero en tener guías especializados en bosque húmedo tropical. Hay que resaltar hasta hace pocos años no había guías oficiales ni prácticos completos (con dominio del guiado, idiomas y conocimiento de la biodiversidad de la zona).

2.1.2 Antecedentes internacionales

- **Silvia Elena Flores Orozco (2015). “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS Jinotega 2010- 2013”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.**

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa.

Se desarrolló este trabajo con dos variables: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, de las cuales se conceptualizaron mediante funciones del proceso Administrativo y Gestión Empresarial. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante el periodo 2010-2013, con enfoque

cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de 15 Trabajadores, 2 Jefes de Área y 1 Gerente, se emplearon los instrumentos Revisión documental, Observación directa y Entrevista.

De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables en estudio, expresamos las principales conclusiones a las que arribamos tales como, se determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Conclusiones:

- En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.
- Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está planteando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

- Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.
 - Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.
- **Maria Hortensia Moyolema Muyulema (2011). “La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato año 2010”. Universidad Técnica De Ambato, Ecuador.**

La presente investigación trata de la inadecuada gestión financiera que tiene la institución en función a la rentabilidad de la misma, después de la investigación realizada se ha determinado que el problema principal es la baja rentabilidad lo cual no ha permitido el crecimiento de la institución, motivo de no contar con un asesor técnico, falta de capacitación, estados financieros atrasados, administración financiera no adecuada, dificultades que han presentado desde hace un tiempo atrás y una mejor administración para lo cual se ha propuesto realizar un plan financiero que les ayude a normar las dificultades que ha venido teniendo hasta el momento, el mismo ayudara a regular los gasto y los ingresos y así mantenerse en un equilibrio favorable que de esa manera se llevara una mejor organización.

La cooperativa debe realizar capacitaciones permanentes a sus operarios para que de esa manera puedan brindar un mejor servicio a sus asociados y volver a adquirir la confianza de los mismos, mediante el plan financiero se tendrá una mejor organización y planificación dentro de la misma ya que es uno de los factores importantes el organizar para crecer.

Conclusiones:

- Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.
 - Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.
 - Desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios.
 - No cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto seria la proyección para un determinado tiempo.
- **Luciano Barcellos de Paula (2008 - 2010). “Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial”. Universidad de Barcelona, España.**

Conclusiones:

Considerando que la realización de la Tesis Doctoral pone en manifiesto la importancia del desarrollo sostenible en las empresas en el siglo XXI a partir de la gestión eficaz de los grupos de interés. Al mismo tiempo, la investigación indica la necesidad de encontrar a partir del conocimiento científico herramientas de gestión para enfrentar a esta nueva realidad. Por esta razón, nos parece necesario reflexionar sobre la investigación que llevamos a cabo en este trabajo, y por consiguiente, también el valor añadido que ha aportado al conocimiento científico.

En el desarrollo de una nueva investigación tratamos de realizar un profundo estudio de la sostenibilidad en las empresas a partir de la Teoría de los Grupos de Interés y en relación a la teoría de la decisión en la incertidumbre a partir de la Teoría de los Subconjuntos Borrosos. En seguida planteamos los principales desafíos a las que se enfrentan en la búsqueda de la sostenibilidad y una vez identificados estos desafíos, buscamos hallar las soluciones para el planteamiento a partir de las aplicaciones de modelos de la lógica borrosa. Como resultado, realizamos diversas aportaciones con publicaciones de artículos en revistas científicas y congresos internacionales.

Estos resultados confirman la eficacia y utilidad de los modelos de la lógica borrosa aplicados en la gestión de la sostenibilidad en las empresas, que destacaron a continuación.

La aplicación de la Distancia de Hamming (Hamming, 1950) a la sostenibilidad en las empresas constituye una innovación para ser utilizada en los procesos de selección de propuestas y en la gestión sostenible de los recursos humanos y permite la toma de decisión considerando la ponderación subjetiva de las prioridades de los criterios de sostenibilidad en las empresas. En el caso del Método de los Expertos (Kaufmann, 1987), este algoritmo puede facilitar la toma de decisiones mediante la obtención de datos cualitativos a partir del diálogo con los diferentes grupos de interés. Ello constituye una herramienta útil a ser utilizada en los procesos de agregación y unificación de opiniones contradictorias o expectativas divergentes entre sus grupos de interés. Además el modelo permite conocer la distribución por niveles en la función características de pertenencia de los valores agregados.

El Modelo de Preferencias Subjetivas (Kaufmann y Gil Aluja, 1987) puede ser aplicado en los procesos de ordenación facilitando la toma de decisión en diversos contextos por los que pasan las empresas, como por ejemplo, la priorización de los grupos de

interés. Por otra parte la OWA (Yger, 1988) pueden facilitar la toma de decisiones en el ambiente de la sostenibilidad empresarial en general, y a aspectos particulares de la misma como puede ser la gestión medioambiental, económica, social y de recursos humanos, entre otros muchos planteamientos. Otra aportación se refiere al Algoritmo Hungaro (Konin, 1916) que puede ser utilizado en los procesos de decisión en la implantación de prácticas de ecoeficiencia. Asimismo, es un modelo que permite la resolución, entre otros, del importante problema de asignación de herramientas que auxilian el alcance de la ecoeficiencia en las empresas. Ya la Teoría de Clanes (Courtilot, 1973) como algoritmo de agrupación puede facilitar la toma de decisiones mediante la obtención de datos cualitativos a partir del dialogo con directivos o especialistas sobre determinado tema y ser utilizado en los procesos de identificación de los stakeholders.

Los resultados con la aplicación de la teoría de los efectos olvidados (Kaufmann y Gil, 1988) aporta un modelo de la naturaleza secuencial que permite introducir las relaciones de casualidad al estudio de la sostenibilidad en la empresa, siendo una herramienta útil para ser utilizada en los procesos de selección de objetivos. En el caso de la Composición P-Latina (Gil Aluja y Kaufmann, 1991), esta técnica puede ser aplicada en los procesos de ordenación y constituye un modelo útil en la toma de decisiones, como ejemplo, en la priorización de los stakeholders considerando criterios de sostenibilidad en las empresas. Por otro lado, la Teoría de Afinidades (Gil Aluja y Kaufmann, 1991) puede facilitar la toma de decisiones mediante la obtención de datos cualitativos a partir del dialogo con directivos o especialistas sobre determinados tema. El modelo puede ser utilizado en los procesos de identificación de los stakeholders y sirve para establecer el nivel de relación entre los diferentes stakeholders y obtener correspondientes afinidades.

La utilización del Coeficiente de Adecuación (Gil Aluja, 1996) puede facilitar la toma de decisiones mediante la obtención de datos cualitativos a partir del dialogo con los diferentes grupos de interés y puede ser utilizada en los procesos de selección de propuestas y en la gestión sostenible de los recursos humanos en empresas e instituciones, entre otros. Ya el Coeficiente de Cualificación (Gil Lafuente, A.M., 2001) podrá ser utilizado en la gestión de los grupos de interés y facilitar la toma de decisiones en distintas áreas de la empresa, como recurso humanos, finanzas y compras.

En este contexto, el trabajo de investigación trae un valor añadido por asentar las bases teóricas a las futuras investigaciones relacionadas con la sostenibilidad en las empresas a partir de la Teoría de los Grupo de Interés y Teoría de la Incertidumbre. Además, el estudio de la sostenibilidad apoyados en la aplicación de la lógica borrosa aporta nuevos modelos de gestión que puedan ayudar a los empresarios en la toma de decisiones mediante el uso de metodologías basadas en el tratamiento de la incertidumbre.

Por tanto, considerando que la investigación realizada es una innovación y una herramienta útil al conocimiento científico por avanzar en el estudio de la sostenibilidad a partir de la Teoría de los Grupos de Interés y Teoría de la Incertidumbre. Queda también de manifiesto que las dos teorías aplicadas a la realidad de las empresas aportan nuevos modelos de gestión al tratamiento de la incertidumbre y de la sostenibilidad empresarial.

2.1.3 Antecedentes nacionales

- **Manuel Aguirre Gutiérrez, July Antonieta Chávez Lozada, Lucy Mariella García Vilela (2015). “Gestión Empresarial en tres Organizaciones Socio Empresariales de pequeños productores de Banano Orgánico y de Comercio Justo del Valle del Chira, Provincia de Sullana, Región Piura”. Pontificia Universidad Católica del Perú.**

El problema planteado en la presente investigación, ha sido identificado de nuestra experiencia de trabajo con familias rurales organizadas en asociaciones de productores de banano orgánico y de Comercio Justo, las cuales han alcanzado niveles exitosos en su desarrollo, pero que encuentran cuellos de botella en su proceso de fortalecimiento y sostenibilidad debido, entre otros aspectos, a la forma como implementan sus diferentes procesos de gestión, problema que podría afectar su consolidación si no es abordado oportunamente.

Consideramos que debido a que son organizaciones con fines sociales, que realizan una actividad empresarial como medio para alcanzarlos, es pertinente investigar ¿cuál es la dinámica de la gestión empresarial en estas tres organizaciones? Para ello ha sido necesario diseñar herramientas que nos permitan analizar y comprender esta dinámica; para así contribuir con la proposición de estrategias que coadyuven al fortalecimiento de las organizaciones y con ello a su sostenibilidad como empresas sociales, es decir, como organismos que realizan una actividad empresarial pero cuyo fin principal es el bienestar social de sus miembros.

Conclusiones:

- Las asociaciones estudiadas no asumen riesgos financieros para incrementar su competitividad por lo tanto no es una prioridad para dos de las tres asociaciones estudiadas. Debido

a que los niveles de endeudamiento están en niveles bajos en dos de las tres asociaciones y en nivel medio de endeudamiento en la tercera de ellas. Además los aportes de los socios en las tres organizaciones estudiadas, está por debajo del 5% de su patrimonio. Finalmente el porcentaje de inversiones de infraestructura y equipo respecto del patrimonio; es alto sólo en una organización, siendo bajo en las otras dos.

- En los tres casos estudiados se puede afirmar que existe sostenibilidad económica y financiera, dado el análisis realizado de estos indicadores; sin embargo, las tensiones sociales, que se dan entre socios y directivos y entre los socios y los resultados empresariales de la asociación; hacen pensar en un constante riesgo de insostenibilidad por una débil y coyuntural cohesión social.
- La imagen de empresa que tienen la mayoría de socios de las tres asociaciones estudiadas, es la de acumulación de activos físicos, imagen que se refleja en el comportamiento organizacional hacia la inversión física. Esta idea va en contra de la imagen moderna de las empresas que prioriza la gestión y generación de conocimiento, es decir de activos intangibles. Es por ello que los/as socios/as muestran renuencia o escaso compromiso respecto a las capacitaciones que les brindan.
- Los socios le imponen a sus asociaciones dos grandes desafíos empresariales; avanzar en la cadena productiva para llegar a exportar directamente su fruta; así como más y mejores servicios sociales y productivos para los socios, la legitimidad de las asociaciones se sustenta en ambos pilares y diríamos también su sostenibilidad en el tiempo.
- Se ha identificado que los/as socios/as de las tres asociaciones estudiadas diversifican sus actividades con la finalidad de sobrevivir. Realizan otras actividades paralelas que les permitan obtener mayores ingresos para satisfacer sus

necesidades básicas; indicando que la producción de banano orgánico no cubre sus necesidades; principalmente en aquellos productores con áreas inferiores a una hectárea de banano.

- Existen niveles diferenciados de desarrollo de la gestión empresarial entre las tres organizaciones estudiadas, siendo la Asociación de Pequeños Productores de Banano Orgánico Samán y Anexos – APPBOSA, la de mayor nivel de desarrollo.
- Se observan niveles crecientes de profesionalización de las asociaciones, gerencias dinámicas y con liderazgos modernos, juntas directivas preocupadas por mejorar sus capacidades constantemente; sin embargo, a nivel de los socios individuales, se observan bajos niveles de profesionalización que en su mayoría se mantienen renuentes a ampliar sus capacidades empresariales, para por lo menos mejorar su desempeño empresarial a nivel de parcela y en el entendimiento de la dinámica empresarial de sus asociaciones. Esto se mantiene debido a la percepción que tienen los/as socios/as de su función como tal en la asociación, no valorando ni comprometiéndose con las capacitaciones sobre gestión que se les brindan.
- Las tres organizaciones utilizan la mayoría de las herramientas de gestión evaluadas en esta investigación, aunque con niveles diferenciados en su dominio y utilidad.

➤ **Jasmine Gonzales Luquillas (2014). “Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del Sector Textil en el marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria - Año 2013”. Universidad de San Martín de Porres.**

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer cómo influye la Ley N° 28015 en la gestión y competitividad de las Mypes del sector textil en el distrito de La Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de este tipo de

empresas es que no realizan una adecuada gestión empresarial, ya que sus actividades las realizan muchas veces de manera empírica.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño metodológico es el transeccional, considerado como una investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos, sustentados por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación del tema investigado. La población estuvo conformada por 240 empresas del sector textil del distrito de La Victoria, con un tamaño de muestra que asciende a 50 personas entre hombres y mujeres empresarios.

Los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de estas empresas no tienen conocimiento acerca de la Ley N° 28015, lo que hace que su gestión sea deficiente y no les permita ser competitivos, afrontar las situaciones que podrían presentarse en cuanto a exportaciones y uso de financiamiento; tampoco cuentan con conocimiento acerca de la asociatividad empresarial, aspectos que se deben corregir a fin de contar con una buena gestión que beneficie a la empresa en todos sus campos de acción.

Conclusiones:

- El mayor porcentaje de las empresas de este rubro no cuenta con una adecuada aplicación de los factores como tecnología, capacidad de gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la gestión empresarial.
- La gran mayoría de las empresas cuenta con un deficiente o inexistente planeamiento empresarial lo que hace que influya negativamente en el mercado local y extranjero.

- Un gran número de empresas no cuenta con una organización empresarial, lo que les lleva a dejar de lado oportunidades de atender grandes pedidos, desaprovechando la posibilidad de asociarse con otras empresas en el marco de la Ley N° 28015.
 - La mayoría de las empresas no cuenta con una apropiada política empresarial, imposibilitando acceder a un financiamiento a través de las diversas entidades financieras.
- **Kelly Ríos Sánchez (2014). “Gestión de Procesos y Rentabilidad en las Empresas de Courier en Lima”. Universidad de San Martín de Porres.**

El presente trabajo tiene por objeto realizar un análisis general de los procesos operativos de las empresas de Courier en Lima Metropolitana. Algunas de las fortalezas que presentan las empresas frente a sus competidores en el ámbito local son sus bajos precios y la cercanía de las sucursales a los clientes, lo cual genera la oportunidad de competir con grandes empresas dedicadas al mismo negocio.

Estas razones aunadas al interés de las empresas de Courier de mantenerse a la vanguardia del mercado, son suficientes para permitirles ayudar a realizar un diagnóstico de la situación actual y desarrollar una propuesta de mejora en base al mismo con el fin de hacer el proceso operativo más eficiente y con mayor calidad para el cliente.

Para alcanzar este objetivo, se emplean una serie de herramientas tales como: diagramas de procesos, estudios de tiempo, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procedimiento y análisis de la información, aspectos éticos y otros.

En vista de la importancia de esta herramienta el presente trabajo estará enfocado en el estudio de la rentabilidad como estrategia para la gestión de procesos en las empresas de Courier de Lima Metropolitana.

Conclusiones

- La mayoría de empresas de Courier en Lima Metropolitana al no desarrollar una buena gestión de calidad, no logran reducir los tiempos de entregas de las encomiendas a los distintos puntos del país, ocasionando que la cadena de valor se vea interrumpida disminuyendo la productividad.
 - La mayoría de empresas de Courier en Lima Metropolitana, no han mejorado su productividad, debido a que no realizan un buen diagnóstico ni identifican las posibles causas que la afectan, ocasionando deficiencias en la toma de decisiones.
 - Las empresas de Courier en Lima Metropolitana no apoyan a la gestión de compras ocasionando ineficiencias y demora en el proceso de despacho, afectando la rentabilidad financiera.
 - La mayoría de las empresas de Courier en Lima Metropolitana no logran una mayor competitividad, debido a que no invierten en tecnología, lo que conlleva a incrementar el riesgo financiero en sus operaciones.
- **Yanue Arias Alosilla y Mildred Linares Romero (2008).** *“Desarrollo de un Reporte de Sostenibilidad basado en la Metodología del Global Reporting Initiative (GRI) aplicado a la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica”.* Pontificia Universidad Católica del Perú.

