



**Universidad de Matanzas**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Departamento de Turismo**

**GUÍA PARA LA CONFECCIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE  
BUENAS PRÁCTICAS EN ZONAS COSTERAS**

**Trabajo de diploma en opción al título de Licenciado en Turismo**

**Autor:** Jasiel Alejandro Ojito Velázquez

**Tutor:** Lic. Erick Enrique Ramírez Sosa

**Matanzas, 2020**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Tribunal

---

Firma

---

Miembro del Tribunal

---

Firma

---

Miembro del Tribunal

---

Firma

## **DECLARACIÓN DE AUTORIDAD**

Declaro que soy el único autor del presente Trabajo de Diploma titulado: Guía para la confección de un manual de procedimiento de buenas prácticas en zonas costeras y autorizo a la Universidad de Matanzas y a la Delegación del Ministerio del Turismo de Matanzas a que haga uso del mismo para los fines que estimen convenientes.

---

**Jasiel Alejandro Ojito Velázquez**

## **DEDICATORIA**

- A mis abuelos, las personas especiales que siempre me apoyaron incondicionalmente.
- A mi madre por acompañarme en cada paso y ser mi razón de ser.
- A mi hermano, por su ayuda en cada adversidad.
- A mis tíos por darme la seguridad para seguir adelante.
- A mis grandes amigos, por todos los momentos compartidos
- A la Revolución por darme la oportunidad de prepararme profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTOS**

- Primeramente, agradezco a mi familia por confiar en mí y darme el apoyo necesario para la materialización del presente trabajo diploma.
- A mi tutor Erick Enrique Ramírez Sosa por su asesoramiento y corrección de cada movimiento en falso.
- A todos los profesores de la carrera por contribuir a mi formación vocacional.
- Al colectivo de profesores por aportar con paciencia y amor todos sus conocimientos.
- A las trabajadoras del edificio de becas “E” por, la educación y los tratos brindados durante mi estancia ahí.
- A mis compañeros de aula por acompañar cada uno de mis pasos.

**MUCHAS GRACIAS**

## **RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló en el hotel “Grand Memories Varadero” cuya actividad fundamental es el turismo de sol y playa en un enclave privilegiado que combina descanso y relajación además de una amplia variedad de actividades. La investigación tiene como objetivo la confección de un Manual de Procedimientos de buenas prácticas en zonas costeras para entidades de uso turístico., con el fin de mejorar la situación medioambiental mediante el actuar diario de los elementos que componen las estas instalaciones. Entre los métodos y técnicas utilizados para el desarrollo de la investigación encontramos, revisiones bibliográficas, observación directa, entrevistas y consultas a especialistas. Además, a partir del plan propuesto se pretende contribuir a la implementación de la Tarea Vida. Se utilizó además el EndNoteX9 para la elaboración de la bibliografía.

**Palabras claves:** buenas prácticas, manual, sostenibilidad ambiental, turismo, zonas costeras

## **ABSTRACT**

This research is in the "Grand Memories Varadero" hotel, whose main activity is sun and beach tourism in a privileged enclave that combines rest and relaxation as well as a wide variety of activities. The objective of the research is the preparation of a Manual of procedures for good practices in coastal areas for entities for tourist use, in order to improve the environmental situation through the daily act of the elements that make up the facilities. Among the methods and techniques used for the development of the research, we find bibliographic reviews, direct observation, interviews and consultations with specialists. In addition, the proposed plan is intended to contribute to the implementation of the Life Task. EndNoteX9 was also added for the preparation of the bibliography.

**Keywords:** good practices, manual, environmental sustainability, tourism, coastal areas

## **RESUMÉ**

Cette recherche se fait à l'hôtel "Grand Memories Varadero", dont l'activité principale est le tourisme solaire et balnéaire dans une enclave privilégiée qui allie repos et détente ainsi qu'une grande variété d'activités. L'objectif de la recherche est la préparation d'un Manuel de procédures de bonnes pratiques dans les zones côtières pour les entités à usage touristique, afin d'améliorer la situation environnementale à travers l'acte quotidien des éléments qui composent les installations. Parmi les méthodes et techniques utilisées pour le développement de la recherche, nous trouvons des revues bibliographiques, des observations directes, des entretiens et des consultations avec des spécialistes. En outre, le plan proposé est destiné à contribuer à la mise en œuvre de la tâche de vie. EndNoteX9 a également été ajouté pour la préparation de la bibliographie.

**Mots-clés:** bonnes pratiques, manuel, durabilité environnementale, tourisme, zones côtières



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: Fundamentos teóricos y metodológicos de la gestión medioambiental en el turismo. Manuales y procederes.....	6
1.1. Buenas prácticas de sostenibilidad ambiental .....	7
1.2. Turismo Sostenible: Una alternativa de futuro .....	12
1.3. Manuales y Guías para el turismo sostenible .....	14
CAPÍTULO II: Manual de procedimientos de buenas prácticas medioambientales para entidades turísticas .....	20
2.1 Antecedentes de manuales y guías de propuestas para el desarrollo del turismo sostenible .....	20
2.2- Guía para la confección del Manual de procedimiento de buenas prácticas para el desarrollo del turismo sostenible .....	28
CONCLUSIONES GENERALES.....	37
RECOMENDACIONES .....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del turismo sostenible está en manos de quienes se vinculan a este sector y su interés en dedicar los esfuerzos necesarios para preservar la naturaleza y a lograr un desarrollo combinado del turismo y las comunidades anfitrionas, así lo expresa el ARTÍCULO 139 de la Ley del Medio Ambiente cubana: El desarrollo sostenible del turismo se fundamenta en que éste se efectúe de modo tal que armonice el empleo eficaz de las potencialidades (...) de los recursos naturales que constituyen su base, con la protección de éstos y la garantía de que puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras.

Por lo tanto, una de las claves para una gestión de la actividad turística sostenible en el tiempo, es lograr el equilibrio entre la explotación comercial y la conservación del patrimonio de las áreas. (Otero; Lonac y Marioni, 2007). Aún más cuando el principal atractivo turístico de Cuba son sus playas, un recurso que se ve afectado por el cambio climático, fenómenos atmosféricos y otros eventos naturales, pero también por la acción destructora del hombre: la contaminación, la destrucción de la duna, la reducción de especies endémicas, entre otros, son factores que diezman la hermosura de las playas y de a poco destruyen su sustentabilidad.

Es tarea de todos contribuir a mitigar estos problemas porque el turismo no es solo una forma de generar ingresos, sino también (...) es una herramienta fundamental para la conservación de los sistemas naturales en las áreas en que se planifique, además de contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades locales. (Moreno De León; Cabrera Hernández; Tejeda Montero, et al.) Para las empresas y organizaciones resulta necesario involucrarse a sí mismos en desarrollar y mantener una conducta ambiental positiva mediante buenas prácticas que guíen su operación y fortalezcan sus principios éticos.

Las buenas prácticas ambientales son reconocidas y apreciadas por el cliente actual, que cada vez se vuelve más exigente al emplear su tiempo de ocio y los buenos empresarios han de percatarse que la satisfacción de estos se convierten

en beneficios para la empresa, la comunidad y el medio ambiente. En las últimas dos décadas la industria turística ha realizado esfuerzos en la dirección de establecer normas y códigos éticos de prácticas que asegurasen una gestión turística más próxima al paradigma de la sostenibilidad, especialmente en cuestiones de medio ambiente, lo cual, demuestra que están en proceso de adaptación al nuevo marco ambiental.

El sector turístico necesita de todas las herramientas del desarrollo sostenible:

- nuevas tecnologías,
- cambios en el comportamiento social,
- nuevas leyes ambientales,
- herramientas corporativas de gestión ambiental,
- mejor planificación y
- procedimientos de control del desarrollo, etc. (Otero; Lonac y Marioni, 2007)

Hace años en el mundo se plantean formas para guiar el desarrollo de actividades sustentables como parte de la necesidad de adoptar una postura ambiental responsable, así se manifiesta en los Manuales Ramsar para el uso racional de los humedales, 4ª edición, vol. 12. "Manejo de las zonas costeras: Cuestiones concernientes a los humedales y manejo integrado de las zonas costeras" de la Secretaría de la Convención de Ramsar, 2010, el cual plantea principios y lineamientos para incorporar las cuestiones concernientes a los humedales.

El tema también surge en España donde se desarrolló la "Guía de buenas prácticas Ambientales para un litoral sostenible", documento que contiene una lista de los ecosistemas litorales encontrados en el país, así como una guía de buenas prácticas ambientales en el litoral costero. Otro país que se suma a la lucha por detener el deterioro del litoral costero es Irlanda, en el cual, se redactó "Toma de decisiones y riesgos costeros: Una guía de buenas prácticas" por Red Atlántica para la Gestión de los Riesgos Costeros, un proyecto conjunto que aborda los principales riesgos a tener en consideración y las entidades responsables de lidiar con las decisiones ante ellos, además de consejos a tener en cuenta en cada uno.

En el continente americano también se han realizado exploraciones en el tema que han arrojado documentos pauta para el comportamiento ambiental sostenible entre ellos aparece “Formulación conceptual y buenas prácticas de turismo sustentable caso de las zonas costeras” publicado en México en 2013, planteando como conceptualizar un modelo de turismo sustentable a partir de enfoques alternativos. Aparece además, el “Manual de buenas prácticas ambientales marino costeras en Costa Rica” que contiene una variedad de estas para aplicar en distintos sectores, incluido el turismo; y por último en Cuba se encuentra el “Manual buenas prácticas jardinería hotelera en las costas” que no abarca la totalidad del tema pero tiene en cuenta consideraciones sobre la vegetación en las áreas costeras.

En Cuba se realizan numerosos esfuerzos para asegurar la integridad del patrimonio natural y preservar el entorno, hay disímiles fuentes de información que abordan el estado en que se debe encontrar el área costera y los requerimientos necesarios, que las instalaciones en sus inmediaciones, deben cumplir para mantenerla acorde a los intereses de la política de desarrollo sostenible que sigue el país.

El Hotel Grand Memories Varadero es una de las instalaciones turísticas vanguardia en la gestión ambiental de su entorno, especialmente su zona costera, por ello se plantean disminuir el impacto sobre el litoral costero del resto de instalaciones pertenecientes a la red de hoteles del grupo hotelero Gaviota. La **situación problemática** es la siguiente: el hotel cuenta con ciertos procedimientos que cumplen con los estándares, técnicas novedosas y prácticas sustentables, pero estas no están documentadas; por lo cual se requiere la elaboración de un manual de Buenas Prácticas para la Gestión de Zonas Costeras mediante el cual puedan ceñirse tanto el hotel como otras instalaciones para cumplir las actividades diarias y reducir el impacto al medio ambiente costero, lo que da lugar a definir como **problema científico** de la presente investigación:

¿Cómo contribuir a la mejora ambiental de zonas costeras mediante el actuar diario de las instituciones hoteleras?

