

# Factores que influyen en las prácticas ambientales implementadas por empresas hoteleras mexicanas

**M<sup>a</sup>. de Jesús Pérez Hervert**

Doctora en Administración. Profesora investigadora en la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas. Universidad de Quintana Roo-México

[hervert@uqroo.edu.mx](mailto:hervert@uqroo.edu.mx)

**José Luis Esparza Aguilar**

Doctor en Ciencias Económico Administrativas. Profesor investigador en la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas. Universidad de Quintana Roo-México

[jlesparza@uqroo.edu.mx](mailto:jlesparza@uqroo.edu.mx)

**Carlos Iván Campos Arana**

Doctor en Ciencias Económico Administrativas. Profesor investigador en la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas. Universidad de Quintana Roo-México.

[carlosivan@uqroo.edu.mx](mailto:carlosivan@uqroo.edu.mx)

## RESUMEN

En este trabajo se presenta un análisis no paramétrico sobre prácticas ambientales en PyME hoteleras mexicanas. Este estudio fue producto de los resultados de la encuesta que se aplicó en los hoteles con el propósito de obtener información acerca de las acciones y/o estrategias que los empresarios están promoviendo en sus establecimientos. El estudio se realizó en la zona sur del estado de Quintana Roo, México.

**Palabras clave:** PyME, Hoteles, prácticas ambientales, estrategias, México.

## ABSTRACT

In this paper a nonparametric analysis of environmental practices in hotels is presented. This study was the result of the survey that was applied with the purpose of obtaining information about the environmental actions and strategies businessmen are promoting in their establishments. The study was conducted in the southern part of the state of Quintana Roo in México.

**Key words:** SME, Hotels, environmental practices, strategies, México.

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial ha experimentado un continuo crecimiento y ha logrado convertirse en uno de los sectores económicos con mayor expansión y ha sido factor clave del progreso económico. Según datos de la Organización Mundial del Turismo, se estima que éste contribuye en un 5% a la actividad económica mundial, y genera entre el 6% y el 7% del total de empleos (WTO, 2010).

En México, el sector turístico representa el 9% del Producto Interno Bruto (PIB), siendo la tercera fuente de divisas más importante y genera más de 7.5 millones de empleos. De esta actividad participan más de 43,000 unidades económicas de las cuales el 80% son Pequeñas y Medianas Empresas (PyME), (SECTUR, 2011). Asimismo, en Quintana Roo el sector de actividad más importante fue el de Alojamiento y preparación de alimentos, ya que ocupó al 52.3% de las personas que trabajaron en establecimientos o empresas de servicios. En el sector de alojamiento y preparación de alimentos, la rama de Hoteles, moteles y similares ocupó el primer lugar con el 66.8% de personas ocupadas y el 96.4% de activos fijos 96.4% (INEGI, 2010).

Pese a la gran importancia y relevancia económica del sector turístico para México, su contribución positiva al medio ambiente ha sido muy débil. Pues se le atribuyen impactos ambientales negativos en el mundo y por ende, en el país, como la pérdida de biodiversidad, alteración y destrucción de hábitats, contaminación de cuerpos de agua, emisiones de gases tóxicos a la atmósfera y modificación del paisaje (SEMARNAT, 2002).

Por lo anterior, el Gobierno Federal a través del Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2007-2012), el Programa de Turismo Sustentable en México y recientemente el Plan Quintana Roo, 2011-2016, estableció estrategias enfocadas al turismo para que las empresas dirijan sus esfuerzos hacia la preservación y aprovechamiento ordenado de los recursos turísticos (PTSM, 2011). Estos programas han centrado su atención principalmente en las PyME hoteleras cuyo sector tiene una gran contribución negativa al medio ambiente (CEPAL, 2010). González y León (2002) y Mensah (2006) mencionan en sus estudios que estas empresas aunque de manera independiente no contribuyen en gran medida a las emisiones de dióxido de carbono, en su conjunto contaminan más que las grandes empresas.

Para estudiar las prácticas ambientales de las PyME hoteleras se debe conocer la realidad de su medio ambiente, identificando los principales factores en la toma de decisiones y poder entender su comportamiento hacia la preservación y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.

Con base en lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son los factores que influyen en la implementación de prácticas ambientales en las PyME hoteleras?

El objetivo del presente trabajo es determinar y analizar las causas que inciden en las prácticas ambientales de las microempresas hoteleras en el sur del estado de Quintana Roo.

