

Comportamientos proambientales de los empleados de la hotelería. El caso de un hotel certificado en Huatulco, México

*Pro-environment behaviors of hospitality employees.
The case of a certified hotel in Huatulco, Mexico*

Elva Esther Vargas-Martínez¹, Alma Angélica Olivares-Linares²,
Ana Leticia Tamayo-Salcedo¹, Aristeo Santos-López³

RESUMEN

Cada vez son más las empresas que asumen acciones a favor del ambiente, entre las más comunes se encuentran la adopción de sistemas de gestión ambiental o esquemas de certificación ecológica, no solo porque les permite gestionar de manera más eficiente sus recursos y disminuir sus costos haciéndolas más rentables, sino porque también les mejora su imagen pública y las compromete con la sociedad y la naturaleza. En el caso del destino turístico de Bahías de Huatulco, se han iniciado actividades orientadas a la dimensión ambiental de la sustentabilidad, lo que ha provocado que el sector hotelero se encuentre inmerso en una dinámica de certificación. Esta investigación se centra en analizar si los valores, conocimiento ambiental, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, son elementos determinantes en el comportamiento proambiental. A partir de una encuesta a 178 trabajadores de un hotel certificado por *EarthCheck* y aplicando el Modelo de Regresión Múltiple, se logró identificar que los valores y el conocimiento ambiental tienen un efecto significativo sobre el comportamiento pro-ambiental.

PALABRAS CLAVE: certificación ambiental; hotelería; empleados; comportamiento pro-ambiental; gestión ambiental.

ABSTRACT

More and more companies are taking actions for the environment, among the most common is the adoption of environmental management systems or eco-labeling schemes, not only because they streamline resources and reduce costs, resulting in greater profitability, but because they improve public image with commit to society and nature. In the case of the tourist destination Huatulco, they have focused on the environmental dimension of sustainability activities, which has resulted in the hotel sector being immersed in dynamic certification. This research focused on the values, environmental awareness, organizational commitment and job satisfaction of workers as determinants of pro-environment behavior. From a survey of 178 workers of a hotel certified by *EarthCheck* and applying Multiple Regression Model, it was identified that values and environmental awareness have a significant effect on environmental behaviors.

KEY WORDS: environmental certification; hospitality; employees; pro-environmental behavior; environmental management.

1 Centro de Investigación y Estudios Turísticos, Facultad de Turismo y Gastronomía, Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. elvacolegio@hotmail.com; ORCID Vargas-Martínez, E.: 0000-0003-2657-2691 ; ORCID Tamayo-Salcedo, A.: ORCID: 0000-0001-5998-9149

2 Facultad de Turismo y Gastronomía, Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. ORCID Olivares-Linares, A.: 0000-0002-9778-8097

3 Facultad de Ciencias de la Conducta, Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. arisan3@gmail.com; ORCID Santos-López, A.: 0000-0002-3339-6027

Introducción

Las empresas en su afán de cumplir con sus actividades económicas, han generado una serie de impactos sobre la naturaleza, que contribuyen al calentamiento global y la pérdida de biodiversidad; el turismo no se escapa de esta problemática, pues utiliza una gran cantidad de recursos naturales para su subsistencia; los destinos siguen creciendo para recibir las corrientes turísticas nacionales y extranjeras, lo que trae como consecuencia la polución y el deterioro ambiental.

Lo anterior ha derivado en una preocupación global donde, por una parte, la sociedad demanda a las empresas el buen uso y cuidado de los recursos; y, por otro lado, las organizaciones han empezado a ejercer prácticas de gestión ambiental que mejora la eficiencia de sus procesos de operación del servicio y, por tanto, genera cambios culturales y estilos de vida entre los actores con los que tiene relación (González, 2002; Kim et al., 2016; Lu et al., 2017).

Así, cada vez son más las empresas turísticas que están trabajando a favor del cuidado y protección del capital natural. Por esta razón, la responsabilidad ambiental se ha vuelto un estandarte para las organizaciones que buscan una manera de mostrar a la sociedad su preocupación por estos problemas. La hotelería establece como respuesta, numerosas acciones en materia ambiental, que le otorgan beneficios de diversa índole como el incremento de la rentabilidad por la vía del ahorro de los costos, la proyección de una mejor imagen corporativa, la garantía frente a terceros de que la empresa no representa un riesgo ambiental y el mejoramiento de la relación entre la empresa y las dependencias públicas reguladoras del ambiente, entre otros (Vargas, 2015).

En el sector hotelero de Huatulco, México, existen empresas que han asumido la gestión ambiental en su operación, adoptando diversos instrumentos, generando innovaciones y adhiriéndose a iniciativas voluntarias nacionales e internacionales. Al hacerlo, se establece un proceso de aprendizaje entre el personal del hotel y hay una participación más activa en las actividades a favor de la protección de la naturaleza. Sin embargo, existe poca información acerca de los comportamientos proambientales (CPA) que

los empleados tienen, a partir de que se llevan a cabo estas acciones en los hoteles.

Las investigaciones en torno a este objeto de estudio buscan cada vez más explicaciones sobre los determinantes del CPA de empleados relacionados con las actividades empresariales o sus funciones laborales. Así, la presente investigación tiene como propósito analizar si los valores ambientales, conocimiento ambiental, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores son determinantes de un CPA.

Revisión de la literatura

Gran parte de las investigaciones sobre comportamientos proambientales (CPA) se han centrado en describir cómo los individuos contribuyen al mejoramiento o agravamiento de los problemas ambientales. Los resultados de estos estudios han llegado a explicarse en diversos ámbitos; no obstante, pocos son los que se ubican en el contexto laboral (Paillé y Boiral, 2013). Algunos permiten reconocer la relación existente entre los CPA de los empleados y los sistemas de gestión ambiental (SGA), la certificación, la prevención de la contaminación y el desempeño ambiental de las empresas (Bolzan-de-Campos, 2008; Parker, 2011; Ramus y Killmer, 2007).

Bolzan-de-Campos (2008) midió valores, actitudes, creencias y percepciones de trabajadores hacia los SGA en organizaciones brasileñas, comparando tres grupos de empresas: certificadas, no certificadas y no certificadas con política ambiental. Esta autora demuestra que los trabajadores de empresas certificadas pueden ejercer más frecuentemente un CPA que los trabajadores de empresas no certificadas ambientalmente, y que estos comportamientos pueden ser explicados a través de los valores personales e interés colectivo. Igualmente, algunos estudios señalan la influencia de las iniciativas voluntarias sustentables de las empresas sobre el comportamiento de los empleados, donde se señalan que las actividades realizadas como parte de estos programas fomentan un mejor comportamiento ambiental porque contribuyen a una cultura laboral (Bolzan-de-Campos, 2008; Zibarras y Ballinger, 2011; Norton et al., 2012).

