



Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos



Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Turismo

TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO

Título: Propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental del Hotel Sun Beach.

Autora: Daniela Cabrera Almeida

Tutor: M.Sc. Alain Segura Domínguez

Cotutor: Lic. Erick Enrique Ramírez Sosa

Matanzas, 2023

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

Yo, Daniela Cabrera Almeida, declaro ser el único autor de este Trabajo de Diploma titulado Propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental del Hotel Sun Beach. Por lo que, según las facultades que me son otorgadas, autorizo a la Universidad de Matanzas a hacer uso del mismo, tanto en ella como en cualquier otra institución del país, con la finalidad que se estime necesario. En particular a mi tutor por formar parte de sus resultados investigativos.

Firma

DEDICATORIA

A mi abuelita Mercedes, por cuidarme desde el cielo aunque no pueda estar entre nosotros.

A mis padres, por estar siempre presentes en este largo camino y por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A mi abuelita Mercedes, por ser mi luz y mi principal motivación para seguir adelante.

A mis padres, que son el motor de mi vida, mi razón de ser y mi orgullo.

A mis tatas maravillosos y a las hermosas sobrinas que me han regalado, que constituyen mi principal fuente de alegría.

A mis amigas, mi Gaby, Dayana y Amandita, que desde el día cero están al pendiente de mis avances, preocupadas por mí y a disposición de lo que necesitara.

A mis amigos, Carlos Mario, Alejandro, Orly, Robin y Álvaro, por su preocupación, por tratar de relajarme y por ser tan maravillosos conmigo.

A mis profesores de la carrera, en especial a mi tutor Alain y mi cotutor Erick, por entenderme y ayudarme en todo este proceso, por su colaboración, sus consejos, su paciencia y su tiempo.

A mis compañeros de aula, mis niños de turismo, a los que se fueron pero dejaron su huella en mí, gracias por estos bellos cuatro años, sobre todo a los que compartieron beca, que hicieron de mi estancia en la Universidad una época especial de mi vida.

A los trabajadores de Hotel Kawama, en especial a Kenay, Maday, Olguita, el Flaco, Orly, Perucho y Yariana, por su apoyo incondicional y su cariño.

Al personal del Hotel Sun Beach, en especial a Estrellita, por siempre comunicarse conmigo, brindarme toda la información que necesitaba, escucharme y dedicarme un espacio de su apretada agenda.

En fin, a todos los que de una forma u otra se preocuparon por mí, mis vecinos, amistades y a todo el que confió en mí. Muchas Gracias a todos.

RESUMEN

La necesidad de que las empresas tomen conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente es un tema cada vez más relevante para el futuro de la humanidad. La presente investigación fue realizada en el Hotel Sun Beach ubicado en el polo turístico de Varadero, con el objetivo de realizar una propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental para el Hotel Sun Beach, a través de la aplicación de un procedimiento efectivo. Para el desarrollo de la misma se utilizan varios métodos y herramientas tales como: el análisis documental, la matriz de cruzamiento, la observación directa, lista de chequeo, diagrama causa-efecto, tormenta de ideas y entrevistas semiestructurada, se emplean herramientas informáticas como el paquete de software Microsoft Office para la redacción de la investigación. Como resultados se obtuvo que existe un incumplimiento del 11.11% de los requisitos que se encuentran en la guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR. Se evidenció que tanto a nivel interno como externo predomina una apreciación general positiva del trabajo realizado en la empresa para la mejora de la gestión ambiental de la misma y que las principales debilidades se encuentran en la necesidad de concluir el proceso de reparación de la piscina y de la cocina central y la falta de la actualización de la estrategia ambiental con la que trabaja la instalación. Finalmente se hace una propuesta de estrategia ambiental con un plan de acciones para su cumplimiento.

Palabras Claves: aval medioambiental, estrategia ambiental, plan de acción.

ABSTRACT

The need for companies to become aware of the importance of caring for the environment is an increasingly relevant issue for the future of humanity. The present investigation was carried out at the Sun Beach Hotel located in the tourist center of Varadero, with the objective of making a strategy proposal to obtain environmental approval for the Sun Beach Hotel, through the application of an effective procedure. To develop it, several methods and tools are used, such as: documentary analysis, the cross-referencing matrix, direct observation, checklist, cause-effect diagram, brainstorming and semi-structured interviews. Computer tools such as the Microsoft Office software package are used. For writing the research. As results, it was obtained that there is a non-compliance of 11.11% of the requirements found in the guide for carrying out the inspection of tourist entities for the granting of environmental endorsement according to the environmental legislation of the CITMA-MINTUR agreement. It was evident that both internally and externally a general positive appreciation of the work carried out in the company to improve its environmental management predominates and that the weaknesses are found in the need to conclude the process of repairing the pool and the kitchen is the focus and the lack of updating the environmental strategy with which the facility works. Finally, an environmental strategy proposal is made with an action plan for its compliance.

Keywords: environmental endorsement, environmental strategy, action plan.

Резюме.

Необходимость осознания компаниями важности заботы об окружающей среде становится все более актуальной проблемой для будущего человечества. Настоящее расследование было проведено в отеле Sun Beach, расположенном в туристическом центре Варадеро, с целью применения эффективной процедуры, позволяющей сделать стратегическое предложение для получения экологического одобрения, выданного СИТМА для отеля Sun Beach. Для его разработки используется несколько методов и инструментов, таких как: документальный анализ, матрица перекрестных ссылок, прямое наблюдение, контрольный список, мозговой штурм и полуструктурированные интервью. Для написания используются компьютерные инструменты, такие как пакет программного обеспечения Microsoft Office. исследовать. В результате было получено несоблюдение 11,11% требований, установленных в руководстве по проведению проверки туристических субъектов на предмет предоставления экологического одобрения согласно экологическому законодательству соглашения СИТМА-MINTUR. Было очевидно, что как внутри, так и снаружи преобладает общая положительная оценка работы, проводимой в компании по улучшению экологического менеджмента, и что слабые стороны обнаруживаются в необходимости завершения процесса ремонта бассейна и кухни в центре внимания и отсутствие обновления экологической стратегии, с которой работает объект. Наконец, предлагается экологическая стратегия с планом действий по ее соблюдению.

Ключевые слова: экологическое одобрение, экологическая стратегия, план действий.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación	8
1.1- Definición de Medio Ambiente.....	8
1.1.1- Situación ambiental en el sector turístico.....	9
1.2- Definición de Turismo.....	11
1.2.1- El turismo y el período de Covid-19.....	12
1.3- Definición de Turismo sostenible.....	14
1.4-Definición de Gestión Ambiental.....	15
1.4.1- Definición de Gestión Ambiental en la hotelería.....	17
1.5- Estrategias medioambientales empresariales.....	19
1.6 Conclusiones parciales del capítulo.....	20
Capítulo II: Procedimiento para la realización de una propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental para el Hotel Sun Beach.....	21
2.1 Caracterización del Hotel Sun Beach.....	21
2.2 Procedimientos para la realización de una estrategia medioambiental en una empresa.....	25
2.2.1 Procedimiento propuesto por Bustio (2021).....	25
2.2.2 Procedimiento propuesto por Lavañino-Fleitas (2022).....	26
2.2.3 Procedimiento propuesto por la Revista Aplanet (2023).....	27
2.3 Propuesta de procedimiento para realizar una propuesta de estrategia medioambiental para el Hotel Sun Beach.....	28
2.3.1 Aplicación de la matriz de cruzamiento para determinar el procedimiento para la realización de una estrategia medioambiental.....	29
2.4 Descripción del procedimiento metodológico de la investigación.....	31
2.5 Conclusiones parciales del capítulo.....	35

Capítulo III: Aplicación del procedimiento para determinar una estrategia para la obtención del aval medioambiental que otorga el CITMA para el Hotel Sun Beach.....	36
3.1 Etapa I: Preparación.....	36
3.2 Etapa II: Diagnóstico.....	37
3.3 Etapa III: Planificación	42
3.4 Conclusiones parciales del capítulo.....	50
Conclusiones Generales	52
Recomendaciones.....	53
Referencias Bibliográficas	54
Anexos.....	60

Introducción

El turismo como esfera económica generalmente se combina con otras actividades. Sin embargo, en algunos casos es la actividad dominante, de forma que se produce una especie de modelo de desarrollo territorial en el que el turismo traza la pauta de impacto sobre el entorno natural y también sobre el medio socio-cultural.

El turismo, es una de las pocas actividades que depende directamente del paisaje. La actividad turística está estrechamente vinculada a los recursos del entorno para la producción de bienes y servicios finales. Pero, al mismo tiempo, esta actividad puede contribuir al agotamiento de los recursos naturales incorporados en bienes de capital, así como a la alteración de los paisajes y la degradación de su capacidad de asimilación de residuos.

La experiencia adquirida por el turista, el cambio en sus actitudes y comportamientos como consumidor y las transformaciones que se producen en la demanda turística actual, obligan a la realización de un esfuerzo en aras de la ampliación y la diversificación de la oferta turística en todas direcciones. En la medida en que crece la preocupación por mantener y mejorar la calidad del medioambiente y proteger la salud humana, organizaciones de todo tipo están revirtiendo cada vez más su atención hacia los impactos potenciales de sus actividades, productos y servicios.

A partir de la década de 1980 se han realizado numerosos debates sobre los problemas de degradación ambiental que el turismo trae consigo, debido a los impactos negativos que puede causar en los destinos. En efecto, desde ese momento empezó a considerarse que el turismo no sólo aporta beneficios y ventajas por lo que desencadenó una preocupación a nivel mundial ya que ha traído consigo problemas de degradación ambiental, además de socioculturales y económico.

El desempeño ambiental de una organización es de creciente importancia para las partes interesadas internas y externas. El logro de un desempeño ambiental razonable requiere de un compromiso de la organización y de su alta dirección como requisito indispensable que garantiza el éxito de diseñar e implementar una herramienta para la toma de decisiones y el mejoramiento de su gestión en la temática.

Entre la empresa y el medio ambiente existe una relación armónica: la empresa juega un papel protagonista en la búsqueda y aporte de soluciones tecnológicas a los problemas

medioambientales y para la empresa el medio ambiente constituye un mercado en rápida expansión y una oportunidad de negocio y de creación de empleo, constituyendo, además, una parte importante en la imagen y obtención de beneficios. Todo ello con el objetivo de integrar progresivamente los criterios de preservación del entorno en los procesos de decisión económica de las empresas. (Machín Hernández, 2007)

Las organizaciones en la actualidad deben enfrentarse a este reto provocado por factores tanto internos como externos que influyen decisivamente en su gestión: la excelencia, el control de gastos, el aumento de beneficios, la rentabilidad, la competitividad y el desarrollo constante; hacen necesario que las entidades turísticas adopten nuevos sistemas de gestión que garanticen la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

La gestión ambiental incluye la aplicación de instrumentos y herramientas para establecer un uso eficiente de todos los recursos naturales, lo cual se refleja en una operación limpia y así mismo unos productos y servicios más amigables al medio ambiente.

Las normas internacionales sobre gestión ambiental tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión, y para ayudar a las organizaciones a alcanzar las metas ambientales y económicas. Estas normas, al igual que otras Normas Internacionales, no tienen como fin ser usadas para crear barreras comerciales no arancelarias, o para incrementar o cambiar las obligaciones legales de una organización. (Normalización, 2015)

Existen internacionalmente diferentes instrumentos de gestión que han propiciado medir y mejorar la calidad ambiental y la Gestión Ambiental en países, en organizaciones, en espacios urbanos y en ecosistemas naturales, algunos de ellos relacionados a la actividad turística, entre ellos se destacan: La certificación Bandera Azul, implementado en Europa y otras regiones del mundo, es un galardón otorgado por la Fundación Europea de Educación Ambiental; el Programa Ecotur del Gobierno de Baleares, Distintivo Green Globe 21 del Consejo Mundial del Turismo y de los Viajes (WTTC), municipio Turístico Sostenible de la Dirección General de Turismo y la Federación Española de Municipios y Provincia. Además, los parámetros de calidad ambiental de los destinos turísticos son tenidos en cuenta por los Tour Operadores, algunos de los cuales lo reflejan en sus análisis de mercado.