La Sostenibilidad es el cumplimiento del desempeño económico, medioambiental y social, gestionando el uso de recursos de la organización de manera eficiente, sin que esto afecte la calidad de vida de las generaciones futuras.

Los conceptos de eco eficiencia y Responsabilidad Social están estrechamente vinculados al Desarrollo Sostenible. Actualmente es cada vez más común que estos conceptos se incluyan en la toma de decisiones en las organizaciones, en la compra y uso de

productos y materiales, en los servicios, en la evaluación tecnológica, en la elección de proveedores, y en la publicidad.

Actualmente existen muchas instituciones nacionales y extranjeras interesadas en difundir la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible. Estas instituciones crean alianzas entre ellas y con las empresas privadas, para compartir conocimiento e implementar prácticas responsables.

La comunicación de la Sostenibilidad es una ventaja competitiva que la Facultad de Ciencias e Ingeniería, como organización, posee dentro de las instituciones educativas, ya que es la primera institución que reporta Sostenibilidad en el Perú a nivel de universidades.

La metodología del Global Reporting Initiative para reportar Sostenibilidad plantea una guía que incluye las etapas de auditoría e indicadores relacionados al aspecto económico, ambiental y social, los cuales hacen que las organizaciones tengan una base sobre la cual puedan evaluarse y definir metas futuras.

Para la aplicación de la metodología, se evaluó el desempeño de la Facultad a través de auditorías de energía, agua, auditorías sociales y económicas; las cuales involucran observación, análisis y entrevistas con el personal involucrado dentro del alcance. Se hizo mediciones de agua, energía, emisiones de CO₂, tratamiento de residuos sólidos, encuestas de clima organizacional y de satisfacción de alumnos, que constituyeron la evaluación del desempeño de la Facultad de Ciencias e Ingeniería.

Se concluye que la Facultad de Ciencias e Ingeniería debe tomar un rol protagónico en la difusión del Desarrollo Sostenible, para ello debe empezar por sí mismo implementando una serie de proyectos recomendados como conclusiones del estudio.

Conclusiones:

- El reportar Sostenibilidad es una práctica que las organizaciones vienen desarrollando en los últimos años. La comunicación de Sostenibilidad es una ventaja competitiva sobre cualquier organización del rubro. Esta ventaja ayuda a distinguirla de sus competidores, haciéndola resaltar con diferencias sostenibles y significativas en el tiempo.
- El proceso de reporte añadirá elementos de mejora a la administración de la Facultad de Ciencias e Ingeniería. Desde el punto de vista de la institución, realza su reputación y prestigio, desde el punto de vista social, se incrementa la comunicación con los grupos de interés, además los beneficios incluyen el promover el crecimiento de la Facultad de Ciencias e Ingeniería a través de prácticas sostenibles para beneficio de la comunidad y del medioambiente.
- Con el desarrollo de esta tesis, que finalmente concluye en el reporte de Sostenibilidad, se ha intentado medir el funcionamiento actual de la facultad a nivel social, económico y medioambiental, identificando áreas de mejora, definiendo objetivos, con el afán de obtener beneficios no sólo económicos, sino de colaboración con nuestro medioambiente y de Responsabilidad Social Corporativa.
- El reporte de Sostenibilidad de la Facultad de Ciencias e Ingeniería debe convertirse en una práctica anual. Es necesaria la ampliación del alcance del reporte a toda la universidad. Para ello, la Facultad de Ciencias e Ingeniería debería contar con un equipo de trabajo dedicado a la investigación, formación y desarrollo de proyectos relacionados a temas de Desarrollo Sostenible. Esto sustentado en un plan estratégico con presupuestos asignados y responsabilidades claras. La idea es predicar con el ejemplo.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Gestión Empresarial

2.2.1.1 Antecedentes en la gestión empresarial

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a niveles culturales en oriente y occidente, alcanzando el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, (Fernández, 2005), ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatros funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial. Hay una gran diversidad de teorías, enfoques y pensadores del tema.

Las empresas, en este terreno tanto por lo que se refiere a las prácticas diversas llevadas a cabo en las empresas como a teorías sobre el comportamiento administrativo de las personas, evolución de conocimientos, enseñanza de la materia y diversos aspectos relacionados (Castilla, 2005).

2.2.1.2 Concepto de Gestión Empresarial

Según Martínez (2012) la gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros son producto de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.

El pensamiento administrativo se renueva continuamente, por lo que quien estudie gestión deberá ser un lector permanente no solo durante su formación, sino durante toda su vida profesional, de ahí la importancia de conocer con solidez los

principales enfoques sobre gestión y administración de empresas.

Según Gitman (1986), la gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal. Es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización. Una política expresa cómo va la organización sobre su trabajo y cómo lo dirige. Las buenas políticas expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos.

Mientras que sea posible, ninguna organización debería cambiar sus políticas a menudo. La intención es guiar el trabajo de una organización durante un tiempo razonable. Una vez que la política se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por el Directorio o por la estructura del gobierno institucional, está uniéndose a toda la organización.

Para Van Horne (1995), la gestión empresarial no se puede entender separada de la gestión financiera y menos de la gestión económica. Ello porque lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en lo empresarial o de negocio de las empresas en sus respectivos enclaves. Pensemos que para lograr cumplir con los objetivos sociales les será necesario garantizar la estabilidad financiera. De la misma manera la toma de decisiones concernientes meramente a la gestión financiera de una u otra forma, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales de estas empresas. La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos.

La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. El primer elemento recoge aspectos propios del crecimiento de las empresas que se dilucidó a partir de la crisis financiera de inicios de los 80s, y en una segunda etapa con apertura a terceros no asociados en los 90s. Las discusiones en torno de éste tema colocó en controversia a algunos consejos de administración frente a las gerencias generales de varias de las organizaciones analizadas. Esto en el sentido de cuál era la forma más acorde y en qué mercados se debía captar y colocar recursos financieros. Con el segundo elemento no se plantearon discusiones en relación con los esfuerzos y exigencias en el manejo del dinero. Esto es indiscutible y reforzado en éste contexto por una buena gestión de administración. Hubo si puntos de vista encontrados sobre el manejo de los niveles de rentabilidad y sus incidencias en el propósito empresarial (corregir el desequilibrio del poder del mercado). Las tasas de interés para las colocaciones de dinero en entidades asociadas y terceros versus la maximización de la utilidad en su colocación; la relación del costo del crédito versus el cumplimiento del propósito empresarial. (Van Horne, 1995)

Asimismo, Según La Roca (2002): El proceso de gestión produce los acontecimientos como operaciones en el mundo real de las transacciones, por ello la gestión transforma el objetivo en resultado. La capacidad de gestión es un recurso estratégico para las organizaciones porque está compuesto por la dinámica del conjunto de actividades interrelacionadas entre actores, tecnología, proceso, resaltando como atributo sustantivo de la gestión: la decisión.

En definitiva, la estructura es la apoyatura de la organización para el desarrollo de la gestión mediante la fijación de funciones y áreas de negocios.

Una mala gestión empresarial deriva a una empresa a destrozarse consecuencias, que van desde el aumento de los gastos y costos no considerados o no presupuestados, hasta una disminución de oportunidades por la mala gestión.

Las malas decisiones (decisiones inadecuadas), lleva a que la empresa quede mal vista, ya que deriva al incumplimiento de obligaciones y compromisos, tanto con los proveedores como con los clientes.

Es bastante común ver de manera recurrente cómo los empresarios del micro y pequeña empresa tienen problemas con la gestión empresarial debido a su falta de conocimientos ya que desarrollan una actividad empírica lo cual no le permite obtener resultados exitosos.

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

La entrada en el nuevo siglo y el panorama cambiante del mercado, sumado al apareamiento y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ha hecho que las empresas tengan que desenvolverse en un entorno cada vez más complejo. Por lo tanto deben asumir el enorme desafío de modificar su gestión para competir con éxito en el mercado.

Se puede decir entonces que la mayor parte de ellas se han visto en la necesidad de abrazar una gestión de adaptación a los cambios y a las nuevas circunstancias venideras.

2.2.1.3 Importancia de Gestionar

Según Camejo (2012), la globalización y los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión.

En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión.

La labor del Director Gerente era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se medía según lo que se producía, y funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación.

Esta simple interpretación de la gestión que existía entonces sigue aún con nosotros, como un eco del pasado. Algunos empresarios siguen comportándose como si nada hubiese cambiado. Pero son los zarpazos de la realidad lo que ha hecho que los empresarios tengan en cuenta muchos otros factores, porque los mercados ya no crecen en función de la oferta, y hay que luchar en mercados muy competitivos y a veces poco recesivos interiormente, sin contar con los problemas de competencia de empresas foráneas.

La automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y las crecientes expectativas de la sociedad han puesto al descubierto muchas carencias de los directivos españoles. La naturaleza de la gestión se ha hecho más

compleja para actuar en función de una serie de prioridades, como es la de conseguir beneficios constantes.

Sería imposible abordar el tema de la administración, las herramientas para dirigir y el desarrollo de éstas, sin exponer las tendencias históricas relacionadas con el aspecto administrativo, que por supuesto han incidido en las formas y desarrollo de la actividad organizacional, en el diseño organizacional y en el diseño de los puestos de trabajo, así como en otras actividades de suma importancia en las organizaciones.

Recordemos que los niveles de productividad, en épocas anteriores eran bajos, por lo cual uno de los aspectos a considerar por las teorías ha sido el incremento de ésta, logrado en determinadas situaciones y en otras no. Cada teoría o enfoque formulado es consecuencia del medio y las circunstancias en un momento dado, interviniendo en esto no sólo los factores económicos sino además los sociales y el desarrollo de la tecnología en esa etapa, por lo que podemos comprender que la aplicación de alguna de ellas, o su utilización combinada dependerá de nuestra percepción sobre la situación en ese momento.

Fayol (1916) parte de la proposición de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos:

1. Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
2. Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio.
3. Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.

4. Funciones de seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.
5. Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
6. Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Es de gran importancia tomar en consideración estas funciones y más en el Lodge Explorer's Inn, para lograr mayor productividad en está, considerándolas como áreas vulnerables a críticas, sensibles y sujetas a cambios con el tiempo, el entorno; las cuales todo gerente debe vigilar y prever desviaciones.

2.2.1.4 Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor.

El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

A) Técnicas de gestión empresarial

- **Análisis Estratégico:** Diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- **Gestión Organizacional o Proceso Administrativo:** Planificar la anticipación del quehacer futuro de la

empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

- **Gestión de la Tecnología de Información:** Aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.
- **Gestión Financiera:** Obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.
- **Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución:** Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información, entre otros. En productos finales debidamente distribuidos.
- **Gestión Ambiental:** Contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar en la empresa política de defensa del medio ambiente.

2.2.1.5 Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada:

Para lograr obtener éxito en la empresa y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios, como se describe a continuación:

- Querer y cuidar a los clientes compradores.
- Encuentre a los compradores que usted quiera.
- Descubra qué quieren sus clientes compradores.
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera.
- Entregue siempre un valor agregado.

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, entre otros. Sin embargo el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

Por otro lado cuando el buen empresario o administrador está creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo.
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones.
- Reducción y control de costos.
- Generación de valor agregado.
- Prever el cambio.
- Mantener una visión amplia del negocio.

2.2.1.6 Funciones básica de la gestión

Existen cuatro funciones básicas:

A) Planeación

Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:

- Asignación de recursos.
- Programación

B) Organización

Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

C) Dirección, conducción y liderazgo

Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas.

Dirigir Comprende:

- Producir: Resultados, metas, eficacia.
- Administrar: Eficiencia, funciones.
- Emprender: Crear, innovar.
- Integrar: Personas, equipos y cultura.

D) Control

Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos.

2.2.1.7 Indicadores de Gestión empresarial

A) Organización empresarial

A la organización empresarial corresponde al proceso de organización de los talentos (humanos, financieros y materiales) de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos deseados. Son muchos los modelos de organización que podemos encontrar. Las estructuras más comunes son:

- Organización lineal
- Sistema de organización lineal con staff de asesoramiento.
- Sistema de organización lineal con comités o consejos.
- Organización funcional
- Sistema de organización funcional o departamental o de Taylor.
- Sistema de organización mixto, o sea la integral.
- Organización matricial

Uno de los aspectos de la organización es el establecimiento de departamentos, que designan un área o división en particular de una organización sobre la cual un administrador posee autoridad respecto del desempeño de actividades específicas, de acuerdo con su uso más

general, los departamentos pueden ser producción, control de calidad, ventas, investigación de mercado.

Una perspectiva histórica sobre la administración, proporciona un contexto o entorno en el cual se pueden interpretar las oportunidades y los problemas actuales. Sin embargo, el estudio de la historia no implica simplemente arreglar los acontecimientos por orden cronológico. Significa desarrollar y comprender el impacto de las fuerzas sociales sobre las organizaciones. El estudio de la historia es una forma de alcanzar un pensamiento estratégico, de ampliar la perspectiva y de mejorar las habilidades conceptuales.

Primero hay que examinar la forma en la cual las fuerzas sociales, políticas y económicas han influido en las organizaciones y en la práctica de la administración.

El modelo organizacional planteado para una micro empresa es la de una estructura simple con máximo dos niveles jerárquicos. Es decir una empresa se rige por el control individual de una persona, denominado Gerente Propietario, quien controla todas las actividades y toma las decisiones referentes al funcionamiento de la empresa.

En esta estructura se plantea la existencia de un asesor externo (legal / contable).

Y como nivel operativo cuenta con tres colaboradores que pueden hacer las funciones administrativas y de ventas.

Sus principales características son:

- La realización de las tareas es supervisada directamente por el propietario.
- El sistema de coordinación, evaluación y recompensa es altamente informal.
- La toma de decisiones se centraliza en una sola persona, por lo general el propietario de la empresa.

- Poca especialización en las tareas internas.

B) Evaluación de la gestión empresarial

El objetivo de la evaluación de la gestión empresarial es medir lo actuado por el responsable directo de tomar decisiones en una empresa, la eficiencia y eficacia del empresario.

Para que el sistema de control de gestión empresarial funcione eficazmente y colabore con el buen funcionamiento de la empresa, es necesario que se hayan cumplido ciertas etapas esenciales:

- Se hayan definido objetivos jerarquizados de corto y largo plazo en función de las características de la empresa y su entorno (políticas de inversión, políticas de financiación, políticas de proveedores, políticas de clientes.)
- Existan planes (planes de comercialización, características de los bienes a producir), programas y presupuestos (presupuesto económico, presupuesto financiero, de producción) que cuantifiquen los objetivos.
- Se haya establecido la estructura organizativa, con una clara definición de las atribuciones y responsabilidades.
- Exista un sistema de medición, registro y control de los resultados obtenidos que permita calcular las desviaciones y sea coherente con los objetivos y la estrategia empresarial.
- Se interpreten los datos obtenidos.

Los objetivos empresariales se convierten, por lo tanto, en uno de los parámetros que mayor relevancia toman al momento de evaluar la gestión empresarial.

Sin la existencia de esos objetivos, de una planificación estratégica global, y de objetivos particulares para cada uno de los subsistemas que conforman la estructura empresarial, no puede pensarse en un control de la gestión empresarial.

Es tarea del control de gestión empresarial, evaluar e interpretar el nivel de cumplimiento de tales objetivos, definiendo y determinando los desvíos, e identificando sus causas y consecuencias. Evaluar la gestión empresarial es examinar en forma integral la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, teniendo en cuenta las metas y objetivos fijados, los recursos humanos, financieros y materiales empleados, la organización de esos recursos y los controles establecidos.

Es preciso resaltar la gran importancia que tiene el análisis adecuado y oportuno del entorno, que condiciona y limita las actividades empresariales, y que debe necesariamente ser considerado al evaluar la gestión empresarial.