Anderton y Jack (2011) exponen que cuando las organizaciones buscan ser “verdes”, al mismo tiempo ayudan a sus empleados para que también lo sean. Según estos autores, tres de cada cinco personas en el Reino Unido quieren tener una conducta más ecológica, pero no saben por dónde empezar o no tienen el tiempo para hacer los cambios; por lo tanto, el lugar de trabajo representa un camino para el CPA de los individuos hacia un futuro más sustentable. Igualmente, los comportamientos proambientales han sido útiles para contribuir al logro de la “empresa verde” (Lu et al., 2017) y como el comportamiento del personal favorece en la disminución de los impactos negativos a la naturaleza (Lülfes y Hahn, 2013).

Estudios como los de Griffin et al. (2012), y Lourenço et al. (2012) enfatizan que ser una empresa ambientalmente sustentable impacta positivamente en su desempeño financiero. Por lo tanto, muchas empresas construyen conjuntamente con los empleados la nueva gestión para la sustentabilidad ambiental organizacional (Accenture, 2013; Linnenluecke y Griffiths, 2010).

Por su parte, Plank (2011) explora las barreras que tienen los empleados para actuar de una manera sustentable en el trabajo, e identifica las causas atribuidas a su actuación responsable. Entre las principales limitaciones revela el escaso control de recursos y la ausencia de comunicación entre los directivos y el personal operativo. Además, la falta de conocimiento y conciencia ambiental también son barreras importantes para lograr un CPA (Runhaar et al., 2008). Las soluciones se incluyen en una variedad de planteamientos, incluyendo la capacitación del personal. En este sentido, Kane (2011) señala que la motivación y el compromiso laboral tienen un papel fundamental para cumplir con la política y gestión ambiental empresarial.

Existen investigaciones que encuentran asociación de los CPA con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Paillé y Boiral, 2013); identificando que fomentar un ambiente de trabajo propicio y sentirse apoyados por su organización, aumenta la disposición de los empleados a involucrarse en conductas de protección a la naturaleza, ya que se sostiene que en un contexto de trabajo los empleados pueden tener ciertas acciones de forma

voluntaria si cuentan con el respaldo de su organización (Ones et al., 2010; Lavelle et al., 2007). Sin embargo, Bingham et al. (2013) dejan claro que para que esto se logre, el personal debe estar consciente de que su organización se encuentra en búsqueda de la sustentabilidad ambiental.

En el caso específico de los estudios aplicados en la hotelería, destaca la investigación de Kim et al. (2016), donde los CPA de los trabajadores se explican desde las motivaciones, las preocupaciones ambientales y la autoeficacia, explorando estas tres variables entre diferentes generaciones de empleados, los resultados muestran que la preocupación ambiental y la autoeficacia resultan ser significativamente diferentes entre los grupos generacionales.

En particular, las líneas de investigación sobre los CPA en el trabajo, tienen potencial para proporcionar importantes implicaciones para la protección del ambiente, ya que la actividad humana dentro de las organizaciones es una causa importante de degradación o de conservación ecológica (Robertson y Barling, 2012; Russell y Griffiths, 2008).

La construcción de los comportamientos proambientales

Se dice que un individuo tiene un CPA cuando sus acciones están dirigidas a la protección y conservación de la naturaleza, y que responden de manera deliberada y efectiva a un requerimiento social o personal (Corral-Verdugo, 2001). Además, el CPA trasciende de ser un hábito, una conducta intencional y dirigida (surgida de manera forzada) a un estilo de vida (Martínez-Soto, 2004). Así, una de las labores de la psicología ambiental es analizar los determinantes que influyen para que una persona tenga o no CPA; analizando así, la relación que se da entre el individuo y su entorno (Puertas y Aguilar, 2008).

Según Stern (2000), los comportamientos proambientales pueden variar en relación con la combinación de factores causales, sugiriendo tres tipos de comportamiento: activismo ambiental, comportamientos no activistas en la esfera pública, y ambientalistas en la vida privada. El primero se refiere a la participación activa de las personas en movimientos u organizaciones ambientales. El segundo incluye el apoyo ambiental de los individuos al sector público en el diseño de políticas y programas a favor del

ambiente. Por último, los comportamientos ambientalistas en la vida privada aluden a conductas en el ámbito personal que incluyen involucrarse en actos con menor impacto ambiental, tales como reducir el consumo, tomar decisiones de compra de productos y servicios ecológicos, y la elección de tecnologías más amigables con el ambiente. Todas estas conductas conllevan la utilización del término *pro*, con el cual se hace referencia a una actitud o comportamiento que se orienta de manera positiva hacia el medio natural (Norton et al., 2012).

Además de esta clasificación, Stern (2000) también identificó cómo los comportamientos pueden ser afectados significativamente por el entorno. Así, otro tipo de comportamientos a considerar en esta investigación serían los relacionados con la organización empresarial, pues los individuos tienen la decisión de llevar a cabo acciones ambientales a partir de una serie de condiciones que se crean en su espacio laboral.

Por otra parte, Schwartz (1992) determinó que los valores juegan un papel crítico al diferenciar lo que es bueno de lo que no lo es en las vidas de las personas, y cómo inciden en la formación de ciertos comportamientos, como el caso de los relacionados con la ecología, considerándolos creencias temporales. Por tanto, están ligadas a las emociones y cogniciones, sirviendo como criterios en el momento de llevar a cabo cierta conducta. Estos valores se caracterizan por ser objetivos transituacionales (que superan una situación), deseables, que varían en importancia y se consideran principios guía para la vida.

El modelo teórico de Schwartz se integra por 10 valores generales: poder, logro, hedonismo, estimulación, autodirección, universalismo, benevolencia, tradición, conformidad y seguridad. A su vez, los mismos se agrupan en cuatro grandes categorías: auto-trascendencia, auto-realización, conservación y apertura al cambio. Con base en esta tipología, los valores que se relacionan con los CPA son los incluidos en la categoría auto-trascendencia, como la unión con la naturaleza, protección del ambiente y limpieza (referida a espacios públicos).

