

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

“CALIDAD DE SERVICIO Y BUENAS PRÁCTICAS
AMBIENTALES EN CLIENTES DE UN CENTRO RECREATIVO,
GUADALUPITO, LA LIBERTAD, 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autoras:

Consuelo Teresa Farfan Diaz

Lady Mileny Pacheco Campos

Asesor:

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo

<https://orcid.org/0000-0003-3931-8895>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Monica Zegarra Alva	18123925
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mercy Angulo Cortejana	40099386
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Francisco Paredes León	42374014
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis Farfan - Pacheco

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Nacional
Amazonica de Madre de Dios

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

fddocuments.us

Fuente de Internet

DEDICATORIA

A Dios,

por darnos la vida, guiar nuestros pasos y renovar
nuestras fuerzas.

A nuestros padres,

por ser los mejores y su apoyo incondicional.

A nuestras familias,

por su paciencia y apoyo incondicional.

Consuelo y Lady

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes, quienes con su empeño y dedicación nos transmitieron, no solo conocimientos y profesionalismo en la elaboración del presente informe, si no su amistad.

A cada una de las personas que forman parte de nuestro entorno y siempre nos alentaron a continuar luchando para la elaboración de esta tesis.

Consuelo y Lady

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020</i>	31
Tabla 2 <i>Relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020</i>	32
Tabla 3 <i>Relación entre calidad de servicio y la gestión ambiental en los clientes en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020</i>	33
Tabla 4 <i>Relación entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020</i>	34
Tabla 5 <i>Relación entre calidad de servicio y el impacto ambiental en los clientes en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020</i>	35
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	36

RESUMEN

El sector turismo se viene innovando y posicionando en el mercado de servicios. Es por ello la implementación de buenas prácticas ambientales no solo como una estrategia de calidad de servicio, sino para obtener beneficios económicos que permitan crecer a la empresa. El objetivo formulado fue determinar la relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en clientes del centro recreativo Gemma, distrito Guadalupe, La Libertad. El estudio fue de tipo no experimental y diseño correlacional. Se trabajó una muestra de 260 clientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario sobre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en la cual abarcó las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, para la variable: calidad de servicio y las dimensiones: gestión ambiental, política ambiental, efectos ambientales y ecoeficiencia empresarial para la variable: buenas prácticas ambientales, el instrumento fue validado por 3 expertos. Los datos fueron tabulados con la prueba Rho Spearman y se trabajó con $p < 0.05$. Se obtuvo un Rho Spearman: 0.640, $p = 0.000$, lo cual indicó que existe una correlación fuerte positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la variable dependiente buenas prácticas ambientales en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, Buenas prácticas ambientales, Centro recreativo.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Las empresas del sector turismo vienen innovando y posicionándose en la promoción e implementación de buenas prácticas ambientales, siendo una forma de aportar con el medio ambiente. Además, buscando mejorar la calidad de servicio y orientado no solo a obtener beneficios económicos, sino a mantener satisfechos a los clientes tanto internos como externos para conseguir resultados que permitan crecer a la empresa (Dioses, 2015). En este sentido, los establecimientos recreacionales son emprendimientos del sector turismo que buscan mejorar la calidad de servicio y satisfacer las necesidades de los turistas extranjeros y nacionales. Sin embargo, estas exigencias son cada vez más altas cuando se trata de ofrecer experiencias que el turista disfrute durante su visita (Castro, 2017). Además, la calidad busca satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes; no obstante, si no existe un enfoque que busque la plena satisfacción, se pondrá en peligro la existencia de la empresa (Dioses, 2015). Entonces, se debe entender que los consumidores buscan evidencias de la calidad del servicio, por lo que el proveedor debe lograr que esta se vuelva lo más tangible posible a través de componentes como el local o infraestructura que forma parte del soporte físico, preparación del personal, implementación o equipamiento, material promocional, símbolo (marca) y precio.

Por otro lado, Barrenechea (2016) señala que el turismo es una de las principales actividades económicas a nivel mundial y tiene gran importancia en el escenario de la economía y específicamente en la empresa del turismo. Sin embargo, en muchas de las empresas se destaca la ausencia de la utilización de buenas prácticas ambientales. Más aún cuando las empresas de turismo tienen la tendencia a desarrollarse en áreas geográficas caracterizadas por la existencia de recursos naturales atractivos y diferentes. De manera que, se deberían incorporar buenas prácticas ambientales para evitar considerar al cuidado del

medio ambiente como una potencial amenaza económica o despilfarro financiero, en todo caso convertirlo en fuente de oportunidades (Arrais y Cepeda, 2010). Por ejemplo: en Colombia, Santa Marta, de los 20 restaurantes inspeccionados, cuatro fueron cerrados por vertimiento inadecuado de grasa al sistema de alcantarillado (El informador, 16 de octubre del 2021).

Una correcta gestión de la actividad turística permitirá generar una guía adecuada para la planificación del cuidado medioambiental y de prácticas positivas para los turistas, generando beneficios socioeconómicos en la localidad, fruto de la actividad de ecoturismo realizada. Asimismo, la pandemia, aunque ha sido un gran impedimento, ha permitido que las personas busquen nuevas alternativas en sus destinos y actividades que realizar al aire libre, los lugares se han adaptado a los tiempos modernos con medidas de prevención y bioseguridad acorde a las normativas dispuestas por organismos internacionales con relación a la actual situación mundial debido a la COVID-19 (Hoyos, 2021).

A nivel nacional, se tiene que JL consultores, quienes mencionan que la calidad de servicio influye un 60% en la decisión de compra de los limeños, así mismo, el 71% suele no regresar más a un lugar después de una mala experiencia de servicio, el 40 % de limeños solicita el libro de reclamaciones y el 36% ha utilizado las redes sociales para publicar una mala experiencia. Es por ello que, el conocimiento de productos y servicios como la amabilidad y rapidez son lo más valorados en el rubro turístico (Gestión, 23 de noviembre del 2019).

El Centro Recreativo Gemma es una empresa del rubro turístico que se dedica a brindar un servicio de restauración, alojamiento en Bungallows y esparcimiento. Esta empresa tiene potencial turístico y gran acogida en la región, logrando fidelización de clientes. Sin embargo, se pudieron observar algunos indicadores que podrían ser mejorados respecto a la calidad de servicio y el aporte que puedan tener con el medio ambiente. Cabe indicar además que ambas variables no se encuentran en un nivel aceptable. Por ello que

dentro de la línea de investigación "Desarrollo sostenible y Gestión empresarial", parámetro propuesto por la Universidad Privada del Norte, se ha planteado analizar al detalle su problemática recogiendo información de ambas variables y luego determinar su relación causal. Opinión recogida desde el punto de vista de los clientes en base a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de la relación entre la calidad de servicio y las buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020?

El objetivo general fue determinar la relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Los objetivos específicos se plantearon del modo siguiente:

Determinar la relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020. Establecer la relación entre calidad de servicio y la gestión ambiental en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020. Encontrar la relación entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020. Determinar la relación entre calidad de servicio y los efectos ambientales en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Tentativamente, se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

Hipótesis general:

H_i= Existe relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Hipótesis nula

H₀= No existe relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Hipótesis específicas:

H₁= Existe relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₀= No existe entre calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₂= Existe relación entre calidad de servicio y la gestión ambiental en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₀= No existe entre calidad de servicio y la gestión ambiental en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₃= Existe relación entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₀= No existe entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₄= Existe relación entre calidad de servicio y los efectos ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

H₀= No existe entre entre calidad de servicio y los efectos ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

En cuanto a los antecedentes, es importante mencionar que no existen antecedentes de ambas variables juntas, sino que se han abordado por separado, y es la primera vez que se analizarán en relación.

A nivel internacional, Giacobini (2021) investigó sobre: "La Educación Ambiental como estrategia para la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz". Mediante este reporte de caso, se planteó como objetivo central que el hotel Howard Johnson Carlos Paz asuma la vanguardia en materia ambiental implementando un MBPA siendo una herramienta que brinda un soporte para un

buen desarrollo en los servicios ofrecidos a huéspedes siendo cada vez más exigentes en materia de cuidado del ambiente, minimizando los impactos negativos de su actividad; ofreciendo, a la vez, una educación ambiental tanto al turista nacional como extranjero. Se señala que el 47,5 % de las personas que visitaron Villa Carlos Paz es para realizar su alojamiento en el hotel mencionado. El estudio nos otorga una visión internacional de la segunda variable, la cual permite guiarnos en las características de las buenas prácticas ambientales.