**Objeto de estudio:** Manuales de buenas prácticas medioambientales.

**Campo de Acción:** Proceso de obtención de un manual de buenas prácticas medioambientales en entidades turísticas, Caso de estudio “Hotel Grand Memories Varadero”

La investigación responde a las siguientes **preguntas científicas:**

1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y metodológicos sobre los procedimientos que garantizan sostenibilidad medioambiental en zonas costeras enfocadas en el sector turístico?
2. ¿Qué procedimiento y métodos deben adoptarse para la confección de un Manual de procedimiento de buenas prácticas en zonas costeras aplicable a entidades de uso turístico?

Para dar respuesta al problema anterior se determinó como **Objetivo general:** Confección de un Manual de Procedimientos de buenas prácticas en zonas costeras para entidades de uso turístico.

Lo anterior supone como **Objetivos específicos:**

1. Conformar el marco teórico referencial sobre las temáticas concernientes a manuales de procedimientos, buenas prácticas ambientales y la estrecha relación que mantienen con el sector turístico.
2. Diagnosticar el estado actual de los procedimientos actuales y confeccionar un Manual de Procedimiento de buenas prácticas en zonas costeras a partir del actuar diario de la entidad hotelera y la información recopilada.

**Métodos y técnicas:**

- Del nivel teórico: Análisis documental de diferentes fuentes bibliográficas como revistas y artículos científicos, tesis de diploma, de maestría y doctorales, búsquedas en Internet, guías prácticas, entre otros, utilizando como procedimientos el análisis y síntesis, análisis histórico lógico e inductivo deductivo para la elaboración de los fundamentos teóricos metodológicos.

- Del nivel empírico: el trabajo de campo y observación directa, tormenta de ideas para diagnosticar el objeto de estudio y analizar sus potencialidades de desarrollo.

Como resultado general de la investigación se tiene la propuesta de un Manual de buenas prácticas para la gestión de zonas costeras.

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados, la investigación se estructuró de la siguiente forma:

Capítulo I: Fundamentos teóricos y metodológicos de la gestión medioambiental en el turismo. Manuales y procedimientos.

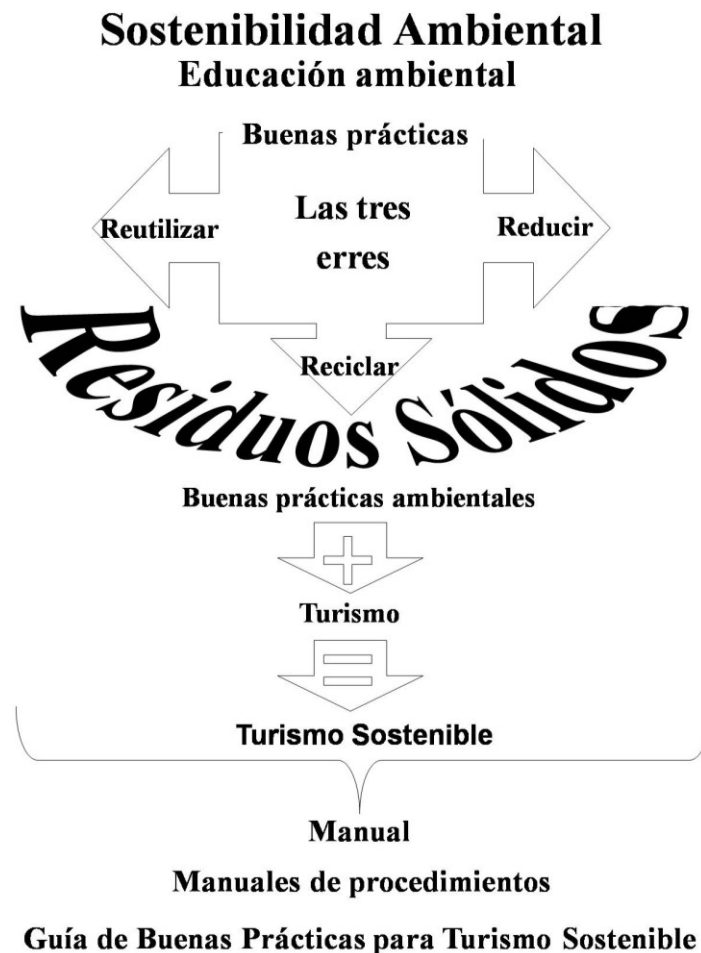
Capítulo II: Manual de procedimientos de buenas prácticas medioambientales para entidades turísticas.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación realizada, así como, la bibliografía consultada y los anexos que permiten la mejor comprensión y desarrollo de los resultados expuestos.

## **CAPÍTULO I: Fundamentos teóricos y metodológicos de la gestión medioambiental en el turismo. Manuales y procederes.**

En este capítulo se definen los preceptos teóricos que sirven como bases de la presente investigación. Estos derivan de la revisión bibliográfica, a través de la cual se analizan los aspectos relacionados con dos aristas fundamentales: el desarrollo de acciones o actitudes medioambientales, su vinculación al turismo y las aclaraciones necesarias sobre el empleo y utilización de los manuales, así como otras variables de singular importancia comprendidas entre ellos, las cuales se encuentran en orden cronológico para su fácil comprensión.

La figura que aparece a continuación muestra el hilo conductor del capítulo.



Fuente: elaboración propia

## 1.1. Buenas prácticas de sostenibilidad ambiental

**Sostenibilidad Ambiental:** si la realidad está constituida por lo natural y lo social en su interrelación mutua, entonces la relación medio ambiente-desarrollo es ineludible, íntima e inseparable. Esto implica que no es posible interpretar el fenómeno del desarrollo prescindiendo de la dimensión ambiental, y, por otra parte, que no es posible alcanzar objetivos y metas de desarrollo separadamente del problema ambiental, ni considerarlos como objetivos alternativos. (Bifani, 1980)

La relación entre el hombre y el medio permite un desarrollo económico como un proceso que presenta la misma ambigüedad que señalar para las relaciones del hombre con su medio. Lo que se quiere decir es que constituye un proceso de adaptación a un ambiente en permanente cambio, a la vez que representa un factor de modificación ambiental. (...) Aspectos como el cuidado del medio ambiente, la inversión en energías renovables, el ahorro de agua, la apuesta por la movilidad sostenible o la innovación en construcción y arquitectura sostenible contribuyen a lograr esta sostenibilidad ambiental desde varios frentes.

(Fortín López; Molina Gutiérrez y Ruiz Valdivia, 2019)

Por tanto, la sostenibilidad se refiere al carácter finito de los recursos naturales, por lo que vela por su protección y uso racional.

**Educación ambiental:** los fines de la Educación Ambiental se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente. (Nicaragua, 2016)

El doctor en biología Ramón Folch expresa que la educación ambiental es un instrumento que puede valerse la sociedad para convertir la información científica sobre el ambiente en actitudes positivas de usos y gestión, es decir en pautas educativas de comportamiento. (Folch, 1993)

En síntesis, la educación ambiental se manifiesta como un conjunto de actitudes que permite a los individuos desarrollarse en la sociedad de manera medioambientalmente positiva creando la mentalidad de fomentar el uso



adecuado de los recursos naturales e involucrar a la sociedad en el proceso educativo.

**Buenas Prácticas:** son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y medibles en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación. La comunidad internacional ha considerado que para que una actuación o política urbana merezca el calificativo de Buena Práctica debe reunir, al menos los siguientes requisitos:

Tener un impacto demostrable y tangible en la mejora de las condiciones de vida de las personas.

Ser el resultado del trabajo conjunto entre los diferentes sectores que actúan y viven en la ciudad: la administración, los ciudadanos a través de sus asociaciones y el sector privado en general.

Ser social, cultural, económica y ambientalmente sostenibles y duradera.

Contribuir al fortalecimiento de la comunidad y de su capacidad de organización.

Prestar especial atención a la resolución de los problemas de exclusión social ya sea de género, cultural, étnica o económica.

(Hernández Aja, 2001)

Las Naciones Unidas y la comunidad internacional emplean y estimulan la utilización de las Buenas Prácticas como vía para: Mejorar la política pública basándose en lo que funciona, aumentar el grado de conciencia de los tomadores de decisión por la formulación de políticas a todos los niveles y del público sobre las posibles soluciones a problemas de tipo social, económico y ambiental y compartir y transferir el conocimiento y la experiencia a través del aprendizaje colega-a-colega a través de un sistema de red. (Un-Habitat, 2004)

Reconocemos tres tipos de experiencia:

- Experiencia exitosa: Experiencia con buenos resultados, que no necesariamente se ha convertido en práctica.

- Práctica prometedora: Experiencia exitosa que cuenta con elementos que permitirían institucionalizarla.
- Buena Práctica: Experiencia que parte de un resultado valioso desde la perspectiva sanitaria (Atención Primaria) y que se sostiene en el tiempo.

Una Buena Práctica es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otros, experiencia que pueden servir de modelo para otras organizaciones.

Una buena práctica cumple con algunas características como:

- Presenta un resultado valioso para el usuario
- Es sencilla y simple.
- Emerge como respuesta a una situación que es necesario modificar o mejorar.
- Es pertinente y adecuada al contexto local en donde se implementa
- Es sostenible en el tiempo (puede mantenerse y producir efectos duraderos)
- Fomenta la replicación de la experiencia en una situación distinta, pero con condiciones similares
- Es innovadora (entendiendo que la innovación no sólo implica una nueva acción, sino que puede ser un modo diferente y creativo de realizar prácticas tradicionales o de reorganizarlas).
- Considera elementos de evaluación de resultados, retroalimentación de las acciones y reorganización de ellas a partir de lo aprendido.

Su difusión recoge y valora el trabajo, los saberes y las acciones que realizan las personas en su trabajo cotidiano, permitiendo generar conocimiento válido empíricamente, transferible y útil.

(Aps, 2016)

**Las tres erres (3R):** las tres erres (3R) es una regla para cuidar el medio ambiente, específicamente para reducir el impacto humano sobre el medio

ambiente mediante un uso más eficiente de nuestros recursos. Seguir la regla de las tres erres disminuye la cantidad de recursos naturales vírgenes que utilizamos para manufacturar productos nuevos y también reduce el volumen de residuos o basura que generamos.(Administrativo, 2014)

En resumen, la regla de las 3R ayuda a mantener una actitud responsable al medio natural y sus recursos, pero también les facilita las personas el ahorro de capital al ser un consumidor más responsable, y además reduce la huella de carbono de cada uno. Además, no es demasiado complejo de llevar a cabo, pues sólo tiene tres pasos:

**Reducir:** es la "erre" más importante ya que tiene el efecto más directo y amplio en la reducción de los daños al medio ambiente, y consiste en dos partes:

Comprar menos reduce el uso de energía, agua, materia prima (madera, metal, minerales, etc.) y químicos utilizados en la fabricación de los productos; disminuye las emisiones producidas en el transporte del producto, y también minimiza la contaminación producida por su desecho y desintegración.