De acuerdo con Stern et al. (1995), las preocupaciones ambientales se crean en los valores, pues surgen de sentimientos de obligación moral hacia

uno mismo, hacia otros seres humanos y hacia la biosfera. De esta forma, los motivos que subyacen en la preocupación por el medio natural son valores de carácter egoísta, altruista y biosférico (Stern et al., 1995). Los valores denominados egoístas, se refieren a un conjunto de valores asociados hacia la preocupación por uno mismo, los altruistas dirigen su preocupación por el bienestar de otras personas y los biosféricos, son los valores que orientan su preocupación por las especies no humanas y por la biosfera en su conjunto.

La influencia del contexto en la realización de CPA es significativa. Para ello, las variables causales relacionadas con el CPA en el lugar de trabajo son dos: las capacidades personales o factores individuales y las fuerzas del contexto o situacionales (Stern, 2000). Las primeras se refieren a la adopción de criterios proambientales en la conducta, manifestando responsabilidad en el cuidado del ambiente o predisposición a participar y contribuir en actividades ambientalistas. Las segundas que representan los factores que el individuo adquiere o tiene a su alcance en un cierto contexto; las cuales pueden ser de carácter normativo o socio-cultural, y van a generar apropiaciones diferenciales del ambiente según cada individuo y cada grupo social (López, 2010). Considerando lo anterior, el CPA dentro de las empresas mantiene entonces una influencia por las actividades que la organización emprende en torno a una certificación o sistema de gestión ambiental.

Aparte de estos posibles efectos, la satisfacción y el compromiso laboral también influyen sobre los CPA de los trabajadores, especialmente entre aquellos con altas normas y dinámicos procesos ambientales. Paillé y Boiral (2013) consideran que los empleados contribuyen a la gestión ambiental empresarial mediante el apoyo mutuo entre el personal. Así, se desarrolla el modelo para este estudio, el cual se muestra en la Figura 1.

Gestión ambiental en las empresas hoteleras

Hace más de tres décadas, el comportamiento tradicional de las empresas era contaminar y después descontaminar, dejando de lado la cuestión ambiental. Recientemente, el paradigma de la conservación

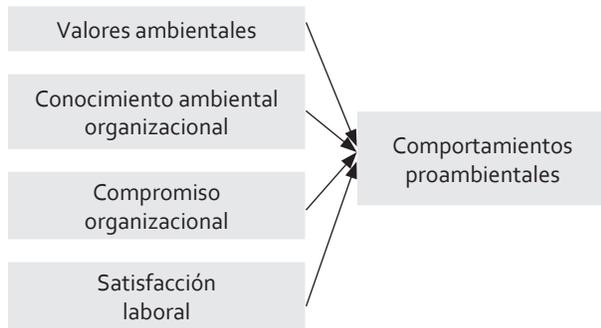


Figura 1. Modelo de comportamientos proambientales de los empleados de la hotelería

a los recursos naturales reemplaza esta noción antropocéntrica a través del uso de nuevas tecnologías; no obstante, algunos empresarios no comparten esta idea debido a su alta inversión. A partir de esto, son muchos los factores que han incidido en la adopción de comportamientos ambientales en el sector empresarial, como la regulación de leyes ambientales, la presión social y de grupos ambientalistas, o porque simplemente se visualiza como ventaja competitiva atrayendo a más consumidores (Vargas, 2015).

Estas nuevas tecnologías son parte de una gestión ambiental (GA) que es considerada como parte del sistema de gestión que comprende la estructura organizacional, las responsabilidades, prácticas, procedimientos y procesos para llevar a cabo la política ambiental de la empresa (Marques y Da Costa, 2002). Estas acciones de GA no se limitan a prevenir y controlar los procesos que generan impactos ambientales negativos, sino que involucra diversas actividades de comunicación y vinculación con los grupos externos a la empresa; estas prácticas ambientales pueden adoptarse de manera obligatoria, apegada a la legislación; o de manera voluntaria, asumiendo así su compromiso con el entorno natural (Brown, 1996).

Concretamente en el sector hotelero, las acciones de gestión ambiental se constituyen hoy en día como una opción para desafiar los retos ambientales que tenemos como sociedad, todo ello a través de un proceso de planificación ambiental que juega un papel fundamental en las tareas de gestión (López y Vargas, 2013). La GA en las empresas hoteleras es concebida como el “conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en hoteles, y

que tienen como finalidad mejorar la relación del establecimiento con el entorno natural y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya cumplir con sus objetivos económico-funcionales” (De-Burgos y Céspedes, 2001, p. 7). Por ello, estas labores de gestión se hacen necesarias para la mejora del desempeño ambiental de los hoteles, que potencia su calidad si las medidas adoptadas forman un todo integrado (Vargas, 2015).

La herramienta para conseguir los objetivos de la gestión ambiental son los sistemas de gestión ambiental (SGA). Para su implementación se distinguen cinco etapas (Pol, 2003): la sensibilización, el compromiso, la organización, la implementación y la verificación. Dentro de este proceso, la capacitación del personal se convierte en factor clave para lograr los objetivos ambientales del hotel, ya que son los individuos a quienes se les sensibiliza, y quienes directamente llevan a cabo las prácticas ambientales.

Una vez implantado y verificado el SGA, la empresa estaría habilitada a solicitar la certificación de su sistema. Este proceso debe llevarse a cabo por un organismo externo o entidad de certificación autorizada que verifica que la implementación del SGA se ha llevado a cabo.

De esta manera, se impulsa a los empresarios del sector a que adopten un SGA que les permita obtener beneficios tanto a la empresa como la comunidad local por la preservación de sus recursos naturales, logrando que a través de acciones ambientales se logre un desarrollo sustentable.

Bahías de Huatulco y su compromiso con la sustentabilidad

Santa María Huatulco es un municipio que se ubica en la costa del pacífico mexicano, pertenece al Estado de Oaxaca. En 1983, el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) dio inicio a los trabajos de inversión del complejo turístico Bahías de Huatulco, el cual comprende nueve bahías naturales. Hoy en día es considerado un destino turístico internacional que cuenta con infraestructuras y servicios hoteleros.

El destino ha recibido la certificación ambiental desde el año 2005, bajo el sistema de gestión

ambiental *EarthCheck*¹ -refrendando cada año la certificación-, convirtiéndose así en la primera “Comunidad Turística Sustentable” en el continente americano y la tercera a nivel mundial. Su trabajo en materia de sustentabilidad se ejerce en las esferas: ambiental, socio-cultural y económica.