Solano y Montero (2019) investigaron sobre: "Propuesta de implementación de Buenas Prácticas Ambientales con enfoque turístico en la fundación Muyu (semilla de Selva)", propusieron la implementación de buenas prácticas ambientales con enfoque turístico en la fundación Muyu "Semilla de selva". En la investigación se empleó el tipo descriptivo, para recopilar los datos se aplicó el cuestionario a una muestra de 5 jerarquías. Como resultados se obtuvo, el 40% desconoce sobre las buenas prácticas ambientales para el uso correcto de las áreas protegidas, el 60% manifestó que la contaminación aqueja al planeta, asimismo, el 33,33% considera importante el enfoque turístico y ambiental. Concluyeron que, los integrantes de la comunidad tienen poca información sobre cómo ejecutar el reciclaje, aprovechar de forma racional la flora y la fauna, el consumo correcto del agua y la energía. Este estudio descriptivo permite corroborar la información respecto a la segunda variable, acorde a los indicadores que se proponen en un contexto internacional en las buenas prácticas ambientales y el interés propio de los turistas respecto ello.

En relación con los antecedentes nacionales se mencionan a Oseda y otros (2022), ellos investigaron respecto a la Calidad del turismo sostenible desde la perspectiva del cliente en la zona de influencia de Ica – Perú. El objetivo del estudio fue explicar la calidad del turismo sostenible en la región de Ica. La investigación fue aplicada y de nivel descriptivo, se trabajó con una muestra de 356 clientes (visitantes y/o habitantes). Debido a la adopción de una industria libre de humo y su importancia actual y económica en el Perú, el turismo

debe ser una actividad sostenible en términos de rentabilidad comercial, así como la ecología y la cultura. incluso desde el punto de vista de la economía verde, también debe serlo para la sociedad en general y la comunidad. La conclusión es que en la coyuntura actual, el turista exige propuestas de calidad; lo que significa que además del servicio de alojamiento, gastronomía y entretenimiento, también se debe tener en cuenta la plena satisfacción con el servicio, y con ello la capacidad de decisión del cliente es mucho mejor, en la medida que se prefieran las alternativas propuestas. Este reporte académico sirve para confirmar los niveles de calidad del servicio turístico desde una visión más ecológica en empresas a nivel nacional.

Limay (2021) investigó respecto a la Calidad de servicio turístico en el Perú, el estudio se enfoca en obtener información incluyendo la calidad de los servicios a los turistas en el país. Esta información se recopila de fuentes secundarias, es decir, de otros estudios relacionados con la calidad de los servicios turísticos en otros países, así como en Perú y el departamento de Amazonas. Los resultados obtenidos de los estudios analizados muestran que el nivel de satisfacción del público, la región de Amazonas y Loreto, ha recibido 87 turistas y/o la satisfacción del lugar a visitar, es superior a otras zonas. . Esto significa la necesidad de brindar servicios de calidad a los huéspedes y/o visitantes para satisfacer sus necesidades; Las características del tipo de trabajo son: cliente, soporte físico, personal de contacto, servicio, gestión de organización interna y otros clientes; La calidad del servicio se puede medir utilizando el modelo SERVQUAL. De igual forma, este estudio permite comparar resultados descriptivos respecto a la primera variable en la tercera región del país, dejando en claro la importancia de fortalecer la variable calidad de servicio.

Ayllón (2021) analizó la Gestión de la calidad turística en el Perú. "El estudio monográfico tuvo como objetivo identificar y describir los elementos y características de la implantación de sistemas de gestión de la calidad en las empresas turísticas". Se concluyó que las políticas, estándares y metas establecidas en las empresas turísticas como parte del

control de calidad deben ser compartidas y utilizadas por los proveedores y prestadores de servicios externos. También menciona que, "La implantación y certificación de un sistema de gestión de la calidad bajo modelo estandarizado las del sector turístico, es complejo para las pequeñas y medianas empresas debido a que es necesario realizar cambios en los procesos. La informalidad es uno de los grandes problemas que aqueja al sector turístico en el país, por lo que, el ente rector del sector turístico debe considerar en los planes y programas de gestión de la calidad, procedimientos ágiles para ayudar a formalizar a las pequeñas empresas. El operador de turismo Desert Expeditions debería iniciar un programa de capacitación para interiorizar la norma ISO 9001:2015 en la organización, lo cual facilitará la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su cumplimiento". Esta monografía de investigación propone que cada empresa debe gestionarse en base al cumplimiento de indicadores para una certificación de calidad. Es decir, allana el camino a la formalización del servicio mediante planes o programas empresariales con responsabilidad social.

Vergara (2019) indagó sobre: "Las buenas prácticas y la calidad en los servicios turísticos en las agencias de viajes y turismo acreditadas por la DIRCETUR Cusco – 2019", cuyo objetivo fue determinar la manera en que las buenas prácticas influyen en la calidad en los servicios turísticos en las agencias de viajes y turismo acreditadas por la DIRCETUR Cusco – 2019. Se utilizó un enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista a una muestra de 370 Agencias de Viajes y Turismo. Como resultados se demostró que, existe una relación positiva baja con un $Rho=0.236$ entre las buenas prácticas ambientales y la calidad de servicios turísticos. Concluyó que, si existen malas prácticas no existirá una buena calidad. El presente estudio es relevante considerarlo como antecedente porque refleja la relación directa entre las variables de investigación; además, su aplicación en el contexto turístico permite una mayor corroboración de los resultados por obtener.

Ruiz (2018) realizó una investigación sobre: "Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018" El objetivo fue determinar el comportamiento de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018. En la investigación se empleó el tipo correlacional, para recopilar los datos se aplicó el cuestionario a una muestra de 364 turistas. Como resultados se obtuvo, 49% de los turistas presentó un nivel de satisfacción excelente, un 45% del total calificaron su experiencia como buena, mientras que, el 61% manifestó que los transportes fluviales no les brindan seguridad, sin embargo, respecto a la seguridad del turista en el ecolodge el 95% se sintió seguro. Por otro lado, el 94% refirió que el producto si cumplió sus expectativas. En conclusión, los dueños de los establecimientos hoteleros y restaurantes tienen poco conocimiento sobre cómo brindar una mejor calidad de servicio. La importancia de este estudio radica en que precisa el valor o porcentaje descriptivos de algunos indicadores de las variables en cuestión.

Sanchez (2017) realizó una Evaluación de la calidad del servicio del restaurante "El Zarco" de la ciudad de Cajamarca; además utilizó estándares derivados de las buenas prácticas. Es estudio se realizó de modo transversal en una empresa de restauración llamada "El Zarco" en Cajamarca en el año 2017, con el propósito de evaluar la calidad de su servicio en base a estándares de buenas prácticas. El estudio evaluó 261 estándares en cinco dimensiones diferentes: gestión administrativa (con un cumplimiento del 89.30%), equipamiento e infraestructura (88.90%), gestión del servicio (94.72%), gestión medioambiental (95.83%) y gestión sociocultural (84,62%). Los resultados indican que "El Zarco" cumplió con el 91,9% de los estándares en general, lo que sugiere que brindan un servicio de calidad.

Con respecto a los antecedentes locales, Arce (2021) realizó un estudio sobre las Condiciones para el turismo de aventura en el caserío de Conache, distrito de Laredo, Trujillo. El objetivo general fue determinar las condiciones para el turismo de aventura en

el caserío de Conache, distrito de Laredo, Trujillo – 2021, para lo cual se aplicaron guías de observación y de entrevista, enfocadas a 13 participantes; una autoridad, dos agentes relacionados a la actividad y diez pobladores del caserío. "Este estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo, de forma básica y con diseño fenomenológico. Como conclusión se determinó que, Conache cuenta con recursos turísticos de naturaleza, facilidades de accesibilidad, servicios básicos y planta turística que permiten la realización de actividades turísticas y de aventura; sin embargo, sus condiciones no son óptimas. Conache presenta falencias respecto al mantenimiento de la laguna, las dunas y su equipamiento; sus vías de acceso son trochas carrozables; los servicios básicos son carentes, específicamente para la zona cercana a los recursos; además, necesita variedad de planta turística porque no puede cubrir las necesidades que presentan los visitantes". Una característica común es la indiferencia de las autoridades; tanto en proyectos de inversión como en campañas de información dirigidas a los ciudadanos para concienciarlos sobre la importancia de promover las actividades turísticas y participar en ellas; Sobre la falta de promoción. Este estudio descriptivo permite conocer el nivel de situación en el que se desenvuelve la empresa objeto de estudio. Por lo tanto, puede comparar información con otros turistas cerca del centro de entretenimiento "Gemma".

