

**Tabla 13**

Operacionalización de variable productividad para el caso de estudio

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicador	Unidad de medida	Ítems	Instrumentos	Escala valorativa
Productividad de los Establecimientos bajo análisis	Eficiencia	Ingresos	Resultado del cociente entre ingresos reales y presupuestos	Porcentual	<p>¿El hotel alcanza el presupuesto de ingresos definido para la temporada?</p> <p>¿El hotel alcanzaba el presupuesto de ingresos definido para la temporada en ciclos donde no llevaba adelante acciones de gestión ambiental?</p>	Encuesta	<p>Más de 100%</p> <p>Entre 100 y 80%</p> <p>por debajo del 80%</p>
		Operaciones	Resultado del cociente entre consumo de recursos utilizados y presupuestos	Porcentual	<p>¿En qué porcentaje se encuentran los costos operacionales respecto de lo presupuestado?</p> <p>¿Cuál es el comportamiento de los costos operacionales con respecto a lo presupuestado en ciclos donde no llevaba adelante acciones de gestión ambiental?</p>	Encuesta	<p>Más de 100%</p> <p>Entre 100 y 80%</p> <p>por debajo del 80%</p>
		Finanzas	Resultado del cociente entre capital financiero utilizado y presupuesto	Porcentual	<p>¿Cuál es el margen de cumplimiento de utilización del capital financiero presupuestado para la temporada?</p> <p>¿Cuál era el margen de cumplimiento de utilización del capital financiero presupuestado definido para la temporada en ciclos donde no llevaba adelante acciones de gestión ambiental?</p> <p>¿Considera la organización aumentar el presupuesto de inversión para profundizar las acciones de gestión ambiental?</p>	Encuesta	<p>Más de 100%</p> <p>Entre 100 y 80%</p> <p>por debajo del 80%</p>
	Eficacia	Percepción	Resultado		¿En qué porcentaje		

	cia	n interna	o del cociente entre objetivos logrados y objetivos alcanzados	Porcentual	<p>cumple con los objetivos de rendimiento de nivel de servicio definidos para la temporada?</p> <p>¿Cuál era el porcentaje de cumplimiento de objetivos de rendimiento y nivel de servicio definido en ciclos donde no llevaba adelante acciones de gestión ambiental?</p> <p>¿Han identificado mejoras productivas desde que participa el personal de programas orientados al compromiso ambiental?</p>	Encuesta y entrevista	<p>El 100%</p> <p>entre 100 y 80%</p> <p>Menos del 80%</p>
		Percepción del cliente	Resultado del cociente entre expectativas de servicio percibida y esperada	Porcentual	<p>¿Alcanza durante la temporada el objetivo propuesto de la calificación promedio a partir de la percepción de valor del cliente?</p> <p>¿Era alcanzado durante la temporada el objetivo propuesto de calificación promedio a partir de la percepción de valor del cliente en ciclos donde no llevaba adelante acciones de gestión ambiental?</p>	Encuesta	<p>entre 100 y 85%</p> <p>entre 85 y 75%</p> <p>por debajo del 75%</p>

Fuente: Elaboración propia