La Secretaría de Turismo (SECTUR), por su parte, ha reconocido a Huatulco con su Distintivo “S”, que es el reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, avalado también por *EarthCheck* y *Rainforest Alliance*, en su labor por promover la sustentabilidad en la actividad turística. *EarthCheck* es un SGA, *benchmarking*² y certificación ambiental reconocido internacionalmente y diseñado específicamente para el sector turístico.

Existen hoteles que, al igual que el destino turístico, ostentan la certificación ambiental *EarthCheck*, y que conjuntamente con otros organismos como la Asociación de Hoteles y Moteles de Huatulco, la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), FONATUR y el Equipo Verde Huatulco, entre otros, contribuyen a que la localidad mantenga la certificación como destino turístico sustentable.

El informe de evaluación anual que realiza *EarthCheck* a los hoteles, toma como base indicadores de *benchmarking* seleccionados para evaluar el desempeño de áreas claves que poseen impactos ambientales y sociales (Tabla 1).

Durante la etapa de *benchmarking*, *EarthCheck* recaba información relacionada con el desempeño operacional de las empresas, lo que permite a sus clientes ser más competitivos al comparar la eficiencia de sus operaciones contra los estándares internacionalmente reconocidos, e implementar así prácticas sustentables y responsables.

1 Este sistema de gestión ambiental certifica el cumplimiento de estándares internacionales relativos al protocolo de gases de efecto invernadero, eficiencia energética, gestión del agua, turismo responsable, entre otros. Fue desarrollado por la *Cooperative Research Centre in Sustainable Tourism* (STCRC) de Australia.

2 Es la comparación permanente de los productos, servicios y procesos de trabajo con los realizados por empresas líderes con el fin de adaptarlos e implementar en la propia empresa buscando una mayor competitividad.

Tabla 1. Indicadores de *EarthCheck* para la hotelería

Área	Descripción
Política	Se presenta e implementa una política
Energía	Consumo de energía por noche por huésped Electricidad verde Emisiones de gases efecto invernadero
Agua	Consumo de agua potable por noche por huésped Agua reciclada Calificación del ahorro de agua
Residuos	Residuos enviados al relleno sanitario Residuos reciclado, reutilizado o utilizado para abono Calificación del reciclaje de residuos
Comunidad	Compromiso con la comunidad Calificación de las contribuciones de la comunidad
Papel	Calificación de los productos de papel
Limpieza	Clasificación de productos de limpieza
Pesticidas	Calificación de los productos pesticidas

Fuente: *EarthCheck* (2012).

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de corte trasversal y no experimental, al recoger los datos en un sólo momento y en sus condiciones naturales. Para el tratamiento de los datos se emplearon los programas Excel, R Studio y SPSS *v.* 19.

El criterio para seleccionar el hotel y aplicar el estudio, fue que tuviera la certificación *EarthCheck*, además de tratarse de una empresa 100% mexicana ubicada en Huatulco, Oaxaca. Se recolectaron datos de una muestra no probabilística (muestreo por conveniencia) de 178 empleados durante el mes de noviembre de 2014. De la muestra 56% fueron hombres y 44% mujeres de entre 26 y 35 años de edad, del municipio de Santa María Huatulco y alrededores. Además, 43% de los trabajadores son de recién ingreso, con un salario mensual que oscila entre los 195 y 650 USD; en su mayoría ejerciendo puestos operativos (89%), como personal de limpieza, meseros, jardineros, animadores, asistentes de recursos humanos, auxiliares de compras y jefaturas de departamento; observando que sólo 20% de los encuestados cuenta con estudios de licenciatura.

Para el diseño del instrumento denominado COMPAM (Comportamientos Proambientales),

primero se definieron conceptualmente las variables con base en la literatura científica (Tabla 2); y segundo, fue necesaria la ejecución de una prueba piloto en la zona de estudio. Obteniendo así los 38 ítems definitivos, referentes al “comportamiento proambiental” (10 ítems), los “valores ambientales” (14 ítems), el “conocimiento ambiental organizacional” (4 ítems), el “compromiso organizacional” (6 ítems) y la “satisfacción laboral” (4 ítems) (Anexo 1, ver en el enlace: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/manager/files/Soportes/58681/v20n1a01ane1.pdf>).

Se estableció una escala tipo Likert de 5 puntos, que fue de 1 “Totalmente en desacuerdo” hasta 5 “Totalmente de acuerdo”. De tal forma que el instrumento fue sometido a una prueba de confiabilidad, empleando el alfa ordinal, estadístico adecuado para ítems medidos con escalas de menos de siete posiciones (Gadernann et al., 2012; Domínguez, 2012). La consistencia interna de cada variable es aceptable y satisfactoria (Tabla 2).

Por otro lado, se utilizaron estadísticos descriptivos para analizar la estimación de las variables y al tratarse de datos normales, se empleó el coeficiente de Pearson (técnica paramétrica) para determinar la asociación entre éstas. Igualmente, se usó la técnica de regresión múltiple para determinar el efecto de

las variables independientes los “valores ambientales”, “conocimiento ambiental organizacional”, “compromiso organizacional” y “satisfacción laboral” sobre la variable dependiente “comportamiento proambiental”. Para ello, el estudio optó por el método de pasos sucesivos o *stepwise*, el cual consiste en ir elaborando sucesivas ecuaciones de regresión en las que se va añadiendo cada una de las variables explicativas, al mismo tiempo que se van eliminando aquellas que no son estadísticamente significativas.

Resultados

Para identificar claramente los comportamientos proambientales, se incluyen los datos descriptivos mediante la Tabla 3, lo que permite corroborar la inclinación de las medias de los ítems que integran las variables mencionadas en el instrumento COMPAM.