En referencia al marco teórico, se señalan las principales definiciones conceptuales:

Según Rubio (2014) la calidad de servicio es un concepto abstracto e indeterminado por sus características de intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad de la producción y consumo, además es una prioridad en la competencia y está presente en todas las interacciones de las personas con las organizaciones. Esto lo distingue de las empresas ineficaces. Además, Torres y Luna (2017) indican que la calidad de servicio es lo que determinan los propios clientes en función de sus expectativas en torno al servicio, sus necesidades personales, el trato recibido, el tiempo y la efectividad en el servicio, entre otros

aspectos. Finalmente, Najul (2011) además, afirma que "todos los miembros de la empresa y sus operaciones deben enfocarse en la calidad de servicio", ya que "El éxito de estas empresas depende del servicio al cliente". Este se ha convertido en un requisito importante para la competencia a nivel de empresas y organizaciones empresariales alrededor del mundo, ya que el efecto que tiene en los estados financieros, a corto y largo plazo, es muy bueno para las empresas.

Estructuralmente, la calidad de servicio fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) planteando el modelo SERVQUAL. "Este modelo es un instrumento que establece características de calidad para medir el nivel de aceptación de las mismas en un servicio universal, se basa en un modelo con ítems (preguntas) agrupados en cinco categorías aplicables a cualquier servicio como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Las dimensiones de la calidad de servicio se enmarcan en un modelo que sugiere la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio". Dentro de este marco, se puede señara a Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988); quienes mencionan que "cosas materiales que el cliente ve y evalúa la organización, todo es importante en este análisis, desde la limpieza, orden, apariencia de las cosas materiales hasta los empleados y equipos utilizados. En esta sección, SERVQUAL compara las expectativas de los clientes con el desempeño de una empresa en términos de su capacidad para administrar sus activos tangibles. El modelo SERVQUAL tiene dos dimensiones materiales; uno se enfoca principalmente en equipos y materiales, mientras que el otro se enfoca en personal y herramientas de comunicación".

En relación a la fiabilidad, se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Para SERVQUAL, esta es la consideración más crucial. Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para brindarle de manera confiable, segura y cuidadora. La confiabilidad incluye la puntualidad y todos los elementos

que permiten al cliente detectar la capacidad y el conocimiento profesional de su empresa.

Por lo tanto, la confiabilidad se refiere a brindar el servicio correcto desde el primer momento y a cumplir con todas las promesas que ha hecho de manera precisa y confiable. (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988).

La capacidad de respuesta, es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la rapidez y atención al tratar las solicitudes, responder a las quejas y preguntas de los clientes y solucionar problemas. Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. También se considera el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos y lo accesible que puede ser la organización para los clientes en este punto. Es decir, la probabilidad de entrar en contacto con ella y la probabilidad de que pueda comunicarse con ella (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988).

En el caso de la empatía, se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente y el conocimiento personal de los clientes habituales. El respeto y la buena predisposición son los pilares fundamentales. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos comunicación (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988; Castillo, 2016).

La dimensión seguridad, se define como el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en

este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción comunicación (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988; Castillo, 2016).

Con respecto a las buenas prácticas ambientales, proceden de la reflexión acerca de las actividades que una organización desarrolla y los impactos negativos que genera. Son consideraciones a la hora de desarrollar las actividades, caracterizadas por su simplicidad, bajo costo y rapidez a la hora de conseguir resultados en la mejora de la eficiencia ambiental. Asimismo, MINCETUR (2012), señala que las buenas prácticas, para que puedan constituirse en buen ejemplo deben tener como característica a la innovación o creatividad, proceso que aporta estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente. Otra de las características es la eficacia o impacto, al ser una buena práctica que genera éxito en el alcance de los objetivos propuestos y logro de los resultados esperados. Asimismo, la replicabilidad es una más de las características compuestas por procesos y recursos que se pueden movilizar para repetir la experiencia, con especial consideración de aquellos que lo llevaron a su éxito. También, la sostenibilidad es una característica que busca conservar el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados. Además, la pertinencia es otra de las características que hace referencia a las oportunidades de negocios, a las necesidades de los clientes, a la problemática del sector y al contexto donde se desarrolla la experiencia. Como última característica esta, la eficiencia y ejecución que expresa la capacidad de conseguir los resultados esperados con un consumo de tiempo mínimo, energía y recursos (MINCETUR, 2012).

Asimismo, las buenas prácticas ambientales tienen como dimensión a la política ambiental que hace referencia a las acciones que el gobierno toma para cuidar o proteger el medio ambiente, como resultado de la interacción de los intereses políticos económicos y sociales, para conservar las bases naturales de la vida humana y conseguir un desarrollo sostenible. En este sentido, la alta gerencia de una empresa debe establecer la política

ambiental de la organización y asegurarse de que sea respetuosa con el medio ambiente en función de la magnitud de los impactos ambientales de sus actividades, productos o servicios. Las organizaciones deben incluir un compromiso de mejoramiento continuo y prevención de la contaminación, así como comprometerse en el cumplimiento de la legislación y regulaciones ambientales pertinentes y otros requisitos a los cuales la organización se someta. La organización debe proveer el marco para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales. La política ambiental debe ser documentada, implementada, mantenida y comunicada a todos los empleados. En todo caso, debe estar disponible para el público (Soto, 2019). Esta dimensión maneja los siguientes indicadores normativos: Normativa del ámbito regional, Normativa de ámbito empresarial y Normativa del ámbito nacional.

Seguidamente, la gestión ambiental que son medidas orientadas a trabajar de manera integral el sistema ambiental. Es decir, la estrategia para que la acción humana afecte en la menor medida posible al medio ambiente y conseguir así un desarrollo. El objetivo de la organización es saber "qué hay que hacer" para preservar y preservar el entorno, para aprovechar de manera eficiente los recursos que nos brinda la tierra (especialmente aquellos que son limitados) y para lograr un equilibrio adecuado entre el aumento de la población y el progreso económico. El conjunto de acciones o métodos que podemos implementar para proteger y prevenir los problemas ambientales se conoce como gestión ambiental. Esta dimensión estriba en el conjunto de instrumentos, normas, procesos, controles y acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección, mejora del ambiente y usufructo de los bienes y servicios ambientales mediante una coordinada información interdisciplinaria y la participación ciudadana (Soto, 2019). Este tipo de buena práctica ambiental soporta los siguientes indicadores: Consumo de insumos, consumo de agua potable y consumo de energía.

Otra dimensión responde a la ecoeficiencia empresarial, la cual demanda a las organizaciones que obtengan más valor con menor consumo de materiales y energía y reducción en las emisiones, esta subvariable se aplica través de toda la organización desde la unidad de comercialización y desarrollo de producto hasta en las instalaciones de fabricación o distribución, (Soto, 2019). De modo que, el Ministerio del Ambiente (2009) agrega que La ecoeficiencia es una filosofía administrativa que alienta a las empresas a perseguir mejoras ambientales y económicas al mismo tiempo. Esto enfoca las oportunidades comerciales y permite a las empresas ser más rentables y ambientalmente responsables. Además, promueve la creatividad, lo que conduce al progreso y la competencia.

Las empresas pueden utilizar la ecoeficiencia para desarrollar e implementar estrategias comerciales que promuevan la sostenibilidad. Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, estas estrategias tendrán un fuerte enfoque en la innovación tecnológica y social, la responsabilidad y la transparencia, así como en la colaboración con otras partes de la sociedad. Por último, las grandes empresas o las multinacionales no son las únicas que pueden beneficiarse de las oportunidades de ecoeficiencia; "Las pequeñas y medianas empresas (PYME) y las pequeñas empresas también pueden beneficiarse de soluciones respetuosas con el medio ambiente. De manera similar, las empresas de servicios pueden usar esta estrategia para administrar sus servicios y ayudar e integrar a sus clientes para servir mejor a la comunidad" (Ministerio del Ambiente, 2009; Soto, 2019). Sus principales indicadores son la reducción de insumos, la reducción del consumo del agua y la reducción del consumo de energía.

El impacto ambiental se refiere a las actividades realizadas por el hombre o a través de las empresas que utilizan recursos naturales para producir algún bien. Fundamentalmente, el impacto ambiental es la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre

o de la naturaleza. Estos efectos pueden darse como indicadores cuando se trata del agua, del suelo y del aire (Soto, 2019).

El estudio realizado se justifica según los siguientes aspectos:

Según su conveniencia, la investigación es beneficiosa porque se han obtenido datos estadísticos reales que para el centro recreacional Gemma le eran desconocidos y los podría usar para mejorar sus servicios de atención al cliente. Así mismo serviría para fomentar el incremento de visitas y, consecuentemente, buenos ingresos económicos para la empresa. La implementación de buenas prácticas ambientales podría generar menos residuos, mayor competitividad, menor consumo de agua y energía y una mejor calidad de vida tanto para los clientes como para comunidad en entorno a la empresa.