Utilizar menos recursos (agua, energía, gasolina, etc.) se puede lograr con focos y electrodomésticos más eficientes, una casa bien mantenida y buenos hábitos como desenchufar los aparatos eléctricos cuando no están en uso, cerrar el agua de la ducha mientras te enjabonas y compartir tu coche.

**Reutilizar:** significa alargar la vida de cada producto desde cuándo se compra hasta cuando se tira. La mayoría de los bienes pueden tener más de una vida útil, sea reparándolos o utilizando la imaginación para darles otro uso. Por ejemplo, una botella de refresco se puede rellenar (el mismo uso) o se puede convertir en juguete, maceta, porta velas o candelabro (otro uso).

Reutilizar también incluye la compra de productos de segunda mano, ya que esto alarga la vida útil del producto y a la vez implica una reducción de consumo de productos nuevos, porque en vez de comprar algo nuevo lo compras de segunda mano.

**Reciclar:** es la erre más común y menos eficaz. Se trata de rescatar lo posible de un material que ya no sirve para nada (comúnmente llamado basura) y convertirlo

en un producto nuevo. Por ejemplo, una caja vieja de cartón se puede triturar y a través de un proceso industrial o casero convierte a papel nuevo.

Lo bueno del reciclaje es que actualmente se puede reciclar casi todo tipo de basura y muchos municipios ya tienen los servicios de reciclaje integrados a su sistema de recolección de basura. (Fortín López; Molina Gutiérrez y Ruiz Valdivia, 2019)

**Residuos Sólidos:** están conformados principalmente de los desechos de materiales, resultado de procesos de fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.

Los residuos sólidos, no son más que aquellos materiales descartados tras culminar su vida útil, comúnmente estos carecen de valor económico por sí solos. La mayoría de estos residuos pueden ser re aprovechados o transformados para su utilización en la industria y otros sectores, de ahí la necesidad de realizar un correcto reciclaje.

Los principales "productores" de residuos sólidos somos los ciudadanos de las grandes ciudades, con un porcentaje muy elevado, en especial por la poca conciencia del reciclaje que existe en la actualidad. Afortunadamente esto está cambiando poco a poco, y problemas como el cambio climático, son ahora una amenaza real y a corto plazo. (Fortín López; Molina Gutiérrez y Ruiz Valdivia, 2019)

**Buenas prácticas ambientales:** las buenas prácticas ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto negativo que causan los procesos productivos a través de los cambios en la organización de los procesos y las actividades. La implementación de buenas prácticas medioambientales debe ser asumida por la empresa, entendida en su globalidad previamente a su aplicación. (Verde, 2014)

Según la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo las buenas prácticas ambientales, son un conjunto de medidas y recomendaciones prácticas, útiles y didácticas, que buscan generar un cambio en nuestros hábitos de consumo.

Estas acciones pretenden reducir los impactos negativos ambientales que causan los procesos productivos causados por las actividades humanas.(Fortín López; Molina Gutiérrez y Ruiz Valdivia, 2019)

Además es necesario plantear el acuerdo con lo planteado por Moreno de León y otros autores en relación a su empleo en el sector del turismo: La aplicación de buenas prácticas o prácticas amigables con el medio ambiente en el desempeño de las instalaciones turísticas, en aspectos tales como emanaciones a la atmósfera, vertido de residuales líquidos y sólidos, generación de desechos, consumo de energía y portadores energéticos y de agua, etc., ejercen de conjunto una influencia notable en la gestión comercial y económica de las instalaciones y por ende, de los destinos turísticos y constituye la premisa fundamental para la implementación de los sistemas de gestión ambiental.(Moreno De León; Cabrera Hernández; Tejeda Montero, *et al.*)

## **1.2. Turismo Sostenible: Una alternativa de futuro**

**Turismo:** el turismo, según la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT) es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.(Omt, 2002)

La Conferencia Mundial de Turismo Sostenible reconoce en la carta del Turismo Sostenible que el turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que debe ser abordado desde una perspectiva global.(De Turismo Sostenible, 1995) por lo que demuestra que ya desde hace varios años se reconoce el impacto que puede traer consigo una actividad turística descontrolada.

Meneses González y otros autores coinciden en que el turismo es un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa. Los efectos económicos, culturales y sociopolíticos presentados por el mismo afectan el desarrollo del país, es por ello que constituye una necesidad lograr el menor impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuya a generar ingresos y empleo para la población local, turismo sostenible.(Meneses González, 2019)

La definición del turismo puede ser adaptada en muchos planos, pero sustancialmente la mayoría de las opiniones coinciden en que se refiere al movimiento físico del turista, la estancia y su duración, y las actividades realizadas.

**Turismo Sostenible:** a partir de la conceptualización ofrecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT) es aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida. (Omt, 2002)

El término desarrollo sostenible se emplea por primera vez en el Informe de la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo instituido en Río de Janeiro 1992, q pasa a la historia como “Comisión Brundtland”<sup>2</sup>, en él es precisa como turismo sostenible: el desarrollo que satisface las necesidades básicas y las aspiraciones de bienestar de la población del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones.(Camelo, 2012)

Además en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible queda expresado que: Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local.(De Turismo Sostenible, 1995)

De esta forma en el turismo la sostenibilidad está determinada por la capacidad de perdurar en el tiempo, disminuyendo el impacto ambiental negativo, preservando el entorno y asegurando los recursos naturales y culturales para las generaciones futuras.

### **1.3. Manuales y Guías para el turismo sostenible**

**Manual:** se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. En general los manuales son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere. En este caso, el manual suele tener una descripción del producto y de la utilización que del mismo debe hacerse, ya sea para obtener un buen rendimiento de éste como para dar cuenta de posibles problemas y la forma de evitarlos. (Definicion.Mx, 2020)

Según Ecurrred un manual es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. (Contributors, 2019)

También se define como manual la toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. En general los manuales son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere. En este caso, el manual suele tener una descripción del producto y de la utilización que del mismo debe hacerse, ya sea para obtener un

buen rendimiento de éste como para dar cuenta de posibles problemas y la forma de evitarlos. (Molina; Torres; Zambrano, et al., 2016)

- Manuales de Bienvenida

Se encarga con la brevedad posible de hacer una introducción a lo que es la institución, desde los inicios hasta el presente. Este tipo de manuales contiene también los objetivos de la empresa, la misión y visión, los valores, etc. Por lo general contiene un manual adjunto dando referencia a los lineamientos de dicha empresa, así como también las reglas internas para dar una introducción al ámbito laboral.

- Manuales de Organización

Son aquellos que se encargan de forma resumida detallar en forma general el manejo de una empresa. Dan un detalle de cómo es estructurada y de los diferentes roles y funciones que en ella se lleva a cabo y se desempeñan en cada departamento.

- Manuales Departamental

Este tipo de manual contiene las informaciones de cómo es legislada una empresa y de cómo se deben de realizar las funciones de cada área.

- Manuales de Finanzas

Se encarga de dar detalle de la verificación de la administración de cada uno de los bienes que corresponden a la empresa.

- Manuales de Política

En una empresa, este tipo de manuales detalla la forma en que esta está dirigida. Manuales de Puesto: Este se encarga de marcar las funciones que se desarrollan en los diferentes puestos de la empresa, así como citar las características y las responsabilidades a cumplir.

- Manuales de Técnica Minuciosamente

Este tipo de manual detalla cómo deben ser realizadas las tareas particulares y trata acerca de las diferentes técnicas, tal como refiere el nombre. Manuales de Múltiples En este tipo de manual se exponen detalles de múltiples cuestiones,



como lo dice el nombre. Una de ellas son las normas con la que la empresa de rige y da explicación acerca de la organización de forma precisa y clara.

- **Manuales Micro administrativo**

Es aquel que se refiere a una sola administración y la trata de forma general. Este tipo de manual solo trata algunas de las áreas, pero de una forma específica y clara. **Manuales Macro administrativo** Este tipo de manual contiene las informaciones de más un área de la empresa, este abarca mucho más que el manual micro administrativo.

- **Manuales Meso administrativo**

Desde un mismo sector, este manual abarca las actividades de más de una organización.

- **Manuales de Identificación**

Este tipo de manual abarca los siguientes puntos:

Clave de la forma: Este contiene las siglas de dicha organización, la de la unidad administrativa, el número consecutivo del formulario y el año.

Nombre de la Organización

Logotipo de la Organización

Número de Páginas

Unidades responsables de la elaboración, revisión y aceptación

Lugar y fecha de la elaboración

Sustitución de páginas

Extensión y denominación del manual, ya sea específico o general.

- **Manuales de Procedimientos**

Contiene información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí. Esto ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa. Se conocen también como **Manuales de Normas** y detalla las asignaciones de rutina por medio a los procedimientos en este indicado, siguiendo una secuencia lógica y organizadamente compuesto. Tiene como objetivo final controlar y unificar

cada rutina diaria en las labores y así evitar al máximo cualquier tipo de alteraciones arbitrarias.

- **Manuales para Especialistas**

Este tipo de manual contiene normas agrupadas en el contenido. Las normas están escritas de manera específica y con claridad. Dicho contiene los compendios de las secretarías y las normas del vendedor. El principal objetivo es el de capacitar y entrenar a los empleados, también es utilizado como elemento de consulta para realizar las tareas que son asignadas.

- **Manuales administrativos**

Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. (Manuales., 2016) (Ver Anexo N°1)

Por lo que podemos deducir entonces que un manual es un instrumento que contiene las instrucciones y procedimientos necesarios para realizar determinada acción de forma satisfactoria por lo que tienen un enorme valor educativo para las personas.

**Manuales de procedimientos:**

Uno de las labores fundamentales de los directivos de las instituciones es controlar y dirigir el correcto funcionamiento de la empresa, con el fin de que los procesos se ejecuten de esta forma surgen los manuales de procedimientos.

El manual de procedimientos es una herramienta administrativa útil y valiosa para facilitar la operación a través de la coordinación y la interconexión de las actividades, así como para favorecer la sistematización del control interno, ya que permite obtener información detallada, ordenada e integral de las diversas operaciones que se realizan en las diferentes áreas de una organización. (Adame, 2010)

En la tabla 1.1 se exponen un conjunto de definiciones sobre manual de procedimientos. (Ver Anexo N°2:)

La creación de los manuales de procedimientos tiene como objetivo conocer de manera integral la operatividad de cada unidad administrativa en cuestión(Adame, 2010)

El objetivo del manual de procedimientos es: mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población para contribuir a elevar sus niveles de vida, mediante el incremento de la eficiencia de los procesos, la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios y el acercamiento de las instancias gestoras.”(Secretaría De Finanzas, 2006)

Es importante tener en cuenta a la hora de realizar el manual de procedimientos el público objetivo al cual se presentará el manual, así se evitan errores al seleccionar la estructura adecuada para cada uno, y se facilita la comprensión a las personas que lo leen. Es muy importante a la hora de confeccionarlo considerar el momento en que se elabora y consideraciones futuras del tema del mismo.

**Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible:** es una herramienta que permite adoptar acciones concretas para orientar la gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, ofrece respuestas a una serie de necesidades concretas, referentes a la práctica de la gestión medioambiental, y va dirigida a cualquier tipo de asociación u organización, (independientemente de su tamaño o actividad que desarrolle), y por extensión implica a la sociedad en general. (Alliance, s.f.)

Distintos autores entre los que se encuentran Fullana y Ayuso sugieren que las guías de buenas prácticas son instrumentos para mejorar la gestión ambiental de una compañía o un establecimiento a través de la aplicación de una serie de medidas que proponen actuaciones de fácil implantación.(Fullana, 2002)

Las guías de buenas prácticas sostenibles son una herramienta dirigida a todo aquel individuo, institución o establecimiento, que buscan soluciones sostenibles alternativas a las prácticas cotidianas, para reducir los impactos que genera la actividad humana en el entorno natural.

## **Conclusiones Parciales del Capítulo I**

Después de realizar un estudio de los elementos conceptuales asociados a las buenas prácticas ambientales en general, así como haber definido los conceptos de turismo sostenible y los diferentes tipos de manuales, ha quedado demostrado que en la actualidad la vinculación de estas prácticas al turismo es directa y no es algo que se pueda llevar ajeno al él por la necesidad urgente de desarrollar un turismo sano, perdurable y que preserve los entornos naturales para las posteriores generaciones. En el capítulo se presentaron suficientes elementos teóricos para permitir la comprensión de que Cuba es debe sumarse rápido y completamente a estas estrategias ambientales para mantener la belleza de las playas que por años han atraído al turismo internacional a esta pequeña isla del Caribe.

## **CAPÍTULO II: Manual de procedimientos de buenas prácticas medioambientales para entidades turísticas**

En este capítulo se describe la metodología seguida en la investigación para la confección del manual de buenas prácticas tomando como referencia el actuar diario asumido por el hotel “Grand Memories Varadero”. Abarca además los procedimientos o metodologías que sirvieron de base a la investigación y las principales herramientas y métodos necesarios para el avance de la investigación.

### **2.1 Antecedentes de manuales y guías de propuestas para el desarrollo del turismo sostenible**

El litoral constituye la frontera entre dos ambientes muy dispares: el mar y la tierra firme. (Iel, 2014) y es tarea de todos asegurar que ambos permanezcan intactos para las futuras generaciones. El turismo no es un fenómeno ajeno a esta necesidad, al contrario, es el que más involucrado se avisto en los últimos tiempos y numerosos son los autores que han realizado valiosos aportes al desarrollo de la educación ambiental, pues se preocupan en crear una conciencia ambiental que permita mitigar la degeneración del entorno natural.

Entre los documentos consultados en el proceso de investigación se encuentra la Guía buenas prácticas ambientales turismo definitiva-Huelva-2003, la cual plantea consideraciones sobre la importancia del turismo y como en los últimos años esta actividad económica viene siendo objeto de una gestión ambiental orientada hacia su sustentabilidad; y como plantea la misma: destinada a atraer a los sectores de la población deseosos de pasar unos días de vacaciones en zonas donde se respete, en un sentido integral, el medio natural. Es el fenómeno del ecoturismo, turismo verde, turismo sostenible u otras denominaciones similares, que busca la calidad medioambiental. (Vargas Sánchez, 2003)

La guía está en concordancia con los diez puntos prioritarios para Viajes y Turismo expresado en la Agenda 21 de aplicación a la industria turística redactada por la Organización Mundial del Turismo y el World Travel and Tourism Council, los que plantean:

- Minimización, reutilización y reciclaje de residuos orgánicos.
- Eficiencia, conservación y gestión energéticas.
- Gestión del agua.
- Gestión de residuos peligrosos.
- Gestión de aguas residuales.
- Transporte.
- Planteamiento y gestión del suelo.
- Participación de clientes y de la comunidad local en la gestión medioambiental.
- Diseño sostenible de la oferta turística.
- Patrocinadores para el desarrollo sostenible.(Vargas Sánchez, 2003)

Otros autores como Izuriaga B. defienden que para apuntarse al desarrollo sostenible es necesario apuntarse tres principios básicos:

- Económico
- Socio-cultural
- Ambiental

Por tanto, plantea el valor de contar con una visión, misión y valores empresariales definidos, actuando bajo líneas sostenibles, plantea el valor de los trabajadores vinculados a estas estrategias y la generación de las mismas; defiende la idea de que las compañías promuevan una serie de prácticas con el objetivo de que también participen activamente en estas actividades. Algunas de estas sencillas prácticas son:

- Utiliza la bicicleta o el transporte público para desplazarte. Aparte de contribuir al medio ambiente, contribuirás a tu salud corporativa.
- Evita los platos y vasos desechables de plástico y utiliza vasos de vidrio o tazas en la oficina.
- Utiliza la impresora lo justo y necesario. Si es posible, reutiliza las hojas por ambas caras.
- Recicla. Incorpora diferentes contenedores para separar la basura en plásticos, vidrios y orgánico.

- Apaga (o mantén en reposo) el ordenador cuando no lo estés usando. No olvides las luces de la oficina, los sistemas de calefacción y otros sistemas energéticos. (Izuriaga, 2018 )

Entre otros autores que abordan el desafío de elaborar buenas prácticas de turismo sostenible aparece Solano N. la cual aporta una tabla resumiendo las mismas con el objetivo de identificar los elementos principales a tener en cuenta en cualquier posible propuesta de turismo sostenible además se en ella se reúnen una serie de instrumentos básicos para cualquier persona o institución que desee adentrarse en este. La tabla representa las buenas prácticas aplicadas a cada una de las diferentes áreas operativas. (Ver Anexo N°3)

Otra de las guías encontradas es la de... quien se refiere a las principales líneas de acción prioritarias de estas, las cuales según su opinión son:

- Ahorro de energía: Minimización del consumo energético, maximización de la eficiencia de fuentes de energía utilizadas, promoción del uso de fuentes de energía renovables.
- Ahorro de agua: Promoción de todas las medidas posibles para ahorrar agua, implantación de sistemas de reutilización de agua, inducción de cambios de comportamiento de los turistas.
- Gestión de residuos: Prevención de la generación de residuos desde el origen y reducción de la cantidad de residuos al mínimo necesario, reutilización de productos, reciclaje de productos y materiales.
- Sustancias peligrosas: Ausencia absoluta de vertido de aceites, grasas y sustancias tóxicas por los desagües, eliminación o reducción de equipos y consumibles con CFC's.
- Realización de analíticas de aguas residuales y emisiones de calderas, eliminación o restricción al mínimo de sustancias tóxicas y peligrosas.
- Compras: Selección de productos y servicios que sean menos perjudiciales para el medio ambiente, en particular alimentos, productos de limpieza,

equipos y mantenimiento, cosméticos y productos de higiene personal y material de oficina.(Mengual De Torre, 2017)

Es su opinión el que las buenas prácticas ambientales habitúan a facilitar un ahorro de costos vinculado a acciones ambientales.

Según un reporte de la Generalitat Valenciana en 1998, los establecimientos turísticos que aplicasen estas habilidades en su gestión conseguiría:

- Reducir el consumo de recursos energéticos de toda índole.
- Reducir el consumo de agua.
- Disminuir la generación de residuos y facilitar su reutilización.
- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y de los vertidos de aguas.
- Mejorar la competitividad de la empresa.(Mengual De Torre, 2017)

En el año 2013, en México, González Herrera plantea la idea de integrar el turismo a una serie de elementos, entre ellos la conservación y la mejora de los lugares, así como el tributo al patrimonio, la historia de la comunidad, el uso racional de los recursos, el desarrollo de las tecnologías limpias, el control de los patrones de consumo, el procesado de desechos, la equidad social, y cómo él expresa: participación y descentralización; concertación y negociación; calidad de vida local y de la experiencia del turista; eficiencia y eficacia turística; contribución a la economía local; educación de la cultura turística; producción científica y tecnológica para el turismo; comunicación y comercialización de la identidad del destino turístico; y monitoreo y control al ciclo de vida de productos y del destino turístico.(González Herrera, 2013)

Unos años más tarde, en 2016, sale a la luz el Manual de buenas prácticas ambientales marino costeras en Costa Rica, que recoge una variedad de estas para aplicar a distintos renglones como son:

- Desarrollo y el ordenamiento costero.
- Manejo de cuencas, ríos y otros humedales.
- Desarrollo de infraestructura marino costera.



- Agricultura en zonas costeras.
- Para pesca y acuicultura.
- Turismo y avistamiento de vida marina.

Es necesario mencionar que este es uno de los manuales más variados que se pueden encontrar, dado por la gran diversidad de temas que aborda, aunque a criterio del autor de esta investigación tiene un enfoque negativo ya que en gran mayoría refleja las prohibiciones y regulaciones existentes en Costa Rica, y no ofrece demasiados consejos, o prácticas saludables, pese a su variedad de temas, aunque deja claro su punto de vista al expresar:

Tanto los reglamentos como los códigos de conducta, son herramientas de manejo para buscar la sostenibilidad de una actividad, sea turística, pesquera o de otra índole. Sus objetivos son:

1. Que todas las personas dedicadas a la actividad turística de avistamiento marino cumplan con los requisitos de ley establecidos para ejercer dicha actividad, con el fin de favorecer el bienestar de los animales y su ambiente, la seguridad y disfrute del turista, así como la economía familiar y comunitaria, logrando un verdadero Turismo Marino Costero Sostenible (TMCS).
2. Contribuir con las labores de conservación dentro y fuera de las áreas silvestres protegidas, cuando el plan de manejo lo permita.
3. Adoptar normas y estándares para mejorar la calidad del servicio en el TMCS que se ofrece y, por ende, garantizar la perpetuidad de los recursos naturales y de las actividades económicas. Se debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para las Actividades de Observación de Cetáceos en Costa Rica (La Gaceta de 28 de julio de 2005), y en el Manual de buenas prácticas ambientales marino costeras en Costa Rica Código de Conducta Responsable de los Operadores de Turismo Marino.(Taa, 2016)

Entre los temas que aborda se encuentran las malas prácticas en buceo, y los daños que causan en los arrecifes de coral, provocando alteraciones importantes en la fauna; menciona además elementos sobre la observación de tortugas marinas y las alteraciones significativas que puede causar a la puesta de huevos y la nidación; expresa el peligro que representan los recorridos por el manglar para los animales y turistas.

En el año 2014 la Fundación Instituto de Ecología Litoral publica, lo que a juicio del autor, es de las guías más completas a las que se puede acceder. La misma es un resumen explicativo de los principales ecosistemas costeros que se pueden encontrar, y a su vez contiene un sinnúmero de recomendaciones, consejos, reflexiones, buenas prácticas y actitudes que se pueden asumir en una variedad de escenarios.