La evaluación de cada una de las variables fue consistente al tener medias alrededor de los 3,5 con una desviación por debajo de 1, evidenciando la convergencia de las respuestas entre los trabajadores (Tabla 4). Asimismo, todas las asociaciones entre las variables resultaron significativas y positivas; empero, destaca el “conocimiento ambiental organizacional” por dos razones. Primero, por ser la variable

Tabla 2. Definición conceptual de las variables y confiabilidad del instrumento Comportamiento Proambiental (COMPAM) para un hotel certificado *EarthCheck*

Variable	Definición conceptual	Ítems	Número de ítems	Alfa ordinal
Valores ambientales (VA)	Principios y convicciones de las personas que orientan su conducta hacia la preocupación o conservación del ambiente	1-14	14	0,898
Comportamiento Proambiental (CP)	Conjunto de acciones deliberadas y efectivas que responden a requerimientos sociales e individuales y que resultan en la protección del medio natural (Corral-Verdugo y Pinheiro, 2004)	15-24	10	0,837
Conocimiento ambiental organizacional (CAO)	Es la posesión de habilidades y conocimientos adquiridos para realizar las actividades organizacionales de gestión ambiental	25-28	4	0,738
Compromiso organizacional (CO)	Refleja la responsabilidad de los empleados hacia su organización y de manera particular a la identificación con la política ambiental, sus actividades y obtención de medios para alcanzar los objetivos y metas ambientales (Meyer y Herscovitch, 2001)	29-34	6	0,829
Satisfacción laboral (SL)	Sentimiento positivo o negativo que el empleado experimenta en la organización a partir de sus experiencias en el lugar de trabajo y que y que aumenta la disposición a participar a favor de la protección al ambiente	35-38	4	0,747

Tabla 3. Estadística descriptiva discriminando los ítems de las variables del instrumento Comportamiento Proambiental (COMPAM) en un hotel certificado *EarthCheck*

Variable	Ítem	Valor mínimo	Valor máximo	Media	DE
Valores ambientales (VA) $\tilde{x} = 3,65$	ITEM_001	1	5	4,12	1,166
	ITEM_002	1	5	2,78	1,534
	ITEM_003	1	5	3,71	1,152
	ITEM_004	1	5	4,35	1,060
	ITEM_005	1	5	2,15	1,334
	ITEM_006	1	5	4,43	0,856
	ITEM_007	1	5	3,17	1,397
	ITEM_008	1	5	2,64	1,452
	ITEM_009	1	5	4,15	1,132
	ITEM_010	1	5	3,16	1,476
	ITEM_011	1	5	3,34	1,533
	ITEM_012	1	5	4,32	0,988
	ITEM_013	1	5	4,49	0,910
	ITEM_014	1	5	4,42	1,050
Comportamiento proambiental (CP) $\tilde{x} = 3,88$	ITEM_015	1	5	4,15	1,097
	ITEM_016	1	5	3,69	1,454
	ITEM_017	1	5	4,08	1,062
	ITEM_018	1	5	4,28	1,029
	ITEM_019	1	5	4,27	1,082
	ITEM_020	1	5	3,16	1,506
	ITEM_021	1	5	4,11	1,081
	ITEM_022	1	5	3,32	1,321
	ITEM_023	1	5	3,80	1,150
	ITEM_024	1	5	3,94	1,272
Conocimiento ambiental organizacional (CAO) $\tilde{x} = 4,04$	ITEM_025	1	5	3,67	1,279
	ITEM_026	1	5	4,19	1,011
	ITEM_027	1	5	4,12	1,012
	ITEM_028	1	5	4,21	0,984
Compromiso organizacional (CO) $\tilde{x} = 3,62$	ITEM_029	1	5	4,32	0,994
	ITEM_030	1	5	2,87	1,503
	ITEM_031	1	5	4,39	0,910
	ITEM_032	1	5	4,39	0,845
	ITEM_033	1	5	3,17	1,420
	ITEM_034	1	5	2,63	1,502
Satisfacción laboral (SL) $\tilde{x} = 3,62$	ITEM_035	1	5	3,62	1,276
	ITEM_036	1	5	3,92	1,164
	ITEM_037	1	5	2,83	1,413
	ITEM_038	1	5	3,52	1,462

Ítems, ver Tabla 2; DE, desviación estándar

Tabla 4. Estadística descriptiva global y correlaciones de las variables del instrumento Comportamiento Proambiental (COMPAM) en un hotel certificado *EarthCheck*

Variable	Media	Desviación estándar	Correlaciones de Pearson				
			VA	CP	CAO	CO	SL
Valores ambientales (VA)	3,659	0,542	1				
Comportamiento proambiental (CP)	3,879	0,689	0,402**	1			
Conocimiento ambiental organizacional (CAO)	4,046	0,868	0,430**	0,763**	1		
Compromiso organizacional (CO)	3,630	0,714	0,434**	0,306**	0,446**	1	
Satisfacción laboral (SL)	3,470	0,899	0,339**	0,410**	0,505**	0,540**	1

** La correlación es significativa al nivel $P < 0,01$ (bilateral)

Tabla 5. Coeficientes de los modelos de regresión múltiple de las variables del instrumento Comportamiento Proambiental (COMPAM) en un hotel certificado *EarthCheck*

Modelo	Variables	Coeficiente no estandarizados		Coeficiente tipificados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
		β	ES	β			Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
1	Constante	10,941	1,469		7,448	0,000					
	Conocimiento ambiental organizacional	1,526	0,089	0,792	17,195	0,000	0,792	0,792	0,792	1,000	1,000
2	Constante	6,053	1,793		3,375	0,001					
	Conocimiento ambiental organizacional	1,237	0,108	0,642	11,503	0,000	0,792	0,656	0,504	0,618	1,617
	Valores ambientales	0,282	0,065	0,243	4,358	0,000	0,639	0,313	0,191	0,618	1,617

Variable dependiente: comportamiento proambiental; ES, error estándar; Sig., significancia; FIV, factor de inflación de la varianza

mejor apreciada en el estudio ($\tilde{x}=4,04$; $\sigma=0,868$), y segundo, por presentar una asociación fuerte con el “comportamiento proambiental” ($r=0,763$; $P < 0,01$).

Después de lo anterior, fue preciso proceder con el método por pasos sucesivos. En la primera etapa, los resultados de la regresión múltiple con coeficientes estandarizados para la variable “comportamiento proambiental”, donde el “conocimiento ambiental organizacional” y los “valores ambientales” se muestran como variables predictoras (Tabla 5). De este modo, se deduce que la ecuación de regresión con coeficientes no estandarizados es: comportamiento proambiental = 6,053 + 1,237 (conocimiento ambiental organizacional) + 0,282 (valores ambientales); mientras que la ecuación con coeficientes tipificados es: comportamiento ambiental = 0,642 (conocimiento ambiental organizacional) + 0,243 (valores ambientales). Evidenciando que la variable

“conocimiento ambiental organizacional” ($\beta=0,792$) es la que más influye sobre el “comportamiento proambiental”. Por ende, poseer habilidades y conocimientos para realizar las actividades de gestión ambiental en los hoteles y mantener valores ecológicos individuales contribuye positivamente en el comportamiento orientado en el cuidado del entorno ambiental.