## **2.- MARCO TEÓRICO: REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS E HIPÓTESIS**

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2002), el deterioro del medio ambiente es resultado del impacto de las actividades humanas. En este sentido las PyME juegan un papel fundamental y relevante para fomentar las mejores prácticas y participación en la protección del medio ambiente.

Estudios previos demuestran que las PyME hoteleras han sido poco investigadas en el tema de las prácticas ambientales, a pesar de que la implementación de mejores prácticas en este tipo de empresas es un factor determinante para el desarrollo del sector turismo, ya que la competitividad de las empresas y destinos turísticos depende de la calidad del medio ambiente para desarrollar sus actividades (Tzschentke, Kirka y Lynch 2008).

Algunos autores son coincidentes en sus resultados y mencionan que la implementación de las prácticas ambientales en los hoteles, es el resultado de diversos factores externos e internos (Álvarez, Burgos y Céspedes, 2001; González y León, 2002; Mensah, 2006). Estos autores demuestran que el principal factor de implementación de prácticas ambientales en hoteles se ha dado por la influencia de los interesados externos como los clientes, proveedores, gobierno y empresas de comunicación, el tipo de clientela y el tamaño del hotel.

Estos resultados, según Rubio (2010), no se pueden extrapolar a las PyME hoteleras de países con economías emergentes como la de este país, donde los recursos de la empresa son bastante limitados, y en donde el dueño o propietario en la mayoría de las veces es quien toma las decisiones, quien cuida los recursos de su empresa y en gran medida no se compromete ni se arriesga en programas que generen algún riesgo para los resultados de su empresa. Mientras que Gadenne, Kennedy y McKeiver (2009) mencionan que las decisiones ambientales se toman, en gran medida, más por los recursos internos y externos que la empresa posee, que por la influencia que tienen los interesados externos.

En cuanto a recursos de la empresa, Wernefelt (1984) propone una tipología que las agrupa en tangibles e intangibles, los tangibles pueden ser físicos (mobiliario, vehículos, edificios) y financieros (dinero, derechos de cobro, etc.), mientras que los intangibles se dividen en organizativos (tecnológicos, organizativos: marca, prestigio, imagen) y humanos (conocimientos, habilidades, motivación, experiencia, etc.). El autor menciona que los recursos intangibles son muy importantes ya que pueden contribuir en mayor grado a mantener las ventajas competitivas y por ende, al éxito de la empresa. Por su parte, Barney (1991) establece que los recursos internos que poseen las empresas para responder a las fuerzas externas del mercado, originan una ventaja competitiva sostenible.

En este sentido, la implementación de prácticas ambientales está muy vinculada a la competitividad de las empresas y el desempeño ambiental, social o económico, permitiendo que las empresas alcancen sus objetivos, y se responsabilicen tanto social como ambientalmente (Sarkis, González y Adenso, 2009). Sin embargo, es importante mencionar que la adopción de estas prácticas no se ha abordado de igual manera en las PyME, primordialmente debido a las diferencias en cuanto a su tamaño, antigüedad, estructura de propiedad, la gestión estratégica, características del gerente/propietario y su entorno local, así como el gran nivel de informalidad, la poca

exigencia de sus mercados y la débil capacidad de las autoridades ambientales para ejercer el control y seguimiento.

Todo esto ha motivado a las PyME a integrar los asuntos relacionados con el medio ambiente en su gestión empresarial, y generalmente no todas las PyME incluyen prácticas ambientales en dicha gestión o si lo integran lo realizan de manera divergente, ya que no todas contaminan de la misma manera debido a que dependen de su actividad, tamaño, localización, tecnologías, legislación, recursos financieros, entre otros (Toledano y Gessa, 2009).

Senior, Narvaez, Fernández y Revilla (2007) encontraron en sus investigaciones que las características del gerente/propietario como recursos internos de la empresa son altamente significativas en la adopción de prácticas ambientales, ya que más allá de los aspectos económicos y cuantitativos relacionados con el desempeño de la misma, estas cualidades permite el desarrollo de prácticas y estrategias que aseguran la sostenibilidad ambiental de la empresa creando valor en las mismas.

Por otra parte, Lillo, Ramón y Sevilla (2007) analizaron los factores y estrategias que garantizan la competitividad en las empresas del sector turístico, respecto al papel que juega el capital humano como recurso intangible y estratégico para la competitividad a través de indicadores como nivel educativo y la formación en el trabajo derivada de la experiencia en el desempeño del puesto. Sus resultados mostraron que en este sector, principalmente en los activos intangibles y en el capital humano se encuentra una fuente de competitividad empresarial.