Por otro lado, en relación a la relevancia social de la investigación, los resultados del estudio permitirán a los empresarios tener una mejor visión para mejorar las fortalezas y superar las debilidades en cuanto a las variables estudiadas. Asimismo, este estudio permitirá implementar nuevas estrategias de atención para fortalecer la calidad de sus servicios teniendo en cuenta las buenas prácticas ambientales en la operación de sus actividades.

Sobre el valor teórico, el estudio servirá como base teórica y antecedente para futuras investigaciones realizadas por otros profesionales de la comunidad científica. Además, la investigación mediante los resultados refuerza los conocimientos teóricos sobre calidad de servicio y las buenas prácticas ambientales que deben promover las empresas de restauración e impulsa en los nuevos investigadores seguir estudiando la relación de las variables sobre la atención al cliente y el nuevo enfoque de ecoeficiencia empresarial.

Por último, según la utilidad metodológica, se formularon dos cuestionarios validados relacionados al estudio de las variables. Estos cuestionarios serán gran ayuda en posteriores estudios para la recolección de datos y análisis de información en estudios de similar diseño o mayor complejidad científica, además de servir de base para ampliar el estudio con nuevas estrategias o metodologías de investigación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

En cuanto el enfoque de la investigación fue de enfoque cuantitativo; usó la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

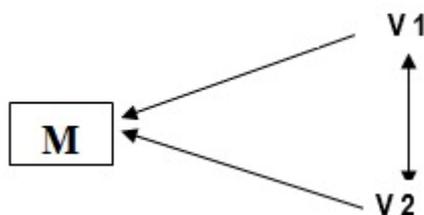
De acuerdo con su finalidad fue básica, debido a que estuvo dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes (CONCYTEC, 2018).

Según la intervención del investigador fue observacional. El metodólogo Supo (2014) sostiene que en este tipo de investigación no existe intervención del investigador, los datos reflejan solo la evolución natural de los eventos.

Según el número de ocasiones en que midió la variable de estudio fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión (Supo, 2014).

El nivel de investigación fue correlacional, la finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández, Fernández y Baptista. 2014).

Por otro lado, el diseño de investigación fue No Experimental, porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, los datos fueron medidos en una sola ocasión o momento determinado con el fin de describir la relación que tienen las variables en una misma muestra de estudio (Hernández, Fernández y Baptista. 2014).



Leyenda:

M: Muestra de clientes

V1: Calidad de servicio**V2: Buenas prácticas ambientales**

En cuanto a la población se conformó por 800 personas, se consideró el aforo máximo que asistieron al centro recreativo Gemma, Guadalupe del departamento de La Libertad en el año 2020, que a su vez cumplieron los siguientes criterios de selección:

Se consideró la participación de adultos de ambos sexos, usuarios que asistían con regularidad y usuarios que desde un primer momento aceptaron participar de la investigación.

Se excluyó de la investigación a niños y adolescentes, usuarios que no desearon participar de la investigación o usuarios con alguna limitación para responder al cuestionario.

Se debe mencionar que por el contexto de pandemia que se vivió, solo se pudo registrar los datos hasta antes que el Gobierno Peruano dictaminara cuarentena y los locales fueran cerrados temporalmente.

La muestra estuvo conformada por la selección aleatoria de 260 personas que asistieron al centro recreativo Gemma en el año 2020. El tamaño muestral fue determinado mediante fórmula para población finita.

Se conoció la cantidad de personas, por ello, se usó la fórmula de población finita.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 800 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(800 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 260 \text{ personas}$$

Donde:

n: Muestra

Z: Nivel de confianza = 95%

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

e: Margen de error = 0.05

La técnica del muestreo fue probabilística porque los sujetos participantes en el estudio fueron seleccionados de manera aleatoria simple (Lomax y Hans-Vaughn, 2012).

Asimismo, la técnica de recolección que se utilizó para ambas variables fue la encuesta, esta técnica permitió indagar la noción u opinión que tiene la población de estudio sobre determinado problema. Es decir, se utilizó un listado de preguntas enfocadas a cumplir los objetivos de la investigación sobre la calidad de servicio y las buenas prácticas ambientales según la opinión de los asistentes al centro recreativo Gemma.

Los instrumentos usados fueron cuestionarios adaptados para cada variable de estudio; los cuales estuvieron planificados y estructurados con preguntas cerradas que permitieron obtener respuestas que sirvieron para el posterior tratamiento estadístico. Los ítems se valoraron con escala de Likert, que es un parámetro a través del cual los usuarios dan su opinión con respuestas que van desde un estado de Nunca (1 punto), Casi nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) a Siempre (5 puntos) de manera objetiva o precisa. El instrumento será de fácil aplicación. (Anexo 1)

El primer cuestionario de Calidad de servicio estuvo basado en el modelo SERVQUAL, el cual mide lo que el cliente espera de la organización mediante cinco dimensiones; estuvo elaborado por 28 ítems que evaluarán las cinco dimensiones de las variables (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad). Para cuantificar las respuestas del cuestionario se utilizó la escala: Nunca (1 punto), Casi nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) a Siempre (5 puntos). Los ítems considerados en cada dimensión son como sigue:

Dimensión 1: Elementos tangibles con 7 ítems distribuidos en tres indicadores: Instalaciones físicas, Equipos y materiales de comunicación y Apariencia del personal.

Dimensión 2: Fiabilidad con 5 ítems distribuidos en un indicador: Habilidad para

realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

Dimensión 3: Capacidad de respuesta con 5 ítems distribuidos en un indicador:

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Dimensión 4: Empatía con 5 ítems distribuidos en cuatro indicadores: Atención

individualizada, Cortesía, Comprensión por las necesidades, Horarios convenientes

Dimensión 5: Seguridad con 6 ítems distribuidos en un indicador: Conocimientos y

atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

De manera global: se agruparon los resultados en los siguientes intervalos:

- Bueno (105 – 140 puntos)
- Regular (67 – 105 puntos)
- Malo (28 – 66 puntos)

El cuestionario sobre las Buenas prácticas ambientales (BPA) se basó en 11 ítems que evalúan las cuatro dimensiones de la variable (Política ambiental, Gestión ambiental, Ecoeficiencia empresarial, Efectos ambientales). Para cuantificar las respuestas del cuestionario BPA, se consideró un puntaje de 1 a 5 por cada ítem desarrollado, con la siguiente escala: Nunca (1 punto), Casi nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) a Siempre (5 puntos). Los ítems considerados en cada dimensión son como sigue:

Dimensión 1: Política ambiental con 3 ítems distribuidos en tres indicadores:

Normativa ámbito nacional, Normativa ámbito regional y Normativa ámbito empresarial

Dimensión 2: Gestión ambiental con 3 ítems distribuidos en tres indicadores:

Consumo de insumos, Consumo de agua potable y Consumo de energía

Dimensión 3: Ecoeficiencia empresarial con 2 ítems distribuidos en tres indicadores:

Reducción de insumos – materia prima, Reducción de consumo de agua y Reducción de consumo de energía

Dimensión 4: Efectos ambientales con 3 ítems distribuidos en tres indicadores: Agua,**Suelo y Aire**

De manera global: se agruparon los resultados en los siguientes intervalos:

- Bueno (46 – 60 puntos)
- Regular (29 – 45 puntos)
- Malo (12 – 28 puntos)

En cuanto a la validez es el proceso de revisión del cuestionario por juicio de expertos o profesionales académicos entendidos en las variables de estudio en una investigación (Escobar & Cuervo, 2008). Para la validez de los instrumentos, se utilizó la matriz de evaluación de expertos, quienes con su experiencia en el rubro turístico facilitaron opinión, aprobación y firma en los instrumentos de recolección de información (Ver anexo 2).

Del mismo modo, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a una muestra representativa para corroborar la fiabilidad de los instrumentos (Frías-Navarro, 2021), del cual se obtuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach $\alpha = 0,916$ para el cuestionario sobre Calidad de servicio y para el cuestionario sobre Buenas prácticas ambientales, $\alpha = 0,905$; ambas consideradas con fiabilidad alta o satisfactoriamente confiable. (Ver anexo 3)

En ese mismo contexto, los procedimientos de recolección de datos fueron los siguientes:

En principio, se coordinó con la Escuela Administración y Servicios Turísticos para solicitar una carta de presentación y poder realizar la ejecución de la investigación. Luego, se conversó con el administrador del Centro Recreativo Gemma, a quien se le entregó la carta de presentación y se le explicó los fines de la investigación, quien emitió una carta de aceptación (Anexo 4).