En Cuba, los aspectos relativos al Medio Ambiente son ampliamente considerados con un enfoque de sostenibilidad, desde los documentos rectores del Estado y de la sociedad, hasta llegar a la organización empresarial. En la Constitución de la República de Cuba se plantea: “El Estado protege el Medio Ambiente y los recursos naturales del país. Reconoce su estrecha vinculación con el desarrollo económico y social sostenible para hacer más racional la vida humana y asegurar la supervivencia, el bienestar y la seguridad de las generaciones actuales y futuras. Corresponde a los órganos competentes aplicar esta política. Es deber de los ciudadanos contribuir a la protección del agua, la atmósfera, la conservación del suelo, la flora, la fauna y todo el rico potencial de la naturaleza.”

Los crecientes compromisos asumidos por Cuba en el marco internacional en materia de medio ambiente, así como la sostenida preocupación del Estado cubano por el cuidado y protección de la naturaleza, al igual que la creciente competitividad en el mercado a nivel mundial, han propiciado el interés del sector empresarial cubano para su inserción en la temática medioambiental. El turismo por el impacto que provoca no está exento de ello.

El turismo está considerado entre los sectores económicos más vulnerables a las variaciones del clima en nuestro país, entre ellos los destinos de sol y playa o los de naturaleza, por solo citar dos ejemplos; para los sistemas insulares como el archipiélago cubano estos problemas poseen mayor envergadura (Martínez, 2016). Como principios que sustentan el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en el Turismo se encuentran el posicionamiento de la gestión ambiental dentro de las prioridades organizacionales y la concertación de los esfuerzos para prevenir, solucionar y mitigar los principales problemas ambientales que la actividad turística genera, además se cuenta con la estrategia ambiental del Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR), como documento rector para la implementación de la política ambiental cubana en el sector turístico. (Ferrer Sosa, 2019)

Cuba destaca entre sus tendencias actuales la identificación cada vez mayor de sus interrelaciones con el medio ambiente, lo cual se evidencia a través de leyes y regulaciones, además de la participación en proyectos y eventos que se realizan por entidades reguladoras como el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente

(CITMA). Cada día se trabaja más para lograr un desarrollo turístico en un plano medioambiental sano, sin problemas que afecten la actividad, enfocándose en la creación de estrategias ambientales que gestionen el medio ambiente de manera eficiente, pero todavía existen locales en el sector que presentan faltas en cuanto a esta gestión, provocando un mal desempeño ambiental de la localidad en que radican.

Nuestro país tiene como meta alcanzar el desarrollo sustentable, el cual exige una adecuada relación medio ambiente – empresa, que utiliza como soporte la gestión. Las empresas pueden asumir la gestión ambiental desde diferentes puntos de vista, debido a que una buena gestión medioambiental ofrece claros beneficios a la empresa, como la posibilidad de ofrecer a sus clientes un elemento superior de calidad, una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores y además estas prácticas mejoran notablemente la imagen de la empresa.

En Cuba se han usado indicadores para medir la calidad ambiental y la gestión ambiental a través de procesos, a saber: El Sistema Nacional de Reconocimiento Ambiental establecido en el 2000 (Resolución CITMA 135/2004); estudios realizados por más de veinte años acerca de la evolución y dinámica de las costas y playas, de los cuales han derivado recomendaciones para la conservación y recuperación de las playas de Varadero (Instituto de Oceanología, 1990); Metodología para Evaluar la Efectividad del Manejo en Áreas Protegidas. Versión resumida (Centro Nacional de Áreas Protegidas, 2004), entre otras.

En el último decenio, se ha realizado una gran labor de aclaración de cuestiones fundamentales relativas a la sostenibilidad del turismo y a la forma en que los indicadores pueden favorecer la adopción de decisiones y medidas mejores. Cada vez más, la elaboración y utilización de estos instrumentos se considera parte fundamental de la planificación y gestión general de los destinos y elemento integrante de las actividades de promoción de un desarrollo sostenible del sector turístico en todos los niveles. En el caso específico del MINTUR, esto se evidencia en iniciativas de propuestas de indicadores de sostenibilidad. Aunque en la práctica estos indicadores no son evaluados con regularidad ni se recogen datos sobre ellos, por lo que no se les presta la atención que se merecen.

En la provincia de Matanzas, específicamente en Varadero, lugar donde es más evidente la actividad turística en el territorio, es indudable el interés de las organizaciones por obtener el aval medioambiental y apoyar la conservación y protección del entorno. Las direcciones de las distintas instalaciones a lo largo y ancho del polo se esfuerzan por emplear nuevas técnicas y prácticas de forma tal que se disminuyan considerablemente los daños y se mantenga a los clientes satisfechos, además, de que se trabaja por crear conciencia en estos y así lograr que formen parte y apoyen en esta ardua tarea que es cada día más imprescindible para el desarrollo de las futuras generaciones.

Situación problemática:

Para el Hotel Sun Beach uno de los factores de mayor importancia para su correcto funcionamiento lo constituye el cuidado y conservación del medio ambiente, debido a que las inquietudes relacionadas con este tema preocupa cada vez más a los mayores sectores de la población mundial, como resultado de la magnitud y complejidad de la conservación ambiental y la cada vez mayor conciencia alcanzada, de que nuestra existencia como especie está determinada por la salud del ambiente en que estamos inmersos.

El hotel requiere determinar un grupo de estrategias para su desempeño ambiental como parte de su gestión, a fin de satisfacer las exigencias de la sociedad, los clientes, y sus trabajadores y adecuar la misma a las tendencias prevalentes en el ámbito internacional. Lo anterior afirma la necesidad de la dirección de cumplir con todos los requisitos para alcanzar el aval medioambiental, siendo este también un paso fundamental para la futura categorización de la instalación.

En los últimos años se han realizado reparaciones en la instalación para mejorar la calidad de los servicios que brinda a los clientes que lo visitan, lo que ha traído consigo el aumento de la demanda de los mismos. En este proceso el cuidado del medio ambiente se hace más complicado pero a la vez es más necesario.

Debido a la importancia del tema abordado es tarea de primer orden para los directivos del hotel realizar una propuesta estratégica para obtener el aval medioambiental.

Por lo que se plantea como **problema de la investigación:**

Inexistencia del aval medioambiental que otorga el CITMA en el Hotel Sun Beach.

Dando respuesta al problema investigativo, se plantea como **objetivo general:**

Realizar una propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental para el Hotel Sun Beach.

Los **objetivos específicos** se definen como:

1. Elaborar el marco teórico referencial de la investigación que comprenda los aspectos teóricos relacionados con medio ambiente, turismo, turismo sostenible, gestión ambiental y estrategias medioambientales empresariales.
2. Determinar el procedimiento a emplear para la realización de una propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental para el Hotel Sun Beach.
3. Identificar el plan de acciones que facilita el cumplimiento de la propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental que otorga el CITMA para el Hotel Sun Beach.

En el desarrollo de la investigación se utilizaron como métodos 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 métodos el análisis- síntesis, histórico- lógico e inductivo-deductivo para la elaboración de los fundamentos teóricos metodológicos. La modelación en la elaboración del procedimiento para el diseño de productos turísticos con los enfoques citados.

Del nivel empírico se empleó: el análisis documental, el trabajo de campo y observación directa, tormenta de ideas para diagnosticar el objeto de estudio y analizar sus potencialidades de desarrollo, la entrevista semiestructurada a los diferentes especialistas y funcionarios que están inmersos en este proyecto para conocer sus ideas y opiniones. Se emplea la matriz de cruzamiento para determinar el procedimiento para realizar la estrategia, el diagrama causa-efecto y la lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los distintos indicadores.

Además se emplea la herramienta informática Microsoft Office para la conformación del informe de la investigación.

Valor científico – metodológico: está dado en la definición de un grupo de indicadores que permitirían evaluar la gestión ambiental hotelera vinculado a la gestión económica.

Valor práctico: se basa en que los resultados contribuirían a una gestión más eficiente y a un mejor desempeño ambiental del hotel.

Valor social y ambiental: se percibe en una mejor imagen y calidad del hotel hacia los clientes, trabajadores y sociedad en general.

En correspondencia con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos, la siguiente investigación se estructura de la siguiente forma:

Capítulo I: Sistematización de los conceptos y fundamentos teóricos – metodológicos sobre la gestión ambiental, partiendo de las definiciones de medio ambiente y turismo. Se presenta esencialmente la revisión bibliográfica realizada y argumenta el marco teórico-conceptual de la investigación, sustentando la relevancia y particularidades del medio ambiente, el turismo, el turismo sostenible y la gestión ambiental para llegar a las estrategias medioambientales empresariales.

Capítulo II: Determinación del procedimiento para la realización de una estrategia medioambiental para la obtención del aval medioambiental que otorga el CITMA para el Hotel Sun Beach. En este capítulo se caracteriza el objeto de estudio y se describe el procedimiento metodológico, con los métodos y técnicas a emplear.

Capítulo III: Resultados de la aplicación del procedimiento propuesto en el Hotel Sun Beach. En el mismo se exponen los resultados obtenidos en la investigación y sintetiza el plan de acciones que tributa a la estrategia ambiental propuesta que se debe llevar a cabo para la obtención del aval medioambiental en el Hotel Sun Beach.

Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación

La gestión ambiental es un término que suena cada vez con más frecuencia y está vinculándose a ámbitos cada vez más amplios. El turismo es una de las más importantes actividades de la economía mundial y, por ende, su accionar sobre el medio ambiente es cada vez más agresivo. Hacer del turismo un sector sostenible es prioridad para la existencia del planeta.

En el presente capítulo se abordan los aspectos teóricos que fundamentan la investigación. Contiene referentes teóricos conceptuales acerca de la gestión ambiental, estrategias medioambientales, las empresas y medio ambiente, aval medioambiental y turismo sostenible. Para la realización del mismo fue fundamental el empleo de la herramienta análisis documental y se siguió el hilo conductor que aparece en la Figura 1.1.

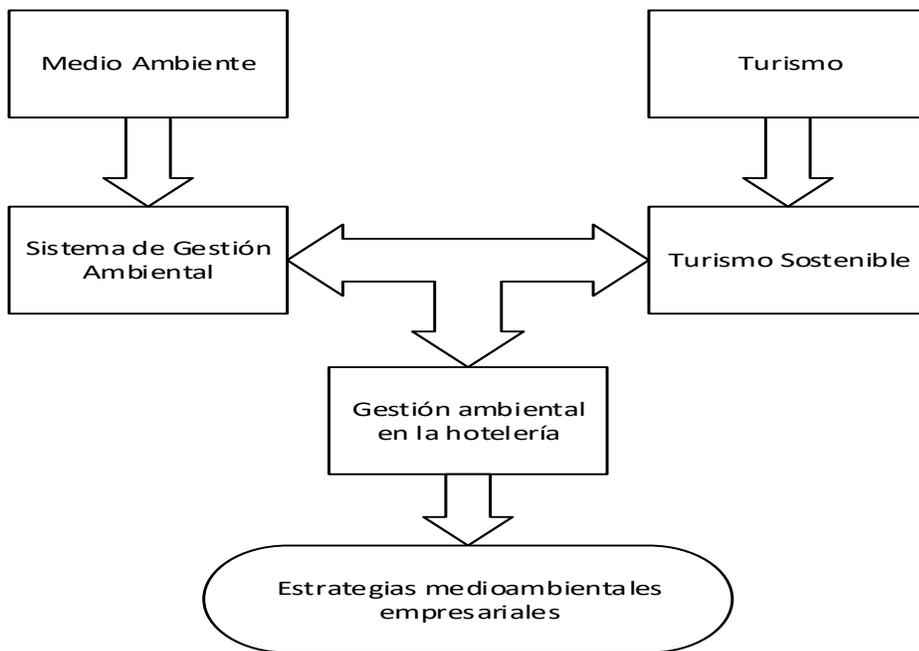


Figura 1.1 Hilo conductor del Capítulo.

Fuente: Elaboración Propia.

1.1- Definición de Medio Ambiente.

El concepto de medio ambiente es amplio y multidimensional, y su comprensión ha ido evolucionando a medida que se ha adquirido más conocimientos sobre la interacción entre los seres vivos y su entorno.

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente en Estocolmo, en 1972 se definió que: “Medio Ambiente es el conjunto de factores físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.”

De acuerdo a la Ley 81 de 1997, medio ambiente es el sistema de elementos abióticos, bióticos y socioeconómicos con que interactúa el hombre, a la vez que se adapta al mismo, lo transforma y lo utiliza para satisfacer sus necesidades.