Con base en la revisión de la literatura previa, se han establecido las siguientes hipótesis de estudio:

**H<sub>1</sub>:** Existen características del gerente/propietario, como la edad, que influyen en las prácticas ambientales llevadas a cabo por la empresa.

**H<sub>2</sub>:** Existen factores internos, como los ingresos empresariales, que influyen en las prácticas ambientales llevadas a cabo por la empresa.

### **3.- METODOLOGÍA**

De un total de 45 micro, pequeñas y medianas empresas de alojamiento existentes en la ciudad de Chetumal, capital del estado de Quintana Roo, México se tomó una muestra de 30 empresas, de manera que se logró cubrir el 73% del total de la población de estas empresas, para ello se determinó la muestra con la fórmula de la población finita, con un nivel de confianza del 95%, con un error estadístico de 5% y una proporción de  $p=0.5$  (Hernández y Baptista, 2010).

Para la obtención de la información se llevó a cabo tanto entrevistas como una encuesta a los responsables o propietarios de las empresas, para lo cual se utilizó un cuestionario a manera de guión diseñado previamente con preguntas específicas y cerradas en su mayoría con el objeto de evitar errores en la captación de la información (Hernández, 2010), mediante las cuales se evalúa a la empresa sobre prácticas de sustentabilidad.

El cuestionario se diseñó con 31 preguntas, distribuidas en dos apartados: 1) Datos generales de los hoteles y 2) Estrategias sustentables y a su vez éstas en tres

ámbitos, en los que la empresa hotelera actúa; esto es: entorno ambiental, entorno económico y entorno social.

Para efectos de este trabajo solo se consideró el análisis de tres variables, con el objeto de determinar cómo influyen las variables edad y los ingresos en la práctica ambiental en las microempresas del giro de hoteles en la zona sur del estado de Quintana Roo, mismas que son las siguientes:

- 1.- Edad en años cumplidos de los propietarios
- 2.- Ingresos mensuales percibidos
- 3.- Prácticas ambientales (control de residuos generados). Variable dummy.

Los datos estadísticos se analizaron a través de los enfoques de pruebas paramétricas y no paramétricas, por lo que inicialmente se hace referencia a estas últimas pruebas, así como la justificación de su uso. Así mismo, y de manera preliminar, se efectuó un análisis exploratorio de las variables en cuestión, para posteriormente realizar el estudio de las pruebas de normalidad (*Test de Kolmogorov-Smirnov*) y de acuerdo con los resultados de este examen aplicar los test no paramétricos, tales como el Chi-cuadrado, *U* de *Mann-Whitney*, y los índices de *Kendall* y *Spearman*.

#### **4.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para el análisis de la información obtenida a través de la encuesta que se aplicó a las empresas de hospedaje, se utilizaron los procedimientos de estadística no paramétrica, ya que de acuerdo a Hair, Anderson, Tatham y Black (2005) la eficiencia de los procedimientos no paramétricos es muy conveniente para muestras pequeñas como se caracteriza en este tipo de estudio. Estas técnicas se aplican con mayor frecuencia a los datos nominales y ordinales, así como también, pueden emplearse para analizar datos continuos transformados a una escala ordinal en virtud de que no existen supuestos sobre la distribución de los parámetros de la población. Dado que la muestra de población posee las características antes mencionadas, se determina realizar el análisis no paramétrico a este estudio.

Primero antes de realizar los contrastes finales de las hipótesis planteadas, se efectúa un análisis exploratorio de los datos de la variable nominal o categórica denominada "Prácticas de control de residuos generados en el hotel" con dos categorías: 1. Si lo aplica en su hotel y 2. No lo aplica en su hotel, así como de las variables cuantitativas, ingresos mensuales que percibe la empresa y la edad medida en años cumplidos, con el objeto de tener una aproximación de dichas prácticas antes de efectuar el análisis no paramétrico.

La siguiente tabla 1 muestra que de un total de 30 microempresas de hospedaje de las que consta la muestra, el 56.7% (17) manifestó que no aplica la práctica de control de residuos generados en el hotel mientras que el restante de 43.3% (13) son empresas de hospedaje que si aplican esta práctica, observando que es mayor el porcentaje de las microempresas que no aplican esta acción de las que sí aplican.