A partir de estas premisas, se podrá informar y asesorar sobre la realidad empresarial, interpretar los valores obtenidos, identificar las fortalezas para aprovechar las oportunidades y las debilidades originadas en el no cumplimiento de los planes estratégicos, determinando las amenazas.

C) Entre los parámetros para evaluar la gestión empresarial podemos citar:

- Grado de cumplimiento de los objetivos.
- Política empresarial acorde a las características de la empresa y su entorno.
- Adecuada capacidad para cumplir con el ciclo operativo.
- Asignación conveniente de fondos.

- Adecuada capacidad para generar recursos.
- Adecuada capacidad de respaldo.
- Tendencia a crecer / decrecer de la empresa (adecuada evolución financiera, patrimonial y económica).

También se deberá medir la gestión empresarial a través de indicadores cualitativos que traducen la manera como se gestiona una empresa:

- En foque de la empresa hacia la creación de valor.
- Grado de vinculación entre planeación estratégica y control.
- Existencia de una red comunicacional que transmita la cultura (principios, creencias y valores de la organización).
- Capacidad para formar criterios éticos dentro de la toma de decisiones.
- Capacidad para desarrollar redes de gestión.
- Capacidad para asumir riesgos calculados.
- Capacidad para aprender y enseñar.
- Creatividad y espíritu innovador.
- Predisposición para la acción.
- Relaciones Políticas adecuadas con el entorno.

Entre los instrumentos que sirven para la evaluación de la gestión empresarial pueden mencionarse, a título enunciativo, la contabilidad financiera, las auditorías (externas, operativas o de controles internos), el tablero de control, el análisis de ratios, informes destinados a seguir las innovaciones y estrategias de la competencia y los cambios en el entorno.

Indicadores de Eficiencia, mide el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

En el caso de las Mypes, algunos producen directamente sus productos pero la gran mayoría tercerizan algunos servicios, lo que no permite medir con un grado de certeza la eficiencia en sus productos, se trabaja principalmente en función al costo de los productos

Indicadores de Eficacia, mide el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, se enfocan en el qué se debe hacer, para este indicador se deben conocer y definir los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

Se puede dar el caso que se alcanzó la meta de construir una cierta cantidad de prendas en un semana tal como se había previsto (se es eficaz), pero para poder construir las prendas, se utilizaron más recursos de lo normal (no se es eficiente).

Productividad, es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve

obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

D) Planeación empresarial

La planificación es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes.

➤ Etapas de la planeación

Dado que a veces puede tratarse de un proceso de toma de decisiones, se pueden distinguir varias etapas:

- Identificación del problema.
- Desarrollo de alternativas.
- Elección de la alternativa más conveniente.
- Ejecución del plan.

En los casos de la planeación reactiva y operativa no se hace un enfático uso en la toma de decisiones, ya que es lineal y sólo administra los procesos en curso de alguna organización o sistema. El caso de la planeación táctica, estratégica y normativa, puede requerir los

conceptos de toma de decisiones por lo complejo y amplio.

Con relación a la toma de decisiones, por ejemplo, cuando por la mañana planeamos nuestro día y elegimos qué medio de transporte utilizaremos para ir al trabajo, estamos anticipando la decisión que de no haberlo planeado igual hubiéramos tenido que tomar. Estas acciones no se limitan a la organización temporal de conductas motoras sino también a la planificación de pensamientos para realizar lo conducente. No es necesario ejecutar ninguna conducta motora y podemos evocar la información almacenada tanto en la memoria semántica como en la memoria episódica o la memoria perceptiva.

Lo anterior es un caso muy operativo, que se debe decidir en ese momento, y se hace en un tiempo inmediato, con relación a la planeación en el corto plazo, operativo, reactivo y adaptativo. De alguna manera se utiliza la planeación en la vida cotidiana, en sus diferentes expresiones, pero es muy importante distinguir las características en el entorno o medio ambiente que se desenvuelven, ya que no es lo mismo decidir por una persona que por miles de personas. Cada escenario es muy diverso; de allí la importancia de la planeación.

2.2.1.8 Política empresarial

La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

Cuando tenemos la calidad como uno de los objetivos estratégicos, la política de la calidad anima a los directivos funcionales a incorporar la orientación al cliente en la situación de cada unidad organizativa.

La Política de la Calidad debe ser muy simple y fácilmente comprensible para que sea comunicable y entendida sin dificultad.

La política empresarial supone un compromiso formal de la empresa con la calidad, por lo que ha de ser ampliamente difundida interna y externamente. La política empresarial, obviamente, ha de ser adecuada para cada empresa y ajustadas a las necesidades y expectativas de sus clientes. Como contenido, es bueno que hagan referencia a:

- Un gran objetivo (satisfacción del cliente, competitividad, etc.).
- La vía o forma de conseguirlo para ganar en credibilidad (ISO, etc.).
- Los recursos necesarios (formación, participación, organización formal).
- Los clientes internos (accionistas y personal) y a sus intereses (beneficio y satisfacción).

2.2.1.9 Política empresarial y su desarrollo

La dimensión corporativa constituye el fundamento para el diseño de la política empresarial, en particular en lo que afecta a la política económica de la empresa, esto es, al desarrollo de los criterios y normas por los cuales se asignan los recursos disponibles en esa empresa.

Todos los conocimientos de la política de la empresa como ciencia, así como toda la disposición de destrezas en el aprendizaje, en el manejo de la dirección de recursos y de hombres, sirven para definir las políticas empresariales de la empresa.

Así, toda la política empresarial, como diseño de la asignación de los recursos, descansa, por tanto, en la definición de la institución, de su filosofía y de su cultura empresarial, así como en su estrategia, con el fin de poder establecer los criterios de gestión empresarial.

Por tanto, es resultado de la dimensión corporativa de la empresa, a su vez constituye la base para la definición de los criterios que permitan asignar de manera coherente los recursos en las distintas funciones y áreas de la institución empresarial.

(Gonzales Luquillas, 2014)

2.2.2 Desarrollo Sostenible

2.2.2.1 Antecedentes de Desarrollo Sostenible

En 1984 se reunió por primera vez la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que partió de la convicción de que es posible para la humanidad construir un futuro más próspero, más justo y más seguro. En (1987), dicha comisión presenta su primer informe: Nuestro futuro común, conocido también como Informe Brundtland, que supone un toque de atención para la comunidad internacional. Los objetivos de esta comisión fueron: examinar los temas críticos de desarrollo y medio ambiente, formular propuestas realistas al respecto, proponer nuevas formas de cooperación internacional y promover los niveles de comprensión y compromiso de individuos, organizaciones, empresas, institutos y gobiernos. Se llegó a la conclusión de que no se podía seguir con el crecimiento económico tradicional y que había que buscar un nuevo estilo de desarrollo al que llamó “desarrollo sostenible”:

Aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Este concepto se convirtió en una aspiración internacional.

“Está en manos de la humanidad hacer que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias.

El concepto de desarrollo sostenible implica límites –no límites absolutos sino limitaciones que imponen a los recursos del medio ambiente el estado actual de la tecnología y de la organización social, y la capacidad de la biosfera para absorber los efectos de las actividades humanas.

Pero tanto la tecnología como la organización social y la capacidad de la biosfera pueden ser ordenadas y mejoradas de manera que abran el camino a una nueva era de crecimiento económico”.

2.2.2.2 Concepto de Desarrollo Sostenible

Se puede llamar desarrollo sostenible, aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Instintivamente una actividad sostenible es aquella que se puede conservar. Por ejemplo, cortar árboles de un bosque asegurando la repoblación es una actividad sostenible. Por contra, consumir petróleo no es sostenible con los conocimientos actuales, ya que no se conoce ningún sistema para crear petróleo a partir de la biomasa. Hoy estar al corriente que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a medio y largo plazo tal y como hoy está planteado.

(Gonzales, 2013)

2.2.2.3 Características de un Desarrollo Sostenible

Las características que debe reunir un desarrollo para que lo podamos considerar sostenible son:

- Promueve la autosuficiencia regional
- Reconoce la importancia de la naturaleza para el bienestar humano
- Asegura que la actividad económica mejore la calidad de vida de todos, no sólo de unos pocos selectos.
- Usa los recursos eficientemente.
- Promueve el máximo de reciclaje y reutilización.
- Busca la manera de que la actividad económica mantenga o mejore el sistema ambiental.

- Pone su confianza en el desarrollo e implantación de tecnologías limpias.
- Restaura los ecosistemas dañados.

En los actuales años, la palabra “desarrollo sostenible” ha tomado una gran notabilidad en el lenguaje político, económico y social a nivel global. En palabras simples, el desarrollo sostenible se refiere a un prototipo de desarrollo que utilice los recursos disponibles en el presente, sin comprometer su existencia en el futuro.

El crecimiento demográfico mundial ha crecido exponencialmente y su ritmo parece no detenerse, especialmente en los países en vías de desarrollo. De igual manera, los estándares de consumo de estas poblaciones se incrementan, demandando cada vez un mayor número de bienes que en última solicitud provienen de los recursos naturales.

A esta presión sobre los recursos naturales, se suma el impacto que producen sobre el medio ambiente los procesos agrícolas e industriales. En muchos casos, las malas prácticas en los procesos generan un deterioro de recursos vitales como el agua, los bosques y la tierra, los cuales se renuevan a un ritmo más lento del que son explotados. Todo ello tiene un impacto en el ser humano y las medidas deben ser tomadas para afrontarlo de la mejor manera posible. Es aquí donde el concepto de desarrollo sostenible debe pasar de la teoría a la práctica.

Sin embargo, por ser éste un inconveniente de magnitud global, no puede ser afrontado individualmente por los países, las políticas públicas que se implementen deben hallarse coordinadas multilateralmente, en este sentido, es significativo que se genere un liderazgo internacional de algún país o región.

La importancia del desarrollo sostenible radica en que este consiste en velar por el mejoramiento de la calidad de vida en toda actividad humana, utilizando para esto solamente lo necesario de los recursos naturales.

(Gonzales, 2013)

2.2.2.4 Enfoques para abordar el desarrollo sostenible

Es importante resaltar que existen principalmente cuatro enfoques relevantes que se deben analizar, en cuanto a sus opiniones y apreciaciones sobre producción de bienes, utilización de recursos naturales, conservación del ambiente y demás, relacionados con el objetivo común de conseguir el desarrollo sostenible.

A) Enfoque Economista

Es el enfoque o la influencia más común en los países del mundo, ya sean industrializados o en vía de desarrollo. Este es un ideal que se enfoca principalmente en garantizar el bienestar de la población y el crecimiento de la economía, a través de la satisfacción de las necesidades básicas del hombre, la producción de bienes y la prestación de servicios.

Para el enfoque economista —fundamentalmente antropocéntrico— la naturaleza es vista como un instrumento para beneficio del hombre, la cual debe ser explotada a fin de mejorar la calidad material de la vida humana (Bustillo-Martinez, 2008). Para este enfoque es de gran importancia el desarrollo de nuevas tecnologías y el aporte científico en temas tales como la producción, la urbanización, así como los procesos industriales que aseguren la satisfacción de las necesidades y deseos de la creciente y cada vez más abundante población del planeta.

Cabe resaltar que esta ideología no toma en cuenta el muy probable y cercano agotamiento de los recursos, lo que invita a pensar que no es un punto de vista que se acoja a las necesidades actuales de desarrollo económico, las cuales van de la mano con el desarrollo ambiental, es decir, la protección del medio, conservación de recursos, especies y formas de consumo sostenibles, etc.

B) Enfoque Ecológico

Por otra parte, el enfoque ecológico es una ideología opuesta a la anteriormente mencionada. En este se plantean situaciones más reales y acordes con el momento actual que vive la sociedad. Desde esta perspectiva, se considera la escasez de recursos y la necesidad de generar un cambio en la insostenible forma de producción, explotación de recursos y consumo.

De esta manera, plantea la economía verde o economía ecológica como el camino que conduce al desarrollo sostenible mediante nuevas estrategias y acciones, las cuales permitan preservar las condiciones medioambientales más favorables para esta y las futuras generaciones, garantizando también la satisfacción de las necesidades indispensables para la continuidad de la vida de los humanos, tales como el suministro constante de alimentos, agua potable y energía más limpia.

La transición hacia una economía verde global requiere alcanzar la seguridad alimentaria, utilizando menos recursos naturales e incrementando la eficiencia nutricional por cada unidad de agua utilizada en la producción de alimentos (Santander, Mejía & López, 2015).

Por otra parte, es indispensable el trabajo conjunto de los gobiernos, empresas manufactureras, organismos no

gubernamentales y de la sociedad en general, a fin de alcanzar la correcta aplicación de los planes y estrategias que permitan la implementación de la economía verde. Para conseguir esto, se requieren aportes específicos de cada sector. Por parte del gobierno se debe legislar buscando políticas gubernamentales de inclusión que favorezcan la equidad en la repartición de recursos y el acceso a oportunidades, así como generar empleos verdes.

Es importante que el sector productivo procure un mejor uso del agua, la reducción en la emisión de contaminantes atmosféricos y desechos peligrosos. En cuanto a la comunidad en general, también puede hacer aportes en el manejo responsable de los desechos producidos en los hogares, y cambios en la forma compulsiva de consumo de bienes. En general, todos los sectores deben participar en la protección de los ecosistemas y reconocer su valor e importancia. Es importante reconocer también como se presentan obstáculos que impiden un progreso más acelerado de las políticas verdes, tales como los costos que implica para los Estados llevar a cabo estos planes (como en el caso de los empleos verdes), o la influencia negativa que puedan generar los grandes industriales (propietarios de las industrias), a la hora de establecer nuevas formas de producción y desarrollos más amigables con el entorno.

C) Enfoque Intergeneracional

Las ideologías presentes en este enfoque se centran principalmente en crear una actitud responsable en las actividades consumistas y explotadoras de recursos, con el objetivo de asegurar a las generaciones venideras la posibilidad de que satisfagan sus necesidades al igual que sus antepasados.

En este enfoque el desarrollo sostenible se refiere a la necesidad de preservar la naturaleza, a fin de que las generaciones futuras puedan maximizar sus opciones en su aprovechamiento e incrementar así su bienestar (Ramírez, Sánchez & García, 2004).

Por estos motivos, esta manera de pensamiento recibe críticas de distintos sectores de la sociedad, ya que se presume que al interpretar el desarrollo sostenible como la responsabilidad con las próximas generaciones, se descuidan las necesidades de la actual.

Es por esto que el enfoque intergeneracional prioriza en la equidad entre generaciones, en contra vía de la equidad intrageneracional, es decir, de los habitantes de una misma generación.

El desarrollo sostenible consiste en ser justos con el futuro, por lo cual la generación presente debe desarrollar los medios para que los que vienen hereden los mismos o más recursos que con los que hoy se cuenta (Ramírez, 2004).

D) Enfoque Sectorial

Desde esta perspectiva se puede afirmar que el concepto de desarrollo sostenible es aplicable en los diferentes sectores presentes en una sociedad, como lo son el gobierno, las industrias y la población en general, de formas similares o distintas dependiendo de la actividad y los objetivos de cada uno de estos sectores.

En este sentido, el enfoque se refiere a que un sector productivo será sostenible o sustentable, si su proceso productivo no impacta el medio ambiente y a la vez sea redituable en lo económico (Ramírez, 2004). De esta manera, se debe reconocer que en este enfoque los sectores implicados realizan planeación de actividades

productivas y no productivas, estudios de impacto sobre la naturaleza, relación costo-beneficio y planes de ordenamiento de recursos, entre otros.

Este enfoque es sumamente restringido tanto en espacio, como en actividad y número de individuos involucrados. Contempla actividades tales como la agricultura sustentable, el ecoturismo, la industria limpia o la pesca sustentable, las cuales son resultado de este enfoque sectorial del desarrollo sostenible (Ramírez, 2004).