De acuerdo a la NC ISO 14050:2005. Gestión ambiental. Vocabulario se define al medio ambiente como el entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El concepto aborda lo natural y lo social como determinaciones de la existencia, las cuales acaban relacionándose en el proceso de reproducción de las dinámicas humanas, en las cuales se desarrolla una socialización de la naturaleza y una naturalización de la sociedad. (López Moreda, 2013)

El concepto Medio Ambiente acaba refiriéndose a las relaciones existentes en el espacio geográfico -al igual que Territorio, Lugar o Paisaje-, pero priorizando su atención exclusivamente en el diálogo existente entre los elementos naturales y sociales. En tal sentido, el concepto acaba siendo una más de las categorías analíticas de Espacio Geográfico. La conservación del medio ambiente es crucial para garantizar un futuro sostenible. Una preocupación importante es el impacto negativo que las actividades humanas, incluido el turismo, pueden tener en el medio ambiente. (Arenas Martija, 2018)

La conservación del medio ambiente es crucial para garantizar un futuro sostenible. Una preocupación importante es el impacto negativo que las actividades humanas, incluido el turismo, pueden tener en el medio ambiente.

Para abordar los desafíos que se le presentan hoy a la humanidad referentes al entorno se promueven prácticas y políticas de desarrollo sostenible que buscan equilibrar las necesidades humanas con la protección del medio ambiente.

1.1.1- Situación ambiental en el sector turístico.

Según Rodríguez (2002) la propia naturaleza creó las condiciones para el ocio y el descanso, al disponer de zonas rurales, playas, barrera coralina, paisajes de interés artístico y natural que permite un escenario único para acoger a miles de vacacionistas

cada año y ofrecer una gran variedad de servicios. Los recursos naturales que se incluyen en las ofertas turísticas, forman parte a su vez de un ecosistema que por sus características físico-naturales, es frágil.

El turismo consume cantidades considerables de energía, agua, alimentos entre otros recursos y puede emitir cantidades de contaminantes en términos de residuos sólidos, aguas residuales, humo, olor, ruidos y algunas sustancias químicas. Así la actividad turística en su conjunto, termina siendo gran generador de residuos sólidos, un consumidor ineficiente de agua y combustibles fósiles, gran consumidor de papel y de una buena cantidad de productos no amigables con el medio ambiente, como por ejemplo los plásticos desechables, envases y productos de limpiezas, entre otros. Esto convoca a la actividad turística a ser protagonista en la lucha por crear valores medioambientales que influyan en sus actividades y su entorno. (Moreno, 2011)

La relación turismo y medio ambiente es un binomio inseparable. Así, las organizaciones hoteleras que causan impactos negativos al medio ambiente, ya sea por el consumo excesivo de agua, generación de residuos, despilfarro de energía y empleo inadecuado de productos químicos en la limpieza, entre otros, toman medidas para reducir la contaminación y poner en práctica medidas urgentes que disminuyan los daños ambientales que a diario causan. (Ochoa-Avila, 2022)

Cuba, en la región del Caribe es uno de los destinos preferidos para miles de visitantes cada año, con una oferta marcada por la diversidad y el disfrute sano del sol, cuenta con una amplia gama de particularidades como son la enorme variedad de su flora y fauna, playas, paisajes y su clima, que tienen su origen en la propia naturaleza de la isla, además de las costumbres y tradiciones heredadas desde la época de la colonia.

El desarrollo del turismo se logra sobre la base de la utilización y aprovechamiento de los recursos naturales. Es evidente que en la medida que se logre una integración armónica entre el desarrollo del turismo y la preservación del medio ambiente, se contribuirá a obtener un turismo sostenible. Es imprescindible remitirnos en la Ley 81 del Medio Ambiente a su Título undécimo - Desarrollo Sostenible del Turismo «El desarrollo sostenible del turismo se fundamenta en que éste se efectúe de modo tal que armonice el empleo eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y de cualquier otra índole de los recursos naturales que constituyen su base, con la protección

de estos recursos y la garantía de que puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras. Se basa, además, en el respeto a la cultura nacional y sus expresiones territoriales y en la integración de las poblaciones locales al desarrollo de sus actividades, contribuyendo así a la elevación de la calidad de vida de los seres humanos”.

Con el fin de dar respuesta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, el Ministerio de Turismo de Cuba ejecuta acciones de su Plan de Desarrollo compuestas por 21 iniciativas propias como la declaración de zonas especiales para el desarrollo de la actividad turística y las acciones de mayor incidencia dentro del plan de la Tarea Vida. Los autores analizados coinciden en que el medio ambiente es el conjunto de todo lo que rodea al ser humano que puede ser desde elementos biológicos hasta creados por el hombre, de ahí que todas las actividades económicas tengan una estrecha relación con el mismo. En el caso de la industria del turismo, las condiciones naturales son de vital importancia para su desarrollo, por lo que es necesario cumplir con los planes y acciones para la preservación y cuidado del medio ambiente.

La autora llega a la conclusión de que el desarrollo del turismo requiere una unión armónica de las inversiones constructivas con la preservación de la naturaleza, lo cual permite una menor afectación del ecosistema donde se encuentre enclavado el centro turístico, lo cual hace más atractiva la estancia del usuario.

1.2- Definición de Turismo.

El turismo es un fenómeno complejo y multifacético, y existen numerosas definiciones y enfoques según el contexto y los propósitos de estudio.

Una de las definiciones más abarcadoras realizadas sobre este término fue la brindada por Hunziker y Krapf en 1942 durante la II Guerra Mundial donde expresan que: “Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas”.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT): “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”. (Turismo, 1993)

Según Valls (1996). “Se define por turismo toda actividad económica que posibilita un conjunto de experiencias personales o grupales que se desarrollan fuera del lugar habitual de residencia o de trabajo, tanto durante la fase del desplazamiento como en el uso del tiempo libre de ocio o de negocio en un destino”.

Cárdenas (2001) al referirse al turismo indica que es el conjunto de desplazamientos que genera fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos.

En la página digital Glosario de términos de turismo (2008) se define que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.

Según el Centro de Estudios Superiores de Maranathá (2023) el turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento temporal de personas a lugares distintos a su lugar de residencia habitual con el objetivo de disfrutar de experiencias de ocio, culturales, educativas, de negocios, entre otras. Esta actividad puede realizarse tanto a nivel nacional como internacional, y es una de las principales industrias en todo el mundo.

Según los autores estudiados se puede entender por turismo al conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

1.2.1- El turismo y el período de Covid-19.

A principios del año 2020 la mayoría el mundo desconocía conceptos como “encierro”, “mascarilla” y “distanciamiento social”. Hoy en día son parte del lenguaje cotidiano, ya que la pandemia de COVID-19 continúa afectando todos los aspectos de la vida.

Las restricciones, promulgadas para controlar la propagación del virus y por tanto para aliviar los sistemas de salud, han tenido un impacto enorme en el crecimiento económico, desencadenándose, como reflejara la edición de junio del Prospecto Económico Global, “una crisis mundial como ninguna otra... llevando a la recesión mundial más profunda desde la Segunda Guerra Mundial”. (Blake, 2020)

Otro síntoma que muestra la economía es que a medida que la crisis se ha desarrollado las mujeres han perdido sus trabajos a un ritmo más rápido que los hombres, debido al hecho de que es más probable que trabajen en los sectores más afectados como el turismo y el comercio minorista. (Shibata, 2020)

Dado que la COVID-19 ha desencadenado un efecto paralizante en las actividades económicas, numerosos estudios en la literatura sobre el turismo han examinado el impacto adverso; ya sea centrándose en los mercados laborales, en un índice de la industria a nivel de país, y en el compromiso laboral y la intención de rotación, el impacto de la COVID 19 en el rendimiento financiero a nivel de empresa y propiedad o en los cambios en el comportamiento del consumidor. (Yeon, 2021)

El turismo en el año 2020 retrocedió a niveles de los años 1990, presentando una caída en las llegadas internacionales entre el 70% y el 75%, debido entre otros factores a las restricciones de los viajes, la poca confianza del consumidor y la lucha mundial por contener el virus de la COVID-19, todo lo cual contribuye a ser “el peor año que se haya registrado en la historia del turismo”. (Turismo., 2020)

Las hipótesis ampliadas para 2021-2024 que presentó las Naciones Unidas indican un repunte en la segunda mitad del 2021. No obstante, puede ser que el sector necesite hasta cuatro años en recuperar niveles similares a los del 2019. (Turismo., 2020)

La naturaleza y el turismo rural se han convertido en modalidades populares, debido a la búsqueda de experiencias al aire libre que permitan, además, evitar las grandes aglomeraciones de personas en un lugar. Debido a que los jóvenes no forman parte del sector de la población vulnerable a complicaciones provocadas por la COVID-19, resulta el segmento de mercado más resiliente y con mayor tendencia a recuperar los viajes, no así los viajeros senior o jubilados. Es importante destacar el aumento de la responsabilidad de los viajeros, priorizando la creación de impactos positivos en las comunidades locales a través de una creciente búsqueda de lo auténtico. (Rodríguez Jiménez, 2022)

Repensar el turismo es tarea de todos. Sin embargo, corresponde a los gestores de los destinos turísticos replantearse sus modelos de desarrollo que respondan a los cambios en el comportamiento de los consumidores y a su vez a una gestión más responsable de la actividad turística en los territorios. En la actualidad el turismo se desarrolla en un

entorno cambiante, destacándose la existencia de disímiles efectos negativos sobre el medio como es el caso de la pobreza, el cambio climático, la insostenibilidad, supremacía del objetivo económico sobre la calidad de vida del ciudadano.

1.3- Definición de Turismo sostenible.

El turismo sostenible es un enfoque que busca equilibrar el desarrollo turístico con la protección del medio ambiente, la promoción de la justicia social y el respeto por las comunidades locales. El objetivo es minimizar los impactos negativos del turismo y maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales a largo plazo.

Para Butler (1991) el turismo sostenible es “aquel que satisface las necesidades de los visitantes y las regiones receptoras, al tiempo que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Es una forma de turismo que tiene plenamente en cuenta sus actuales y futuros impactos económicos, sociales y ambientales, abordando las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.”

Según Swarbrooke (1999) ese define el turismo sostenible como aquel que se ajusta a los principios que buscan minimizar los impactos negativos del turismo sobre el medio ambiente y las comunidades locales, y maximizar los beneficios económicos y sociales para estas últimas.

Coccosis y Louis (2008) exponen que el turismo sostenible es: “la gestión de todos los recursos involucrados en el turismo de manera que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, al mismo tiempo que se mantienen la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.”

En el sector turístico ser sostenible implica el desarrollo de la actividad turística, dando respuesta a las necesidades y situaciones actuales, pero evitando las dinámicas de crecimiento que se evidencian en los últimos años y que han demostrado claramente estar generando desequilibrios sociales, ecológicos, culturales y económicos. En este sentido, hay tres factores claves del sector: el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales próximas a las áreas turísticas, el uso responsable y adecuado de los recursos tanto naturales como culturales, y el logro de un éxito económico que tribute a otros programas de desarrollo social. (Morales Martínez, 2021)

El Ministerio de Turismo en Cuba (2022) hacia el futuro, apuesta por poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales, aspectos que también responden directamente al plan de desarrollo del Ministerio.

Según la Revista Sostenibilidad y Banca Responsable (2023) el turismo sostenible persigue desarrollar su actividad generando un impacto mínimo sobre el medio ambiente. La clave principal es que la explotación de un recurso sea por debajo del límite de renovación del mismo. Es decir, se trata de fomentar un turismo respetuoso con el ecosistema, con mínimo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local. Además, el aspecto económico busca la generación de empleo e ingresos de la población autóctona. Los principales motivos por los que el turismo sostenible ha ganado peso se deben, en mayor parte, al impacto negativo que ha tenido a lo largo de los años un turismo desestructurado y masificado. La destrucción del medio ambiente o la estacionalidad laboral son algunos de los impactos que el turismo sostenible puede mitigar.

A su vez, la concienciación sobre los temas y políticas ambientales, consumidores que valoran cada vez más los esfuerzos que realizan las empresas en materia de responsabilidad social corporativa y el esfuerzo de las instituciones han logrado que el turismo sostenible sea una realidad.

En la actualidad, existen numerosas certificaciones y programas de turismo sostenible que promueven buenas prácticas y ayudan a los destinos turísticos a mejorar su desempeño sostenible.