Luego, se procedió a identificar a la muestra asistiendo dos fines de semana y vía telefónica; no obstante, a cada participante se le indicó que en cualquier momento sus datos se mantendrán en total confidencialidad. Los encuestados resolvieron los cuestionarios en

un promedio de tiempo de 10 minutos. Finalmente, se recopiló la información en una base de datos para ser procesados estadísticamente.

De eso se desprende los datos obtenidos de los cuestionarios, los cuales se ingresaron a dos bases de datos elaborada en el programa ofimático Microsoft Excel 2016; donde se ordenaron, organizaron y codificaron según las dimensiones de las variables. Posteriormente, se exportó la información al software IBM SPSS v.26 (2020) para realizar el tratamiento estadístico en dos maneras: Un análisis descriptivo y uno análisis inferencial.

En el análisis descriptivo se elaboraron las tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y figuras que corresponden al análisis de asociación de estudios bivariantes. En este caso se puede observar en los resultados las nubes de puntos por cada objetivo planteado.

En el análisis inferencial se realizó la verificación y contrastación de hipótesis mediante la prueba estadística Rho Spearman (Gamarra y otros, 2016). Sin embargo, previamente a la selección de la prueba inferencial o estadística se tuvo que determinar el tipo de distribución del conjunto de datos recogidas en las bases de datos. En este sentido, la prueba de normalidad empleada fue la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el cual es un test estadístico empleado que sirve cuando se tiene una cantidad mayor a 50 datos ($n \geq 50$). Como se puede apreciar en la sección de resultado, los datos no provienen de una distribución normal, motivo por el cual se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, la cual es una prueba para datos No paramétrica o datos sin distribución normal. El coeficiente Rho de Spearman sirve para medir el grado de asociación de las variables que se pueden señalar dependiendo de sus resultados como correlación baja, moderada o alta, si el valor se aproxima a 1. Finalmente, se organizó el análisis de resultados conforme los objetivos planteados.

La investigación tomó en cuenta los principios y valores éticos que la Universidad Privada del Norte también promueve.

Principio de protección. Se aseguró la protección y dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas participantes. Así mismo, se

respetó la libre participación y derecho a estar informado porque las personas fueron informadas sobre los propósitos y finalidades de la investigación.

Beneficencia y no maleficencia. Porque se cuidó el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En este proceso, la conducta del investigador respondió a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia, las investigadoras ejercen un juicio razonable, ponderable y toma las precauciones necesarias para asegurarse que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Lo cual, en los criterios de exclusión tampoco se realizó con algún ánimo de discriminación, solo el respeto de sus capacidades.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El objetivo general fue determinar la relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Tabla 1

Relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes del Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020.

			Calidad de servicio	Buenas Prácticas ambientales
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,640**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	260	.260
	Buenas Prácticas ambientales	Coeficiente de correlación	,640**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	260	260

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

Nota: Cuestionario aplicado. Rho= 0,640; p=0,00

Como se observa el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue 0.640 con un valor $p = 0.000$, el cual es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo cual indica que existe una relación positiva fuerte y muy significativa entre la calidad de servicio y las buenas prácticas ambientales en los clientes del Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación (alterna).

Como primer objetivo específico fue determinar la relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Tabla 2

Relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020.

			Calidad de servicio	Políticas ambientales
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .260	,446** .000 260
	Políticas ambientales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,446* .000 260	1.000 260

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

Nota: Cuestionario aplicado. Rho= 0,446; p=0,000

En la Tabla 2 el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue 0.446 con un valor $p = 0.000$, el cual es menor al nivel de significancia (α) = 0.05, lo cual indica que existe una relación positiva baja y muy significativa entre la calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes del Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Como segundo objetivo específico fue determinar la relación entre calidad de servicio y la gestión ambiental en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Tabla 3

Relación entre calidad de servicio y la gestión ambiental en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020.

		Calidad de servicio	de Gestión ambiental
Rho de	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	260
Spearman	Gestión ambiental	Coeficiente de correlación	.251**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	260

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

Nota: Cuestionario aplicado. Rho= 0,251; p=0,000

Como se observa en la Tabla 3, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue 0.251 con un valor $p = 0.000$, el cual es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo cual indica que existe una relación positiva baja y significativa entre la calidad de servicio y la gestión ambiental en los clientes del Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Como tercer objetivo específico fue determinar la relación entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Tabla 4

Relación entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020.

		Calidad de servicio	de Ecoeficiencia empresarial
Rho de	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,284**
		N	. 260
Spearman	Ecoeficiencia empresarial	Coefficiente de correlación	,284**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	1.000 260

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

Nota: Cuestionario aplicado. Rho= 0,284; p=0,001

En la Tabla 4 se observa que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue 0.284 con un valor $p = 0.001$, el cual es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo cual indica que existe una relación positiva baja y muy significativa entre la calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes del Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Como cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre calidad de servicio y el impacto ambiental en los clientes del centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.

Tabla 5

Relación entre calidad de servicio y el impacto ambiental en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020.

			Calidad de servicio	Efecto ambiental
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	260	260
Rho de Spearman	Efecto ambiental	Coeficiente de correlación	,451**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	260	260

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

Nota: Cuestionario aplicado. Rho= 0,451; p=0,000

Como se observa en la Tabla 5, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue 0.451 con un valor $p = 0.000$, el cual es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo cual indica que existe una relación positiva moderada y muy significativa entre la calidad de servicio y el impacto ambiental en los clientes del Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, Departamento de La Libertad, 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Luego se realizó la contrastación de hipótesis para probar si las variables se asemejan a una distribución normal, se realizó la prueba de hipótesis Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 50 participantes.

Tabla 6

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Prueba de normalidad			
Variables/ Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,093	260	0.000
Buenas prácticas ambientales	0,100	260	0.000
Políticas ambientales	0,146	260	0.000
Gestión ambiental	0,262	260	0.000
Ecoeficiencia empresarial	0,141	260	0.000
Impacto ambiental	0,151	260	0.000

Nota: Sig=significancia

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal.

Nota. Como se aprecia en la tabla 6 la prueba de Kolmogorov-Smirnov es un test estadístico empleado para contrastar la normalidad de un conjunto de datos ($n \geq 50$). Sin embargo, el valor $p = 0.000$ de las variables y de las dimensiones en estudio es menor al nivel de significancia 0.05. Por lo que, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que los datos no provienen de una distribución normal; motivo por el cual se utilizó el coeficiente Rho de Spearman (prueba No paramétrica).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, la presente investigación obtuvo una correlación fuerte positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.640, p: 0.000) entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020, estos resultados se comparan con los encontrados por Vergara (2019) quien indagó sobre las variables en una muestra de 370 Agencias de Viajes y Turismo y corroboró una relación positiva pero baja con un $Rho=0.236$ entre las mismas variables trabajadas en este estudio. Así mismo, Ruiz (2018) halló que el 49% de los turistas presentó un nivel de satisfacción excelente por la calidad de servicio y la experiencia de seguridad del turista en un ecolodge, así mismo el 95% se sintió seguro con el servicio prestado, se encontró que existe una relación directa entre la calidad de servicio y los sistemas de seguridad en las buenas prácticas ambientales del ecolodge. En el mismo sentido, Arcila (2017) evaluó la calidad del servicio de un restaurante, el cual utilizó estándares derivados de las buenas prácticas, en particular respecto a la gestión medioambiental el cual tuvo un 75,1% de cumplimiento respecto a estas prácticas. En general, en base a lo anteriormente mencionado se puede observar la asociación directa y positiva entre estas variables: calidad de servicio y buenas prácticas ambientales, debido a que existe una relación interdependiente entre los indicadores de las variables de nuestro estudio y otros.

Rubio (2014) relaciona la calidad de servicio a los elementos asociados a las buenas prácticas ambientales como: elementos tangibles, capacidad de respuesta y otros. En este sentido el MINCETUR (2012) promueve la aplicación de las buenas prácticas orientadas a la innovación o creatividad de métodos, procedimientos y técnicas de sostenibilidad en el cuidado del medio ambiente.

En el primer objetivo específico, se señaló que existió una correlación positiva regular y significativa entre calidad de servicio y las políticas ambientales (Rho de Spearman: 0.446, p: 0.000.) Estos resultados se muestran contrarios a los obtenidos por Solano y Montero (2019), quienes investigaron sobre la implementación de buenas prácticas ambientales con enfoque turístico, el 40% de los colaboradores desconoció el uso correcto de las buenas prácticas ambientales en las áreas protegidas, el 60% manifestó que la contaminación es una de las grandes problemáticas que enfrenta el planeta y el 33% consideró la importancia de la calidad de servicio basado en un enfoque turístico y ambiental. En relación al establecimiento en estudio, se observó el desconocimiento de las buenas prácticas ambientales por parte de los colaboradores debido a que la empresa no les ha brindado la orientación estratégica en base a las políticas ambientales; estas políticas resultan ser el resultado de la interacción de los intereses políticos económicos y sociales que conservan las bases naturales de la vida humana y velan por el desarrollo sostenible; al cuidar el medio ambiente no solo se cuida a los colaboradores de la empresa y clientes, sino también a la comunidad. En este sentido Soto (2019) menciona que la empresa debe tener en cuenta la normativa en medio ambiente dispuesta para el ámbito nacional, regional y empresarial.