**Tabla 1.** Práctica de control de residuos generados en el hotel

Tamaño número empleados	por de	Empresas que sí aplican en el hotel	Empresas que no aplican en el hotel	Total
De 0 a 10		9	11	20
De 11 a 50		4	5	9
De 51 a 100		0	1	1

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para que el análisis estadístico sea completo se procede a examinar si el comportamiento de las variables numéricas siguen una distribución normal, esta característica es muy importante para este tipo de muestras pequeñas, ya que muchos de los test estadísticos para su correcta aplicación e interpretación, asumen normalidad en los datos. La prueba de *Kolmogorov-Smirnov* permite conocer si una variable se distribuye de un modo normal para posteriormente elegir adecuadamente los contrastes a utilizar, se comprueba el nivel de significación, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal (Siegel, 2009).

De acuerdo a lo anterior, se puede observar en la siguiente Tabla 2 los niveles de significación de la prueba de normalidad de las dos variables edad del propietario e ingresos mensuales. Como el p-valor es menor que 0.05 para los dos casos en cuestión, con un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula; es decir, se puede rechazar que los datos provienen de una población cuya edad e ingresos siguen una distribución normal.

Esto es, ambas pruebas de normalidad muestran que en el grupo “no aplica en el hotel” la variable edad del propietario e ingresos mensuales percibidos no se distribuye normalmente, ya que la “p” asociada a los contrastes K-S (0.012) y S-W (0.011) y K-S (0.040) y S-W (0.036) respectivamente para ambas variables el resultado es por debajo del nivel de significación alfa prefijado (0.05).

**Tabla 2.** Pruebas de normalidad

Variables	Control de residuos generados en el hotel	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Edad del propietario	Sí aplica en el hotel	.236	13	.046	.891	13	.101
	No aplica en el hotel	.237	17	.012	.851	17	.011
Ingresos mensuales percibidos	Sí aplica en el hotel	.316	13	.001	.836	13	.019
	No aplica en el hotel	.213	17	.040	.883	17	.036

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Como las variables edad del propietario e ingresos mensuales no provienen de una población con una distribución normal no se requiere aplicar los test de diferencias de medias, sino aplicar otro tipo de pruebas como las no paramétricas. Entre las pruebas

no paramétricas más comunes se encuentran, Chi-Cuadrado, *U* de *Mann-Whitney* (Berlanga y Rubio, 2012).

Los contrastes de Chi-cuadrado para el tamaño de las empresas de hospedaje medido a través de las variables edad en años cumplidos e ingresos mensuales percibidos, se presentan en la Tabla 3.

El Objetivo de aplicar este tipo de prueba es conocer si hay relación entre la práctica de control de residuos generados en empresas de hospedajes con la edad y los ingresos mensuales.

Se rechaza la hipótesis de bondad de ajuste  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo que significa que hay relación entre las prácticas ambientales llevadas a cabo por las microempresas de hospedaje y las dos variables, esto es, las características del gerente/propietario como la edad y los factores internos como los ingresos empresariales (Sig. 0.006 y  $0.007 < 0,05$ ) respectivamente, las dos variables presentaron valores por abajo del nivel de significación, como se puede observar en la Tabla 3. Así mismo, también se concluye que las variables en cuestión no se ajustan a una distribución uniforme, como ya se había mencionado anteriormente.

**Tabla 3.** Prueba Chi-Cuadrado

Estadísticos de contraste		
	Edad del propietario	Ingresos mensuales percibidos
Chi-cuadrado	26.000 <sup>a</sup>	28.800 <sup>b</sup>
gl	11	13
Sig. asintótica	.006	.007

Fuente: Elaboración propia

La prueba *U* de *Mann-Whitney*, al igual que la prueba Chi-cuadrado tienen como propósito establecer si existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables en estudio, por lo que para corroborar esta relación se procede a realizar este tipo de prueba (Berlanga, V. & Rubio, M., 2012).

El objetivo de esta prueba es conocer la influencia que tienen las prácticas ambientales realizadas por las empresas del giro de hoteles y las dos variables en estudio, las edades de los gerentes/propietarios y los ingresos empresariales.

De acuerdo al análisis de los datos y a los resultados de los estadísticos obtenidos en la tabla 4 que se presenta más abajo, se puede inferir lo siguiente:

- 1.- Se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ , las características como la edad no influyen en las prácticas ambientales implementadas por las empresas de hospedaje (Sig.  $0.339 > 0.05$ ).
- 2.- Se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ , lo cual significa que existen factores internos como los ingresos empresariales que influyen en las prácticas ambientales llevadas a cabo por las empresas de hospedaje (Sig.  $0.026 < 0.05$ ), ver Tabla 4.