Después de analizar los diferentes conceptos se puede definir al turismo sostenible como un tipo de actividad que busca mantener un equilibrio entre el bienestar económico, social y ambiental turístico, buscando asegurar que las futuras generaciones también puedan disfrutar de los recursos y beneficios turísticos. Esta modalidad turística constituye una de las acciones más importantes de la industria sin humo para apoyar a la protección y cuidado medioambiental.

1.4-Definición de Gestión Ambiental.

La gestión ambiental es entendida, de manera amplia, como el campo que busca equilibrar la demanda de recursos naturales de la Tierra con la capacidad del ambiente natural y debe responder a esas demandas en una base sustentable.(Colby, 1990)

En Cuba la Ley 81 del medio ambiente en su artículo 8 (Asamblea Nacional del Poder Popular) expone que la gestión ambiental es un conjunto de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, dirigidos a garantizar la administración y uso racional de los recursos mediante la conservación, mejoramiento, rehabilitación y monitoreo del medio ambiente y el control de las actividades del hombre en esta esfera. La gestión ambiental aplica la política ambiental establecida mediante un enfoque multidisciplinario, teniendo en cuenta el acervo cultural, la experiencia nacional acumulada y la participación ciudadana.

Según Mateo (2001) se define como la conducción, dirección, control y administración del uso de los sistemas ambientales, a través de determinados instrumentos, reglamentos, normas, financiamiento y disposiciones institucionales y jurídicas. La gestión ambiental es precedida, por lo tanto, por un proceso de toma de decisiones, a partir de los diversos escenarios de planificación.

La gestión ambiental surge como el elemento fundamental en la búsqueda de la sustentabilidad ambiental y su principal objetivo es conciliar las actividades humanas y el medio ambiente, a través de instrumentos que estimulen viabilicen esa tarea, la cual presupone la modificación del comportamiento del hombre, en relación con el medio, debido a la actual situación de degradación del mismo. (Issac Godínez, 2017)

Se puede afirmar entonces que la gestión ambiental, bien enfocada, e integrada a la estructura organizacional de una instalación hotelera, significa beneficios para dicha instalación y evita, o al menos reduce en gran medida, los costos ambientales; la hace más rentable; propicia una imagen positiva, tanto pública como corporativa; prevé posibles sanciones por no ajustarse a las políticas ambientales establecidas por el Estado; y sobre todo garantiza, a través del compromiso ambiental institucional, el desarrollo sustentable (es este, en última instancia, la principal preocupación del sector turístico actual). (Morales Martínez, 2021)

La directora general de medio Ambiente del CITMA, Dra. C. Odalys C. Goicochea expresó en una entrevista con Travel Trade Caribbean en el presente año que: “La actividad del turismo y de otros sectores de la economía se entrelaza con la política ambiental a partir de la Estrategia Ambiental Nacional, el Plan de Estado para el enfrentamiento al cambio climático, así como con otros instrumentos de la gestión ambiental. El Plan Nacional de

Desarrollo Económico y Social al año 2030 también conecta ambas actividades a través de sus seis ejes estratégicos, en particular el de Recursos Naturales y Medio Ambiente”. Luego de analizar los diferentes conceptos expuestos los autores coinciden en que la gestión ambiental es el proceso a través del cual se realizan un conjunto de actividades y acciones, para minimizar el consumo de materia prima y la contaminación, aumentando la calidad de vida de las personas, lo cual se obtiene mediante una adecuada planificación y control.

1.4.1- Definición de Gestión Ambiental en la hotelería.

La gestión ambiental en el sector hotelero puede definirse como un conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en los establecimientos durante su funcionamiento y que tienen como finalidad mejorar el balance de la relación de los mismos con el ambiente y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya el cumplir el objetivo económico-funcional que éstos tienen asignado. (Ramos, 2014)

El desarrollo del turismo, afecta a la gestión ambiental de varias formas; en primer lugar por el tipo de actividades que realiza el cliente durante su estancia y su nivel de contacto y presencia en el establecimiento con el entorno natural; en segundo lugar, por la duración media de su hospedaje, que concede un mayor margen para emprender distintas iniciativas ambientales en función de dicha duración, finalmente por el motivo seleccionado por el cliente para elegir el establecimiento y en especial, la importancia que el cliente le otorga a los atractivos turísticos naturales. (González, 2017)

La Organización Mundial de Turismo (OMT) junto a otras organizaciones tradicionales del sector, cada día más, promueven la sensibilidad y las demandas de los viajeros sobre la conservación del medio ambiente, lo que constituye un elemento de suma importancia para las zonas turísticas. La adopción de los principales parámetros que se han establecido a nivel mundial y la conservación responsable del medio ambiente, garantizarán una buena posición en el mercado y el éxito de ganar competitividad. (Azze Alonso, 2017)

La gestión ambiental empresarial debe fundamentarse en los principios de sostenibilidad, por lo que se hace necesario considerar el enfoque multidimensional de la misma.

Cuba evidencia su proyección hacia la interrelación entre el turismo y la necesidad de potenciar el uso racional de los recursos, cuando prioriza el mantenimiento y renovación de la infraestructura turística y de apoyo, se aplican políticas que propician la sostenibilidad en el desarrollo, se implementan acciones encaminadas a la disminución de los índices de consumo de agua y de portadores energéticos, amplía la utilización de fuentes de energías renovables, así como el reciclaje de los desechos que se generan en la prestación de los servicios turísticos.

Cuba cuenta con un sistema ambiental constituido fundamentalmente por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, instituciones subordinadas como la Agencia de Medio Ambiente, la Oficina Regulatoria y de Seguridad Ambiental y sus delegaciones provinciales, así como los Órganos Locales del Poder Popular. También intervienen la mayoría de los organismos de la Administración Central del Estado que gestionan y controlan recursos naturales.

La situación ambiental del país no puede dejar de enmarcarse dentro del proceso histórico, económico y social por el que se ha transitado y por su vinculación y efectos producidos sobre el medio ambiente.

La política ambiental cubana, desde sus inicios, ha estado definida y sustentada por los principios de desarrollo económico y social equitativo para todo el pueblo, delineado por el proceso revolucionario.

Entre los pasos concretos que se han dado para enfrentar el problema ambiental, se pueden citar los momentos relevantes en la expresión de una voluntad estatal en pos de la protección del medio ambiente: la Creación de la Comisión Nacional para la Protección del Medio Ambiente y Conservación de los Recursos Naturales, 1976. Promulgación de la Ley 33 del 10 de enero de 1981 “De Protección del Medio Ambiente y del Uso Racional de los Recursos Naturales”. Aprobación del Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo, adecuación cubana de la Agenda 21, 1993, y la Creación del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, 1994.

Hoy en día se entiende que la gestión medioambiental, en el ámbito de la gestión empresarial, es un factor crucial que influye decisivamente tanto en la imagen corporativa de la empresa, como en la calidad del producto, su costo, su comercialización y, en suma, la competitividad.

La gestión ambiental debe abarcar todos los elementos del actuar de las organizaciones, ello significará establecer un sistema integrado que considere la atención al medio ambiente como un factor de competitividad. Formando parte indisoluble del sistema de gestión general de cualquier entidad, la cual, apoyada en un modelo de mejora continua, guiará a la entidad hacia el cumplimiento o mantenimiento de su política ambiental.

1.5- Estrategias medioambientales empresariales

Se define estrategias medioambientales como: “un plan cuya finalidad es mitigar los efectos sobre el medioambiente de las operaciones de la empresa y sus productos. Los efectos ambientales incluyen aquellos relacionados con el agotamiento de los recursos naturales escasos, los relativos a la acumulación y emisión de residuos, y los efectos colaterales del uso de materiales y de entornos no saludables.”(Bansal, 1997)

A través de la estrategia, se definen las metas y los objetivos a alcanzar por la organización a largo plazo, se adoptan las acciones a seguir y se determinan los recursos necesarios para su alcance. Las políticas establecidas, que permiten la consecución de las metas propuestas por la organización, constituyen otro elemento esencial de este concepto. (Porter, 2009)

Páez, J. & et.al. (2018) consideran que la gestión ambiental actualmente es una estrategia relevante en el proceso organizacional y desempeño ambiental, que tiene como principal propósito mejorar cada una de las actividades eco-eficientes para la mitigación extrema de los impactos negativos originados por la contaminación o degradación del medio ambiente, cuyas principales causas son la irresponsabilidad consciente de las empresas y ciudadanos al realizar malas prácticas en cuanto al uso irracional de los recursos naturales.

Se define como estrategia medioambiental empresarial como el conjunto de actividades que permiten a la empresa lograr sus objetivos minimizando su impacto negativo en el entorno social y ambiental, contribuyendo en el paradigma empresarial relacionado al valor compartido. (Rodríguez García, 2019)

El Ministerio de Turismo de Cuba (2022) desde 2007, el sector del turismo posee una Estrategia Ambiental Sectorial que incluye un Plan de Implementación, que se encuentra en proceso de actualización, teniendo en cuenta las leyes de turismo rural y de naturaleza y aventura. Se emitió una resolución de turismo náutico para el desarrollo de la actividad

de manera sostenible, y anualmente se planifican las inversiones ambientales y las asociadas a la Tarea Vida, con la protección de los recursos naturales y la biodiversidad, a la vez que se controlan los focos contaminantes asociados al turismo: fuentes de abasto, bahías priorizadas y contaminación sonora.

Las estrategias medioambientales empresariales deben considerar la integración de la sostenibilidad en la visión y la misión de la empresa, fomentar la innovación y el aprendizaje organizativo, y establecer un marco de gestión sólido para impulsar mejoras ambientales.

Es importante destacar que el campo de la sostenibilidad empresarial está en constante evolución, y existen múltiples enfoques y perspectivas sobre la implementación de estrategias medioambientales en diferentes contextos empresariales.

Se puede concluir que las estrategias medioambientales empresariales son los enfoques y las acciones que se implementan por las instituciones para abordar los desafíos y problemas medioambientales, contribuir a la sostenibilidad y conservar los recursos naturales. Estas estrategias buscan equilibrar las necesidades económicas de la empresa con la responsabilidad ambiental. Cada empresa puede adaptar y desarrollar sus propias estrategias de acuerdo con su sector, tamaño y contexto específico. Lo necesario es que reconozcan la importancia de la sostenibilidad y asuman la responsabilidad de minimizar su impacto negativo en el medio ambiente.

1.6 Conclusiones parciales del capítulo.

La revisión bibliográfica realizada permite ratificar que la gestión ambiental es una necesidad real, y que las empresas deben adoptar y evaluar sistemas y mecanismos de gestión ambiental en pos de alcanzar un desarrollo sostenible.

En Cuba se han implementado diversos sistemas y mecanismos de gestión ambiental apoyados por las leyes cubanas como demostrando el incansable compromiso de lograr un equilibrio entre el desarrollo tecnológico de nuestra sociedad y el medio ambiente, y su apoyo reiterado a la implantación de la gestión ambiental empresarial y su periódica evaluación.

Capítulo II: Procedimiento para la realización de una propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental para el Hotel Sun Beach

La importancia de contar con una estrategia medioambiental está cada vez más presente en las empresas. Reducir el impacto que su actividad tiene en el medio ambiente, la necesidad de cumplir con la normativa, el peso que esas acciones pueden tener en la reputación de la compañía; cualquier razón es buena si se avanza hacia un desarrollo y un modelo de negocio más sostenible.

Una buena estrategia medioambiental debe ser eficaz e implicar a toda la compañía. No basta con tener un plan diseñado desde la dirección o desde la empresa de asesoramiento medioambiental. Además, otro paso fundamental es conocer la situación actual, este diagnóstico sirve para implantar la estrategia y fijar los objetivos a alcanzar.

2.1 Caracterización del Hotel Sun Beach.

El Hotel Sun Beach que se muestra en la Figura 2.1, se encuentra ubicado en Varadero, municipio de la provincia de Matanzas; en la zona conocida como Varadero histórico (calle 17, e/ 1ra y 3ra avenida), en la zona residencial, al lado de la Plaza de Artesanía más grande de Varadero y cerca de varios Restaurantes y Cafeterías.