(Gracia-Rojas, 2015)

2.3 Definición de términos

a. Administración de Recursos Humanos:

La ARH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y a la remuneración de los empleados, todos los administradores son en cierto sentido gerentes de recursos humanos porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación. (Chiavenato, 2009)

b. Albergue:

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. (MINCETUR, 2015)

c. Cadena de valor del turismo:

La cadena de valor del turismo es una forma de organización del sector turístico que integra a los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2011).

d. Cadena productiva:

Mosqueira (2008) define cadena productiva como un “conjunto de agentes económicos que participan directamente en la producción, transformación y traslado hasta el mercado de realización de un mismo producto”.

e. Ecoturismo:

El ecoturismo es aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural, y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales. (Ceballos-Lascurain, 1992)

f. Finanzas:

El autor Alfonso Ortega Castro define a las Finanzas como: “La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad”. (Ortega Castro, 2002)

La autora Guadalupe Ochoa Setzer (2002) define a las Finanzas como: “La rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos”.

g. Flujograma de procesos:

El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de

este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (Gomez Cejas, 1997)

El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. (Chiavenato, 1993)

Gómez Rondón (1995) menciona que el Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

h. Gerencia:

Brown (1989), conceptualiza a la gerencia como la "habilidad de alcanzar objetivos predeterminados mediante la cooperación voluntaria y el esfuerzo de otras personas". Se concluye como primordial la implementación de una gerencia capaz de generar sustanciales renovaciones, en áreas como la del talento humano, utilizando nuevas herramientas de instrucción y actualización en la conducta de las personas que son lo más importante de una organización.

i. Gestión:

Según Rementeria es la "actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal". Al respecto Rementeria agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín *actionem*, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. No considera la gestión como una ciencia disciplina; sino como parte de la administración, o un estilo de administración. (Remetería Piñones, 2008).

j. Gestión sostenible

La gestión sostenible es un decálogo de valores humanos, éticos y medioambientales, desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que tiene por objeto dotar a las sociedades de un instrumento de referencia, para el desarrollo sostenible de las empresas, las instituciones y las comunidades, asegurando así la competitividad y fortaleciendo el tejido económico y social del planeta.

La evolución hacia un mundo global ha generado condiciones de fuerte competencia que obligan a las empresas y a las instituciones a actuar para dar respuesta a las oportunidades y amenazas en mercados en constante cambio.

Estas actuaciones no deben comprometer sin embargo la supervivencia de las propias organizaciones, el desarrollo de las comunidades y la preservación de los ecosistemas.

En esta etapa de la civilización, con un crecimiento económico y demográfico muy dinámico, es fundamental alcanzar un desarrollo equilibrado y sostenible, que permita contribuir a superar el dilema entre la aspiración legítima de las generaciones presentes de mejorar su calidad de vida y el derecho de las generaciones futuras a disfrutar de niveles de bienestar similares y a disponer para ello de los recursos necesarios para garantizarlos.

(Griffa, 2017)

k. Housekeeping:

Es una palabra inglesa que significa “manejo de la casa”. A la persona responsable del área se la llama housekeeper o ama de llaves. Es el sector responsable de la higiene de las áreas públicas de un hotel, y de las habitaciones. Este encargado de los detalles necesarios, según el tipo de hotel, para brindar el mejor servicio a los huéspedes y que logren sentirse como en su hogar. El buen manejo del área influye en la opinión que el cliente se va a llevar del hotel ya que es su habitación el lugar en

donde va a necesitar más comodidad e higiene, y también en el resto de las áreas del hotel ya que hacen a la imagen del mismo. No importa la categoría que tenga un establecimiento, todos los hoteles necesitan tener personal encargado de la limpieza. (Simón, 2004)

l. Impacto ambiental:

Es la acepción genérica de “alteración” significativa del ambiente como consecuencia de las acciones humanas. Se dice que hay impacto ambiental cuando una acción o actividad produce una alteración, favorable o desfavorable, en el medio o en alguno de los componentes medio. Esta acción puede ser un proyecto de ingeniería, un programa, un plan, una ley o una disposición administrativa con implicaciones ambientales. Hay que hacer constar que el término impacto no implica negatividad ya que éstos pueden ser tanto Positivos como negativos. El impacto de un proyecto sobre el medio ambiente es la diferencia entre la situación del medio ambiente futuro modificado, tal y como se manifestaría como consecuencia de la realización del proyecto, y la situación del medio ambiente futuro tal como habría evolucionado normalmente sin tal actuación, es decir, la alteración neta (positiva o negativa en la calidad de vida del ser humano) resultante de una actuación. (Conesa, 2010)

m. Impacto económico:

Los estudios de impacto económico sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios. En un contexto de crisis y recursos económicos limitados, resulta cada vez más importante para las Administraciones Públicas considerar los retornos de sus inversiones y centrarse en aquellos proyectos o actividades que generan un mayor beneficio para la sociedad. Es también de vital importancia entender la repercusión de sus actuaciones sobre la economía y el empleo. Los estudios de impacto económico

ayudan a las Administraciones Públicas en la toma de decisiones sobre proyectos de inversión y medidas de política pública:

- Proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre los impactos en producción, empleo, recaudación impositiva o medioambiente.
- Permiten justificar las decisiones de inversión frente a la sociedad y ante otras Administraciones Públicas, así como comunicar con transparencia a través de los medios de comunicación.
- Permiten atraer el interés de patrocinadores y otras fuentes de financiación de proyectos.

El impacto económico de un mismo tipo de inversión puede ser muy diferente dependiendo de las características del país o región y del momento temporal en el que se lleve a cabo. La cuantificación del impacto económico no debe por tanto basarse en la mera extrapolación de otras experiencias, sino que requiere un análisis específico caso por caso. (Rainforest Alliance / Dr. Stefanos Fotiou, 2010)

n. Impacto social:

Implica un mejoramiento significativo y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en alguna de las condiciones o características de la población objetivo y que se plantean como esenciales en la definición del problema que dio origen a un programa. Un resultado final suele expresarse como un beneficio a mediano y largo plazo obtenido por la población atendida. (IAIA - Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos / Frank Vanclay, Universidad de Groningen, 2015)

o. Ingeniería de Procesos:

Ingeniería de Procesos es la integración sistémica de metodologías y procedimientos de diversas áreas de las ciencias naturales y la ingeniería relacionadas con la transformación de materia, energía e información, aplicados al diseño, administración, mejoramiento e innovación de procesos, especialmente de base fisicoquímica y biotecnológica, con el propósito de formar profesionales creativos, capaces de visualizar integralmente los procesos y dotados de conocimientos suficientes en

ciencia, tecnología y gestión con una ética empresarial que promueva la protección del ambiente y la seguridad industrial. (Universidad EAFIT, 2014)

p. Lodge:

Los Lodges son alojamientos ubicados en destinos “no masivos” lejos de las grandes ciudades, rodeados de naturaleza prístina, construidos en madera y materiales amigables con el ambiente. Además, los colores usados en sus fachadas no compiten con el paisaje y están concebidos bajo conceptos de bioclimática y arquitectura transparente. Son alojamientos pequeños, lo que garantiza más privacidad y un servicio personalizado. (Muro Pérez, 2012)

q. Logística:

Magge (1968) menciona que la logística es el movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario.

Es una actividad que incluye dos funciones básicas: la gestión de los materiales, encargada de los flujos materiales en el aprovisionamiento de las materias primas y componentes y en las operaciones de fabricación, hasta el envase del producto terminado; y la gestión de distribución, que considera el embalaje, control de los inventarios de los productos terminados, pasando por los procesos de manipulación, almacenamiento y transporte hasta la entrega del producto al cliente. (Centro Español de Logística, 1993)

r. Mantenimiento de instalaciones hotelera:

Identificar varios papeles importantes que juegan las instalaciones hoteleras. Las instalaciones hoteleras, juegan un papel importante en generar una gran satisfacción.

- Pueden brindar un ambiente visual atractivo que contribuya al ambiente general, experiencia y confort del huésped. Estos elementos, creados por los esfuerzos artísticos de los arquitectos,

diseñadores de interiores y artesanos, son apoyados por la labor del personal de mantenimiento y el ama de llaves.

- Las instalaciones mismas son la atracción que cautiva y entretiene a los clientes.
- Hay otros elementos que también contribuyen con el ambiente, la experiencia y el confort:
 - componentes imperceptibles de las instalaciones que crean cómodos y agradables ambientes térmicos a través del control de las condiciones del aire
 - otros proporcionan el suministro necesario de agua limpia a la temperatura adecuada para los baños, la piscina y para relajarse en los spas.
- El ambiente para el huésped también se mejora controlando o eliminando sonidos desagradables que pudieran disturbar •En términos más básicos, proporcionando protección contra las inclemencias del clima- bien sea al interior del edificio o bajo las áreas protegidas cercanas a las piscinas.
- La seguridad es otro factor importante relacionado con las instalaciones.
- Los huéspedes esperan sentirse seguros. Esperan que se les suministre un ambiente donde estén protegidos de sufrir lesiones o la pérdida de sus posesiones. Para muchos de estos roles se requieren las habilidades del ingeniero o técnico, aunque el huésped (quien espera confort) posiblemente no note directamente el aporte de éstos.

(Ministerio de industria, energía y turismo del Gobierno de España, 2012)

s. Manual Administrativo:

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivo, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y

lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas. (Franklin Fincowsky, 2014)

t. Manual de organización:

Según Melinkoff (1990), es un producto de la planificación que busca formular y crear las bases operativas y administrativas de la organización. En este tipo de instrumento se describen las responsabilidades, tareas, atribuciones, deberes y funciones de las personas que la integran.

u. Manual de procedimientos:

Un manual de procedimientos es descrito del siguiente modo: como el propio nombre lo dice, es un libro que se tiene a mano. Es un compendio, es decir, una colección de textos catalogados y fácilmente localizables. En administración, Manual es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio. (Chiavenato, 2000)

v. Marketing:

Para Philip Kotler y Gary Armstrong, autores del libro "Fundamentos de Marketing", el concepto de marketing es "una filosofía de dirección de marketing según la cual el logro de las metas de la organización depende de la determinación de las necesidades y deseos de los mercados meta y de la satisfacción de los deseos de forma más eficaz y eficiente que los competidores". (Kotler, 2003)

w. Organigrama:

Según la Administración Moderna el organigrama es una representación gráfica con elementos geométricos que representa la estructura orgánica de una empresa, en ella se visualizan las múltiples relaciones e interacciones que tienen los diferentes órganos que se presentan en la

organización, esta herramienta administrativa tiene como fin mostrar las relaciones jerárquicas y competencias en una organización.

El organigrama también es definido como un modelo adstrato y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización, el organigrama tiene la particularidad de ser: sencilla, entendible y sobre todo flexible pues esta característica es muy importante pues permite que la organización se adapte a los cambios necesarios dentro de su ámbito. (Enriquez Caro, 2012)

x. Recursos Financieros

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por: dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, tenencias de bonos y acciones, tenencias de divisas.

Las fuentes de recursos financieros de las organizaciones pueden ser varias, entre las cuales podemos mencionar:

- La principal actividad de la organización: la venta de los productos o servicios que provee la organización al mercado provee de un flujo de efectivo a la organización. Los clientes entregan dinero a cambio de un producto o servicio.
- Inversores: socios, tenedores de acciones, tenedores de bonos, etc. Estos entregan capital o efectivo a cambio de un rendimiento futuro.
- Préstamos de entidades financieras: las entidades financieras pueden otorgar préstamos a cambio de un interés.
- Subsidios del gobierno (Anzil, 2009)

y. Recursos Humanos:

“Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento”. (Herrera Duran, 2011)

Según el diccionario Aristos “Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa”. (Morales Gutiérrez, 2002)

z. Recursos Materiales:

Según Arias (1999) los recursos materiales se refieren a las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final, entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero.

aa. Responsabilidad Social de la organización

Responsabilidad social significa la actuación socialmente responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de ésta con la sociedad en general y, de forma más intensa, con los grupos o partes de ella con que tiene más contacto. La responsabilidad social se refiere a la actitud y comportamiento de la organización ante las exigencias sociales, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad. Esto implica que la organización debe evaluar y pagar los costos sociales que ella misma genera, así como ampliar el terreno de sus objetivos mediante la definición del papel social que desempeñara para, con todo ello, tener legitimidad y asumir su responsabilidad ante los diversos grupos humanos que integran y representan a la sociedad en su conjunto. (Chiavenato, 2017)

bb.Restaurante:

Según la Enciclopedia de Turismo (2007), un restaurante es considerado como aquel “establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local”.

Coincidiendo con esto, Morfin, asegura que además de realizar un cobro por los alimentos y bebidas consumidos, también se debe cobrar por el servicio prestado, ya que la finalidad de este tipo de lugares no solo consiste en ofrecer productos, sino también atención y servicio a los clientes que visitan el establecimiento. (Morfin, 2006)

cc.Servicio de guiado:

Los guías prestan un servicio turístico, el cual se caracteriza, entre otras cosas, por lo siguiente: es intangible, no se puede almacenar, no se puede devolver, es inseparable, etc. Por lo tanto desde el punto de vista del marketing, el servicio que presta el guía es un punto crítico que determinará en gran manera el grado de satisfacción del turista. En este sentido la calidad del servicio merece gran cuidado, lo que implica poner especial atención en el aspecto formativo y de especialización dentro del campo del guidismo turístico. (Marticorena Landauro, 2012)

dd.Sostenibilidad

Según Capra, la sostenibilidad es la consecuencia de un complejo patrón de organización que presenta cinco características básicas: interdependencia, reciclaje, sociedad, flexibilidad y diversidad. Sostenible, por lo tanto, no se refiere solamente a un tipo de interacción humana con el mundo que preserva o conserva el medioambiente para no comprometer los recursos de las generaciones venideras, o que vislumbra únicamente a la manutención prolongada de los procesos económicos, sociales, políticos, institucionales o territoriales, pero se trata de una función compleja, que mezcla de manera particular las cinco variables descriptas. (Capra, 2003)

“La noción de ‘capital’, adoptada para toda fuente mundial de recursos que deba ser gestionada racionalmente.” Hay cinco tipos principales de capital: social, económico, tecnológico, medioambiental y ecológico. El capital social relaciona conocimientos y educación con el uso de los recursos medioambientales, o sea, la sociedad debe estar preparada y equipada para comprender la nueva situación y también debe haber una mayor cohesión social. El capital económico es caracterizado por los recursos financieros y los principios políticos, dependiendo directamente de la explotación de recursos (suelos, personas, medioambiente). El capital tecnológico transforma materias primas y otros recursos en productos útiles para los seres humanos, dependiendo de la ciencia y del diseño, exigiendo nuevos conocimientos y tecnologías. El capital medioambiental cuantifica los recursos de la tierra (combustibles fósiles, agua, suelo, minerales, agricultura, pesca, explotación forestal y energías renovables) e incorpora también valores negativos como contaminación, polución y desertificación. El capital ecológico se refiere a los hábitats, especies y ecosistemas, siendo el sistema de vida básico del que depende toda la raza humana. La clave para lograr un estilo de vida responsable y un progreso y desarrollo sostenibles sería la gestión racional de la integración de los sistemas de capital. (EDUARDS & Hyett, 2004)

ee. Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad ambiental o medioambiental pretende garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Y lo es por dos motivos:

- Mejorar la productividad y competitividad de la empresa. Hemos de reconocer que la contaminación ambiental es provocada por la ineficiencia de los procesos industriales.
- Legar a las generaciones futuras un entorno natural igual o mejor que el actual. Implica reducir las emisiones contaminantes, una mayor eficiencia en el uso del agua, el suelo o los recursos naturales. La lucha contra el cambio climático y la protección del

medio abren, además, nuevas oportunidades de empleo en la economía. (Fernández García, 2011)

ff. Sostenibilidad económica

Según la Federación Nacional de Cultivadores de Palma de Aceite (Fedepalma, s.f.), la sostenibilidad económica implica el uso de prácticas económicamente rentables que sean tanto social, como ambientalmente responsables.