En su contenido expresa que en la actualidad la mayor explotación de los litorales está relacionada al turismo, es así que plantea una serie de medidas para minimizar el impacto y conservar el medio ambiente, como la siguiente reflexión:

“Generalmente las playas y el litoral son considerados como un espacio de ocio y esparcimiento más que como un entorno natural, por lo que en muchas ocasiones el concepto de playa ideal que pueda tener el visitante no coincide con los valores naturales de esta.”(Iel, 2014)

Cuenta además con varios mensajes positivos, que exhortan a su cumplimiento:

- ¡NO MALGASTES EL AGUA!
- MANTÉN LIMPIA LA PLAYA.
- INTENTA NO HACER RUIDO
- UTILIZA LOS
- ACCESOS HABILITADOS.
- NO ARRANQUES PLANTAS
- ¡INFÓRMATE SOBRE EL MEDIO QUE TE RODEA!
- PARTICIPA
- CONOCE Y RESPETA LA NORMATIVA

- RESPETA EL ENTORNO
- INFÓRMATE Y APRENDE
- RECUERDA QUE DEBES ESTAR BIEN INFORMADO SOBRE ZONAS,
- HORARIOS, ESPECIES Y TALLAS PERMITIDAS
- EVITA ENTRAR EN CUEVAS
- MANTENIMIENTO DEL MOTOR A PUNTO
- ayuda a AHORRAR COMBUSTIBLE
- UTILIZA ARTES RESPETUOSAS CON EL MEDIO MARINO
- RESPETA LAS LIMITACIONES

La guía también cuenta con un diseño gráfico animado, fácil de comprender y que resalta las bellezas que encierran las costas, además presenta estas prácticas como una serie de actitudes que el turista puede desarrollar para mejorar su relación con el medio ambiente.

#### **Caracterización del hotel Grand Memories Varadero**

Grand Memories Varadero es un complejo de reciente construcción (abierto en noviembre de 2010), se encuentra a la entrada de Punta Hicacos y está entre las más grandes Hoteles en la hermosa península de Varadero. Consiste en el edificio principal que alberga los servicios más comunes y una serie de dependencias de 2 o 3 plantas. (Ver Anexo N°4)

El complejo está situado a unos 14 km del centro de Varadero, a 35 km del aeropuerto de Varadero y 140 de La Habana. Directamente sobre la playa de Varadero. Cuenta con dos grandes piscinas, una con zona para niños. Terraza con tumbonas y toallas de playa en la piscina y la playa (toallas bajo fianza hasta que se agoten).

Cuenta con 1110 habitaciones (Habitación Standard, Habitación Superior, Habitación Diamond Club) y suites balcón elegantemente decoradas y equipadas con todas las comodidades: baño privado, aire acondicionado, secador de pelo, TV vía satélite, reproductor de CD, caja fuerte, plancha y tabla de planchar, mini bar, cafetera, teléfono.

Algunas de las habitaciones estándar son un poco más grandes. Ocupación máxima: 4 personas con un máximo de 3 adultos. Dos restaurantes con servicio de buffet y cinco restaurantes de especialidades abierto para la cena: italiano, Asian Gourmet, criollo plato de mariscos. 2 bares en las piscinas, 8 bares para elegir. Para los amantes del deporte y la animación: 2 pistas de tenis, windsurf, catamarán, vela, tenis de mesa, gimnasia, sauna, jacuzzi, baño turco.

Programa de entretenimiento diurno y nocturno por el equipo de animación del hotel. Disco. Club de niños para niños de 4 / 12. Con Pago de entrada: campo de golf a 18 hoyos y deportes acuáticos no motorizados. Todo Incluido incluye: pensión completa con buffet. Oportunidad de cenar en los restaurantes de especialidades (previa reserva) consumo ilimitado de bebidas nacionales e internacionales las 24 horas del día, mini bar y caja fuerte en la habitación. Elija el confort y la calidad en este espléndido resort en una hermosa playa de arena blanca.(Travelnetcuba, 2020)

Servicios que se ofertan (Ver Anexo N°5)

Lugares de interés cercanos

Restaurantes cercanos

- Restaurant La Arcada
- Marisco
- Xanadú
- Caribeña
- La Panchita
- Pizza Piazza Restaurant
- Italiana

Atracciones cercanas

- Varadero Beach
- Cueva de Ambrosio
- Ruinas antiguas
- Varahicacos Ecological Reserve

- Parajes naturales
- Plaza Las Morlas

Tiendas de regalos y especializadas

Contamos con elegantes y amplias habitaciones disponibles en una variedad de categorías, perfectas para parejas, familias o viajeros individuales. Los huéspedes de todas las edades pueden disfrutar de propuestas emocionantes durante todo el día con actividades deportivas diarias y entretenimiento nocturno. Podrá relajarse en las piscinas deslumbrantes, disfrutar de una gran variedad de deportes acuáticos y terrestres, hacer ejercicio en el centro de fitness o rejuvenecer en el lujoso spa. Los niños la pasarán a lo grande en nuestro Kids Club, que cuenta con una zona de juegos con actividades y juegos supervisados. El aeropuerto Juan Gualberto Gómez está a 33 km de distancia. (Grand Memories Varadero, 2020)

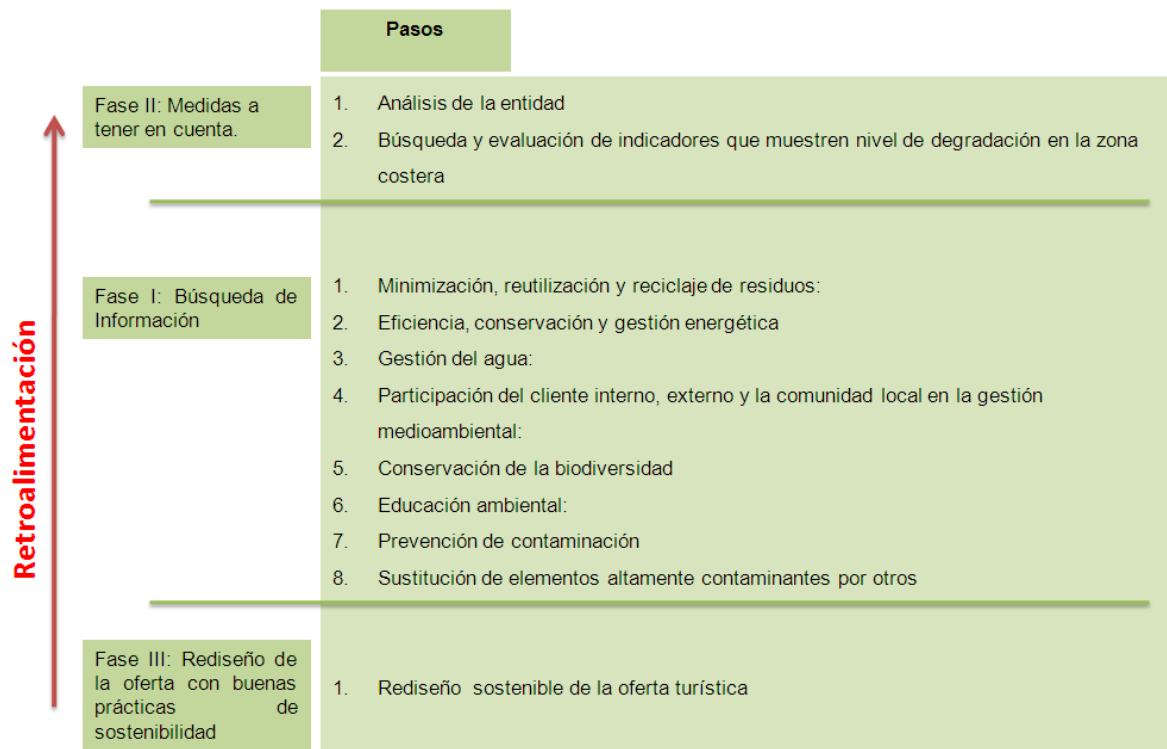
El hotel Grand Memories Varadero es un exponente de las buenas prácticas sostenibles dentro de sus procesos de gestión. Cuenta con la certificación del Aval Playa Ambiental a pesar que no tiene bien definidos los procedimientos que garanticen el mantenimiento de dichas condiciones a largo plazo.

Una vez analizadas las metodologías se efectúa un procesamiento de cada uno de los aspectos que las integran. Ver Anexo N<sup>o</sup>6 Tabla 2.2. Ponderación de criterios. Lo que permitió la confección de un procedimiento nuevo basado en todas las potencialidades de estas y prestando especial atención a la forma de operación del Hotel Grand Memories.

## **2.2- Guía para la confección del Manual de procedimiento de buenas prácticas para el desarrollo del turismo sostenible**

Se determinó que los aspectos más relevantes son los relacionados son: diseño sostenible de la oferta turística, minimización, reutilización y reciclaje de residuos, eficiencia, conservación y gestión energéticas, gestión del agua, participación del cliente interno, externo y la comunidad local en la gestión medioambiental, conservación biodiversidad, educación ambiental, prevención de contaminación, sustitución de elementos altamente contaminantes por otros.

## Procedimiento del Manual de buenas prácticas para zonas costeras.



Fuente: Elaboración Propia

### Fase I: Búsqueda de Información:

En esta fase se evaluará la entidad objeto de estudio, así como todas las cuestiones legales del grupo hotelero al que pertenece. Además se creará un comité de expertos que evalúen las condiciones de deterioro en que se encuentran las zonas costeras y playas. Para ello se utilizarán métodos como la observación directa, consulta de expertos y análisis documental. Resulta vital aclimatarse con los procesos empresariales internos propios de la empresa. Por tanto, en esta etapa se recogerá, mediante una sesión de brainstorming, una lista de todos los problemas medioambientales y sus respectivos procesos y actividades. Para ello se deben seguir varios pasos:

1. El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.

2. La totalidad de los problemas detectados deben estar incluidos en alguno de los procesos listados.
3. Se recomienda que el número de problemas por proceso oscile entre 5 y 8 en función del tipo de empresa, pues la identificación de pocos o demasiados problemas incrementa la dificultad de su gestión posterior.
4. Se puede tomar como referencia otras listas afines al sector en el que se encuentra la empresa.

Una vez establecido el listado de los procesos de la empresa por el equipo de mejora y presentados a la Alta Dirección, para su revisión y aprobación y como pre-selección a la obtención del orden de los procesos a ser mejorados, se debe aplicar el método del coeficiente de Kendall. Para ello, el equipo deberá reflexionar acerca de los principales elementos que inciden en la selección de los procesos a mejorar, que son: impacto en el proceso, repercusión en el cliente, posibilidad de éxito a corto plazo, variabilidad y repetitividad. Con estos datos se le solicita a un comité la evaluación de cada problema.