Figura 2.1 Hotel Sun Beach



Fuente: Página de Facebook Hotel Sun Beach

En el año 1957 comienza la construcción del edificio Horizontal denominado la Ciudad Leonística de Varadero, su dueño y promotor el Sr. Luis Aportela Paredes, pertenecía a

la Sociedad Club Los Leones, donde se reunían cubanos pudientes y de clase media, donde no se aceptaban a las personas negras. La Ciudad Leonística contaría con 102 apartamentos, dos locales dedicados a comercio y un local dedicado a Club de esparcimiento situado en el centro del edificio. Las seis plantas típicas serían dedicadas a viviendas, contando cada una de ellas con 17 apartamentos con el confort necesario para sus propietarios o arrendatarios. La otra torre que se construyó aledaña a la Ciudad Leonística era propiedad de Papo Batista, hijo del dictador Fulgencio Batista, totalmente independiente, conocida posteriormente como Siboney. Con el triunfo revolucionario muchos dueños deciden abandonar la isla, la dirección del país une los dos edificios, por un pasillo aéreo, contando con 1 piscinas, cafetería, bar piscina, ranchón playa, bar eclipse y restaurante, con una capacidad habitacional de 272 habitaciones, dedicado a la atención de turismo nacional e internacional.

Debido al deterioro a causa de la explotación de la instalación, y al interés del Estado en buscar una nueva estrategia comercial, se firma un contrato de Administración y Comercialización del Hotel entonces Horizontes Bellamar, con fecha 20 de octubre de 1999, identificando durante la vigencia del contrato a la entidad con el nombre comercial VARADERO SUNBEACH, que posteriormente fue modificada en el 2001 utilizándose el nombre comercial Horizontes Hotetur Sun Beach.

En este período la instalación fue sometida a un proceso inversionista a finales del año 2001 que fue ejecutado en dos etapas. A finales de 2012 la gestora extranjera se retira de la instalación que pasa a ser administrada 100% por el Grupo Hotelero Gran Caribe. En el Año 2015 el hotel es administrado por la Cadena Hotelera Colombiana Excellences Style and Hotels hasta el 31 de diciembre del 2015. Actualmente es administrada por el Grupo Hotelero Gran Caribe y su dirección queda conformada según muestra el organigrama. **(Ver Anexo 1)**

La **misión** del hotel es "Alcanzar altos crecimientos en los principales indicadores de ingresos, turistas días y físicos, ocupación lineal, participación en la economía nacional, utilidades, entre otros; así como reducir al máximo el índice de costos y gastos, etc., incrementando la disciplina, el control y la exigencia; elevando el nivel de preparación de trabajadores, cuadros y reservas, haciendo de sus destinos productos competitivos tanto nacional como internacionalmente, fundamentado en la realidad social e identidad

histórico cultural del territorio, los extraordinarios valores de su pueblo, la belleza de la naturaleza, la seguridad, la sanidad y la profesionalidad en los servicios de alta calidad que brindan nuestros trabajadores en un clima de alto sentido de pertenencia y elevada moral revolucionaria”.

Y su **visión** es: "Brindar un servicio de Calidad en un ambiente hospitalario y con Cuadros y Reservas que promuevan los Valores Humanos, estéticos y culturales de nuestra identidad".

La estrategia principal de la instalación es desarrollar y posicionar un producto hotelero capaz de combinar de forma armónica los valores históricos y artísticos, la ubicación y los recursos humanos con que cuenta la instalación con las tecnologías más avanzadas del sector. De manera que los distintos clientes vivan una experiencia gratificadamente única en cada contacto con la instalación y sean portadores de la mejor opinión sobre el producto, tarea fundamental del Hotel Sun Beach.

En su infraestructura arquitectónica cuenta con 2 edificios de alojamiento, uno de 8 pisos en forma de H con 216 habitaciones llamado Leonístico, donde en el segundo piso todavía tienen su domicilio ciudadanos de la localidad y el otro de 12 pisos con 56 habitaciones llamado Siboney, haciendo un total de 272, este último es la construcción más alta de todo Varadero con más de 100 m de altura, donde en su último piso se encuentra el Bar Mirador Eclipse que se muestra en la Figura 2.2. Las habitaciones son todas dobles con baño privado, aire acondicionado, TV vía satélite, teléfono, caja de seguridad y corriente 110v. Además, cuenta con 1 piscina, 2 Restaurantes, 4 bares, 1 snack, Wifi, Renta de Autos y Motos, Servicios Médicos, Masaje, Tienda y estacionamiento.

Figura 2.2: Bar Mirador Eclipse



Fuente: Página de Facebook Bar Mirador El Eclipse

Por la estructura de clientes que caracteriza al hotel, el nivel de servicios y facilidades que ofrece y su localización, se desarrollan y priorizan los siguientes segmentos:

- Grupos de turistas extranjeros (Grupos de Incentivos, Grupos Turísticos, Circuitos).
- Turistas extranjeros de ocio de todas las edades (trabajadores, jubilados y estudiantes)
- Turistas nacionales, de corta estancia (de 2 a 6 días) de todas las edades principalmente familias, amigos, parejas y lunas de miel
- Empresas nacionales para la realización de eventos.

Los clientes llegan al hotel fundamentalmente a través del turismo organizado: tur operación mayorista, agencias minoristas y receptivos nacionales.

Actualmente los niveles de precios que se contratan se forman partiendo de los precios corporativos mínimos. Es una prioridad del Hotel Sun Beach lograr una correcta coherencia de la relación calidad – precio – demanda y ajustar la oferta.

En estos momentos la instalación se encuentra en diversos proyectos de inversión como son:

- Área del restaurante buffet y cocina central, reparación capital para el 2024.
- Reparación capital de las áreas exteriores (snack bar, piscina, área de animación).
- Tiene por la inmobiliaria, pendientes 23 habitaciones en proyecto de inversión hace 3 años.

El Público Objetivo para el hotel es:

- Turistas organizados por AAVV.
- Receptivos nacionales
- Empresas

2.2 Procedimientos para la realización de una estrategia medioambiental en una empresa.

Una adecuada gestión ambiental debe estar orientada a establecer políticas y objetivos desde la dimensión ambiental, a fin de mitigar los impactos negativos que las actividades productivas empresariales puedan ocasionar al medioambiente, fortalecer la base productiva a partir del uso cada vez más racional de los recursos naturales con los que opera, mejorando los niveles de eficiencia económica y apostando por la contribución al desarrollo local.

La transición a prácticas más sostenibles en las empresas requiere de una estrategia clara y efectiva, por lo que en este capítulo se estudian a diferentes autores que proponen diferentes procedimientos para la elaboración de una estrategia medioambiental para una empresa. Las propuestas analizadas son las brindadas por Bustio (2021), Lavañino-Fleitas (2022) y la Revista Aplanet (2023).

2.2.1 Procedimiento propuesto por Bustio (2021)

La estrategia parte del diagnóstico de los principales problemas y riesgos ambientales que genera la actividad organizacional y del estudio de las características específicas de la actividad que se desempeña, contando para esto con la participación directa y activa de los principales actores vinculados directamente al proceso. El análisis se realiza utilizando las principales funciones organizacionales de trabajo y sus indicadores fundamentales, de acuerdo con las características específicas de la empresa en que se realiza el mismo; esta forma de trabajo con la organización permite una medición y un análisis más completo de la situación de la gestión ambiental, en el entorno externo e interno.

Este procedimiento tiene como objetivo diseñar una estrategia que permita generar y mejorar, de manera permanente, los marcos, espacios y procesos que garanticen a la organización una gestión ambiental responsable en función de lograr su desarrollo continuo, fundamentada sobre la base de un grupo de principios que le brindan sostén.

El procedimiento está compuesto de la siguiente forma:

- **Fase I:** Sensibilización de los implicados con la necesidad de la propuesta.
- **Fase II:** Participación de todos los actores en el diagnóstico ambiental de la organización.
- **Fase III:** Concebir el Estado actual de la gestión ambiental a partir de las características del objeto social de la empresa.
- **Fase IV:** Presentación de la propuesta de estrategia ambiental para la organización.

Esta estrategia está encaminada a mantener los logros alcanzados en materia de formación y gestión ambiental, orientadas a mantener los logros obtenidos y continuar avanzando con acciones concretas en la incorporación del enfoque medioambiental, en el accionar de la organización, desde todos los procesos que en ella se desarrollan, así como en las acciones que se realizan en función del desarrollo local.

Los actores principales para su desarrollo son los directivos y trabajadores en general.

Esta estrategia tiene como principios que la fundamentan el carácter sostenible del desarrollo, la dimensión ambiental de la gestión organizacional, ética ambiental, carácter participativo y proactivo y el carácter educativo de la gestión ambiental como proceso.

2.2.2 Procedimiento propuesto por Lavañino-Fleitas (2022)

Esta estrategia considera la planificación de acciones por procesos y la participación de los trabajadores como elementos esenciales, lo que contribuye a involucrar a los diferentes actores en la ejecución de actividades ambientales, además favorece a la disminución de la contaminación ambiental.

Este autor propone un procedimiento compuesto por cuatro etapas la primera de preparación, la segunda de diagnóstico, la tercera de planificación y la última de evaluación. **(Ver Anexo 2)**

Se realizan encuestas y entrevistas a los trabajadores y directivos para evaluar el conocimiento ambiental, se aplica la matriz DAFO, la lista de chequeo de inspecciones estatales ambientales del CITMA y por último se utiliza la matriz estado, presión, impactos y respuestas (PEIR) para medir el estado de los recursos naturales; esto propicia el diagnóstico ambiental para determinar la situación de la empresa.

Se utilizan métodos participativos como reuniones para involucrar a los trabajadores y lograr su participación desde el inicio y además, talleres de consenso para establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del plan de acciones.

En su tercera etapa se utiliza el criterio de especialistas, método que permite consultar un conjunto de expertos con trayectoria en el tema para validar la propuesta.

Esta estrategia ambiental integra el factor ambiental en las actividades, productos y servicios que desarrolla la empresa, con el objetivo de lograr la minimización y mitigación de los impactos negativos, un manejo ambiental seguro, y el uso racional de los recursos naturales; para lograr un desarrollo económico y social sostenible.

2.2.3 Procedimiento propuesto por la Revista Aplanet (2023)

Esta estrategia se traduce en acciones y políticas específicas destinadas a minimizar el impacto negativo de la organización en el medio ambiente, mejorar el bienestar de la sociedad, y al mismo tiempo garantizar la viabilidad y prosperidad económica de la organización.

Crear una Estrategia de sostenibilidad es un compromiso crucial para cualquier organización que quiere prosperar en el panorama empresarial actual. El procedimiento paso a paso consiste en:

1. Realizar un análisis de materialidad: para identificar y priorizar los temas de sostenibilidad que son más importantes para la organización, propiciando una base sólida.
2. Establecer una visión y objetivos de sostenibilidad: que deben alinearse con los resultados del análisis de materialidad.
3. Desarrollar acciones y metas específicas: basándose en los objetivos y en la evaluación del punto de partida, se desarrollan acciones específicas para tema de sostenibilidad relevante. Estas acciones deben ser medibles y tener un plazo definido para su implementación.
4. Asignar responsabilidades: para asegurar de que la estrategia se implemente de forma efectiva, debes asignar responsabilidades a las personas o equipos apropiados en la organización.

5. Monitorear y evaluar el progreso: esto se debe hacer regularmente y esto permite hacer ajustes a la estrategia según sea necesario y garantizar el avance hacia los objetivos.
6. Comunicar los esfuerzos y logros. Esto para mejorar la percepción de la organización y fomentar un mayor compromiso hacia la sostenibilidad.

Para poner en práctica la estrategia de sostenibilidad es necesario obtener el apoyo del liderazgo, asignar recursos tanto humanos como financieros, formar un equipo de sostenibilidad para coordinar las acciones, capacitar a los empleados, establecer metas a corto y largo plazo.

2.3 Propuesta de procedimiento para realizar una propuesta de estrategia medioambiental para el Hotel Sun Beach.

Las estrategias normalmente se traducen en la implementación de una serie de iniciativas y programas que abordan temas como la eficiencia energética, la reducción de residuos, la ética laboral, el compromiso comunitario y la responsabilidad corporativa. Además, una estrategia de sostenibilidad efectiva también incluye mecanismos para medir y reportar el desempeño en relación a los objetivos de sostenibilidad, permitiendo a la organización evaluar su progreso, realizar ajustes y comunicar sus logros a sus clientes.

En el caso del Hotel Sun Beach se hace necesaria la creación de una estrategia ambiental que permita el cumplimiento de todos los requisitos que implica la guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR, debido a esta peculiaridad se hace necesario hacerle ciertas modificaciones al procedimiento por el que se vaya desarrollar la investigación. Con esta estrategia además, se lograrían mejoras en el desempeño ambiental de la instalación, constituye una oportunidad de innovación en productos, servicios y procesos, lo que a su vez puede generar ventajas competitivas para el hotel, por último la adopción de prácticas sostenibles puede atraer nuevos segmentos de mercado y mejorar la reputación de la marca.