La sostenibilidad económica significa que las generaciones futuras sean más ricas, tengan una mayor renta per cápita y calidad de vida. Un comportamiento sostenible implica desde el punto de vista económico crear valor:

- Al accionista o propietario garantizando un uso adecuado de su capital y el cumplimiento de sus intereses.
- Al cliente, atendiendo a sus demandas ofreciendo precios competitivos y bienes y servicios de calidad (atención de quejas, consultas, sugerencias...).
- A la sociedad en su conjunto preservando y creando empleo, pagando salarios justos, y ayudando a lograr el grado de confianza necesario para el correcto funcionamiento de una economía de mercado. (Fernández García, 2011)

gg.Sostenibilidad Social

Cuando se habla de sostenibilidad social se está poniendo el enfoque sostenible en la forma de vida de un grupo social en concreto. Este tipo de sostenibilidad es especialmente importante en el caso de pueblos y sectores sociales que cuentan con una situación de desprotección o de desventaja con respecto a los demás. Su principal objetivo es garantizar que las actividades humanas se puedan desarrollar de tal modo que no destruyan las comunidades humanas a las que afecta, lo que garantiza la perdurabilidad de las mismas y de sus estilos de vida a largo plazo. (Arriols, 2018)

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Estudio

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional.

El presente estudio es de carácter descriptivo con el cual se detalló ciertas características y tendencias de la población a estudiar, se analizó su situación actual a través de la observación, entrevistas y/o encuestas personales y a partir de ese punto se obtuvo conclusiones de la muestra, el grado de fiabilidad o significación de los resultados obtenidos. Según Hernández & Fernández, , (2010, pág. 80) una investigación es descriptiva cuando: “solo se va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, (...) es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (...)”

Y es correlacional cuando: “... tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80)

3.2 Diseño de Estudio

➤ De corte transversal

El diseño de estudio es de corte transversal porque se realizó en un corto periodo de tiempo. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), indican que “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e

interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.”

➤ **No experimental**

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la investigación no experimental cuantitativa: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población está constituido por el personal administrativo y operativo del Lodge Explorer's Inn que está compuesta por 18 personas como población total.

Tabla N° 2: Número de personal según áreas administrativas y operativas.

Áreas administrativas y operativas	Cantidad de personal
Comercial	2
Logística	1
Contabilidad	1
Administrador del Lodge Explorer's Inn (operativo)	1
Cocina	2
Housekeeping	2
Mozo	1
Barman	1
Mantenimiento	1
Transporte terrestre y fluvial	3
Guías de turismo	3
Total	18

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 Muestra

Parella y Martins (2012) quienes establecen que: (...) cuando propone un estudio, el investigador tiene dos opciones: abarcar la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o seleccionar un número determinados de la unidades de población, es decir determinar una muestra. *Salvo en el caso de poblaciones pequeñas*, se impone la selección de los sujetos, pues por razones de tiempo, costo y complejidad para el acopio de los datos, sería imposible estudiarlos a todos.

La muestra está constituida por 18 empleados, entre personal administrativo y operativo.

3.4 Métodos y técnicas

3.4.1 Métodos

a. Descriptivo:

Contribuye a detallar las características de las unidades de estudio e interpretar la realidad a partir de los resultados de la recolección de datos.

b. Analítico:

Este método de investigación es aún más complejo que la investigación descriptiva, debido a que se realiza la comparación de variables, en este caso se midió la relación que existe entre la variable independiente y dependiente mediante la prueba de hipótesis.

3.4.2 Técnicas

- **Encuesta:** Es una técnica de recolección de datos que contiene preguntas previamente estructuradas con el fin de obtener información de los miembros de la empresa.
- **Observación:** Se utiliza para recabar información de manera directa y confiable, que tendrán como apoyo la documentación fotográfica y fílmica de cada uno de los procesos a estudiar.

Tabla N° 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica	Instrumento
Encuesta	- Cédula de preguntas o cuestionario
Observación	- Panel fotográfico - Video testimonial

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2.1 Validación del instrumento (encuesta) mediante juicio de expertos

La validez del instrumento, se evaluó calculando el coeficiente V de Aiken, para las valoraciones dicotómicas (0: No, 1: Si) dadas por 06 expertos a los ítems o preguntas del cuestionario, respecto a: la claridad en la redacción, coherencia interna, no inducción a la respuesta, lenguaje adecuado con el nivel del informante y la medición de lo que se pretende medir (Anexo N° 05). Los resultados se presentan en la Tabla N° 4.

Tabla N° 4: Coeficiente V de Aiken para la validez de contenido del instrumento.

Criterio de evaluación	Coeficiente
Claridad en la redacción	1,00
Coherencia interna	1,00
No inducción a la respuesta	1,00
Lenguaje adecuado con el nivel del informante	1,00
Medición de lo que se pretende medir	1,00
Promedio	1,00

Fuente: Elaboración propia

Según Escurra (1988), el coeficiente V de Aiken puede valorarse entre 0 y 1, a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá mayor validez de contenido.

Para cada ítem del instrumento, la validez fue alta y significativa, puesto que, el coeficiente V de Aiken calculado para el acuerdo de 06 jueces es igual a 1,00 con nivel de significación igual a 0,016, que viene a ser menor al máximo error permitido 0,05 (Escurra, 1988).

Por lo tanto, el instrumento utilizado en el trabajo de investigación, según el valor promedio de la Tabla N° 04, tiene alta validez.

3.4.2.2 Confiabilidad del instrumento

Tabla N° 5: Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad del instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,00 a 0,20	Muy baja

Fuente: Palella & Martins (2006)

En el presente trabajo de investigación, el coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson para evaluar la confiabilidad del instrumento (cuestionario), calculado a partir de los datos de la encuesta, resultó igual a 0,82. Por lo que, según el cuadro anterior, el instrumento utilizado (cuestionario), tiene una confiabilidad muy alta.

3.5 Tratamiento de Datos

Análisis descriptivo

Se analizó en forma descriptiva las características sociodemográficas utilizando tablas y figuras (gráficos).

Asimismo se realizó un análisis descriptivo de acuerdo al tipo de variable y escala de medición de los datos para cada uno de los ítems considerados en el cuestionario.

Para este propósito se utilizó el software estadístico SPSS V23 y Microsoft Excel.

Análisis Inferencial

Dado que los resultados obtenidos para las dimensiones como resultado de la “baremación” (Anexo N° 09) a partir de los datos obtenidos para los ítems, las dimensiones de la variable independiente (Recursos financieros, Recursos materiales y Recursos humanos), como las dimensiones de la variable dependiente (Sostenibilidad económica, Sostenibilidad ambiental y Sostenibilidad social), se encuentran en escala ordinal; y el tamaño de muestra es pequeño ($n = 18$), la prueba de independencia según las hipótesis planteadas se realizaron mediante la “Prueba Exacta de Fisher” (Agresti & Finlay, 2009) , con el apoyo del software estadístico STATA 14.

La hipótesis nula de independencia de variables, **se rechaza**, si el “ p – valor” o “significación” obtenido a partir del estadístico calculado, es menor que el nivel de significancia propuesto α .

En este caso $\alpha = 0.05$, luego, la hipótesis nula de independencia de variables, se rechaza si el p – valor < 0.05 . Es decir, a un nivel de confianza del 95%, se afirma que **existe asociación** entre las dos variables en estudio

En caso de que el p – valor ≥ 0.05 , **no se rechaza** la hipótesis nula de independencia de variables, es decir, a un nivel de confianza del 95%, se afirma que **no existe asociación** entre las dos variables en estudio.

Si se verifica la existencia de asociación entre las variables de estudio, con el apoyo del software estadístico SPSS 23, se determina la intensidad y

dirección de la asociación, dada por el coeficiente “d de Somers” (Briones, 2002) , el cual se define como:

$$D_{yx} = \frac{N_s - N_d}{N_s + N_d + T_y}$$

Donde:

N_s : Es el número de pares concordantes en la tabla de contingencia.

N_d : Es el número de pares discordantes en la tabla de contingencia.

T_y : Es el número de pares empatados en la variable dependiente Y.

El valor del estadístico D_{yx} igual a -1 representa una asociación negativa o una perfecta discordancia, en cambio, el valor de 1, representa una asociación positiva o una perfecta concordancia. El valor de 0, representa no asociación.

Bajo la hipótesis nula de independencia de variables, la distribución de probabilidad del estadístico “d de Somers” simétrico estandarizado, se aproxima a la distribución normal estándar “Z” (Göktas & Isçi, 2011), la cual se utiliza para prueba de su significancia.

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se han obtenido resultados a través de encuestas realizadas al personal administrativo y operativo. La encuesta consta de catorce preguntas divididas en dos partes:

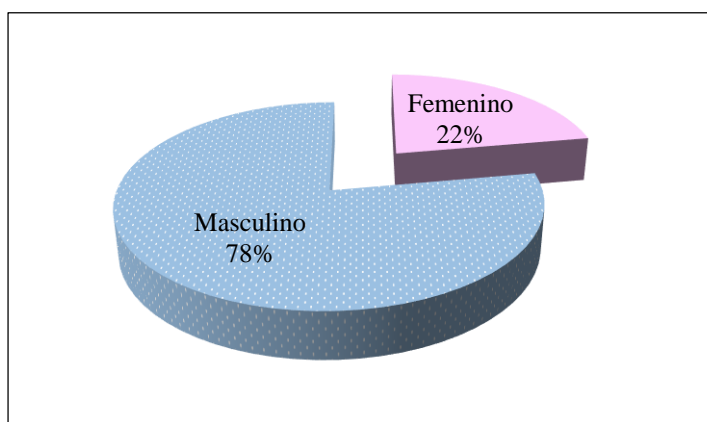
- La primera parte contiene preguntas relacionadas a la variable independiente es decir a la Gestión Empresarial.
- La segunda parte contiene preguntas relacionadas a la variable dependiente es decir al Desarrollo Sostenible.

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Características de las personas encuestadas

El 78% de los encuestados, fueron del sexo masculino, como se puede apreciar en el Gráfico N° 1.

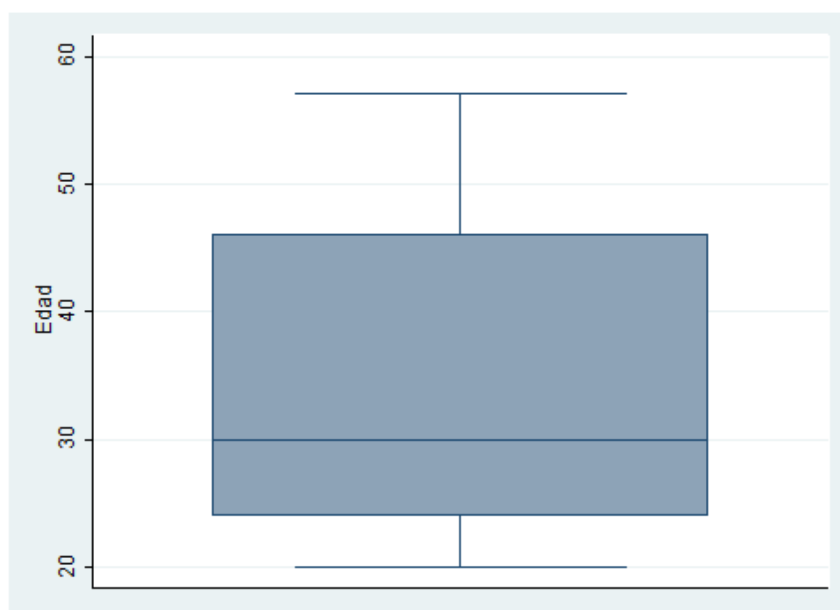
Gráfico N° 1: Personas encuestadas en el Lodge Explorer's Inn, según sexo – Abril 2018



Fuente: Elaboración propia

La edad promedio de los mismos fue de 34 años, con una desviación estándar de 12 años, la edad mínima fue de 20 años y una máxima de 57 años. Las edades menores a 30 años, fueron más homogéneas que las mayores a 30 años, es así que, algunos encuestados poseen edades un poco “mayores”, como se puede observar en la Gráfico N° 2.

Gráfico N° 2: Personas encuestadas en el Lodge Explorer’s Inn, según edad – Abril 2018



Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis de respuesta a los ítems

Tabla N° 6: Administración de los Recursos Financieros.

1. ¿En el Lodge Explorer's Inn se administra correctamente los recursos financieros de tal forma que les permita ser sostenible económicamente?

Administración correcta de los Recursos Financieros	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	7	38,9
Si	11	61,1
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla N° 6, el 61,1% de los encuestados manifiestan que la sostenibilidad económica en el Lodge Explorer's Inn, es gracias a la correcta administración de los recursos financieros.

Para el personal administrativo la proyección anual de sus ingresos, gastos corrientes y los extraordinarios o los de inversión que se realiza, es un indicador de una adecuada administración de los recursos financieros que contribuye a ser sostenible en el tiempo. Asimismo para los aspectos contables, cuentan con el software DSCON BLUE, que les permite una mejor organización financiera.

Para el personal operativo la correcta administración de los recursos financieros se basa en la inversión que realiza el Lodge Explorer's Inn en remodelación o construcción de nueva infraestructura así como en equipamiento (motores fuera de borda, cortinas, ropa de cama, almohadas, paneles solares, baterías solares, etc.). En función de poder conservar el punto de equilibrio aun en la temporada baja, que es cuando menos recursos económicos se perciben.

Tabla N° 7: Rentabilidad Financiera.

2. ¿El Lodge Explorer's Inn pone en práctica alguna estrategia para generar mayor rentabilidad financiera (para generar mayores ventas)?

Práctica de estrategia	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	7	38,9
Si	11	61,1
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La mayoría de los encuestados (61,1%), respondieron positivamente indicando que, el Lodge Explorer's Inn, pone en práctica alguna estrategia para generar mayor rentabilidad financiera.

Las estrategias implementadas son:

- ✓ Participación en eventos turísticos de comercialización, como: El Perú Travel Mart (Feria de Turismo), Work Shops, Press Tours, FamTrips.
- ✓ El uso mediante convenio de plataformas turísticas de comercialización como: SellMyTour, Tour Radar, Turismol, entre otras.
- ✓ El impulso de ventas directas a través de la página web (www.explorersinn.com) con herramientas estratégicas de venta como el Chat online.
- ✓ El trabajo con operadores turísticos, nacionales e internacionales como: PEAK DMC, Encounter Latinoamerica, EF (Education First), Viajes Pacifico, Raymi Travels, Mystical Tours, Setours, Lat Travel, Inkaland Reisen, entre otros.

Tabla N° 8: Control de Insumos.

3. ¿Existe algún mecanismo (personal encargado, sistema de control, kardex) para controlar el uso de los insumos adquiridos?

Mecanismo de control de insumos	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	9	50,0
Si	9	50,0
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según el resultado de la tabla N° 8, no se tiene consenso a favor (50,0%) o en contra (50,0%) entre los encuestados sobre la existencia de un mecanismo (personal encargado, sistema de control, kardex) para controlar el uso de los insumos adquiridos.

El control de los insumos adquiridos, sobre todo los de carácter alimenticio se controlan vía órdenes de pedido que son emitidas por el área de alimentos y bebidas, a su vez es recepcionado y autorizado por la Gerencia Comercial. En cuanto al uso de los insumos en el Lodge Explorer's Inn se ha podido observar que aún no existe un control mediante kardex u otro sistema que permita registrar su uso diario, por ello hay más probabilidades de que los insumos se desperdicien ya sea por deterioro o uso inadecuado. Es decir, el control de los insumos se lleva a cabo en la parte administrativa pero no en la parte operativa, por ello no se llega a un consenso en el resultado.

De otro lado según el gerente comercial se implantara gracias a la instalación de una antena re-potenciadora de la señal de internet el software logístico para el control de insumos que todas las áreas operativas del Lodge Explorer's Inn demandan (Transportes, mantenimiento, housekeeping, administración, alimentos y bebidas).

Tabla N° 9: Proveedores.

4. ¿El Lodge Explorer's Inn exige a sus proveedores el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad?

Cumplimiento de condiciones de calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	13	72,2
Si	5	27,8
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la tabla N° 9, el 72,2% de los encuestados manifiestan que el Lodge Explorer's Inn, no exige a sus proveedores el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad.

De acuerdo a lo observado por los trabajadores operativos del Lodge Explorer's Inn, algunos productos llegan en condiciones no muy favorables sobre todo los perecibles, esto sucede debido a que pasan por un proceso de logística defectuoso, en el caso del embalaje por el uso de cajas plásticas con insuficiente ventilación y en el traslado debido a factores externos como el mal estado de la carretera Puerto Maldonado – Infierno, siendo estos los factores que realmente afectan la calidad de los insumos que llegan al Lodge Explorer's Inn.