Por otro lado, las variables fueron excluidas en las diferentes etapas (Tabla 6). En particular, el modelo 2 excluye los regresores “compromiso organizacional” y “satisfacción laboral”, por no ser relevantes al no tener un nivel de significancia idóneo ($P < 0,05$). Al mismo tiempo que la correlación parcial muestra que el “compromiso organizacional” tiene una asociación negativa ($r=-0,016$) y la “satisfacción laboral” una muy débil ($r=0,136$), resultados congruentes con su eliminación en el modelo.

Tabla 6. Variables descartadas de los modelos de regresión múltiple estimados a partir del instrumento Comportamiento Proambiental (COMPAM) en un hotel certificado *EarthCheck*

Modelo	Variables	β dentro	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticos de colinealidad		
						Tolerancia	FIV	Tolerancia mínima
1	Valores ambientales (VA)	0,243 ^a	4,358	0,000	0,313	0,618	1,617	0,618
	Compromiso organizacional (CO)	0,013 ^a	0,251	0,802	0,019	0,802	1,248	0,802
	Satisfacción laboral	0,076 ^a	1,424	0,156	0,107	0,745	1,342	0,745
2	Compromiso organizacional (CO)	-0,010 ^b	-0,207	0,836	-0,016	0,792	1,262	0,559
	Satisfacción laboral (SL)	0,091 ^b	1,807	0,136	0,136	0,742	1,348	0,493

^a variables predictoras en el modelo: constante y CO; ^b variables predictoras en el modelo: Constante, CO y VA. Variable dependiente en los modelos: comportamiento proambiental; Sig., significancia; FIV, factor de inflación de la varianza

Tabla 7. Resumen de los modelos de regresión múltiple estimados del instrumento Comportamiento Proambiental (COMPAM) en un hotel certificado *EarthCheck*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	0,792 ^a	0,627	0,625	4,101	0,627	295.663	1	176	0,000	
2	0,814 ^b	0,663	0,660	3,906	0,037	18.992	1	175	0,000	1,819

^a variables predictoras en el modelo: constante y CO; ^b variables predictoras en el modelo: constante, CO y VA. Variable dependiente: comportamiento proambiental.

El modelo 2 tiene un valor de $R^2 = 0,663$ (Tabla 7), es decir, explica en 66,3% a la variable dependiente; valor que una vez corregido por el efecto de la muestra y de las variables independientes resulta ser $R^2_c = 0,660$, equivalente al 66,0%, un valor aceptable.

En resumen, se encontró que el conocimiento que tienen los trabajadores es adquirido a través de las charlas y capacitaciones ambientales que brinda el hotel, con el fin de generar una cultura responsable y participativa y, que se inculca el ahorro de los recursos y mejores prácticas ambientales. Por su parte, los “valores ambientales” de los trabajadores es el segundo factor que explica el CPA, sin que sea concluyente la forma en que se hayan adquirido. Mientras que la “satisfacción laboral” y el “compromiso organizacional” no son variables que tengan alguna influencia y relación explicativa sobre el “comportamiento proambiental”.

Discusión y conclusiones

En la presente investigación se propuso conocer si los valores ambientales, el conocimiento ambiental

organizacional, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, contribuyen a la explicación del CPA en los trabajadores de un hotel de Huatulco, México. La primera revelación es la identificación del tipo de comportamientos que tienen los empleados, que de acuerdo con Stern (2000), pueden llegar a un “ambientalista en la vida privada”, referido al ámbito personal, cuyas conductas se involucran en la reducción del consumo de recursos y en las creencias a favor del ambiente; asimismo, se comprobó que este CPA es afectado positivamente por el conocimiento ambiental adquirido dentro del espacio laboral (Bolzan-de-Campos, 2008).

Los resultados obtenidos son consistentes con la investigación de Kaiser (1998), donde se identifica al conocimiento ambiental, los valores ambientales y la intención de comportamiento ecológico como el esqueleto conceptual de la teoría del comportamiento planificado. De igual forma, en este estudio el conocimiento ambiental adquirido en la organización y los valores ambientales resultaron predictores del CPA de los trabajadores, provocando actitudes de cambio social como el uso de la bicicleta

al transportarse, el ahorro de energía y del agua, la compra de productos ecológicos y la separación de basura.

Las evidencias también convergen con el estudio de Ones et al. (2010), quienes encontraron una relación directa y positiva entre el apoyo percibido de la organización y los comportamientos verdes de los trabajadores; pero no así con los resultados de Paillé y Boiral (2013) quienes hallan relaciones positivas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, determinando una fuerte influencia de éstos sobre el CPA de trabajadores.

Se pudo comprobar entonces que el conocimiento ambiental adquirido dentro de la organización influye en el desarrollo del CPA en los trabajadores del hotel al interior del establecimiento. En ese sentido, la organización logra objetivos ambientales a través de la capacitación del personal, la implementación de políticas ambientales, así como en la ejecución de actividades durante los procesos de verificación, auditoría y certificación y, la puesta en marcha del SGA (sin haber realizado una evaluación del CPA fuera del ámbito laboral).

Kane (2011) señala que la empresa tiene influencia sobre las habilidades y conocimientos de aquellos empleados que realizan la función ambiental, lo cual repercute en actitudes que van mejorando con el entrenamiento y el desarrollo que ofrece la empresa, aunque lograr todo un cambio de cultura puede ser un proceso a largo plazo y en el cual existen diversos obstáculos. En ese sentido, se manifiesta una baja valoración en el compromiso organizacional de los trabajadores, sintiendo que las prácticas ambientales son más una imposición por parte de la empresa, donde no existe cooperación ni beneficios laborales, por el contrario, el aumento en las actividades como reciclar, reutilizar, separar, etcétera; son procesos que consideran son más tardados y sin ganancia para ellos. Esto se traduce en una baja satisfacción laboral que, de acuerdo con los resultados lo aleja de un CPA en los trabajadores (Corral-Verdugo, 2001; Martínez-Soto, 2004).