Para el segundo objetivo específico, se halló una correlación igualmente baja, positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.251, valor p: 0.000) entre calidad de servicio y la gestión ambiental. Sin embargo, solo se pudo encontrar a Sánchez (2017) quien realizó una investigación en relación a la calidad del servicio en un restaurante relacionada con la gestión medioambiental. En esta correlación, se halló que en gestión de servicio se obtuvo un nivel bueno (94,72%), al igual que la gestión ambiental (95,83%). Por lo tanto, se puede inferir de la investigación de Sánchez (2017) que existe una correlación positiva entre ambas variables. No obstante, en el presente estudio se obtuvo una baja correlación, la cual se puede explicar por la deficiente gestión ambiental del centro recreacional. Entiéndase que la gestión ambiental son medidas orientadas a integrar la acción humana en el medio ambiente para

conseguir un desarrollo protección y conservación del medio ambiente. Es decir, conseguir un equilibrio adecuado entre el servicio prestado por la empresa y prevenir los problemas ambientales. (Soto, 2019).

Para el tercer objetivo específico, se obtuvo una correlación baja, positiva y significativa (Rho de Spearman: 0.284, p: 0.000) entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial. Este resultado se condice con el estudio de Arcila (2017) quien evaluó la calidad del servicio de un restaurante encontrando un alto nivel y adicionalmente dentro de sus indicadores halló un alto nivel en la aplicación de la gestión empresarial y gestión medioambiental, halló que se cumplieron con el 73,8% estándares evaluados, entre calidad y ecoeficiencia empresarial. Estos hallazgos coinciden con el deficiente sistema de ecoeficiencia empresarial hallados en el Centro recreativo Gemma. En este sentido el Ministerio del Ambiente del Perú (2016) indica, que generar ecoeficiencia es una filosofía administrativa que alienta a las empresas a perseguir tanto los beneficios económicos como las mejoras ambientales. Sin embargo, por los resultados encontrados, el centro recreativo Gemma en el estudio no enfoca este tipo de oportunidades en su negocio. Como muchas empresas, ven a esta variable como una limitación, impedimento o barrera comercial.

Por último, en el cuarto objetivo específico, se halló que existe una correlación positiva moderada y significativa entre calidad de servicio y el impacto ambiental (Rho de Spearman: 0.451, p: 0.000). Estos resultados han sido difícilmente contrastable con algún antecedente o estudio previo, debido a los pocos estudios realizados al respecto. Sin embargo, esto no limita la apreciación respecto a las limitadas acciones que la empresa realiza sobre los efectos ambientales que podría generar las actividades del centro recreacional. En la mayoría de los casos, el impacto ambiental es producto de las actividades realizadas por el hombre (Soto, 2019) sostiene que el cuidado ambiental en las empresas es parte de su responsabilidad, tanto como personal natural o persona jurídica.

Las limitaciones que se presentaron respecto al registro de la información sobre la variable "Buenas prácticas ambientales" fue los escasos antecedentes realizados centros recreativos campestres. Otra dificultad presentada fue la recolección de información debido a la contingencia generada por la COVID-19; sin embargo, se utilizó la base de datos de clientes recurrentes para conversar por teléfono o vía Whatsapp de la empresa. En este sentido, se recomienda elaborar instrumentos de recolección breves y concretos para superar la limitación. Finalmente, el estudio queda a disposición de nuevos investigadores para seguir ampliando el valor teórico en las múltiples aristas de la profesión del turismo.

Finalmente se obtuvo las siguientes conclusiones:

La relación entre la calidad de servicio y las buenas prácticas ambientales aplicadas en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020 fue positiva fuerte y muy significativa (Rho de Spearman = 0.640; $p = 0.000$). En este sentido se recomienda mejorar estrategias en busca de la integración de ambas variables para alcanzar una relación más fuerte y positiva en los indicadores que involucran el desarrollo de la empresa Gemma.

La relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales aplicadas en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020 fue positiva regular y muy significativa (Rho de Spearman = 0.446; $p = 0.000$). En este sentido, se recomienda implementar su reglamento interno acorde con el MINAM y el MINCETUR, y hacer de conocer de conocimiento a sus colaboradores.

La relación entre calidad de servicio y la gestión ambiental aplicadas en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020 fue positiva baja y significativa (Rho de Spearman: 0.251; $p: 0.000$); según los obtenido, recomienda revisar los componentes del consumo de insumos, de agua y energía.

La relación entre calidad de servicio y la ecoeficiencia empresarial en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020 fue positiva, pero baja (Rho de

Spearman: 0.284; p: 0.000). Es necesario realizar actividades sobre el buen consumo de agua capacitando al personal y a los clientes, desarrollando programas de consumo de energía eléctrica mediante información en las redes sociales o charlas virtuales o pegar ecoavisos en las cartas de presentación del menú.

La relación entre calidad de servicio y el impacto ambiental en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020 fue positiva moderada (Rho de Spearman: 0.451; p: 0.000). En este sentido, se sugiere que las autoridades del establecimiento establezcan elementos de control para minimizar el desperdicio del agua y mermas. Asimismo, se deben organizar y clasificar los residuos sólidos generados por la empresa.

REFERENCIAS

- Arce, S. (2021). *Condiciones para el turismo de aventura en el caserío de Conache, distrito de Laredo, Trujillo – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79625>
- Arcila, C. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante chifa Jhensper de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16229/>
- Arrais, M. y Cépeda, J. (2014). *Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero del Algarve*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Algarve]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/53068/arraiscepeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayllón, S. (2021). *Gestión de la calidad turística*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5276>
- Barrenechea, M. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de la agencia de viajes Huascarán del Distrito de Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. [AGENCIA_DE_VIAJES_EVALUACION_BARRENECHEA_VEGA_MILAGRITA_LISBET.pdf \(uladech.edu.pe\)](#)
- Castillo, G. (2016). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*

Nuestra Señora del Rosario, año 2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. [TESIS GLADYS JHOSELYNE CASTILLO MORENO.pdf \(unc.edu.pe\)](#)

Castro, V. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Buenos Aires de la ciudad de Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2017.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. [EVALUACION CALIDAD LARA SOTO ROSSYMARY YESSSENIA.pdf \(uladech.edu.pe\)](#)

CONCYTEC, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.* [Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT - Informes y publicaciones - Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Gobierno del Perú \(www.gob.pe\)](#)

Dioses, T. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Boulevard, de la Provincia de Zarumilla, Departamento de Tumbes, utilizando estándares de las buenas prácticas, durante el año 2014.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de los ángeles Chimbote]. [CALIDAD BUENAS PRÁCTICAS DIOSES GUERRERO TAHIS ELIANA.pdf \(uladech.edu.pe\)](#)

El informador (2021). *Cierran cuatro restaurantes en El Rodadero por malas prácticas ambientales.* <https://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/81-distrito/262173-cierran-cuatro-restaurantes-en-el-rodadero-por-malas-practicas-ambientales>

- Escobar, J & Cuervo A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización: W. de Kendall*. Avances en medición. Colombia
- Frías-Navarro, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Valencia].
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gamarra, G.; Rivera, T.; Wong, F. y Pujay, O. (2016). *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. 2da. Ed. Lima. San Marcos.
- Gestión (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*.
<https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>.
- Giacobini, M. (2021). "La Educación Ambiental como estrategia para la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz". [Tesis de licenciatura, Universidad empresarial siglo 21]. [TFG - Giacobini Mariano.pdf \(uesiglo21.edu.ar\)](https://www.uesiglo21.edu.ar/TFG-GiacobiniMariano.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6 ed.). México
- Hoyos, H. (2021), "Manual de Buenas Prácticas Ambientales del Hotel Howard Johnson, Villa Carlos Paz-Córdoba-Argentina.". [Tesis de licenciatura, Universidad empresarial siglo 21]. [TFG - Molina Federico.pdf \(uesiglo21.edu.ar\)](https://www.uesiglo21.edu.ar/TFG-MolinaFederico.pdf)
- IBM SPSS (2020) *Statistical Package for the Social Sciences*. Recuperado de <https://www.ibm.com/ar-es/products/spss-statistics>
- Limay, K. (2021). *Calidad de servicio turístico en el Perú*. [Tesis de bachiller, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. [Limay Diapiz Keilith.pdf \(untrm.edu.pe\)](https://www.untrm.edu.pe/LimayDiapizKeilith.pdf)