**Tabla 4.** Prueba de *Mann-Whitney*

Variables	U de <i>Mann-Whitney</i>	Significación asintótica bilateral
Edad del propietario	88.000	.339
Ingresos mensuales percibidos	58.000	.026
Nota: Variable de agrupación "Control de residuos generados en el hotel"		

Fuente: Elaboración propia

Además de las pruebas de Chi-cuadrado y de *U de Mann-Whitney* existen los índices de *Kendall* y de *Spearman*, que también proporcionan información sobre la relación entre variables, esto es, si las empresas de mayor o menor edad del propietario o ingresos son las que tienen una mayor o menor práctica de control de residuos generados por las empresas. Para reforzar el análisis de la relación entre las variables en estudio, se optó por aplicar estos índices; cabe mencionar que este tipo de índices tienden a ser muy utilizados en el análisis de variables ordinales. La siguiente tabla 5, muestra los coeficientes de *Kendall* y *Spearman*.

El objetivo de los índices *Kendall* y *Spearman* es mostrar asociaciones entre las variables (Alvares, R., 1995), para el caso en estudio es demostrar si existe alguna relación entre las prácticas ambientales (control de residuos) generados por los hoteles y las dos variables: edad en años cumplidos del gerente/propietario y los ingresos percibidos por las empresas de hospedaje.

**Tabla 5.** Pruebas de *Kendall* y *Spearman*

Variables	Tau-c de Kendall	Significación aproximada	Correlación de Spearman	Significación aproximada
Edad del propietario	-.200	.317	-.178	.348
Ingresos mensuales percibidos	-.467	.011	-.414	.023

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se muestra el análisis de las pruebas realizadas. El modelo de correlaciones bivariadas calcula el coeficiente de correlación de *Spearman* y la *Tau-c* de *Kendall* con sus respectivos niveles de significación. Las correlaciones miden como están relacionadas las variables.

Los resultados obtenidos señalan que existe relación significativa de signo negativo entre los ingresos empresariales y las prácticas ambientales llevadas a cabo por las empresas ( $0.023 < 0.05$ ) por lo que se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ . En el caso de la edad del gerente/propietario y las prácticas ambientales se encontró una relación negativa pero no significativa ( $0.348 > 0.05$ ) por lo que se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

El signo negativo de la relación significa que a mayores ingresos empresariales percibidos por las empresas de hospedaje, menor es la implementación de prácticas ambientales en dichas empresas. En el análisis de los coeficientes obtenidos se observó que la relación entre las variables fue significativa en el caso de los ingresos empresariales.



## 5. CONCLUSIONES

La competitividad de las empresas no solo implica tener buenos indicadores económicos y financieros, sino también realizar estrategias orientadas al establecimiento de prácticas ambientales para poder competir en el mercado.

La implementación de prácticas ambientales en las microempresas hoteleras es un factor concluyente para el desarrollo del sector turismo, ya que actualmente la competitividad de las empresas y los destinos turísticos depende de la calidad del medio ambiente para desarrollar sus actividades.

Los resultados de este estudio muestran que los ingresos percibidos por las empresas de hospedaje encuestadas influyen de manera significativa en la implementación de las prácticas ambientales, pero en un sentido negativo. Este efecto pudiera plantear la necesidad de que las empresas que cada vez son más exitosas en términos económicos tomen conciencia de la importancia de incorporar en su dinámica laboral, las prácticas ambientales más acordes a su entorno. Es imprescindible que estas empresas comprendan que su contribución al medio ambiente repercutirá favorablemente en su propio desempeño sustentable.

La variable edad del gerente/propietario, aunque muestra una relación negativa con la variable de prácticas ambientales en las empresas de hospedaje, ésta no fue significativa; por lo tanto los resultados obtenidos en esta variable no pueden ser generalizados a todas las empresas hoteleras.

Dentro de las limitaciones que tiene este trabajo se puede mencionar la escasez en bases de datos de este tipo de empresas, el tamaño de la muestra utilizada y el enfoque en una actividad económica específica.

Finalmente, de este trabajo se pueden desprender futuros trabajos de investigación relacionados con diversos sectores de la economía, la cultura empresarial medioambiental, así como incorporar otras variables tanto internas como externas que pueden influir en las prácticas ambientales llevadas a cabo por las empresas hoteleras.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Alvares, R. (1995). Estadística multivariante y no paramétrica. España: Ed. Díaz de Santos.