#### **Método del coeficiente de Kendall**

Consiste en solicitar a cada experto su criterio acerca del ordenamiento, en grado de importancia, de cada una de las características; generalmente participan de siete a quince expertos. Para lograr aplicar el coeficiente de Kendall, se necesita obtener una serie de términos. Se conforma una tabla donde aparecen los  $A_{ij}$ , los cuales denotan el criterio sobre la variable o característica  $i$  dado por el experto  $j$ , considerando que:  $i: 1, 2, 3, \dots, k$ ;  $j: 1, 2, 3, \dots, M$ ;  $K$ , cantidad de características a evaluar;  $M$ , cantidad de expertos que emiten criterios.

Es necesario además calcular el coeficiente Kendall, para comprobar si existe o no concordancia entre los criterios de los expertos. Donde  $\Delta$  desviación del criterio del conjunto de expertos sobre la variable  $i$ , y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables.  $\Delta^2$  desviación cuadrática del criterio del conjunto de expertos sobre la variable  $i$ , y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables

Si  $w = 0.5$ , hay concordancia entre los expertos; si esta condición no se cumple se deberán cambiar los expertos y repetir el método. Es necesario destacar que para lograr la eficiencia en la aplicación de este método es imprescindible seleccionar correctamente los expertos, de forma aleatoria, pero que asegure que ellos son capaces de medir las características con gran exactitud, por su capacidad de análisis y pensamiento lógico, espíritu colectivista y autocrítico. (Wehrick, 1990)

Una vez detectado todos los problemas y sus procesos se propone realizar un Pareto para identificar cuales problemas deben ser erradicados en su totalidad.

### **Diagrama de Pareto**

El Diagrama de Pareto es una gráfica en donde se organizan diferentes clasificaciones de datos de modo tal que se pueda asignar un orden de prioridades. En esto consiste la "Ley 80-20": en un 20% de los factores o causas se concentra el 80% del efecto.

Procedimiento:

Para ello se debe seleccionar los problemas y una vez que sean evaluados por los expertos ordenarlos de mayor a menor, totalizar los datos para todas las evaluaciones, calcular el porcentaje del total que cada problema representa y realizar la gráfica.

Una vez identificados los problemas a erradicar nos enfocamos en los procesos a los que pertenece y se le desarrolla la siguiente lista de acciones.

### **Fase II: Medidas a tener en cuenta.**

1. Minimización, reutilización y reciclaje de residuos:

- Comprobar la ejecución de recogida de residuos de lugares comunes y el estado de limpieza de los mismos.
- Verificar el estado del servicio de recolección de residuos sólidos y líquidos.
- Comprobar el nivel de contaminación por descargas de residuos (líquido, sólido, gas), radioactivo, u otro declarado peligroso por el Ministerio de Salud.
- Comprobar la existencia de contenedores adecuados para los distintos tipos de desechos o al menos que existen los suficientes.



- Comprobar que existen suficientes ceniceros distribuidos en las áreas necesarias.

- Diagnosticar la existencia de residuos líquidos o sólidos en el área costera.

## 2. Eficiencia, conservación y gestión energética:

- Chequear cuán perjudiciales son las luces de las marinas, atracaderos y otras instalaciones próximas a la línea costera para el comportamiento de las especies marinas, aves y demás fauna.
- Chequear la existencia de un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas.
- Comprobar la viabilidad de emplear en lo posible energías alternativas y aparatos que usen energías renovables.
- Controlar el nivel de limpieza de las luces y el apagado de las innecesarias.

## 3. Gestión del agua:

- Comprobar que el consumo de agua cumpla con los estándares de la instalación y se esté empleando de forma racional.
- Verificar la existencia de los sistemas de tratamiento necesarios.
- Comprobar el nivel de fugas en la red hídrica, o agentes contaminantes en contacto con las reservas de agua.
- Chequear el nivel de respeto a las áreas de retiro y protección de los proyectos de infraestructura, inmobiliarios y turísticos.
- Comprobar cuan estricto se cumplen los horarios de riego de jardines y vegetación de la instalación.
- Analizar el estado de reutilización de las aguas grises.
- Comprobar la programación de las revisiones y mantenimientos generales de tuberías e instalaciones.

## 4. Participación del cliente interno, externo y la comunidad local en la gestión medioambiental:

- Comprobar el nivel de promoción de buenas prácticas entre los empleados de la instalación y la contribución de estos a su mantenimiento.
- Diagnosticar el nivel de información que poseen los clientes sobre el medio que los rodea.
- Comprobar el nivel de interés de los clientes en la participación en campañas de medio ambiente, itinerarios, charlas, voluntariados, etc.
- Determinar el impacto que tienen los trabajadores en el combate de las especies invasoras costeras.

#### 5. Conservación de la biodiversidad:

- Diagnosticar los daños que producen la pesca y la agricultura que se practican: sin son irreparables, entorpecen la navegación o la utilización y el curso natural de las aguas.
- Diagnosticar la existencia de comportamientos anómalos en las especies de animales cercanas por perturbaciones del hombre.
- Comprobar el respeto a las vedas de pesca y las tallas mínimas.
- Chequear el estado del mantenimiento a la jardinería aledaña a la zona.
- Comprobar el estado de la vegetación cercana detectando, incendios, tala, muerte de los ejemplares u otra afectación.

#### 6. Educación ambiental:

- Comprobar el nivel información existente sobre especies en el área declaradas en peligro de extinción o protegidas.
- Determinar el nivel de información local vinculada a eventos o actividades medioambientales participativas que existente a disposición del cliente.
- Comprobar la existencia de cursos de capacitación ambiental, para los trabajadores y el estado en que se encuentran los mismos.
- Diagnosticar el estado de las señales y otras infografías de las áreas de playa, costa y zonas verdes aledañas a la instalación.

## 7. Prevención de contaminación:

- Comprobar el nivel de contaminación de que provocan las embarcaciones atracadas o fondeadas, verificando los vertimientos de cualquier clase de materiales contaminantes, cenizas, aceites, desperdicios, basuras o similares.
- Diagnosticar el estado de los procedimientos para desechar sustancias contaminantes, incluidos aceites de motor, baterías, etc.
- Comprobar el nivel de contaminación acústica en el área.
- Comprobar el nivel de empleo de sustancias de tratamiento biológicas.
- Comprobar la identificación de los potenciales focos contaminantes de cada área.

## 8. Sustitución de elementos altamente contaminantes por otros:

- Determinar hasta que punto se plantea la sustitución de productos que se transforman en residuos peligrosos al final de su vida útil.
- Comprobar el nivel de utilización de sustancias no biodegradables como detergentes.
- Comprobar el nivel de contaminación por productos de plástico, nylon entre otros.
- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las normas de reciclaje.

### **Fase III: Rediseño de la oferta con buenas prácticas de sostenibilidad.**

Durante la Fase III se produce un rediseño de la oferta existente atendiendo a los resultados obtenidos mediante la evaluación de los elementos determinados durante la Fase II mismos que generan una serie de indicadores sobre los cuales habrá que incidir con acciones concretas.

Una vez procesados todos estos datos se continúa redactando un informe con tareas precisas a desarrollar por cada área. Este informe en su totalidad permitirá rediseñar los procesos de gestión que componen la oferta turística y los servicios que esta brinda a sus clientes tanto externos como internos. Una vez concluido este proceso la oferta generada garantizará altos índices de sostenibilidad.

### Características del Manual de Buenas Prácticas que se conforma.

- 1- El Manual de Buenas prácticas comenzará con una breve caracterización de la institución y hará referencia al estado de la última inspección del área específica (playas y zonas costeras) en que se desarrolla.
- 2- Se determinará el período de tiempo vigente de dicho Manual. (ejemplo: Manual de Buenas Prácticas para zonas costeras 2020- 2025)
- 3- Se redactará el objetivo general que se persigue.
- 4- Una vez determinado esto se expondrán cuales son los indicadores que se tuvieron en cuenta durante la etapa de diagnóstico, puesto que a ellos irán dirigidas las acciones.
- 5- Se precisará el plan de acciones y seguimiento detallado que se llevará a cabo por cada área quedando conformada una tabla con las siguientes características.

Tabla 2.3. Acciones a desarrollar en las zonas costeras y playas

Acciones a desarrollar en las zonas costeras y playas.						
Indicador	Espacio geográfico (agua, duna, franja arenosa, jardinería, edificaciones cercanas)	Acciones a desarrollar	Duración o fecha de Cumplimiento	Trabajadores o Departamentos designados	Respon sable	Controla

Fuente: Elaboración Propia

- 6- Luego se expone la gestión y procederes correctos de los procesos específicos que se desarrollan en el área. Para ello se anexan al documento los manuales de procedimientos establecidos para cada uno de ellos o se genera una tabla que los encierren.

Tabla 2.4. Procedimientos correctos de los procesos que intervienen en el área.

Procedimientos correctos de los procesos					
Área	Proceso	Pasos	Departamento	Responsable	Controla

Fuente: Elaboración Propia

- 7- Por último, una vez analizado los elementos del informe se le entrega el documento al director de la entidad para su aprobación y divulgación, haciendo partícipe a todos los departamentos.

### **Retroalimentación**

Debido a que las condiciones son tan variables en la industria turística y en las condiciones ambientales es necesario adaptar las ofertas de modo que sean más competitivas. Al concluir el período de tiempo especificado en el documento se procederá a la reevaluación del área y la modificación del manual de procedimientos vigente hasta ese momento.

Nota: el investigador recomienda iniciar el proceso de investigación con un año antes de la culminación del manual vigente.

## **CONCLUSIONES GENERALES**

La presente investigación permitió conocer las diferentes buenas prácticas que se pueden aplicar en instalaciones turísticas para disminuir los impactos medioambientales a la zona litoral costera por lo que se concluyó que:

1. De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se determinó que producto a la fragilidad del entorno costero hay una enorme cantidad de actividades que lo deterioran, siendo incluso la propia presencia humana el mayor factor de riesgo.
2. Las buenas prácticas ambientales inciden en una la reducción directa de los costos al disminuir el gasto, como energía, agua, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos, pero tiene un nivel parcialmente bajo; por lo que el desarrollo de la actividad turística sostenible no se ejecuta de manera correcta.
3. La investigación muestra el proceder correcto para la confección de un Manual de buenas prácticas medioambientales que puede ser utilizado en instituciones hoteleras o cualquier otra empresa de servicios.

## **RECOMENDACIONES**

- Utilizar este documento como soporte para futuras investigaciones relacionadas con la creación de manuales de buenas prácticas ambientales.
- Continuar la investigación por el nivel de importancia que tiene encaminar la industria turística hacia un futuro sustentable, orientado a la conservación del medio ambiente.
- Redactar un Manual de buenas prácticas medioambientales para el Hotel Grand Memories Varadero y el Grupo Hotelero Gaviota utilizando el procedimiento antes expuesto.