Lomax, L. y Hans-Vaughn, D. (2012). *An introduction to statistical concepts*. 3rd. Ed.
London: Routledge.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje*.
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hoteleromincetur.pdf>

Ministerio del Ambiente (2016). *Manual: Guía de Ecoeficiencia para Instituciones del Sector Público*. Lima, Perú. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/guia-ecoefficiencia-instituciones-sector-publico-0>

Najul, J. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Venezuela]. [El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio \(redalyc.org\)](http://redalyc.org)

Oседа, D. y otros (2022). *Calidad del turismo sostenible desde la perspectiva del cliente en la zona de influencia de Ica – Perú*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 2206-2221. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2019

Ramos, T. (2018). *La calidad de servicio y satisfacción del huésped según el Modelo SERVQUAL aplicado al Hotel Royal Inn cuatro estrellas de la ciudad de Puno, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. [La calidad de servicio y satisfacción del huésped según el modelo SERVQUAL aplicado al Hotel Royal Inn cuatro estrellas de la ciudad de Puno periodo 2017 \(library.co\)](http://library.co)

Rubio, G. (2014). *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Valle]. [v30n52a06.pdf \(univalle.edu.co\)](http://univalle.edu.co)

Ruiz, F. (2018). *Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú].

<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/522>

Sánchez, S. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante "el zarco" de la ciudad de Cajamarca, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].

[RESTAURANTE EVALUACION SANCHEZ RAFAEL SILVIA EDELMIRA.pdf \(uladech.edu.pe\)](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/781)

Solano, D. y Montero, A. (2019). *Propuesta de implementación de buenas prácticas ambientales con enfoque turístico en la Fundación Muyu Semilla de Selva*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Amazónica].

<https://repositorio.uea.edu.ec/xmlui/handle/123456789/781/>

Soto, J. (2019). *Buenas prácticas ambientales y su relación con los gastos operativos en el Restaurante Campestre Los Girasoles SAC – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. [T037_43790699_T.pdf \(upla.edu.pe\)](http://repositorio.upla.edu.pe/handle/123456789/781)

Supo J. (2014). *Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico*. [José supo investigacion metodología de la investigación - Seminarios de Investigación Científica - StuDocu](http://repositorio.upla.edu.pe/handle/123456789/781)

Torres, F. y Luna, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. [Tesis de pregrado, Universidad del Istmo]

<https://www.researchgate.net/publication/318961952> *Evaluacion de la percepcion de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*

Vergara, R. (2019). *Las buenas prácticas y la calidad en los servicios turísticos en las agencias de viajes y turismo acreditadas por la DIRCETUR Cusco - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2889>

Zeithaml, V., Berry, L. Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre Calidad de servicio y Buenas prácticas ambientales

Estimado señor (a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad: Determinar la relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el Centro Recreativo Gemma, Guadalupe, departamento de La Libertad, 2020.

El cuestionario es totalmente confidencial y anónimo. Por lo tanto, le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente, marque con un aspa (X) solo una alternativa de acuerdo a su opinión y utilice la siguiente escala:

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

CALIDAD DE SERVICIO						
N°	Dimensión: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
01	La parte exterior del centro recreacional (puerta de entrada, ventanas, paredes, pasillo, etc.) ¿Lucen limpios y en buen estado?					
02	La zona interior del centro recreacional (pisos, ventanas, mesas, sillas, áreas verdes, etc.) ¿Lucen limpios y en buen estado?					
03	¿Los baños del centro recreacional se muestran limpios, desinfectados y en buen estado?					
04	¿Las instalaciones (ambientes de bar, comedor y pista de baile) se encuentran limpios y en buen estado?					
05	¿El personal cuenta con uniforme y este se percibe en buen estado?					
06	¿El personal se ve aseado (¿uñas cortas y limpias, cabello peinado y en buen aspecto)?					
07	¿El centro recreacional cuenta con los protocolos de bioseguridad en relación a la Covid y el personal cuenta con la indumentaria de bioseguridad de atención al cliente (2 mascarillas, protector facial, guantes, etc.)?					
N°	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5

08	¿Considera que los mozos (as) resuelven los problemas de manera eficiente?					
09	¿El recreo campestre hace que su estadía sea más placentera y agradable (comodidad, buen precio, seguridad)?					

10	¿Considera que el servicio que les brindan es de primera calidad?					
11	¿Cree usted que el tiempo empleado para la prestación del servicio es óptimo (cuando el mesero determina un tiempo establecido de su pedido)?					
12	¿Los recreos campestres cumplen con lo que ofrecen (promociones en sus redes sociales)?					
N°	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
13	¿El lenguaje empleado por el personal es claro, sencillo y respetuoso?					
14	¿El personal responde con rapidez a sus peticiones?					
15	¿El mozo les informa en cuánto tiempo serán atendidos su pedido?					
16	¿Usted cree que su pedido se realiza de manera inmediata en el tiempo informado?					
17	¿Considera que los mozos conocen la carta a la perfección (en que consiste cada plato)?					
N°	Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
18	¿Cree usted que recibió una atención personalizada?					
19	¿La atención del personal ha sido cordial y agradable?					
20	¿Ud. cree que los mozos tienen constantemente una actitud cortés?					
21	¿El personal comprende sus necesidades?					
22	¿Está de acuerdo con el horario de apertura y cierre del centro recreacional?					
N°	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
23	¿La actitud del personal le genera confianza?					
24	¿Se siente seguro en las instalaciones del centro recreativo?					
25	¿Los juegos mecánicos que están a su disposición son seguros para sus menores hijos?					
26	¿Ha tenido mala experiencia en cuanto a los alimentos (mal olor, comida en mal estado, mucha sal)?					
27	¿Cuenta con una zona donde puede dejar sus pertenencias seguras (lockers con candado)?					
28	¿Cuentan con cámaras y personal de seguridad?					
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES						
N°	Dimensión: Política ambiental	1	2	3	4	5
01	¿Ud. cree que el centro recreativo aplica la política ambiental nacional (reciclaje, separación de basura, paneles solares)?					
02	¿Usted cree que la política ambiental está relacionada a los objetivos de desarrollo sostenible (energía asequible y no contaminante, agua limpia y saneamiento, acción por el clima)?					

03	¿Ud. cree que el centro recreativo está comprometido con el medio ambiente (recicla, no gasta mucha energía, utiliza paneles solares)?					
N°	Dimensión: Gestión ambiental	1	2	3	4	5
04	¿El centro recreacional registra todos los insumos en su carta de presentación?					

05	¿Ud. cree que el centro recreacional lleva una buena gestión del cuidado del agua (implementa nueva tecnología, sensores de agua, caños ahorradores)?					
06	¿Ud. cree que el centro recreacional lleva una buena gestión de la luz (focos ahorradores, paneles solares)?					
N°	Dimensión: Ecoeficiencia empresarial	1	2	3	4	5
07	¿Ud. cree que el centro recreacional aplica actividades para el control de consumo de agua (conciencia a través de sus redes, capacitaciones a la población y personal, otros)?					
08	¿Ud. cree que el centro recreacional aplica programas para el control de consumo de energía eléctrica (información en sus redes sociales, charlas de conciencia a la población)?					
N°	Dimensión: Efectos ambientales	1	2	3	4	5
09	¿Ud. cree que el centro recreacional identifica los efectos ambientales que generan el mal uso del agua (lo utiliza de manera responsable o no, desperdicia o no agua)?					
10	¿Ud. cree que el centro recreacional identifica los efectos ambientales que puede generar el mal uso de la luz (tiene luces sin dar uso)?					
11	¿Ud. cree que el centro recreacional identifica los efectos ambientales que genera en su entorno (basura, agua, luz)?					