La exigencia a los proveedores se realiza en el momento que estos entregan sus productos o cuando se recoge de sus instalaciones, con parámetros como el análisis de calidad versus precio y en el caso de perecibles, según el área correspondiente se tiene en cuenta los parámetros de peso, textura y color de los insumos, que son verificados por el Jefe de Logística del Lodge Explorer's Inn.

Tabla N° 10: Desarrollo de actividades según MOF.

5. ¿Los colaboradores del Lodge Explorer's Inn realizan sus actividades diarias de acuerdo al Manual de Organización y Funciones?

Desarrollo de actividades según MOF	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	13	72,2
Si	5	27,8
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 10, el 72,2% de los encuestados manifiestan que no realizan sus actividades diarias de acuerdo al Manual de Organización y Funciones.

Se evidencio la existencia del Manual de Organización y Funciones (en anexos se consigna el medio digital en CD) sin embargo esta no se encuentra al alcance de todos los colaboradores ya que no existe un ejemplar del MOF a disposición del personal operativo del Lodge Explorer's Inn, por ende estos no laboran ni toman en cuenta lo consignado en el manual al momento de realizar sus actividades diarias.

Por la falta de acceso a esta herramienta administrativa se genera un desorden al momento de cumplir sus obligaciones ya que no tienen muy claro su rol en el Lodge Explorer's Inn.

Tabla N° 11: Procesos de inducción y capacitación.

6. ¿El Lodge Explorer's Inn brinda una adecuada inducción y capacitación a los trabajadores para que en lo posterior puedan desenvolverse de manera óptima?

Inducción y capacitación	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	16	88,9
Si	2	11,1
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

El 88,9% de los encuestados manifiestan que no reciben inducción y capacitación para el desarrollo de sus actividades.

En este caso el resultado se fundamenta por la baja cantidad de capacitaciones programadas que por lo general suele ser una vez al año, sumado a esto la permanencia de los trabajadores suele ser temporal debido a circunstancias externas al Lodge Explorer's Inn, como consecuencia solo algunos se benefician de la capacitación mientras los nuevos contratados no llegan a ser instruidos.

La capacitación así como la inducción que recibe el personal es fundamental para su correcto desenvolvimiento sin embargo el resultado muestra el poco interés que tiene el Lodge Explorer's Inn en programar más capacitaciones que en el lugar de ser anuales deberían ser trimestrales para de esta forma reforzar las habilidades de cada colaborador.

Tabla N° 12: Reglamento Interno de Trabajo.

7. ¿Los trabajadores del Lodge Explorer's Inn cumplen cabalmente lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo?

Cumplimiento del RIT	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	15	83,3
Si	3	16,7
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta, los trabajadores del Lodge Explorer's Inn en su mayoría (83,3%) no cumplen cabalmente lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

De acuerdo al resultado, se evidencia que los trabajadores no cumplen con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo debido a que el Lodge Explorer's Inn no ha cumplido con el aspecto formal de entregar ejemplares impresos, por ende estos al no tener conocimiento de lo que contiene el Reglamento en mención no se rigen en el. Solo operan bajo la inducción del Administrador Residente quien orienta y controla el desempeño de todas las áreas operativas del Lodge Explorer's Inn. (En anexos digitales, adjuntamos el RIT).

Tabla N° 13: Estructura de costos por servicios.

8. ¿El Lodge Explorer's Inn toma en cuenta la inversión que realiza para brindar sus servicios y a partir de ello fijar un precio competitivo?

Precio de acuerdo a inversión	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	9	50,0
Si	9	50,0
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 50,0% de los encuestados manifiestan que el Lodge Explorer's Inn si toma en cuenta la inversión que realiza para brindar sus servicios y a partir de ello fijar un precio competitivo. Sin embargo, los otros 50,0% manifiestan lo contrario.

La mitad de los encuestados cree que los precios actuales que ofrece el Lodge Explorer's Inn si logran cubrir los gastos que se realizan para brindar sus servicios y además deja utilidades suficientes para seguir invirtiendo. Sin embargo la otra mitad percibe lo contrario debido a su experiencia laboral en otros lodges, estos tienen referencia de la tarifa local a lo cual manifiestan que existen veces en que los precios fijados en Explorer's Inn se baja de tal forma en que solo se llega a cubrir lo invertido esto con el fin de captar más clientes.

Según el gerente comercial los precios se fijan con el criterio de considerar 50% para gastos operativos y 50% para reinversión y asignación de utilidades para los inversionistas. Además, existen los márgenes de negociación expresados entra las tarifas publicadas para los Tours y las confidenciales para agencias de viajes que oscilan entre 15 y 25% sobre el precio duro o precio base con el que se cubren los costos operativos del Lodge Explorer's Inn.

Tabla N° 14: Punto de equilibrio en la producción de servicios.

9. ¿El Lodge Explorer's Inn se preocupa en mejorar los servicios brindados para así sobrepasar la expectativa mínima de ventas?

Mejoramiento de los servicios	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	7	38,9
Si	11	61,1
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la preocupación del Lodge Explorer's Inn, en la mejora de los servicios brindados para así sobrepasar la expectativa mínima de ventas, se obtuvo una respuesta mayoritaria (61,1%) a favor.

El resultado positivo se debe a que los trabajadores observan los esfuerzos que realiza el Lodge Explorer's Inn en mejorar y renovar la infraestructura actual, un ejemplo de ello es la construcción de nuevos bungalows (25 unidades) y el equipamiento (nuevo bote para traslado de pasajeros, motores fuera de borda nuevos). Con esto el Lodge Explorer's Inn mejora sus servicios y al mismo tiempo puede captar más clientes por las recomendaciones de los mismos, de esta forma supera la expectativa mínima de ventas.

Tabla N° 15: Política de optimización del uso del Agua y Energía Eléctrica.

10. ¿Se utiliza mecanismos para la optimización del uso del agua y energía eléctrica?

Utilización de mecanismos	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	14	77,8
Si	4	22,2
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la respuesta el 77,8% de los encuestados, manifiestan que no se utilizan mecanismos para la optimización del uso del agua y energía eléctrica.

En este sentido se observó que falta poner en práctica mecanismos de ahorro de energía y agua. Las conexiones eléctricas están planteadas de forma general y al no estar independizadas se produce un desperdicio de este recurso generando el uso de más combustible. Con relación al agua no se ha implementado un sistema de control (medidores de agua) que les permita medir el consumo diario y a partir de ello determinar el promedio que deben utilizar, además se ha podido evidenciar que el personal no ha tomado conciencia sobre la importancia de cuidar este recurso al momento de desarrollar sus actividades

Tabla N° 16: Segregación y disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos.

11. ¿Se realiza de manera adecuada y constante la segregación y disposición final de los residuos orgánicos (a través de biodigestores) e inorgánicos (a través del reciclaje)?

Adecuada segregación y disposición	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	16	88,9
Si	2	11,1
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Según el resultado de la tabla N° 16, el 88,9% de los encuestados indican que el Lodge Explorer's Inn, no desarrolla una adecuada segregación y disposición final de los residuos orgánicos (a través de biodigestores) e inorgánicos (a través del reciclaje).

Si bien es cierto cuentan con biodigestores, sin embargo una parte del personal no tiene conocimiento de su existencia, debido a que el Lodge Explorer's Inn contrata personal externo para la depuración de la misma, por ese motivo el mantenimiento algunas veces se realiza fuera de tiempo ya que ninguno de ellos está capacitado para monitorear e informar cuando este requiere atención.

En cuanto a la segregación de residuos sólidos, existe la iniciativa de reciclar, pero no alcanzan a hacerlo completamente ya que una vez realizada la clasificación de los desechos según su tipo esta se junta para ser enviada a Puerto Maldonado la cual finalmente termina en los contenedores de desecho sin realizar algún esfuerzo para su comercialización con recicladores locales.

Tabla N° 17: Clima laboral.

12. ¿El Lodge Explorer's Inn realiza actividades de confraternidad para fomentar y mantener un clima laboral saludable entre el personal administrativo y operativo?

Clima laboral saludable	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	8	44,4
Si	10	55,6
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al resultado de la encuesta presentado en la tabla N° 17, el 55,6% de encuestados manifiestan que el Lodge Explorer's Inn realiza actividades de confraternidad para fomentar y mantener un clima laboral saludable entre el personal administrativo y operativo.

Las actividades de confraternidad se realizan con una frecuencia moderada debido a la carga laboral que mantiene el personal sobre todo en temporada alta que va de mayo a septiembre, este factor es la principal causa de las escasas actividades que se realizan para confraternizar y mantener el clima laboral saludable entre administrativos y operativos.

Tabla N° 18: Seguridad e higiene en el trabajo.

13. ¿El Lodge Explorer's Inn se preocupa en brindar seguridad e higiene para así evitar futuros inconvenientes?

Preocupación por seguridad e higiene	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	13	72,2
Si	5	27,8
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (72,2%) indican que el Lodge Explorer's Inn, no toma interés en brindar seguridad e higiene para así evitar futuros inconvenientes.

Según lo observado se puede decir que los trabajadores en su gran mayoría no cuentan con los implementos necesarios para resguardar su seguridad e higiene es decir laboran sin utilizar guantes, mascarillas, mandiles, uniforme de cocina, chaleco salvavidas, lentes, desinfectante de manos entre otros.

Tabla N° 19: Administración de beneficios sociales para empleados.

14. ¿El Lodge Explorer's Inn otorga los beneficios sociales de acuerdo a Ley tales como seguro, gratificaciones entre otros?

Otorgamiento de beneficios sociales	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	11	61,1
Si	7	38,9
Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

La opinión mayoritaria de los encuestados (61,1%), fue que el Lodge Explorer's Inn, no cumple en otorgar los beneficios sociales de acuerdo a Ley a sus trabajadores.

El 61,1% de los trabajadores no están en planilla debido a que son trabajadores temporales, es decir prestan sus servicios por un corto periodo de tiempo, por este motivo no tienen una relación contractual con el Lodge Explorer's Inn, es así que la empresa no está obligada a pagar los beneficios que corresponden de acuerdo a Ley. Cabe señalar que el Lodge Explorer's Inn por el volumen de sus operaciones y la cantidad de empleados que posee se clasifica como micro empresa por lo tanto los beneficios son menores a los que se alcanzan en la mediana o gran empresa (por ejemplo en el tema de vacaciones solo son sujetos a 15 días), esta es una de las razones por la cual algunos trabajadores se rehúsan a estar bajo este régimen laboral.

4.3 Análisis inferencial de las hipótesis

4.3.1 Prueba de la primera hipótesis

H_1 : Los recursos financieros inciden significativamente en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

H_0 : Los recursos financieros no inciden significativamente en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Tabla Nº 20: Recursos financieros y sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Recursos financieros	Sostenibilidad económica			Total
	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	5	0	0	5
Medianamente de acuerdo	0	1	3	4
De acuerdo	2	1	6	9
Total	7	2	9	18

Fuente: Elaboración propia

El $p - valor$ para la Prueba Exacta de Fisher obtenido a partir de la tabla es $p - valor = 0,008$ (Anexo 7.1), el cual, es menor que el nivel de significancia prefijada $\alpha = 0,05$. Este resultado indica que los datos proporcionan evidencia suficiente a favor de la hipótesis alterna; es decir, a un nivel de confianza del 95% se puede decir que, los recursos financieros si inciden significativamente en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

El coeficiente “d de Somers” considerando la variable “sostenibilidad económica” como dependiente es $D_{yx} = 0,495$ (Anexo 8.1). Este resultado indica que, existe una moderada relación significativa ($p - valor = 0,000 < 0,05$) directa entre los recursos financieros y la sostenibilidad económica del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017. Es decir, con la correcta administración de los recursos financieros y el uso de estrategias para generar mayor rentabilidad financiera, se logra mayor sostenibilidad económica del Lodge Explorer’s Inn.

4.3.2 Prueba de la segunda hipótesis

H_1 : Los recursos materiales inciden significativamente en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

H_0 : Los recursos materiales no inciden significativamente en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

Tabla N° 21: Recursos materiales y sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Recursos materiales	Sostenibilidad ambiental			Total
	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	7	0	0	7
Medianamente de acuerdo	4	4	0	8
De acuerdo	2	0	1	3
Total	13	4	1	18

Fuente: Elaboración propia.

El $p - valor$ para la Prueba Exacta de Fisher obtenido a partir de la tabla es $p - valor = 0,027$ (Anexo 7.2), el cual, es menor que el nivel de significancia prefijada $\alpha = 0,05$. Este resultado indica que los datos proporcionan evidencia suficiente a favor de la hipótesis alterna; es decir, a un nivel de confianza del 95% se puede decir que, los recursos materiales si inciden significativamente en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

El coeficiente "d de Somers" considerando la variable "sostenibilidad ambiental" como dependiente es $D_{yx} = 0,347$ (Anexo 8.2). Estos resultados indican que existe una baja relación significativa ($p - valor = 0,046 < 0,050$) directa entre los recursos materiales y la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017. Es decir, bajo el control de los insumos adquiridos y la exigencia del cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad, se logra mejor sostenibilidad ambiental en el Lodge Explorer's Inn.

4.3.3 Prueba de la tercera hipótesis

H_1 : Los recursos humanos inciden significativamente en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

H_0 : Los recursos humanos no inciden significativamente en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

Tabla N° 22: Recursos humanos y sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Recursos humanos	Sostenibilidad social			Total
	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	6	5	0	11
Medianamente de acuerdo	0	5	1	6
De acuerdo	0	0	1	1
Total	6	10	2	18

Fuente: Elaboración propia.

El $p - valor$ para la Prueba Exacta de Fisher obtenido a partir de la tabla es $p - valor = 0,008$ (Anexo 7.3), el cual, es menor que el nivel de significancia prefijada $\alpha = 0,05$. Este resultado indica que los datos proporcionan evidencia suficiente a favor de la hipótesis alterna; es decir, a un nivel de confianza del 95% se puede decir que, los recursos humanos inciden significativamente en la sostenibilidad social en el Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.

El coeficiente “d de Somers” considerando la variable “sostenibilidad ambiental” como dependiente es $D_{yx} = 0,687$ (Anexo 8.3). Estos resultado indica que existe una buena relación significativa ($p - valor = 0,000 < 0,05$) directa entre los recursos humanos y la sostenibilidad social en el Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017. Es decir, una adecuada inducción y capacitación a los trabajadores y el cumplimiento cabal del reglamento interno, influye positivamente en la sostenibilidad social en el Lodge Explorer's Inn.

CONCLUSIONES

- Se determinó que la actual gestión de recursos financieros si incide positivamente en la sostenibilidad económica que mantiene el Lodge Explorer's Inn debido a que cuenta con una planificación oportuna que le permite proyectar sus ingresos y gastos. Por otro lado gracias a sus estrategias de comercialización como la participación en eventos turísticos, firma de convenios y uso de una plataforma web se logra generar mayores ingresos por ende es capaz de solventarse económicamente e inclusive invertir para mejorar la calidad de sus servicios.
- Se determinó que la gestión de recursos materiales si incide en la sostenibilidad ambiental, esto debido a que el Lodge Explorer's Inn muestra iniciativa por controlar los insumos que adquieren, sin embargo no es suficiente ya que se requiere medidas más específicas como un personal encargado, un sistema de kardex u otra medida que ayude a optimizar el uso de los productos que se adquieren a diario. Así mismo los factores externos como el mal estado de la carretera Puerto Maldonado – Infierno y un proceso de logística defectuoso influyen de manera directa en la calidad de los productos perecibles generando así una percepción desfavorable hacia los proveedores. Además se ha evidenciado la falta de una política de optimización del uso de agua y energía eléctrica, en el caso de la energía eléctrica el sistema de conexión que maneja actualmente el Lodge Explorer's Inn no es el adecuado si se quiere optimizar su uso, para el caso del agua no se cuenta con un sistema de optimización del mismo, como consecuencia los gastos en combustible son mayores a los que podrían ser si se tuviera un sistema eficiente en el uso de ambos recursos así mismo el impacto ambiental podría ser menor.
- Se determinó que si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la sostenibilidad social en este sentido se debe tener en cuenta que la sociedad a la que nos referimos es primordialmente a la

que está constituida por el personal administrativo y operativo del Lodge Explorer's Inn (El Cliente Interno). La manera en que se gestiona los recursos humanos actualmente pone en riesgo la sostenibilidad social del mismo debido a que no se trabaja al 100% con el Manual de Organización y Funciones ni con el Reglamento Interno de Trabajo ya que existe un cambio constante o rotación de personal y como resultado estos no tienen claras sus obligaciones y deberes, sumado a esto las capacitaciones que se realizan son anuales y solo algunos llegan a beneficiarse de estos programas. Otros factores que influyen negativamente en la sostenibilidad social son la falta de implementos para la seguridad e higiene y las condiciones laborales como el estar en planilla y recibir los beneficios de acuerdo a Ley.