Álvarez, M.J.; Burgos, J. y Céspedes, J.J. (2001). "An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels". *Omega*, Vol. 29, pp. 457-471.

Barney, J. (1991). "Firm resources and sustained competitive advantage", *Journal of Management*, Vol. 17, No. 1, pp. 99-120.

Berlanga, V. y Rubio, M. (2012). "Clasificación de pruebas no paramétricas. Como aplicarlas en SPSS". *d'Innovació i Recerca en Educació*, 2, 101-1013.

CEPAL (2010). Panorama social de América Latina 2010. Recuperado de internet en <http://www.eclac.org/cgi->

bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/41799/P41799.xml&xsl=/dds/tpl/p9f.xsl&base=/dds/tpl/top-bottom.xsl

Gadenne, Kennedy y McKeiver (2009). "An Empirical Study of Environmental Awareness and Practices in SMEs". *Journal of Business Ethics*. 84:45–63.

González y León, (2002). "Determinantes de la innovación ambiental en hotelería". *Tribuna de Economía*, No. 798.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R, Black, W. (2005). *Análisis multivariante*. Madrid: Prentice Hall.

Hernández Sampieri, R.; Fernández-Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

INEGI (2010). *Censos Económicos 2009*. INEGI, México, D.F.

Lillo, B.A.; Ramón, R.A. y Sevilla, J.M. (2007). "El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico". *Cuadernos de turismo*, no. 19; pp. 47-69.

Mensah, I., (2006). "Environmental management practices among hotels in the greater Accra region". *Hospitality Management* 25. 414–431.

ONU (2010), Medio ambiente. Extraído el 06 de abril de 2010, desde <http://www.un.org/spanish/un60/60ways/environment.shtml>.

Organización de las Naciones Unidas, Medio ambiente. extraído el 06 de abril de 2010, desde <http://www.un.org/spanish/un60/60ways/environment.shtml>.

Pardo, A., y Ruíz, M. (2002). *Análisis de datos con SPSS*. España: McGraw Hill.

Pérez, C., (2005). *Técnicas estadísticas con SPSS*. España: Pearson.

PTSM, (2011). Programa de Turismo Sustentable en México, obtenida en internet ([http://www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion\\_estrategica/PTSM.pdf](http://www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion_estrategica/PTSM.pdf)).

Rubio, V. (2010). "La gestión ambiental en la Pequeña y Mediana empresa". Departamento de Industria y Medio Ambiente. Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Castellón.

Sarkis, J.; González, P. y Adenso, B. (2009). "Stakeholder pressure and the adoption of environmental practices: The mediating effect of training". *Journal of operations Management* 28, 163–176.

SECTUR (2011). El turismo en México. Recuperado de internet en [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/1227/1/images/CONCANA\\_CO\\_2011.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/1227/1/images/CONCANA_CO_2011.pdf).

SEMARNAT, (2002). Impactos negativos del turismo en México. Recuperada el día 23 de diciembre de 2013 en [http://app1.semarnat.gob.mx/dgeia/estadisticas\\_2000/compendio\\_2000/02dim\\_economica/02\\_05\\_Turismo/data\\_turismo/Recuadroll.5.2.1.htm](http://app1.semarnat.gob.mx/dgeia/estadisticas_2000/compendio_2000/02dim_economica/02_05_Turismo/data_turismo/Recuadroll.5.2.1.htm).

- 
- Senior, A.; Narvaez, M.; Fernández, G. y Revilla, J. (2007). “Responsabilidad ambiental: factor creador de valor agregado en las organizaciones”. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)* Vol. XIII, No. 3, Septiembre - Diciembre 2007, pp. 484 – 494.
- Siegel, S. (2009). *Estadística no paramétrica*. México: Trillas.
- Toledano, N. y Gessa, A. (2009). *Actitud y comportamiento medioambiental de las pyme un estudio comparativo*.
- Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Pearson
- Tzschentke, Kirka y Lynch (2008). “Going green: Decisional factors in small hospitality operations”. *International Journal of Hospitality Management* 27 (2008) 126–133.
- Wernerfelt, B. (1984). “A resource-based view of the firm”, *Strategic Management journal*, vol. 5, págs. 171-180.
- WTO, (2010). *El turismo: un fenómeno económico y social*. Recuperado de internet en <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>.