ANEXO 2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en un centro recreativo, Guadalupe, La Libertad, 2020			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	CUESTIONARIO			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
<p>Nombre completo: OLENKA SOFIA AVILA LOYOLA DNI:40367284 Profesión: LIC EN TURISMO Grado: MAESTRA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA</p>		 Firma del Experto		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en un centro recreativo, Guadalupe, La Libertad, 2020
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
El instrumento de medición pertenece a la variable:	CUESTIONARIO

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: JAMY MARIA HURTADO CASTAÑEDA
 Profesión: Licenciada en Turismo
 DNI: 18214972
 Grado: Magister en Ciencias Sociales



Firma del Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en un centro recreativo, Guadalupe, La Libertad, 2020
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
El instrumento de medición pertenece a la variable:	CUESTIONARIO

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Apreciación		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Firma del Experto

Nombre completo: PATRICIA ISMARY BARINOTTO RONCAL
 Profesión: Especialista en docencia universitaria y metodología científica.
 Grado: Dra. en Administración

ANEXO 3: CONFIABILIDAD Y MUESTRA PILOTO

CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	SUMA DE ÍTEMS
1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	115
2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	123
3	3	4	5	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	116
4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	130
5	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	89
6	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	121
7	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	110
8	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	105
9	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	3	111
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	137
VARP 1	0.8	0.5	0.8	1.2	0.7	0.5	1.2	0.5	0.7	0.7	0.5	0.6	0.4	0.5	1.3	0.5	0.9	0.8	0.5	0.8	0.9	1.1	0.5	0.9	0.5	1.1	0.7	0.7	180.23

: S_T^2

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K:** El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems
- S_T^2 : La varianza de la suma de los ítems
- α :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

28
21.08
180.23
0.916

Rangos de α	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

ÍTEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUMA DE ÍTEMS
1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	36
2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	54
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	39
5	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	33
6	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	30
7	5	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	42
8	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	37
9	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	44
10	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	46

VARP 1	0.9	0.7	0.6	0.9	0.9	1.1	0.9	0.7	0.2	0.5	0.6	0.9	52.18	: S _T ²
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------------------------------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
ΣSi²: Sumatoria de las varianzas de los ítems
S_T²: La varianza de la suma de los ítems
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

12
8.91
52.18
0.905

Rangos de α	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

ANEXO 4: CARTA DE AUTORIZACIÓN

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, VICTOR HUGO ZUMARAN ALVAREZ, identificado con DNI 19247187, siendo gerente general del RESTAURANT COMPLEJO TURISTICO GEMMA S.R.L. con RUC: 20477708235, AUTORIZO a las estudiantes de la carrera de Administración de Servicios Turísticos de la Universidad Privada del Norte, Lady Mileny Pacheco Campos y compañera Teresa Consuelo Farfan Diaz para que puedan realizar su trabajo de investigación en nuestro establecimiento.



Atentamente
VICTOR HUGO ZUMARAN ALVAREZ
DNI: 19247187

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en un centro recreativo, Guadalupe, La Libertad, 2020						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general	DIMENSIONES de variable Independiente			
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020?	Determinar la relación entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020	Existe relación significativa entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	La parte exterior del recreo (puerta de entrada, ventanas, paredes, pasillo, etc.) ¿Lucen limpios y cuidadas?	Cuestionario
					La zona interior del recreo (pisos, ventanas, mesas, sillas, áreas verdes, etc.) ¿Lucen limpios y cuidadas?	
					¿Los baños del recreo se muestran limpios y desinfectados?	
				Equipos y materiales de comunicación	¿Están a su disponibilidad de salsas, utensilios, servilletas?	
					¿Los equipamientos e instalaciones están en buen estado?	
					¿La carta de platos típicos y los comandos de pago son adecuados?	
			Apariencia del personal	¿El personal tiene una presentación limpia y aseada?		
			Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	¿Considera que los mozos (as) resuelven los problemas de manera eficiente?	
					¿Los recreos campestres hacen que su estadía sea más placentera y agradable?	
					¿Considera que el servicio que les brindan es de primera calidad?	
¿Cree usted que el tiempo empleado para la prestación del servicio es óptimo?						
					¿Los recreos campestres cumplen con lo que ofrecen?	

			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	¿El lenguaje empleado por el personal es claro, sencillo y respetuoso?
					¿El personal responde con rapidez a sus peticiones?
					¿El personal les informa en cuánto tiempo serán atendidos su pedido?
					¿Usted cree que la recepción de su pedido se realiza de manera inmediata?
					¿Considera que los mozos conocen la carta a la perfección?
			Empatía	Atención individualizada	¿Cree usted que recibió una atención personalizada?
				Cortesía	¿La atención del personal ha sido cordial y agradable?
					¿Ud. Cree que los mozos tienen constantemente una actitud cortés?
				Comprensión por las necesidades	¿El personal comprende sus necesidades?
			Horarios convenientes	¿Está de acuerdo con el horario de apertura y cierre del centro recreacional?	
			Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	¿La actitud del personal le genera confianza?
					¿se siente seguro en las instalaciones del centro recreativo?
					¿Los juegos mecánicos que están a su disposición son seguros para sus menores hijos?
					¿Los métodos utilizados para la preparación de los alimentos son óptimos?
¿El centro recreativo tiene los insumos necesarios para un buen producto?					

ANEXO 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Metodología	Objetivos específicos	Hipótesis	DIMENSIONES de variable Dependiente			
Enfoque Cuantitativo	Determinar la relación entre calidad de servicio y las políticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.	Existe relación significativa entre calidad de servicio y buenas prácticas ambientales en los clientes en el centro recreativo Gemma, Guadalupe, La Libertad, 2020.	Política ambiental	Normativa ámbito nacional	¿Ud. Cree que el centro recreativo aplica en su empresa la política ambiental nacional?	Cuestionario
Investigación Correlacional				Normativa ámbito regional	¿Ud. Cree que el centro recreativo aplica en su empresa la política ambiental regional?	
				Normativa ámbito empresarial	¿Ud. Cree que el centro recreativo diseñada su política ambiental?	
Diseño No Experimental			Gestión ambiental	Consumo de insumos	¿Ud. Cree que el centro recreativo registra semanalmente el control de consumo de insumos directos?	
				Consumo de agua potable	¿Ud. Cree que el centro recreativo registra diariamente el consumo de agua potable en m3?	
				Consumo de energía	¿Ud. Cree que el centro recreativo registra diariamente el consumo de energía eléctrica en Kilowatts?	
Población: se conformará por 800 personas			Ecoeficiencia empresarial	Reducción de insumos – materia prima	¿Ud. Cree que el centro recreativo aplica actividades para la reducción del consumo de insumos directos?	
				Reducción de consumo de agua	¿Ud. Cree que el centro recreativo aplica actividades para el control de consumo de agua?	
Muestra: se conformará por 125 personas			Efectos ambientales	Reducción de consumo de energía	¿Ud. Cree que el centro recreativo aplica programas para el control de consumo de energía eléctrica?	
Cuestionario tipo Likert				Agua	¿Ud. Cree que el centro recreativo identifica los efectos ambientales al agua que genera sus actividades empresariales?	
	Suelo	¿Ud. Cree que el centro recreativo identifica los efectos ambientales al suelo que genera sus actividades empresariales?				
	Aire	¿Ud. Cree que el centro recreativo identifica los efectos ambientales al aire que genera sus actividades empresariales?				

ANEXO 7

Yo VICTOR HUGO ZUMARAN ALVAREZ, identificado con DNI 19247187, en mi calidad de Gerente General de la empresa Restaurant Complejo Turístico Gemma S.R.L con R.U.C N° 20477708235, ubicada en el distrito de Guadalupe, La Libertad

OTORGAR LA AUTORIZACIÓN,

A Lady Mileny Pacheco Campos y Consuelo Teresa Farfan Diaz, identificado con DNI N° 72451908 y 73541365 respectivamente, Bachiller de la Carrera profesional Administración y Servicios turísticos para que utilice la siguiente información de la empresa: Nombre del gerente, numero de Ruc, detalle del trabajo dentro de las instalaciones, los protocolos que se sigue en la empresa ante el COVID, información básica y detallada de la empresa.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, de Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

Ficha RUC

*Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)

Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

**Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.*

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal **

DNI: 19247187

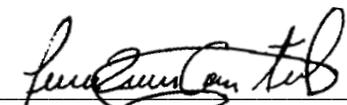
**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Lady Mileny Pacheco Campos

DNI: 72451908



Consuelo Teresa Farfan Diaz

ANEXO 8: FICHA RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20477708235 - RESTAURANT COMPLEJO TURISTICO GEMMA S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	COMPLEJO TURISTICO GEMMA		
Fecha de Inscripción:	11/05/2012	Fecha de Inicio de Actividades:	11/05/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	----PANAMERICANA NORTE KM. 455 C.P. CAMPO NUEVO (CERCA A MOLINO PEREDA) LA LIBERTAD - VIRU - GUADALUPITO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS Secundaria 1 - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS Secundaria 2 - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 31/07/2019 BOLETA PORTAL DESDE 31/07/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 08/02/2021		
Emisor electrónico desde:	15/12/2018		
Comprobantes Electrónicos:	GUIA (desde 15/12/2018),FACTURA (desde 31/07/2019),BOLETA (desde 31/07/2019)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 18/04/2024 11:38			