- De acuerdo a la hipótesis general planteada podemos concluir que la Gestión Empresarial si incide significativamente en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, y esto ha quedado demostrado por los resultados obtenidos mediante la observación directa y las pruebas de hipótesis específicas según el método científico donde la relación es positiva.

SUGERENCIAS

- Para incrementar la rentabilidad financiera y por ende asegurar la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn se sugiere al Gerente General implementar un programa de costos con fichas por cada servicio, que permita conocer a detalle los costos operativos y gastos en que se incurren para brindar sus servicios ya que solo así se podrá establecer un precio por unidad de servicio que realmente cubra lo invertido que ofrezca los porcentajes de rentabilidad pre – establecidos para el servicio. Gracias a este mecanismo se puede manejar circunstancias como las del incremento en el precio de alguno de los componentes del servicio y de este modo sostener la rentabilidad de los servicios producidos y vendidos.
- Se sugiere al Gerente General del Lodge Explorer's Inn, que por el rubro en el que se encuentra la empresa es fundamental contar con un sistema de control para así evitar el desperdicio innecesario de los recursos tales como agua, energía eléctrica e insumos, como por ejemplo válvulas para controlar el flujo del agua y medidores de agua y energía eléctrica para monitorear su consumo promedio. Para mantener la calidad de los productos que se trasladan, es necesario reforzar el sistema logístico actual, utilizando cajas de madera o cartón para el traslado adecuado de las frutas, mantener el espacio adecuado para el traslado de verduras y para las carnes mejorar la cadena de frío. Por otro lado para la disposición final de residuos orgánicos es necesario capacitar al personal de mantenimiento en el manejo de biodigestores también en la segregación y disposición final de los residuos sólidos, donde se recomienda comercializar los desechos que se traen hasta Puerto Maldonado tales como plástico, vidrios y coca lata (latas de aluminio). Además del uso de los residuos orgánicos procesados en los biodigestores por bacterias para el empleo de sus lodos finales como fertilizantes.
- Se sugiere al Gerente General del Lodge Explorer's Inn, poner a disposición de los trabajadores operativos ejemplares físicos del

Reglamento Interno de Trabajo y del Manual de Organización y Funciones para así fomentar la aplicación de sus contenidos en las actividades diarias de operación de servicios. Por el cambio constante de personal es necesario programar capacitaciones trimestrales, bajo un plan anual de capacitaciones, para que se abarque a la mayor parte de ellos. El Lodge Explorer's Inn debe incrementar su inversión en la seguridad, salud e higiene de los trabajadores y así evitar incidentes laborales a través de una cultura de prevención de riesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agresti, A., & Finlay, B. (2009). *Statistical Methods for the Social Sciences*. Estados Unidos: Pearson Education Limited.
- Aguirre Gutiérrez, M., Chávez Lozada, J. A., & Garcia Vilela, L. M. (2015). *Gestión Empresarial en tres Organizaciones Socio Empresariales de pequeños productores de Banano Orgánico y de Comercio Justo del Valle del Chira, Provincia de Sullana, Región Piura. (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Anzil, F. (Diciembre de 2009). *zonaeconomica.com*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>
- Arias Alosilla, Y., & Linares Romero, M. (2008). *Desarrollo de un Reporte de Sostenibilidad basado en la Metodología del Global Reporting Initiative (GRI) aplicado a la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica. (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Arriols, E. (22 de Enero de 2018). *Ecología verde*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-sostenibilidad-ambiental-y-social-1070.html>
- Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el desarrollo social (INDES). (junio de 2000). *"Diseño y gerencia de políticas y programas sociales"*. Obtenido de Cepal.org: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Barcellos de Paula, L. (2008 - 2010). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial. (Tesis doctoral)*. Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogota: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior - ICFES.
- Brown. (1989). *"Teoría de la organización y la administración"*. México: Mc Graw Hill.
- Brundtland, G. H. (1987). *Informe Brundtland*.
- Bustillo-Martinez. (5 de mayo de 2008). *www.redalyc.org*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/339/33933512.pdf>
- Camejo, J. (10 de 12 de 2012). *jcvalda.wordpress.com*. Obtenido de jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristica-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/.

- Capra, F. (2003). *Las conexiones ocultas. Implicaciones sociales, medioambientales, económicas y biológicas de una nueva visión del mundo*. Barcelona: Anagrama.
- Castilla, A. (2005). La gestión empresarial en el siglo XXI. Foro iberoamericano sobre estrategia de comunicación. Buenos Aires: FISEC.
- Ceballos-Lascurain, H. (1992). Tourism, ecotourism and protected areas: national parks and protected areas. *IV Congreso sobre Parques Nacionales y Zonas Protegidas*, (págs. 84 - 89). Caracas, Venezuela.
- Centro Español de Logística. (1993). *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de www.eumed.net: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/oab.html>
- Chávez Príncipe, N. K. (2012). "Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas". Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Chiavenato, I. (1993). "Iniciación a la Organización y Control". Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *"Administración de Recursos Humanos"*. México: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *"Introducción a la teoría general de la Administración"*. Mexico : Ma. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). "Introducción a la teoría general de la Administración" 7ma Edición. México: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ra Ed.* México: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Conesa, V. (2010). *Guía Metodológica para la Evaluación de Impacto Ambiental* .
- EDUARDS, B., & Hyett, c. P. (2004). "Guía básica de la sostenibilidad". Barcelona: Editoria Gustavo Gili.
- Enciclopedia de Turismo. (2007). *Hotelería y Restaurantes*. 617.
- Enriquez Caro, R. /. (2012). *Administración Moderna*. Obtenido de www.administracionmoderna.com: http://www.administracionmoderna.com/2012/01/organimetria-organigrama-un-organigrama_3038.html

- Escurra, L. M. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces . *Revista de Psicología*, 6(1-2), 103-111.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Francia.
- Fedepalma. (s.f.). *fedepalma.portalpalmero.com*. Obtenido de <http://fedepalma.portalpalmero.com/sostenibilidad-economica>
- Fernández García, R. (2011). *La Dimensión Económica del Desarrollo Sostenible*. Madrid: Editorial Club Universitario.
- Fernández, M. (2005). *Introducción a las gestión empresarial*. Valencia: Universidad Politécnico Valencia.
- Flores Orozco, S. E. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010 - 2013. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). Organización de empresas (4a ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Gitman, J. (1986). *Fundamentos de Administracion Financiera*. México: DF, Editorial Hasper & Row Latinoamericana.
- Göktas, A., & Isçi, Ö. (2011). A comparison of the most commonly used measures of association for doubly ordered square contingency tables via simulation. *Metodoloski Zvezki*, 8(1), 17.
- Gomez Cejas, G. (1997). "Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños". Mc Graw Hill.
- Gómez Rondón, F. (1995). "Sistemas y Procedimientos Administrativos". Mc Graw Hill.
- Gonzales Luquillas, J. (2014). Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del Sector Textil en el marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria - Año 2013. (*Tesis de pregrado*). Universidad de San Martin de Porres, Lima.
- Gonzales, A. R. (16 de Abril de 2013). *www.eoi.es*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/04/16/%C2%BFque-es-el-desarrollo-sostenible/>
- Gracia-Rojas, J. P. (Noviembre de 2015). Desarrollo sostenible: origen, evolución y enfoques. *Documento de docencia N° 3*. Bogotá, Colombia: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Griffa, G. (2017). *Rumbo Sostenible*. Obtenido de www.rumbosostenible.com: <http://www.rumbosostenible.com/gestion-sostenible/que-es-la-gestion-sostenible/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.

- IAIA - Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos / Frank Vanclay, Universidad de Groningen. (Abril de 2015). Evaluación de Impacto Social: Lineamientos para la evaluación y gestión de impactos sociales de proyectos.
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos del Marketing*. México: Printice Hall.
- La Roca, A. H. (2002). *Que es la administración*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Larraiza, L. (2016). *www.leirelarraiza.com*. Obtenido de <http://leirelarraiza.com/operativa/departamento-de-recepcion/>
- Magge, J. F. (1968). *Industrial Logistics: Management*. Michigan State University.
- Marsano Delgado, J. M. (Septiembre 2016). El Impacto Económico del Turismo en el Perú 1990 - 2015. *Revista Turismo y Patrimonio N° 10, Universidad de San Martín de Porres*, 164.
- Marticorena Landauro, P. E. (octubre de 2012). *www.monografias.com*. Obtenido de El servicio de guiado, la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos: <http://www.monografias.com/trabajos94/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos.shtml>
- Martín, A. M. (Agosto de 2007). Desarrollo sostenible y economía: una mirada hacia el futuro.
- Martinez, A. P. (2012). *Gestión Empresarial*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S. A. DE C. V.
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*. Caracas: Panapo.
- MINCETUR. (2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR. Lima, Perú.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2011). *www.esthergarsan.com*. Obtenido de [www.esthergarsan.com](http://www.esthergarsan.com/wp-content/uploads/2012/07/cadena-de-valor580_333-580x333.jpg): http://www.esthergarsan.com/wp-content/uploads/2012/07/cadena-de-valor580_333-580x333.jpg
- Ministerio de industria, energía y turismo del Gobierno de España. (2012). "Manual práctico de calidad hotelera para hoteles y alojamientos rurales". España.
- Morales Gutiérrez, E. (2002). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de GRH, evolución, conceptos y diferentes perspectivas vistas en la realidad cubana: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/30/grh.htm>

- Mosqueira, L. P. (2008). *www.eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2008c/429/Definiciones%20de%20cadena%20productiva.htm>
- Moyolema Muyulema, M. H. (2011). La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato año 2010. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Muro Pérez, L. D. (Abril de 2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.
- Ochoa Setzer, G. (2002). Administración Financiera. México: McGraw Hill.
- O'Donnell, K. y. (1990). *Un analisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Editorial Ingramez S.A.
- Ortega Castro, A. (2002). Introducción a las Finanzas. México: McGraw Hill.
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Ed. FEDUPEL.
- Rainforest Alliance / Dr. Stefanos Fotiou. (2010). "Buenas prácticas para Turismo Sostenible". *Programa de turismo sostenible*.
- Remetería Piñones, A. (2008). Concepto de Gestion. 1.
- Ríos Sánchez, K. (2014). Gestión de Procesos y Rentabilidad en las Empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012 - 2013. (*Tesis de pregrado*). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Simón, M. A. (2004). *Housekeeping- Ama de llaves*. Obtenido de <http://tecnohoteleria.blogspot.pe/2012/09/housekeeping.html>
- Universidad EAFIT. (09 de 10 de 2014). *Ingeniería de Procesos*. Obtenido de <http://web.archive.org/web/20141211011811/http://www.eafit.edu.co/aspirantes/que-estudiar/escuela-de-ingenieria/Paginas/ingenieria-de-procesos.aspx>
- Van Horne, J. (1995). *Administración Financiera*. México: Compañía Editorial Continental SA de CV.
- WorkMeter. (8 de septiembre de 2014). *El Blog de WorkMeter*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/353268/Eficiencia-empresarial-secretos-de-una-empresa-eficiente>
- World Tourism Organization. (2016). *UNWTO Annual Report 2015*. Obtenido de UNWTO World Tourism Organization: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/annual_report_2015_lr.pdf

Yucuma Lodge. (2017). Obtenido de <https://www.yucumalodge.com/blog>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e Indicadores	Metodología
<p>Problema General: a) ¿En qué medida incide la Gestión empresarial en el desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017?</p> <p>Problemas Específicos: b) ¿En qué medida inciden los recursos financieros en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017?</p>	<p>Objetivo General: a) Determinar en qué medida incide la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017, para lograr plantear una estructura sistémica eficiente.</p> <p>Objetivos específicos: b) Determinar en qué medida inciden los</p>	<p>Hipótesis General: X₀ La gestión empresarial incide significativamente en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: X₁ Los recursos financieros inciden significativamente en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer’s</p>	<p>Variable Independiente: Gestión empresarial.</p>	<p>Recursos Financieros: ✓ Administración de los recursos financieros. ✓ Rentabilidad financiera.</p> <p>Recursos Materiales: ✓ Control de Insumos ✓ Proveedores</p> <p>Recursos Humanos: ✓ Desarrollo de actividades según MOF. ✓ Proceso de inducción y capacitación ✓ Reglamento interno de trabajo.</p>	<p>Diseño: Investigación descriptiva y correlacional.</p> <p>Población y Muestra: La población está constituida por 18 empleados entre personal administrativo y operativo del Lodge Explorer’s Inn. La muestra está constituida por 18 empleados, entre</p>

<p>c) ¿En qué medida inciden los recursos materiales en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017?</p> <p>d) ¿En qué medida inciden los recursos humanos en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017?</p>	<p>recursos financieros en la sostenibilidad económica del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.</p> <p>c) Determinar en qué medida inciden los recursos materiales en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.</p> <p>a) Determinar en qué medida inciden los recursos humanos en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata – 2017.</p>	<p>Inn, Provincia de Tambopata - 2017.</p> <p>X₂ Los recursos materiales inciden significativamente en la sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.</p> <p>X₃ Los recursos humanos inciden significativamente en la sostenibilidad social del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata - 2017.</p>	<p>Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Sostenibilidad económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura de costos por servicio. ✓ Punto de equilibrio en la producción de servicios. <p>Sostenibilidad ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de optimización del uso de Agua y Energía Eléctrica. ✓ Segregación y disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos (por ejemplo uso de biodigestores). <p>Sostenibilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima laboral. ✓ Seguridad e higiene en el trabajo ✓ Administración de beneficios sociales para empleados (Planillas, AFP, IPSS, GRATIFICACIONES, UTILIDADES, CTS, etc.) 	<p>personal administrativo y operativo.</p> <p>Técnicas: Encuesta dirigida al personal administrativo y operativo del Lodge Explorer's Inn a través de la cedula de preguntas o cuestionario.</p> <p>Observación directa, panel fotográfico y videos.</p>
---	---	--	--	---	--

ANEXO N° 02: ENCUESTA

Edad:		Sexo:	F ()
			M ()
VARIABLE: GESTIÓN EMPRESARIAL			
Dimensión: Recursos Financieros			
1	¿En el Lodge Explorer's Inn se administra correctamente los recursos financieros de tal forma que les permita ser sostenible económicamente? a) Si b) No		
2	¿El Lodge Explorer's Inn pone en práctica alguna estrategia para generar mayor rentabilidad financiera (para generar mayores ventas)? a) Si b) No		
Dimensión: Recursos Materiales			
3	¿Existe algún mecanismo (personal encargado, sistema de control, kardex) para controlar el uso de los insumos adquiridos? a) Si b) No		
4	¿El Lodge Explorer's Inn exige a sus proveedores el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad? a) Si b) No		
Dimensión: Recursos Humanos			
5	¿Los colaboradores del Lodge Explorer's Inn realizan sus actividades diarias de acuerdo al Manual de Organización y Funciones? a) Si b) No		
6	¿El Lodge Explorer's Inn brinda una adecuada inducción y capacitación a los trabajadores para que en lo posterior puedan desenvolverse de manera óptima? a) Si b) No		
7	¿Los trabajadores del Lodge Explorer's Inn cumplen cabalmente lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo? a) Si		

	b) No
Dimensión: Sostenibilidad Económica	
8	¿El Lodge Explorer's Inn toma en cuenta la inversión que realiza para brindar sus servicios y a partir de ello fijar un precio competitivo? a) Si b) No
9	¿El Lodge Explorer's Inn se preocupa en mejorar los servicios brindados para así sobrepasar la expectativa mínima de ventas? a) Si b) No
Dimensión: Sostenibilidad Ambiental	
10	¿Se utiliza mecanismos para la optimización del uso del agua y energía eléctrica? a) Si b) No
11	¿Se realiza de manera adecuada y constante la segregación y disposición final de los residuos orgánicos (a través de biodigestores) e inorgánicos (a través del reciclaje)? a) Si b) No
Dimensión: Sostenibilidad Social	
12	¿El Lodge Explorer's Inn realiza actividades de confraternidad para fomentar y mantener un clima laboral saludable entre el personal administrativo y operativo? a) Si b) No
13	¿El Lodge Explorer's Inn se preocupa en brindar seguridad e higiene para así evitar futuros inconvenientes? a) Si b) No
14	¿El Lodge Explorer's Inn otorga los beneficios sociales de acuerdo a Ley tales como seguro, gratificaciones entre otros? a) Si b) No

ANEXO N° 03: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

SOLICITO: Autorización para realizar nuestro estudio de Investigación.