## BIBLIOGRAFÍA

9. Adame, G. R. 2010. *Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Guerrero, México. p.
10. Administrativo, T. A. *Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*, 2014.
11. Alliance, R. s.f. Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. No p.
12. Aps, C. D. P. E. *¿Qué es una Buena Práctica?* . [en línea] Disponible en: <http://buenaspracticapsaps.cl/que-es-una-buena-practica/>. [Consulta:
13. Bifani, P. 1980. Medio ambiente y desarrollo - I. Madrid. No p.
14. Camelo, J. O. a. Y. C. 2012. *Desarrollo, sustentabilidad y turismo: una visión multidisciplinaria*. 1.a edición. L. a. C. Universidad Autónoma de Nayarit. 188 p.
15. Contributors, E. *Manual*, 2019.
16. De Turismo Sostenible, C. J. L., España. 1995. Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. No p.
17. Definicion.Mx. *Definición de Manual*. [en línea] Disponible en: <https://definicion.mx/manual/>. [Consulta:
18. Folch, R. 1993. *Cambiar Para Vivir*. Barcelona: Integral. p.
19. Fortín López, L. M.; Molina Gutiérrez, K. S. y Ruiz Valdivia, A. M. 2019. *Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019*. [Tesis de en opción al Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
20. Fullana, P., & Ayuso, S. *Turismo Sostenible*. Barcelona: Rubes, 2002. 35,36,63.
21. González Herrera, M. 2013. FORMULACIÓN CONCEPTUAL Y BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SUSTENTABLE: CASO DE LAS ZONAS COSTERAS. No 02. 07/01. p.
22. Grand Memories Varadero, H. *Grand Memories Varadero Hotel* [en línea] Disponible en: <https://www.hotelgrandmemoriesvaradero.com/es/>. [Consulta: 08-07-2020]

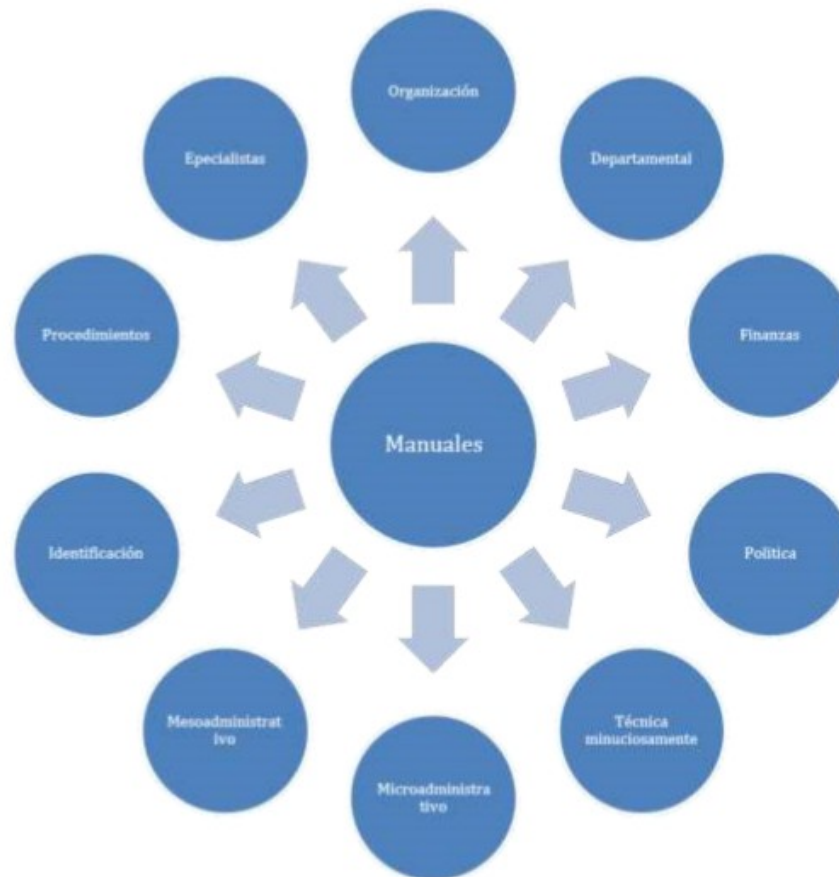


23. Hernández Aja, A. J. B. C. S. 2001. Informe sobre la Evolución de las Buenas Prácticas Españolas y su Relación con el Cumplimiento del Programa Hábitat. No p.
24. Iel. *Por una costa*
25. *sostenible: guía visual de Buenas Prácticas Ambientales en el*
26. *litoral*. Instituto de Ecología Litoral. LITORAL-, I. D. E. and BIODIVERSIDAD, F. EI
27. Campello, Proyecto FORMAR-II, 2014. 32.
28. Izuriaga, B. *Buenas prácticas para una empresa de turismo sostenible*. [en línea] Disponible en: <https://www.turijobs.com/blog/buenas-practicas-una-empresa-turismo-sostenible/>. [Consulta:
29. Manuales., T. D. *Tipos de Manuales*. [en línea] Disponible en: <http://www.mastiposde.com/manuales.html> [Consulta:
30. Meneses González, R. D. L. C. 2019. *Auditoría de gestión de riesgos con un enfoque de sostenibilidad en el Complejo Hoteles E de Remedios*. [Tesis de en opción al Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Facultad de Ingeniería ....
31. Mengual De Torre, A. G. *MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES*, 2017.
32. Molina, M. I. A.; Torres, M. M. M.; Zambrano, R. M. O., et al. 2016. Manual de procedimiento en la empresa. No (2016\_11) p. 2254-7630
33. Moreno De León, M. L.; Cabrera Hernández, J. A.; Tejeda Montero, M., et al. *Turismo sostenible: realidad y perspectivas*. (material mecografiado), 18 p.
34. Nicaragua, E. P. D. *Primer Manual de Buenas Prácticas para los Puertos de Nicaragua*. Managua: EPN., 2016.
35. Omt. 2002. *Themis Publication. Destination Management*. p.
36. Otero, A.; Lonac, A. y Marioni, S. 2007. *Manual de buenas prácticas para destinos turísticos de montaña*. 978-987-23891-0-9. p.

37. Secretaría De Finanzas, P. Y. A. 2006. *Paso a paso para la elaboración de manuales de procedimientos*. México. Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración. p.
38. Solano, N. *Buenas prácticas de turismo sostenible Monografís.com*, 2012.
39. Taa. *Manual de buenas*
40. *prácticas ambientales marino costeras en Costa Rica*. ADMINISTRATIVO, T. A. Lima - Perú, 2016.
41. Travelnetcuba. *Reserva tus Vacaciones en Varadero - Matanzas en el*
42. *Hotel Grand Memories Varadero*
43. *al mejor precio*. [en línea] Disponible en:  
[https://www.travelnetcuba.com/es/hotel-grand-memories-varadero\\_varadero-matanzas-cuba](https://www.travelnetcuba.com/es/hotel-grand-memories-varadero_varadero-matanzas-cuba). [Consulta:
44. Vargas Sánchez, A. V. A., Rosa M<sup>a</sup>. De Soto Camacho, Elena García. *GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES*.
45. *SECTOR TURISMO*. MEDIOAMBIENTAL, U.-E., 2003.
46. Verde, L. 2014. No Junio de 2014. p.
47. Wehrick. 1990. p.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Tipos de manuales



(Molina; Torres; Zambrano, *et al.*, 2016)

Anexo N<sup>o</sup>2: Tabla 1.1. Buenas prácticas de turismo sostenible en las empresas turísticas.

Definiciones de manual de procedimiento según la valoración de varios autores

Año	Autor	Definición
2004	Secretaría de Relaciones Exteriores	Instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional, están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la dependencia, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades
2009	Palma, citado por Pino (2011)	Es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una organización. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la entidad. Está basado en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar la entidad pública como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización
2010	Adame	Es un instrumento que establece de manera formal y ordenada, los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las Unidades Administrativas. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a tareas, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución
2013	Instituto Nacional de Estadística y Geografía	Documento de carácter técnico en el que se identifican e integran los procedimientos de trabajo, tanto sustantivos como administrativos, con objetivo de coordinar y sistematizar las funciones en un marco de transparencia y eficiencia

Fuente: Parra (2014)

Anexo N°3: Tabla 2.1. Buenas prácticas de turismo sostenible en las empresas turísticas.

<b>BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LAS EMPRESAS TURISTICAS</b>					
<b>Por área operativa</b>	<b>Agua</b>	<b>Energía/calentamiento global</b>	<b>Conservación biodiversidad</b>	<b>Prevención de contaminación</b>	<b>Educación ambiental</b>
<b>Habitaciones y baños</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use duchas y grifos con aireadores</li> <li>• Instale inodoros eficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apague las luces que no utiliza.</li> <li>• Limpie los filtros del aire acondicionado.</li> <li>• Sacuda el polvo de las bombillas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limite el número de luces encendidas durante la noche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use aparatos que utilicen energías alternativas</li> <li>• Coloque en los baños dispensadores de jabón, champú y papel higiénico para evitar el desperdicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eduque a su personal y a los turistas sobre la necesidad de cerrar las llaves de agua que no se estén usando.</li> </ul>

<p><b>Lavandería</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use lavadoras y electrodomésticos de limpieza eficaces.</li> <li>• Adquiera un compresor móvil y pistolas de lavado a presión para limpieza intensiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice los electrodomésticos en horas que no sean pico.</li> <li>• Aproveche el calor del sol para el secado de ropa.</li> <li>• Use programas cortos de lavado.</li> <li>• Plancha varias prendas a la vez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use productos de limpieza y detergentes que no dañen el ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice toallas de telas lavables.</li> <li>• Use los envases vacíos para clasificar objetos.</li> <li>• Limpie con productos amigables con el ambiente</li> </ul>	
<p><b>Cocina</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use aparatos eficientes que no requieran tanta agua.</li> <li>• Lave platos en lavavajillas con carga completa.</li> <li>• Lave frutas y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice aparatos eléctricos modernos y eficientes.</li> <li>• Sitúe la refrigeradora lejos de fuentes de calor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ofrezca especies escasas como una opción de alimentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrezca alimentos hechos en su empresa o que tengan envolturas biodegradables.</li> <li>• Suministre agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe al personal y a los turistas el ahorro que se produce al apagar las luces y los aparatos eléctricos que no están en uso.</li> </ul>

	verduras en recipientes.			<p>potable en jarras de vidrio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No utilice platos, vasos ni cubiertos desechables.</li> </ul>	
<b>Provisiones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiera productos y servicios suministrados por habitantes locales.</li> <li>• Compre productos de material biodegradable, reciclable y no probados en animales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca un mecanismo de compras conjuntas con otros empresarios.</li> <li>• Compre toallas y ropa de cama de algodón.</li> <li>• Use productos de buena calidad.</li> <li>• Utilice productos hechos a</li> </ul>	