Los valores ambientales también resultaron con un efecto positivo sobre el CPA. Los resultados obtenidos muestran que los valores de orientación altruista son los que se relacionan más fuertemente con el comportamiento, en este caso se reconoce al

turismo como un sector que afecta a la naturaleza y agrava los problemas ambientales, que los turistas deben tener un mejor comportamiento en los destinos que visitan y que tanto en los hoteles como en las zonas turísticas se deben ampliar las campañas que generen mayor conocimiento sobre la conservación a los recursos naturales. Estos comportamientos quizás sirvan, a su vez, para aumentar la disposición de los empleados a involucrarse en actitudes ambientales fuera del trabajo.

El compromiso organizacional y la satisfacción laboral no resultaron determinantes para los CPA, en ese sentido se rescatan algunas reflexiones de Ariza-Montes et al. (2017), donde señalan el alto nivel de estrés y ansiedad que se vive en la industria hotelera, por el dinamismo de atención al cliente y calidad en el servicio, lo que afecta el clima laboral y compromiso de los empleados.

A manera de reflexión, cabe mencionar que la situación ambiental y la toma de conciencia para conservar el entorno requiere de un cambio en el comportamiento de las personas, tal y como se observa en los resultados arrojados en esta investigación. Se hace hincapié en la influencia que tienen los valores personales sobre la preservación de los recursos, pues esto se relaciona directamente con la educación ambiental -tema bastante amplio que cabría una investigación más detallada-. De igual manera, se hace necesaria la adopción inmediata de mejores prácticas ambientales en el interior de las empresas hoteleras para así contribuir en la preservación y conservación de los recursos naturales que son la base de la actividad turística.

Por último, el estudio representa una contribución al tema del CPA en el sector hotelero, ya que pocos estudios se han centrado en este tipo de empresas, aun cuando en los servicios turísticos los recursos humanos representan uno de los activos más importantes para su operación. Igualmente, la relación que guardan la gestión ambiental y los CPA en la hotelería demuestra la importancia de los valores ambientales en los empleados y el conocimiento que genera la empresa a partir de la implementación de sistemas de gestión ambiental.

No obstante, este estudio presenta una limitación al utilizar regresiones lineales de primera generación para el análisis de variables latentes (no

medibles directamente), ya que pudieran presentar sesgos estadísticos al existir cargas factoriales compartidas entre las partes observables (ítems) y las no observables (variables latentes). Siendo técnicas ideales para su estudio la modelación de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados (para estudios exploratorios) o por covarianza (para estudios confirmatorios); por tanto, existe la necesidad de probar y comparar el modelo propuesto con alguna de estas técnicas, con el fin de corroborar la pertinencia de los hallazgos. Por otro lado, se sugiere no generalizar los resultados ya que se trató de un caso de la hotelaría de Huatulco, por tanto, futuros estudios podrían estudiar las variables en otros contextos y muestras representativas. Además, se recomienda validar el instrumento creado por expertos buscando mayor confiabilidad y adaptación cultural.

Financiamiento: este artículo derivó del proyecto "Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva para el fomento de la innovación ambiental en las Mipymes hoteleras" y de la tesis de la Maestría en Estudios Turísticos, titulada "Comportamiento proambiental de los trabajadores en la hotelaría de Huatulco, México" del año 2016 por la Universidad Autónoma del Estado de México.

Conflicto de intereses: el manuscrito fue preparado y revisado con la participación de los autores, quienes declaran no tener algún conflicto de interés que coloque en riesgo la validez de los resultados aquí presentados.

Bibliografía

- Accenture, United Nations Global Compact., 2013. The UN global compact-Accenture CEO study on sustainability 2013. Architects of a better world. Disponible en: https://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UNGC_Accenture_CEO_Study_2013.pdf; consultado: abril, 2015.
- Anderton, K., Jack, K., 2011. Green behaviour change: a case study of Eco Concierge. En: Bartlett, D. (Ed.), *Going green: the psychology of sustainability in the workplace*. The British Psychological Society, Leicester, UK. pp. 76-83.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J., Han, H., Law, R., 2017. Employee responsibility and basic human values in the hospitality sector. *Int. J. Hospit. Manage.* 62, 78-87. DOI: 10.1016/j.ijhm.2016.12.001
- Bingham, J., Mitchell, B., Bishop, D., Allen, N., 2013. Working for higher purpose: a theoretical framework for commitment to organization-sponsored causes. *Hum. Resource Manag. Rev.* 23, 174-189. DOI: 10.1016/j.hrmmr.2012.07.004
- Bolzan-de-Campos, C., 2008. *Sistemas de gestión ambiental y comportamiento proambiental de trabajadores fuera de la empresa: aproximación de una muestra brasileña*. Tesis de doctorado. Departamento de Psicología Social, Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona, Barcelona, España.
- Brown, M., 1996. Environmental policy in the hotel sector: "green" strategy or stratagem? *Int. J. Contemp. Hospit. Manag.* 8, 18-23. DOI: 10.1108/09596119610115961
- Corral-Verdugo, V., 2001. *Comportamiento proambiental. Una Introducción al estudio de las conductas protectoras del ambiente*. Resma, Santa Cruz de Tenerife, España. 268 p.
- Corral-Verdugo, V., Pinheiro, J., 2004. Aproximaciones al estudio de la conducta sustentable. *Medio Ambient. Comport. Hum.* 5, 1-26.
- De-Burgos, J., Céspedes, J., 2001. La protección ambiental y el resultado. Un análisis crítico de su relación. *Invest. Eur. Dir. Econ. Empres.* 7, 93-108.
- Domínguez, S., 2012. Propuesta para el cálculo del Alfa Ordinal y Theta de Armor. *Rev. Invest. Psicol.* 15, 213-217. DOI: 10.15381/rinvp.v15i1.3684
- EarthCheck, 2012. Informe de evaluación de benchmarking. Hotel Las Brisas Huatulco, Bahías de Huatulco, México.
- Gadermann, A., Guhn, M., Zumbo, B., 2012. Estimating ordinal reliability for Likert-type and ordinal item response data: A conceptual, empirical, and practical guide. *Pract. Assess. Res. Eval.* 17, 1-13.
- González, A., 2002. *La preocupación por la calidad del medio ambiente. Un modelo cognitivo sobre la conducta ecológica*. Tesis de doctorado. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Griffin, P., Lont, D., y Sun, E., 2012. The relevance to investors of greenhouse gas emission disclosures. UC Davis Graduate School of Management Research 01-11. DOI: 10.2139/ssrn.1735555
- Kaiser, F., 1998. A general measure of ecological behavior. *J. Appl. Social Psychol.* 28, 395-442. DOI: 10.1111/j.1559-1816.1998.tb01712.x
- Kane, A., 2011. Green recruitment, development and engagement. En: Bartlett, D. (Ed.), *Going green: the psychology of sustainability in the workplace*. The British Psychological Society, Leicester, UK. pp. 6-17.
- Kim, S.-H., Kim, M., Han, H.-S., Holland, S., 2016. The determinants of hospitality employees' pro-environmental behaviors: The moderating role of generational differences. *Int. J. Hospit. Manage.* 52, 56-67. DOI: 10.1016/j.ijhm.2015.09.013