SEÑOR: John Oswaldo Garro Montalvo
GERENTE GENERAL DEL LODGE EXPLORER'S INN

PERUVIAN SAFARIS S/A.
Of. Pto. Maldonado
Administración

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.
Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4, distrito de Tambopata.
Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

19/12/17
6:32 pm

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, solicitamos a Ud. permiso para realizar el proyecto de tesis titulado “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata 2017”, en la empresa que usted dirige denominada Explorer's Inn para tener acceso a la misma con el fin de obtener información que nos permita desarrollar la tesis de Licenciatura. Así mismo consideramos que la tesis contribuirá e impactará en la empresa positivamente ya que la investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida incide la gestión empresarial en el desarrollo sostenible del Lodge Explorer's Inn, para lograr plantear una estructura sistémica eficiente.

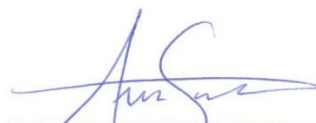
POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a nuestra petición.

Puerto Maldonado, 19 de Diciembre del 2017



VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961



LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

ANEXO N° 04: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: Apoyo para Validación del instrumento de la Tesis titulada "Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata 2017".

SEÑOR: LIC. Alfonso Romani Claros

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.

Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4 Lt 34, distrito de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para la elaboración de la tesis titulada "Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata 2017" es requisito indispensable contar con la validación del instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación con la cual optaremos el grado de Licenciados.

Por lo cual solicitamos a usted, destacando su experiencia profesional en este campo, su colaboración para revisar y validar el instrumento de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo N° 1: Solicitud de validación de instrumentos.
- Anexo N° 2: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables.
- Anexo N° 4: Instrumento de investigación.
- Anexo N° 5: Ficha de validación.

Esperamos la debida atención a la presente, nos despedimos de Ud.

Puerto Maldonado, 19 de Marzo del 2018



VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961



LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: Apoyo para Validación del instrumento de la Tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017”.

SEÑOR: LIC. Carlos Hernani Ferreccio Salazar

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.

Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4 Lt 34, distrito de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para la elaboración de la tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017” es requisito indispensable contar con la validación del instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación con la cual optaremos el grado de Licenciados.

Por lo cual solicitamos a usted, destacando su experiencia profesional en este campo, su colaboración para revisar y validar el instrumento de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo N° 1: Solicitud de validación de instrumentos.
- Anexo N° 2: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables.
- Anexo N° 4: Instrumento de investigación.
- Anexo N° 5: Ficha de validación.

Esperamos la debida atención a la presente, nos despedimos de Ud.

Puerto Maldonado, 19 de Marzo del 2018



VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961



LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: Apoyo para Validación del instrumento de la Tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017”.

SEÑOR: CPC. Angel Arturo Sucari Apaza

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.

Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4 Lt 34, distrito de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para la elaboración de la tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017” es requisito indispensable contar con la validación del instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación con la cual optaremos el grado de Licenciados.

Por lo cual solicitamos a usted, destacando su experiencia profesional en este campo, su colaboración para revisar y validar el instrumento de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Anexo N° 1: Solicitud de validación de instrumentos.

Anexo N° 2: Matriz de consistencia.

Anexo N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables.

Anexo N° 4: Instrumento de investigación.

Anexo N° 5: Ficha de validación.

Esperamos la debida atención a la presente, nos despedimos de Ud.

Puerto Maldonado, 19 de Marzo del 2018



VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961



LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: Apoyo para Validación del instrumento de la Tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017”.

SEÑORA: CPC. Cristhal Rosas Acosta

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.

Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4 Lt 34, distrito de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para la elaboración de la tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017” es requisito indispensable contar con la validación del instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación con la cual optaremos el grado de Licenciados.

Por lo cual solicitamos a usted, destacando su experiencia profesional en este campo, su colaboración para revisar y validar el instrumento de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo N° 1: Solicitud de validación de instrumentos.
- Anexo N° 2: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables.
- Anexo N° 4: Instrumento de investigación.
- Anexo N° 5: Ficha de validación.

Esperamos la debida atención a la presente, nos despedimos de Ud.

Puerto Maldonado, 19 de Marzo del 2018



VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961



LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: Apoyo para Validación del instrumento de la Tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017”.

SEÑOR: MG. Juan Efrén Núñez Ramírez

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.

Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4 Lt 34, distrito de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para la elaboración de la tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017” es requisito indispensable contar con la validación del instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación con la cual optaremos el grado de Licenciados.

Por lo cual solicitamos a usted, destacando su experiencia profesional en este campo, su colaboración para revisar y validar el instrumento de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo N° 1: Solicitud de validación de instrumentos.
- Anexo N° 2: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables.
- Anexo N° 4: Instrumento de investigación.
- Anexo N° 5: Ficha de validación.

Esperamos la debida atención a la presente, nos despedimos de Ud.

Puerto Maldonado, 19 de Marzo del 2018



VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961



LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: Apoyo para Validación del instrumento de la Tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata 2017”.

SEÑOR: ING. Nestor Antonio Gallegos Ramos

Yo, VARGAS PILLCO MARIZOL, identificada con DNI 47992961, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Brasil La Joya, distrito de Tambopata.

Yo, LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA, identificada con DNI 48668737, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, con domicilio en Av. Ucayali Mz 4 Lt 34, distrito de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para la elaboración de la tesis titulada “Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata 2017” es requisito indispensable contar con la validación del instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación con la cual optaremos el grado de Licenciados.

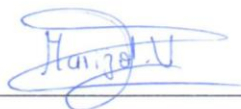
Por lo cual solicitamos a usted, destacando su experiencia profesional en este campo, su colaboración para revisar y validar el instrumento de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo N° 1: Solicitud de validación de instrumentos.
- Anexo N° 2: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables.
- Anexo N° 4: Instrumento de investigación.
- Anexo N° 5: Ficha de validación.

Esperamos la debida atención a la presente, nos despedimos de Ud.

Puerto Maldonado, 19 de Marzo del 2018




VARGAS PILLCO MARIZOL
DNI: 47992961




LOPEZ PEZO ANGELA SHOMARA
DNI: 48668737

ANEXO 05: FICHA DE VALIDACIÓN


“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017”

ITEMS	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
10	X		X			X	X		X		
11	X		X			X	X		X		
12	X		X			X	X		X		
13	X		X			X	X		X		
14	X		X			X	X		X		
Aspectos generales										Si	No
El instrumento contiene instrucciones clara y precisas para responder al cuestionario										X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										X	
VALIDEZ											
APLICABLE					X		NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por:				DNI:				Profesión:			
Alfonso Romani Claros				06715414				ADMINISTRADOR			
Firma:				Cargo:				Teléfono:			
				DOCENTE				964-401301			
E-mail:						Fecha:					
alfonso.romani@gmail.com						02/04/18					


“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata 2017”

ITEMS	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
11	X		X			X	X		X			
12	X		X			X	X		X			
13	X		X			X	X		X			
14	X		X			X	X		X			
Aspectos generales										Si	No	
El instrumento contiene instrucciones clara y precisas para responder al cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										X		
VALIDEZ												
APLICABLE					X	NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por: <i>CARLOS FERRECCIO S</i>					DNI: <i>08206702</i>				Profesión: <i>LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN</i>			
Firma: 					Cargo: <i>Docente</i>				Teléfono: <i>986002577</i>			
E-mail: <i>carlosherfs31@gmail.com</i>						Fecha: <i>04/04/18</i>						


“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017”

ITEMS	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
Aspectos generales										Si	No
El instrumento contiene instrucciones clara y precisas para responder al cuestionario										✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										✓	
VALIDEZ											
APLICABLE					✓	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: ANGEL ARTURO SUCARI APAZA					DNI: 42671361			Profesión: CONTADOR PUBLICO			
Firma: 					Cargo: RESPONSABLE OSCE OP. PUERTO MALDONADO			Teléfono: 987 009 653			
E-mail: angelharthor@hotmail.com						Fecha: 06/04/2018					

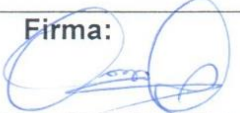
“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017”

ITEMS	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
Aspectos generales										Si	No
El instrumento contiene instrucciones clara y precisas para responder al cuestionario										✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										✓	
VALIDEZ											
APLICABLE					✓	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: <i>Cristhal Rosas Acosta</i>					DNI: <i>46108657</i>			Profesión: <i>Contador Público</i>			
Firma: 					Cargo: <i>Gestor de Centro CONECTAMEF MADRE DE DIOS</i>			Teléfono: <i>982 795065</i>			
E-mail: <i>cristhal_rosas@outlook.com</i>					Fecha: <i>10/04/2018</i>						

“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017”

IT E M S	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
Aspectos generales										Si	No
El instrumento contiene instrucciones clara y precisas para responder al cuestionario										✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										✓	
VALIDEZ											
APLICABLE					✓	NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por:				DNI:				Profesión:			
JUAN E. NÚÑEZ RANIERO				25836366				Lic Administración			
Firma:				Cargo:				Teléfono:			
				ESP. ENO. Y TP.				971411853			
E-mail:						Fecha:					
jnunezr@mef-gob.pe						17/04/2018					

“Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata - 2017”

ITEMS	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	✓		✓			✓	✓		✓			
2	✓		✓			✓	✓		✓			
3	✓		✓			✓	✓		✓			
4	✓		✓			✓	✓		✓			
5	✓		✓			✓	✓		✓			
6	✓		✓			✓	✓		✓			
7	✓		✓			✓	✓		✓			
8	✓		✓			✓	✓		✓			
9	✓		✓			✓	✓		✓			
10	✓		✓			✓	✓		✓			
11	✓		✓			✓	✓		✓			
12	✓		✓			✓	✓		✓			
13	✓		✓			✓	✓		✓			
14	✓		✓			✓	✓		✓			
Aspectos generales										Si	No	
El instrumento contiene instrucciones clara y precisas para responder al cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE					✓	NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por:				DNI:				Profesión:				
NESTOR GALLEGOS R.				01235884				Ing. Estadístico e Informático				
Firma:				Cargo:				Teléfono:				
				Docente de Ing. Sistemas.				969702068				
E-mail:						Fecha:						
ngallegor@gmail.com						18-04-18						

ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

Por medio del presente se le informa que su participación en la presente investigación titulada "Incidencia de la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn, Provincia de Tambopata -2017" dirigido por la Bach. Angela Shomara Lopez Pezo y la Bach. Marizol Vargas Pillco, es fundamental para la recolección de datos que requiere la misma. En este sentido se le informa las siguientes precisiones:

- El objetivo principal de la investigación es determinar en qué medida incide la Gestión Empresarial en el Desarrollo Sostenible del Lodge Explorer's Inn.
- El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 10 minutos, el cual será dirigido presencialmente por las investigadoras.
- El estudio no conlleva a ningún riesgo y ningún participante recibirá alguna retribución económica o beneficio de algún tipo.
- La participación de cada colaborador será confidencial y la información que se obtenga será utilizada estrictamente para los fines de la investigación antes señalada.
- La participación en la investigación es voluntaria.
- La información que usted brinde debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la realidad en la empresa.

Agradecemos su participación,

Bach. Marizol Vargas Pillco

Bach. Angela Shomara Lopez Pezo

ANEXO N° 07

Anexo 7.1: Prueba exacta de Fisher para la primera prueba de Hipótesis.

Recursos financieros	Sostenibilidad			Total
	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	5	0	0	5
Medianamente de acuerdo	0	1	3	4
De acuerdo	2	1	6	9
Total	7	2	9	18

Fisher's exact = 0.008

Anexo 7.2: Prueba exacta de Fisher para la segunda prueba de Hipótesis.

Recursos materiales	Sostenibilidad ambiental			Total
	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	7	0	0	7
Medianamente de acuerdo	4	4	0	8
De acuerdo	2	0	1	3
Total	13	4	1	18

Fisher's exact = 0.027

Anexo 7.3: Prueba exacta de Fisher para la tercera prueba de Hipótesis.

Recursos humanos	Sostenibilidad social			Total
	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	6	5	0	11
Medianamente de acuerdo	0	5	1	6
De acuerdo	0	0	1	1
Total	6	10	2	18

Fisher's exact = 0.008

ANEXO N° 08

Anexo 8.1: Coeficiente “d de Somers” para la asociación entre recursos financieros y sostenibilidad económica del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Medidas direccionales

			Valor	Error estandarizado o asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,510	,194	2,518	,012
		Recursos financieros dependiente	,526	,211	2,518	,012
		Sostenibilidad económica dependiente	,495	,184	2,518	,012

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Anexo 8.2: Coeficiente “d de Somers” para la asociación entre recursos materiales y sostenibilidad ambiental del Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Medidas direccionales

			Valor	Error estandarizado o asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,412	,179	1,995	,046
		Recursos materiales dependiente	,507	,196	1,995	,046
		Sostenibilidad ambiental dependiente	,347	,179	1,995	,046

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Anexo 8.3: Coeficiente “d de Somers” para la asociación entre Recursos Humanos y Sostenibilidad Social en el Lodge Explorer’s Inn, Provincia de Tambopata – 2017.

Medidas direccionales

	Valor	Error estandarizado o asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal d de Somers Simétrico	,651	,101	3,896	,000
Recursos humanos dependiente	,620	,111	3,896	,000
Sostenibilidad social dependiente	,687	,122	3,896	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

ANEXO N° 09: DATOS DE LA ENCUESTA Y BAREMACIÓN PARA LAS DIMENSIONES

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2	0	0	2	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2	0	1	0	1
1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	2	1	0	2	1	1
1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2	1	1	2	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	2	2	1
1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	2	1	0	2	1	1
1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	1
1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	2	0	1
1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	0	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	0	2

- Las respuestas de los ítems (de I1 a I14), para el análisis de datos, se codificaron como sigue:
 - ✓ Respuesta negativa, No: 0
 - ✓ Respuesta positiva, Si: 1.
- La “baremación” para las dimensiones, según las respuestas en los ítems, se procedió de la siguiente forma:

Dimensión	Respuestas positivas en ítems	Baremación	Codificación
Recursos financieros (X1)	0	En desacuerdo	0
	1	Medianamente de acuerdo	1
	2	De acuerdo	2
Recursos materiales (X2)	0	En desacuerdo	0
	1	Medianamente de acuerdo	1
	2	De acuerdo	2
Recursos humanos (X3)	0	En desacuerdo	0
	De 1 a 2	Medianamente de acuerdo	1
	3	De acuerdo	2
Sostenibilidad económica (Y1)	0	En desacuerdo	0
	1	Medianamente de acuerdo	1
	2	De acuerdo	2
Sostenibilidad ambiental (Y2)	0	En desacuerdo	0
	1	Medianamente de acuerdo	1
	2	De acuerdo	2
Sostenibilidad social (Y3)	0	En desacuerdo	0
	De 1 a 2	Medianamente de acuerdo	1
	3	De acuerdo	2