				<p>base de material reciclado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compre refrescos o alimentos en envases retornables.</li> <li>• Emplee cartuchos recargables de tinta y tóner.</li> </ul>	
<b>Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capte el agua de lluvia y úsela para lavar los vehículos.</li> <li>• Cierre la llave de la manguera mientras enjabona los vehículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use vehículos que empleen tecnologías alternativas y consuman menos energía.</li> <li>• Mantener las unidades en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No utilice motos acuáticas u otros artefactos similares para observar mamíferos marinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evite que los conductores de buses dejen los motores encendidos por largo tiempo.</li> <li>• Utilice empresas de transportes que implementen</li> </ul>	



		perfectas condiciones, mantenerlo al día según las recomendaciones del fabricante.		en acciones para reducir la emisión de gases. • Propicie el uso del transporte público.	
<b>Espacios verdes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riegue los jardines temprano o cerca del anochecer.</li> <li>• Utilice plantas que no necesiten tanta agua.</li> <li>• Coloque pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siembre árboles o arbustos nativos alrededor de su empresa.</li> <li>• Instale sensores de movimiento en áreas oscuras del jardín.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifique las principales especies de plantas propias de la región.</li> <li>• Cultive plantas nativas. Evite las exóticas.</li> <li>• No clave rótulos en los árboles.</li> <li>• Evite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca biojardines.</li> <li>• Produzca abono natural, tipo compost.</li> <li>• Evite quemar llantas o desechos a cielo abierto.</li> <li>• No utilice agroquímicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrocine la visita de grupos escolares a un parque nacional.</li> <li>• Organice campañas ambientales en la comunidad.</li> <li>• Asóciese a una red de reservas privadas.</li> <li>• Impulse el diálogo entre su red de reservas y el sector público.</li> <li>• Desarrolle zonas de amortiguamiento alrededor de las reservas.</li> </ul>

			<p>hacer fogatas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integre las áreas verdes con espacios naturales.</li> <li>• Poda las plantas regularmente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca rótulos sin “quebrar” el paisaje.</li> </ul>
<p><b>Instalaciones generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reutilice las aguas grises.</li> <li>• Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas.</li> <li>• Use en lo posible energías alternativas y aparatos que usen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instale pantallas en las luces externas.</li> <li>• Proteja a las aves de los choques contra las ventanas.</li> <li>• Asegúrese de que las aguas servidas no descarguen en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imprima papel por los dos lados.</li> <li>• Utilice pizarras para colocar memorándums</li> <li>• Coloque contenedores para reciclaje.</li> <li>• Asegúrese de que el diseño de sus</li> </ul>	

		<p>estas energías.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice sensores y temporizadores para apagar automáticamente las luces.</li> <li>• Utilice bombillas que consumen menos energía en áreas de uso común.</li> <li>• Aproveche al máximo la luz solar.</li> </ul>	<p>directamente en las fuentes de agua naturales.</p>	<p>instalaciones responda a las condiciones de la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procure que su empresa esté conectada a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas.</li> <li>• Haga respetar las disposiciones de “No Fumar” dentro de espacios cerrados.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga un tanque con agua en su</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabore con la asesoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomente el seguimie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerdel es a los turistas y a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eduque a su personal sobre problemas</li> </ul>

<p><b>Atención al turista, para guías en áreas protegidas</b></p>	<p>empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrate una empresa para que haga análisis de la calidad del agua de la suya.</li> </ul>	<p>de un experto un plan de emergencia para enfrentar fenómenos naturales.</p>	<p>nto de los códigos de conducta en las áreas naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrate proveedores turísticos responsables.</li> <li>• Denuncie los daños en el ambiente.</li> <li>• Apoye los esfuerzos locales de conservación.</li> <li>• No ingrese en áreas frágiles, ni aceche a los animales.</li> </ul>	<p>su personal no dejar desechos en las áreas naturales.</p>	<p>ambientales y las medidas para hacerles frente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incite al personal y a los turistas a participar en actividades de conservación ambiental.</li> <li>• Facilíteles a los turistas datos sobre áreas protegidas; motívelos a visitarlas y a protegerlas.</li> <li>• Colabore en la educación ambiental de las comunidades.</li> <li>• Únase a otros para desarrollar métodos para conservar las áreas silvestres.</li> <li>• Facilite la capacitación continua del personal.</li> <li>• Instruya a los</li> </ul>
---	--	--	--	--	---

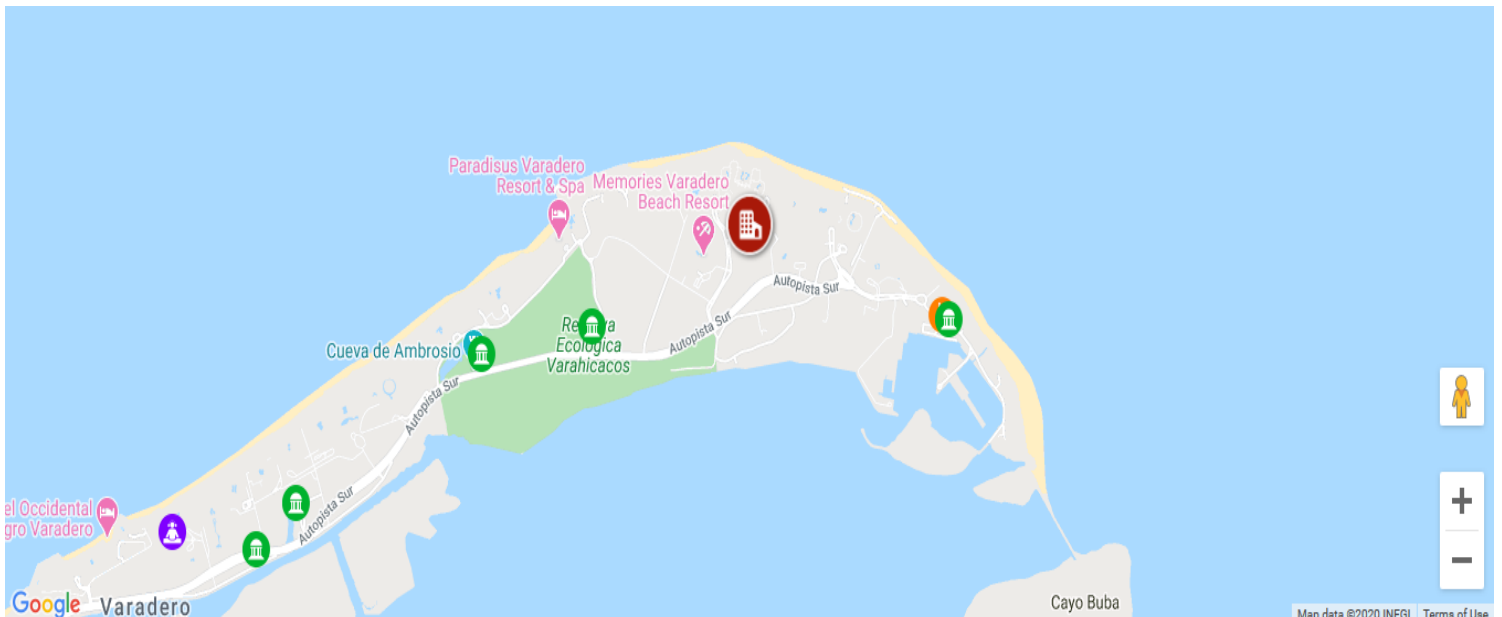
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tenga animales en cautiverio .</li> <li>• No ilumine la playa o el océano en las áreas de anidación de tortugas.</li> <li>• No dirija luces hacia la cara de un animal.</li> </ul>		<p>guías sobre cómo hacer una interpretación ambiental efectiva.</p>
--	--	--	--	--	--

Fuente: (Solano, 2012) recuperado de:  
<https://www.monografias.com/trabajos93/buenas-practicas-turismo-sostenible/buenas-practicas-turismo-sostenible.shtml>

Anexo N°4: Posición geográfica del Hotel Grand Memories Varadero en el mapa.



Fuente: TravelnetCuba. Recuperado de: [https://www.travelnetcuba.com/es/hotel-grand-memories-varadero\\_varadero-matanzas-cuba](https://www.travelnetcuba.com/es/hotel-grand-memories-varadero_varadero-matanzas-cuba)



Fuente: TravelnetCuba. Recuperado de: [https://www.travelnetcuba.com/es/hotel-grand-memories-varadero\\_varadero-matanzas-cuba](https://www.travelnetcuba.com/es/hotel-grand-memories-varadero_varadero-matanzas-cuba)

## Anexo N°5: Servicios que se ofertan.

### Servicios de Grand Memories Varadero Hotel

Pool and Spa	Outdoor Pool
Piscina y bienestar	Bar en la piscina, Toallas de playa / piscina, Piscina al aire libre, Bañera de hidromasaje / jacuzzi, Masajes (de pago), Spa y centro de bienestar (de pago), Gimnasio, Sauna (de pago)
Mascotas	No se admiten.
Actividades	Entretenimiento nocturno, Club infantil, Instalaciones para deportes acuáticos (en el establecimiento), Discoteca / DJ, Personal de animación, Karaoke, Ping pong, Billar, Pista de tenis
Comida & bebida	Snack-bar, Bar, Restaurante (a la carta y buffet)
Internet	Hay conexión a internet Wi-Fi disponible en las zonas comunes. De pago.
Aparcamiento	¡Gratis! Hay parking gratis público en el establecimiento. No es necesario reservar.
Servicios de recepción	Servicio de conserjería, Información turística, Cambio de moneda, Recepción 24 horas
Oferta de ocio y servicios para familias	Equipamiento de juegos para exterior, Juegos de mesa / puzzles, Niñera / servicios infantiles (de pago)
Servicios de limpieza	Servicio diario de camarera de pisos, Servicio de lavandería (de pago)
Instalaciones de negocios	Salas de reuniones / banquetes (de pago)
General	WiFi de pago, Zona de fumadores, Aire acondicionado, Caja fuerte, Traslado aeropuerto, Habitaciones no fumadores, Servicio de habitaciones
Idiomas que se hablan	francés, español, inglés, alemán

Fuente: Comhotel. Recuperado de:

<https://www.hotelgrandmemoriesvaradero.com/es/>

Anexo N°6: Tabla 2.2. Ponderación de criterios.

Ponderación de criterios

Autores/Criterios	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Vargas Sánchez, 2003	X	X	X	X	X	X	X							
Izuriaga, 2018	X	X		X		X						X		
Solano, 2012	X	X	X	X			X		X	X	X	X		
''''''''	X	X	X					X			X	X		
González Herrera, 2013	X					X	X	X	X	X		X		
Tribunal Ambiental Administrativo, 2016	X	X	X	X	X		X		X		X	X		X
Instituto de Ecología Litoral , 2014	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X

Fuente: Elaboración propia.

Leyenda

A: Minimización, reutilización y reciclaje de residuos B: Eficiencia, conservación y gestión energéticas. C: Gestión del agua. D: Transporte. E: Planteamiento y gestión del suelo. F: Participación del cliente interno, externo y la comunidad local en la gestión medioambiental. G: Diseño sostenible de la oferta turística. H: Ahorro de recursos. I: Conservación biodiversidad. J: Educación ambiental. K: Prevención de contaminación. L: Sustitución de elementos altamente contaminantes por otros. M: Denuncia a la autoridad competente. N: Respetar las normativas.