2.3.1 Aplicación de la matriz de cruzamiento para determinar el procedimiento para la realización de una estrategia medioambiental

Para determinar un procedimiento para el diseño de una estrategia ambiental para el Hotel Sun Beach se analizaron los conceptos brindados por los diferentes autores a través de la matriz de cruzamiento que se muestra en el **Anexo 3** donde se define como:

P1: Procedimiento propuesto por Bustio (2021)

P2: Procedimiento propuesto por Lavañino-Fleitas (2022)

P3: Procedimiento propuesto por la Revista Aplanet (2023)

Después de analizar los resultados de la matriz se puede apreciar que entre los procedimientos brindados por los diferentes autores existen ciertas semejanzas siendo la más importante y en la que todos coinciden, el diagnóstico medioambiental de la instalación, aunque se le da relevancia también a la capacitación de los trabajadores y la alta dirección de la empresa, a la determinación de objetivos estratégicos, la planificación de acciones medioambientales, la evaluación del progreso de la estrategia y la comunicación de la misma. Luego de estudiar todos estos procedimientos se decide trabajar con el brindado por Lavañino-Fleitas (2022) ya que es el proceder que cuenta con casi todos los elementos relevantes que se obtuvieron después de analizar la matriz de cruzamiento, además le brinda importancia al conocimiento de los trabajadores sobre la gestión ambiental y toma en cuenta las lista de chequeos de inspecciones estatales ambientales del CITMA, que es por uno de los documentos por los que se rige la investigación. Para cumplir con el objetivo general que persigue este trabajo investigativo se propone hacerle algunas adaptaciones a este procedimiento quedando conformado de la siguiente forma:

Etapas I: Preparación.

En esta primera etapa se confecciona el grupo de trabajo que es su único paso. Se conforma el equipo que debe contar con especialistas en el tema medioambiental y con experiencia en el polo turístico de Varadero, aunque existen instalaciones que tienen designados a los responsables de llevar el tema de gestión ambiental.

Etapas II: Diagnóstico.

Paso 1: Aplicación del diagnóstico ambiental.

Para el diagnóstico se decide trabajar con la Guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR ya que estos organismos son los evaluadores de la gestión ambiental y el CITMA es quien otorga el aval que desea obtener la instalación. Esto permite mediante la aplicación de la lista de chequeo y el diagrama causa-efecto, conocer la situación actual de la instalación y determinar aquellos parámetros en los que existe mayor incidencia y en base a los cuales se deben determinar un conjunto de acciones para mitigar su impacto negativo.

Paso 2: Análisis del estado de la gestión y educación ambiental.

A través de reuniones, conversatorios y entrevistas semiestructurada a los implicados en este proceso se puede determinar el nivel de conocimiento ambiental que poseen los mismos y de ahí preparar a los especialistas para a través del trabajo en comisiones elevar el nivel cultural de los trabajadores respecto al tema ambiental, involucrarlos en el proceso en el que se encuentra trabajando la máxima dirección de la instalación y contar con su apoyo y responsabilidad para cumplir sus tareas.

En el caso de la siguiente etapa que constituye la de planificación y contiene tres pasos el estudio de la política ambiental, la determinación de objetivos estratégicos y planificación de acciones ambientales, se decide disminuirla a dos pasos el primero la elaboración de la estrategia ambiental ya que esta conlleva la política ambiental y las direcciones estratégicas por las que se debe trabajar; y para cerrar esta etapa la elaboración del plan de acciones que tribute al cumplimiento de dicha estrategia.

Etapa III: Planificación.

Paso 1: Diseño de la Estrategia Ambiental.

Después de realizado el diagnóstico se prepara la estrategia en función de aquellos requerimientos y dificultades detectadas.

Paso 2: Determinación del Plan de acciones.

Para dar cumplimiento a esta estrategia se determinan un conjunto de metas y acciones que conllevan a mejorar los indicadores más negativos y mantener y mejorar los avances que posee la instalación.

Para la **Etapa IV: Evaluación** que tiene como **Paso 1: Evaluación por especialistas** y **Paso 2: Evaluación participativa** no se deciden aplicar en esta investigación ya que no

forman parte del objetivo general que se persigue que es la realización de una propuesta de estrategia para la obtención del aval medioambiental para el hotel objeto de estudio.

2.4 Descripción del procedimiento metodológico de la investigación.

Etapas I Preparación.

Para la conformación del grupo de trabajo, se selecciona tanto personal de la entidad como expertos o entendidos del tema de la investigación que poseen interés en el desarrollo de la misma, aportan beneficios y son capaces de trabajar en equipo.

Un grupo de trabajo consiste en un conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, para cumplir una determinada meta. Se basa en el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos por los que fue creado. En esta fase se emplea el método de expertos que permite verificar la fiabilidad de una investigación a través de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidos por otros expertos cualificados en este, y pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

En este caso se emplea para determinar un equipo de trabajo de personas competentes, especializado en el tema de gestión ambiental y con experiencia en el sector turístico.

Etapas II: Diagnóstico.

En esta etapa se aplica la Lista de Chequeo para comprobar el cumplimiento de las acciones para la disminución o erradicación de las afectaciones al medio ambiente por parte de los procesos de la entidad.

Lista de Chequeo: Las Listas de Control, Checklist u Hojas de Verificación permiten, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática, en actividades repetitivas.

Los usos principales de los checklist son los siguientes:

- Realización de actividades en las que es importante que no se olvide ningún paso y/o deben hacerse las tareas con un orden establecido.
- Realización de inspecciones donde se debe dejar constancia de cuáles han sido los puntos inspeccionados.
- Verificar o examinar artículos.
- Examinar o analizar la localización de defectos. Verificar las causas de los defectos.
- Verificación y análisis de operaciones.

-Recopilar datos para su futuro análisis. Estas listas suelen ser utilizadas para la realización de comprobaciones rutinarias y la obtención de datos.

Para la realización de esta tarea se utiliza la lista de chequeo que contiene los elementos de la Guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR.

(Ver Anexo 4)

Se elabora un diagrama causa-efecto, que constituye una profundización en las interrelaciones causales de las deficiencias o debilidades detectadas, para ello se utiliza la técnica tormenta de ideas con el grupo de expertos para determinar las posibles causas de las deficiencias detectadas.

Diagrama de Causa - Efecto (Ishikawa o Espina de Pescado): Creado por el profesor Kaoru Ishikawa en 1943, permite resolver un problema o efecto a través del análisis de sus causas. Pasos para su elaboración:

-Definir el efecto (el problema existente).

-Realizar la primera gran expansión (consiste en determinar los eventos causales relacionados directamente con el efecto analizado).

-Realizar la primera pequeña expansión (consiste en determinar las causas que provocan los eventos causales de la gran expansión).

Para la preparación de la capacitación se aborda el contexto teórico – conceptual de la temática de investigación como resultado de la revisión bibliográfica realizada y sus resultados conforman el capítulo I.

Los principales métodos a utilizar en esta etapa son:

Revisión documental: es una técnica de revisión y registro de documentos que fundamenta el propósito de la investigación y permite el desarrollo del marco teórico-conceptual, que aborda todo tipo de investigación. Se hace imprescindible para comprender el campo sobre el cual se investiga y permite hacer un análisis del tema en cuestión y plantear comparaciones o relaciones.

Consta de tres fases fundamentales:

-Investigadora: Indaga elementos del conocimiento, compara la información nueva con la ya conocida y establecimiento de relaciones entre ambas.

-Sistematización: Seria y analítica reflexión, crítica de los elementos para confirmar su validez.

-Expositiva: Precisión del discurso y orden del conocimiento adquirido, creación del discurso científico y enriquecimiento con los productos de fuentes documentales.

Análisis histórico-lógico: Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el transcurso de una etapa o período. Lo lógico se ocupa de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del tema a tratar. Ambos se complementan pues el método lógico debe basarse en los datos del método histórico.

Análisis analítico – sintético: La parte analítica consiste en la desmembración de un todo para observar las causas, naturaleza y efectos, mientras que lo sintético implica la síntesis, es decir, la unión de los elementos para formar un todo. Específicamente, este método estudia los hechos, parte de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas de forma individual y luego las une para analizarlos de forma integral.

Análisis inductivo – deductivo: El razonamiento inductivo se caracteriza por permitir llegar a una conclusión general a partir de observaciones repetidas de ejemplos específicos, mientras que el deductivo se caracteriza por la aplicación de principios generales a ejemplos específicos.

Para determinar los temas a debatir y realizar las diferentes comisiones se realizan entrevistas semiestructuradas a los trabajadores de la instalación para apreciar su nivel de conocimientos en el tema de gestión ambiental y se realizan reuniones de grupo para luego realizar el proceso de capacitación.

Reuniones de grupo: Técnica de investigación colectiva que pretende obtener información acerca del tema a investigar a partir de la interacción comunicativa de los integrantes del grupo; potencia creatividad y reflexión.

Observación: La observación es un elemento fundamental en cualquier proceso investigativo o no, que se quiera llevar a cabo. Consiste en observar atentamente un hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Es precisamente en esta técnica que los especialistas se apoyan para obtener el mayor número de datos. Constituye un método primario de recopilación de información, basado en la percepción

sistemática o global del objeto. Se utiliza para recopilar determinada información en un período de tiempo largo, para su posterior análisis.

Pasos:

- Definición del objetivo.
- Aseguramiento del acceso al medio.
- Elección del procedimiento. Tipo de observación (controlada o no controlada)
- Realización de la observación. Recolección de datos.
- Registro de la observación.
- Control de la observación. Confrontación con otros especialistas.
- Informe de la observación.

Tormenta de ideas o Brainstorming: Creada en el año 1919 por el teórico de la creatividad Alex Osborn, la tormenta de ideas es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Con la tormenta de ideas se generan y transforman las ideas del grupo de trabajo y permite mediante imaginación e iniciativas avanzar más eficientemente hacia la conclusión exitosa de los proyectos. Se utiliza principalmente las etapas de identificación y definición de proyectos de mejora, en diagnósticos y soluciones de la causa.

Tiene 3 modalidades:

- Rueda libre: es el más popular, en él los miembros del grupo exponen sus ideas espontáneamente y el registrador anota las ideas a medida que son expuestas.
- Todos contra todos: el facilitador otorga turnos para hablar por lo que todos los miembros están obligados a participar.
- Tira de papel: los criterios se dan de forma anónima, los participantes piensan las ideas pero las registran en silencio en un papel, cada participante pone su hoja sobre la mesa y la cambia por otra hoja de papel dándosele la posibilidad de agregar nuevas ideas.

Las entrevistas se aplican a especialistas y a trabajadores de la entidad vinculados a la gestión ambiental empresarial.

La Entrevista: La entrevista como método de investigación resulta imprescindible, pues puede utilizarse como el principal método de recopilación del material. Es la técnica más eficaz para obtener información, presenta dos direcciones, una en que se informa, se explica y se interroga al usuario y otra en la que se recibe la información correspondiente.

Etapa III: Planificación.

En esta etapa a través de los resultados que arroja la lista de chequeo se traza la estrategia de la entidad basándose en los elementos que se encuentran sin cumplir. Se realiza una tormenta de ideas con el grupo de trabajo para lograr la propuesta de un plan de acciones enfocado a solucionar las deficiencias detectadas y así mejorar el trabajo de gestión ambiental de la entidad. Dicho plan de acciones incluye una valoración económica y técnico-material para su potencial cumplimiento.

2.5 Conclusiones parciales del capítulo.

El Hotel Sun Beach se dedica a prestar diferentes servicios que tienen impacto directo en el medio ambiente, debido a esto se hace crucial prestar especial atención a la gestión del medio ambiente y a los posibles impactos negativos que puedan tener los procesos de la entidad en el entorno.

El procedimiento brindado por Lavañino-Fleitas (2022) con las modificaciones realizadas es el más idóneo para el diseño de la propuesta de estrategia ambiental para el Hotel Sun Beach.

Las herramientas, métodos y técnicas que se utilizan contribuyen al procedimiento presentado y posibilitan la obtención de los resultados de la investigación.

Capítulo III: Aplicación del procedimiento para determinar una estrategia para la obtención del aval medioambiental que otorga el CITMA para el Hotel Sun Beach.