- Lavelle, J., Rupp, D., Brockner, J., 2007. Taking a multifoci approach to the study of justice, social exchange, and citizenship behavior: the target similarity model. *J. Manag.* 33, 841-866. DOI: 10.1177/0149206307307635
- Linnenluecke, M., Griffiths, A., 2010. Corporate sustainability and organizational culture. *J. World Bus.* 45, 357-366. DOI: 10.1016/j.jwb.2009.08.006
- López, H., 2010. Percepción y cognición ambiental, un marco referencial para una psicología ambiental de la relación individuo-ambiente. *Poiésis* (online) 19, www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/107/81; consultado: diciembre, 2015.
- López, L., Vargas, E., 2013. Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. *Teoría y Praxis* 13, 133-150.
- Lourenço, I., Branco, M., Curto, J., Eugénio, T., 2012. How does the market value corporate sustainability performance? *J. Bus. Ethics* 108, 417-428. DOI: 10.1007/s10551-011-1102-8
- Lu, H., Liu, X., Chen, H., Long, R., Yue, T., 2017. Who contributed to "corporation green" in China? A view of public-and private-sphere pro-environmental behavior among employees. *Resour. Conserv. Recycl.* 120, 166-175. DOI: 10.1016/j.resconrec.2016.12.008
- Lülf, R., Hahn, R., 2013. Corporate greening beyond formal programs, initiatives, and systems: a conceptual model for voluntary pro-environmental behavior of employees. *Eur. Manag. Rev.* 10, 83-98. DOI: 10.1111/emre.12008
- Marques, J., Da Costa, M., 2002. Gestión medioambiental y auditoría. *Contad. Adm.* 205, 37-50.
- Martínez-Soto, J., 2004. Comportamiento proambiental. Una aproximación al estudio del desarrollo sustentable con énfasis en el comportamiento persona-ambiente. *Theomai* 99, invierno.
- Meyer, J., Herscovitch, L., 2001. Commitment in the workplace: toward a general model. *Hum. Resource Manag. Rev.* 11, 299-326. DOI: 10.1016/S1053-4822(00)00053-X
- Norton, T., Zacher, H., Ashkanasy, N., 2012. On the importance of pro-environmental organizational climate for employee Green behavior. *Ind. Org. Psychol.* 5, 497-500. DOI: 10.1111/j.1754-9434.2012.01487.x
- Ones, D., Dilchert, S., Biga, A., Gibby, R., 2010. Managerial level differences in eco-friendly employee behaviors. En: Dilchert, S. (Ed.), *Organizational and group differences in environmentally responsible employee behaviors*. Symposium at the 25th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Atlanta, GA.
- Paillé, P., Boiral, O., 2013. Pro-environmental behavior at work: construct validity and determinants. *J. Environ. Psychol.* 36, 118-128. DOI: 10.1016/j.jenvp.2013.07.014
- Parker, R., 2011. Green organizational performance: Behavioural change interventions based on the theory of planned behaviour. En: Bartlett, D. (Ed.), *Going green: the psychology of sustainability in the workplace*. The British Psychological Society, Leicester, UK. pp. 36-46.
- Plank, R., 2011. Green behavior: barriers, facilitators and the role of attributions. En: Bartlett, D. (Ed.), *Going green: the psychology of sustainability in the workplace*. The British Psychological Society, Leicester, UK. pp. 47-58.
- Pol, E., 2003. A gestao ambiental, novo desafio para a psicologia do desenvolvimento sustentável. *Estud. Psicol. (Natal)*, 8, 235-243. DOI: 10.1590/S1413-294X2003000200005
- Puertas, S., Aguilar, M., 2008. Psicología ambiental. Universidad de Jaén. Disponible en: <http://www4.ujaen.es/~spuertas/Private/Tema%209.pdf>; consultado: diciembre, 2015.
- Ramus, C., Killmer, A., 2007. Corporate greening through prosocial extrarole behaviors. a conceptual framework for employee motivation. *Bus. Strat. Env.* 16, 554-570. DOI: 10.1002/bse.504
- Robertson, J., Barling, J., 2012. Greening organizations through leaders' influence on employees' pro-environmental behaviors. *J. Organiz. Behav.* 34, 176-194. DOI: 10.1002/job.1820
- Runhaar, H., Tigchelaar, C., Vermeulen, W., 2008. Environmental leaders: making a difference. A typology of environmental leaders and recommendations for a differentiated policy approach. *Bus. Strat. Env.* 17, 160-178. DOI: 10.1002/bse.520
- Russell, S., Griffiths, A., 2008. The role of emotions in driving workplace pro-environmental behaviors. En: Zerbe, W., Härtel, C., Ashkanasy, N. (Eds.), *Emotions, ethics and decision-making* (Vol. 4, *Research on Emotion in Organizations*). Emerald Group Publishing Limited, Bradford, UK. pp. 83-107. DOI: 10.1016/S1746-9791(08)04004-2
- Schwartz, S., 1992. Universals in the content and structure of values: theoretical advances and empirical test in 20 countries. *Adv. Exp. Soc. Psychol.* 25, 1-65. DOI: 10.1016/S0065-2601(08)60281-6
- Stern, P., 2000. New environmental theories: toward a coherent theory of environmentally significant behavior. *J. Soc. Issues* 56, 407-424. DOI: 10.1111/0022-4537.00175
- Stern, P., Dietz, T., Guagnano, G., 1995. The new ecological paradigm in social-psychological context. *Environ. Behav.* 27, 723-743. DOI: 10.1177/0013916595276001
- Vargas, E., 2015. Responsabilidad social empresarial y gestión ambiental en el sector hotelero. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México.
- Zibarras, L., Ballinger, C., 2011. Promoting environmental behavior in the workplace: a survey of UK organizations. En: Bartlett, D. (Ed.), *Going green: the psychology of sustainability in the workplace*. The British Psychological Society, Leicester, UK. pp. 84-90.