La creación de una estrategia ambiental puede ser necesaria para que la empresa se adapte a cambios internos y externos que afectan la relación de una empresa con el medio ambiente, así como para aprovechar oportunidades para la mejora y la innovación. Una estrategia ambiental sólida es fundamental para la gestión sostenible de las operaciones empresariales y para responder a las expectativas de la sociedad en general.

Durante el desarrollo de este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del procedimiento metodológico determinado, así como de la aplicación de los métodos, herramientas y técnicas que lo complementan para la creación de una propuesta de estrategia medioambiental para la obtención del aval medioambiental que otorga el CITMA por parte del Hotel Sun Beach, respondiendo al principal objetivo de la investigación.

3.1 Etapa I: Preparación.

En el momento en que se comienza a realizar esta investigación la dirección del Hotel Sun Beach ya estaba desempeñando acciones y designando tareas encaminadas a cumplimentar todos los requisitos que implica la guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR.

La Fase I de este procedimiento consiste en la conformación del equipo de trabajo a través del método de expertos que brinda validez y fiabilidad para determinar las personas más competentes en el tema a abordar.

En el caso del Hotel Sun Beach como ya estaban trabajando en el tema de la investigación el equipo de trabajo estaba conformado de la siguiente forma:

Figura 3.1 Equipo de Trabajo del Hotel Sun Beach.



Fuente: Dirección del Hotel Sun Beach.

Como se muestra en la Figura 3.1 los encargados de organizar y darle seguimiento a esta tarea son Alianna Pérez Marcheco como directora de la instalación; Estrella M. Álvarez Díaz quien ocupa el cargo de Especialista de Calidad y el Jefe de Área Manuel Alonso Jiménez. Al realizarse la presente investigación científica se incluye en el equipo de trabajo a la autora de la misma y al tutor de la misma Alain Segura Domínguez quedando el equipo conformado de la siguiente forma:

Tabla 3.1: Grupo de trabajo

Cargo	Nombre y Apellidos	Nivel Escolar
Director	Alianna Pérez Marcheco	Superior
Especialista de Calidad	Estrella M. Álvarez Díaz	Superior
Jefe de Área	Manuel Alonso Jiménez	Medio Superior
Profesor Universitario	Alain Segura Domínguez	Superior
Estudiante de Licenciatura en Turismo de 4to Año	Daniela Cabrera Almeida	Medio Superior

Fuente: Elaboración propia

3.2 Etapa II: Diagnóstico.

Paso 1: Aplicación del diagnóstico ambiental.

Para el diagnóstico de la instalación se realizó una lista de chequeo partiendo de los requisitos de la guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR evaluando el cumplimiento o no de los mismos y las respectivas observaciones.

Tabla 3.2: Lista de Chequeo

Lugar	Requisitos	Sí	No	Observaciones
Piscinas	Que esté señalizada la profundidad	X		La piscina actualmente se encuentra en un proceso de inversión por lo no se cumplen todos los requisitos.
	Correcto estado de higiene		X	
	Cuarto de bombas limpio y en orden		X	
	Medios de protección de los trabajadores (caretas con filtros, capas, botas)	X		
	Existencia de la norma 441/06	X		
	Libro de registro del resultado de los análisis: . Cloro libre residual . pH entre 7,2 y 7,8		X	
Cocinas, Bar Playa, Ranchones, cafeterías	Segregación de desechos orgánicos e inorgánicos, con recipientes independientes señalizados y tapados en cada área.	X		La cocina central se encuentra en un proceso de remodelación
	Correcta higiene.	X		
	Existencia de las unidades de higiene: lavamanos en correcto estado (con agua), gel, secador de manos o servilletas	X		
	Correcta iluminación	X		
	Limpieza de las atarjeas.	X		
	Correcta limpieza de las trampas de grasa, incorporación al sistema de residuales del hotel.	X		
	Revisar incrustaciones de grasa y plan de desincrustación e higienización	X		
	Neveras: Optima limpieza, separadas por tipo de alimentos, herméticas, con cortinas, alimentos tapados. Medios de protección de los trabajadores para las cámaras de congelación.	X		
Almacenes	Limpieza, orden, cumplimiento de las normas de almacenamiento	X		
Residuales líquidos	Correcta disposición final, certificados de Aguas Varadero si procede	X		
Residuales sólidos	Área de contenedores limpia, sin lixiviados, contenedores tapados, sin desechos orgánicos dentro de los contenedores.	X		
Desechos peligrosos	Área separada, señalizada, con acceso limitado	X		

Cámara de refrigeración para desechos orgánicos	Correcta climatización, recipientes limpios, tapados, sin vertimientos en el lugar, local cerrados.	X		
Local de la materia prima	Ordenado, la materia prima separada por tipo, sin excesiva acumulación	X		
	Si existen ruidos o emisiones atmosféricas que dañen a los huéspedes.		X	
	Posición del grupo electrógeno	X		
Documentación	Cumplimiento de Portadores energéticos	X		
	Estrategia Ambiental y su plan de acción		X	Existe pero está desactualizada
	Plan de manejo de desechos peligrosos	X		
	Inversiones	X		
	Existencia de Licencias Ambientales	X		
	Plan de Reducción de Desastres	X		
	Cumplimiento de medidas dictadas en inspecciones		X	No en su totalidad
	Licencia sanitaria	X		
	Certificado de la APCI	X		
	Calidad del agua de abasto	X		
	Capacitación ambiental	X		
	Tarea vida	X		
Jardinería	Áreas verdes. Estado y mantenimiento. Utilización de especies autóctonas.	X		Se puede seguir trabajando en este aspecto
	Reforestación y actividades en la franja hidrorreguladora, cumpliendo lo que establece la NC 23:99.	X		
	Existencia de nuevas edificaciones.		X	
	Extracción de áridos.	X		
	Estacionamiento y circulación de vehículos	X		
	Ampliación de instalaciones existentes.	X		
	Circulación de vehículos terrestres (aprobados) o acuáticos en áreas prohibidas por el CITMA.		X	
	Disposición de desechos sólidos o vertimientos de residuales líquidos		X	
	Introducción de especies exóticas.		X	
	Las actividades de equitación o cualquiera de circulación de animales.		X	
	Existencia de micro vertederos		X	

Fuente: Elaboración propia a partir de la guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR.

Luego de aplicar la lista de chequeo se apreció que el hotel de 45 requisitos incumple con 5 de ellos que representan el 11.11%. **(Ver Anexo 5)**

Al realizar el recorrido por la instalación para aplicar la lista de chequeo fueron apreciados diferentes aspectos que a pesar de ser cumplidos se puede mejorar su gestión, por lo que se tuvieron en cuenta a la hora de determinar las principales causas que tributan a las reservas en el cumplimiento de los requisitos para el aval medioambiental; para lo cual se aplicó el diagrama causa-efecto. **(Ver Anexo 6)**

Al analizar el diagrama de causa-efecto se puede apreciar como las causas principales de las reservas en el cumplimiento de los requisitos para el aval medioambiental la falta de gestión de la contaminación, la desactualización de los Instrumentos de política ambiental, la falta de gestión de los recursos naturales y la falta de preparación para enfrentar el cambio climático; por lo que estas constituyen las principales direcciones estratégicas de la estrategia ambiental.

Paso 2: Análisis del estado de gestión y educación ambiental.

En este paso primero se realizaron entrevistas por parte de los integrantes del grupo de trabajo a diferentes trabajadores de las diversas áreas de la instalación para analizar su nivel de conocimientos respecto a gestión ambiental empresarial. Donde los trabajadores entrevistados mostraron dominio básico del tema medioambiental y además mostraron amplio interés en apoyar la investigación y continuar desde sus puestos de trabajo aportando a la tarea primordial de cuidado y conservación del medio ambiente.

Para continuar el equipo de trabajo se reúne para determinar la conformación de las comisiones y los temas que se tratarán en las mismas para los que se dedicará un tiempo de entre 30 a 45 minutos para evitar dificultades en el desarrollo de algún proceso en la instalación.

La Comisión 1 estuvo organizada por la autora de la investigación y el tutor de la misma, que tuvo como tema principal todo el marco teórico de la investigación. En la misma participaron todos los miembros del Consejo de Dirección y se realizó en el Bar Mirador Eclipse. En este intercambio se obtuvieron diversos planteamientos como:

- La Directora Alianna Pérez Marcheco expresó que este tipo de intercambio era necesario para conocer y definir la necesidad de la actualización anual de la estrategia medioambiental ya que la humanidad enfrenta desafíos cada vez mayores en cuanto al medio ambiente.

-Elaine Méndez Gómez, Jefa de Recursos Humanos, apoyó el comentario de la directora y agregó que es importante este espacio ya que como existen áreas que en su contenido de trabajo no actúan directamente con estos conceptos los trabajadores no poseen mucho dominio sobre ellos.

-Aime Hidalgo Fonseca, Jurídica, planteó que aumentar la cultura medioambiental de los trabajadores es otra forma de apoyar en este proceso que tiene muchos beneficios para el hotel y además para la futura categorización del mismo.

La Comisión 2 dirigida por la Directora Alianna Pérez Marcheco estuvo dedicada a los temas de la Documentación necesaria para la obtención del Aval medioambiental, contó con 15 participantes en su mayoría los miembros del Consejo de Dirección de la instalación para actualizar el estado de estos documentos. Está radicó en el Salón de reuniones del hotel y entre los criterios obtenidos se destacan los siguientes:

-Raúl Gómez Mora, Jefe de Seguridad, expresó que desde su departamento se trabaja con el Plan de reducción de desastres aprobado por la delegada del Grupo Hotelero Gran Caribe para estar preparados ante cualquier incidente que se pueda presentar y sus trabajadores tienen dominio de las principales medidas de protección.

-Estrella M. Álvarez Díaz, Especialista de Calidad, planteó que era de vital importancia llevar todos estos documentos actualizados, mantener el cumplimiento de las acciones de la Tarea Vida y actualizar la estrategia medioambiental existente. El hotel tiene entre sus ventajas que cuenta con el Certificado de la APCI y el certificado de protección de la capa de ozono.

-Oraida Tobal Betancourt, Económica afirmó que la principal prioridad ahora es terminar las inversiones en la piscina y en la cocina central para que la instalación alcance este certificado funcionando en su totalidad y para que nada afecte la misma en un futuro.

La Comisión 3 dirigida por Estrella M. Álvarez Díaz, Especialista de Calidad y Manuel Alonso Jiménez, Jefe de Áreas, tuvo como tema el análisis de los diferentes requisitos de la guía para la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento

del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR. En esta participaron 25 trabajadores y jefes de los diferentes departamentos y se desarrolló en el Ranchón Bellamar. Entre los planteamientos que se obtuvieron está:

-Amed García Rodríguez, Chef de Cocina, planteó que la tarea de cuidar el medio ambiente es de todas pero desde su departamento se encargan de la correcta limpieza de las trampas de grasa, del cumplimiento del plan de desincrustación e higienización y de la óptima limpieza de las neveras, que sean herméticas, con cortinas, los alimentos tapados y los productos separados por tipo de alimentos. Con estas buenas prácticas también es una forma de cuidar a los clientes que son la razón de ser del sector turístico.

-Arnaldo Torres Mirabal, Jardinero, expresó que a pesar de cumplir con todos los requisitos en cuanto a jardinería se trata, siempre se debe de buscar la forma de sembrar más árboles no solo con el objetivo de embellecer sino también por el gran aporte que esto representa para la atmósfera y la purificación del aire.

- Estrella M. Álvarez Díaz, Especialista de Calidad, habló también de las nuevas ideas y proyectos para el año 2024 que se prevee la compra de inmobiliario, cestos y ceniceros para la zona de playa, ya que una de las metas para el hotel también es optar por el certificado de Playa Ambiental para el próximo año.

Después de realizado todo este proceso de capacitación a los trabajadores y directivos del hotel de forma satisfactoria, se logra elevar el nivel cultural de los mismos respecto al tema ambiental, involucrarlos en el proceso en el que se encuentra trabajando la máxima dirección de la instalación y contar con su apoyo y responsabilidad para cumplir las tareas que le sean asignadas con posterioridad.

3.3 Etapa III: Planificación

Paso 1: Diseño de la Estrategia Ambiental.

Misión. Lograr la satisfacción de los clientes, preservando y promoviendo valores históricos - culturales cubanos y la protección del medio ambiente.

Visión. Trabajar de manera sostenible desarrollando acciones que permite distinguirnos por la calidad y por los valores humanos, estéticos, culturales de nuestra identidad nacional en beneficio a la protección de medioambiente así como el uso sostenible de los recursos

Política Ambiental: El compromiso a la gestión ambiental y la toma de conciencia hacia la necesidad de un medio ambiente sano y su preservación para las actuales y futuras generaciones, definiendo líneas de trabajo encaminadas en un proceso de mejora continua mediante una adecuada planificación y gestión dentro de los marcos jurídicos establecidos por la legislación.

Teniendo en cuenta las cuatro líneas estratégicas comprendidas en la Estrategia Ambiental Nacional 2014-2020 del Grupo Hotelero Gran Caribe (GHGC) y los resultados del diagnóstico ambiental del hotel se trazan las cuatro áreas claves de la estrategia ambiental de la organización.

Dirección estratégica No 1: Gestión de la contaminación.

Objetivos:

1. Reducir los aportes a la contaminación provocada por la generación y manejo de los residuales líquidos.
2. Reducir, prevenir y controlar la contaminación provocada por la generación y el manejo inadecuado de los residuos sólidos, productos químicos y desechos peligrosos.
3. Garantizar una gestión ambientalmente sostenible de los residuos sólidos y potenciando el reciclaje.
4. Reducir, prevenir y controlar los emisores contaminantes atmosféricos: gases, ruidos y otros factores físicos.
5. Garantizar el cumplimiento de las medidas higiénicas en la elaboración de alimentos, mejorando las buenas prácticas y las condiciones físicas de las áreas

Dirección estratégica No 2: Instrumentos de la política ambiental.

Objetivos:

1. Garantizar la implementación de la Estrategia Ambiental del Grupo Hotelero Gran Caribe y las disposiciones legales vigentes.
2. Garantizar el control del desempeño ambiental.
3. Mantener actualizada toda la documentación relacionada la gestión ambiental en el hotel.
4. Incrementar la supervisión sobre el desempeño ambiental del hotel, sobre la base del cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicada a las diferentes áreas de la instalación.
5. Fortalecer la educación y capacitación ambiental.

Dirección estratégica No 3: Gestión de los recursos naturales.

Objetivos:

1. Mantener y en la medida de lo posible disminuir los niveles de consumo de agua y energía planificados por el hotel.
2. Mejorar la cobertura vegetal de las áreas de jardines priorizando las especies autóctonas, incluyendo su utilización en la divulgación del patrimonio natural del país.
3. Mantener el control de la introducción de especies exóticas potencialmente invasoras en la zona costera.

Dirección estratégica No 4: Enfrentamiento a los impactos del cambio climático

Objetivos:

1. Potenciar el uso de fuentes renovables de energía.
2. Fortalecer las medidas de adaptación en la gestión de la zona costera.
3. Potenciar las inversiones ambientales encaminadas a cambios tecnológicos que contribuyan a disminuir la huella de carbono.
4. Mantener actualizado el Plan de Reducción de Desastres y la prevención de eventos extremos que se desarrollen.

Paso 2: Determinación del Plan de acciones.

Basado en la estrategia ambiental propuesta se propone el siguiente Plan de acciones en la Tabla 3.3

Tabla 3.3: Plan de acciones

Dirección Estratégica	Objetivo	Meta	Acciones	Necesidad de inversión
Instrumentos de la política ambiental	Continuar implantando el sistema de gestión ambiental	Continuar perfeccionando los logros obtenidos en la gestión ambiental	Perfeccionar la capacitación para seguir elevando la cultura ambiental de trabajadores y clientes, según sistema de gestión ambiental del hotel.	No
			Mantener actualizar las normas cubanas, regulaciones sanitarias y ambientales aplicables a la instalación hotelera.	No
			Elaborar orientaciones por cada área de trabajo donde se identifiquen las medidas a tener en cuenta para eliminar las	No

			violaciones ambientales y sanitarias que proceden en cada caso.	
Gestión de la contaminación	Elaborar orientaciones por cada área de trabajo donde se identifiquen las medidas a tener en cuenta para eliminar las violaciones ambientales y sanitarias que proceden en cada caso	Recuperar el 100% de los residuos sólidos generados en la instalación en la propia fuente	Continuar llevando a cabo el manejo adecuado de residuos sólidos en el punto que se genera y su recuperación.	No
			Continuar señalizando los depósitos donde se vierten los residuos sólidos en cada punto que se generan.	No
			Aumentar la compra de productos a granel, limitando los embalajes y envases.	Sí
			Incorporar a los temas de capacitación y educación ambiental los temas relacionados con el manejo adecuado de residuos sólidos.	No
Gestión de la contaminación	Mantener las condiciones higiénico – sanitarias en la instalación	Lograr en la instalación el mantenimiento de las condiciones higiénico – sanitaria	Garantizar los medios y productos necesarios al personal que ejecuta las tareas de higienización en el hotel.	Sí
			Mantener las calificaciones obtenidas en las inspecciones sanitarias otorgada por Salud Pública.	No
			Mantener el adecuado beneficio que se le realiza a productos y vegetales antes de llegar al área de elaboración.	No
			Priorizar la reapertura de la cocina central que incide en el mejoramiento de las condiciones higiénico sanitaria.	Sí

Gestión de los recursos naturales	Lograr un uso eficiente del agua en la instalación	Disminuir en un 10% el consumo del agua en la instalación	Realizar el análisis de las válvulas de agua en toda la instalación.	No
			Revisar los fluxómetros de agua para regular la descarga al mínimo posible.	No
			Mantener las normas y horario de riego de las áreas verdes para llevar a cabo el máximo aprovechamiento del agua.	No
			Revisar las habitaciones diariamente y determinar la existencia de fugas de agua.	No
			Determinar la compra de llaves económicas de agua para su posterior colocación en duchas y lavamanos.	Sí
			Determinar los salideros existentes en la red interna del hotel y realizar su respectivo mantenimiento.	No
			Planificar acciones de educación ambiental en trabajadores y clientes con temas relacionados con el ahorro de agua.	No
			Realizar cambio de mezcladoras de agua que lo requieran a partir de realizar una revisión semanal.	Sí
Gestión de los recursos naturales	Lograr un uso eficiente de la energía eléctrica en toda la instalación, disminuyendo los consumos	Disminuir en un 10% el consumo de energía eléctrica en la instalación	Llevar a cabo la aplicación de la política de compactación de clientes por bloques cuando el nivel de ocupación lo requiera.	No
			Ejecutar el apagado de las cámaras frías en el	No

		horario pico y equipos de alto consumo.	
		Realizar la limpieza de las habitaciones sin climatización u otros consumidores de electricidad apagados.	No
		No colocar alimentos calientes en las neveras de conservación.	No
		No ejecutar la recirculación de la piscina, cuando esta se encuentre en funcionamiento, en el horario pico.	No
		Continuar la compra de bombillos y equipos eléctricos ahorradores y colocarlos en las áreas del hotel que se determinen.	Sí
		Llevar a cabo acciones de Educación Ambiental en trabajadores y clientes con temas relacionados con el ahorro de energía eléctrica.	No
		Reportar de inmediato al electricista de guardia las iluminaciones en áreas exteriores tanto de pasillos como en jardines, puentes y espejos, en el caso de encontrarse encendida fuera del horario nocturno.	No
		Exigir por parte de la guardia administrativa al electricista un recorrido por todos los locales tecnológicos para verificar alguna irregularidad.	No

			Apagar las oficinas siempre que salga el personal.	No
Enfrentamiento a los impactos del cambio climático	Mejorar la eficiencia del trabajo en la jardinería	Recuperar los desechos orgánicos provenientes del corte del césped	Reciclar la materia prima proveniente del corte del césped.	No
			Realizar la compra de máquinas chapeado que incluyan bolsas colectoras.	Sí
			Continuar incrementando el uso de medios biológicos, reduciendo al mínimo permisible los medios químicos para reducir el impacto ambiental.	No
Enfrentamiento a los impactos del cambio climático	Elevar la compra de materiales y productos que eliminen o disminuyan significativamente los impactos ambientales negativos utilización, siempre que sea factible, envases y embalajes que permitan su reutilización o reciclaje, o que sean biodegradables.	Aumentar la compra en un 20% de productos que sean amigables con el medio ambiente.	Aplicar una política de compra sobre la línea de productos a adquirir que sean amigables con el medio ambiente (envases y embalajes que permitan su reciclaje o sean biodegradables).	Sí
			Aplicar la política de compra sobre la línea de productos a adquirir.	Sí
Instrumentos de la política ambiental	Elevar el nivel de Educación y Conciencia Ambiental en los trabajadores del hotel	Aumentar la capacitación desde el punto de vista ambiental en los trabajadores del hotel.	Incorporar en las actividades de capacitación que se desarrollan en el hotel temas relacionados con la protección del medio ambiente en la instalación.	No
			Celebrar a través de matutinos informativos entre los trabajadores el	No

			Día Mundial del Medio Ambiente. (5 de junio) u otras fechas significativas.	
			Continuar capacitando al personal del hotel en temas ambientales con previa coordinación con la Escuela de Hotelería y Turismo, CITMA, etc. Así como con nuestros activistas.	No
Gestión de la contaminación	Aplicar de manera correcta los productos químicos y los desechos peligrosos que se utilizan en la instalación	Lograr el empleo correcto de los productos químicos y los desechos peligrosos	Utilizar la correcta dosificación en cada uno de los productos químicos de las áreas de Ama de llaves, sanidad, servicios técnicos y jardinería.	No
			Capacitar a los trabajadores de la instalación en cuanto a los productos químicos que utilizan.	No
			Divulgar el Procedimiento de Desechos peligrosos de la entidad y velar por su estricto cumplimiento.	No
Gestión de los recursos naturales	Continuar perfeccionando el sistema de funcionamiento de drenaje pluvial en la instalación	Lograr eliminar las deficiencias del drenaje pluvial en determinadas áreas de la instalación	Planificar y ejecutar la inversión que se necesita para la eliminación de las acumulaciones de agua en diversas áreas de la instalación.	Sí
Instrumentos de la política ambiental	Lograr cumplir con la solución de las deficiencias detectadas en la evaluación anteriores.	Identificar las deficiencias detectadas en la evaluación de inspecciones anteriores y valorar el	Revisar los registros de evaluaciones realizadas a la instalación en el último año.	No

		cumplimiento de las no resueltas	Establecer acciones para mitigar esas deficiencias y designar las tareas a cada departamento responsable de las mismas.	No
Gestión de los recursos naturales	Propiciar buenas condiciones ambientales en el sector de la playa	Mantener en el sector playa condiciones favorables que propicien una excelente estancia del cliente y se cumpla con la conservación ambiental del sitio	Colocar cestos y ceniceros de madera o materiales naturales.	Sí
			Colocar información en todos los puntos de acceso a la playa sobre el significado del sistema de señales de banderas de aviso y conducta a observar en el área de playa.	Sí
			Limitar la introducción de especies invasoras y reforestar las áreas afectadas.	No

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado el plan de acciones se puede determinar que el 73.91% (**Ver Anexo 7**) de las acciones que en él se plantean no necesitan de un proyecto de inversión por lo que el cumplimiento de la estrategia ambiental que se propone lograría alcanzar el aval medioambiental para la instalación en un corto período de tiempo.

3.4 Conclusiones parciales del capítulo

Por medio de la información recolectada se considera que el Hotel Sun Beach, posee gran significación económico-social y ambiental en el contexto del desarrollo de un turismo sostenible en el polo turístico de Varadero.

El trabajo en comisiones permitió a los trabajadores y miembros del Consejo de Dirección adquirir conocimientos sobre los diferentes temas relacionados con la gestión ambiental empresarial e involucrarse en el proceso que se está llevando a cabo en la instalación.

La realización del diagnóstico ambiental a partir de la lista de chequeo permitió conocer que el hotel incumple con el 11.11% de los requisitos que se encuentran en la guía para

la realización de la inspección a entidades turísticas para el otorgamiento del aval medioambiental según la legislación ambiental del acuerdo CITMA-MINTUR.

La realización del diagrama causa-efecto permitió determinar las principales causas que tributan a las reservas en el cumplimiento de los requisitos para el aval medioambiental.

El diseño de la estrategia propuesta y su respectivo plan de acción permiten a la instalación, en un corto plazo, obtener el aval medioambiental que otorga el CITMA.

Conclusiones Generales

1. En el margen teórico-conceptual se evidenció la importancia del turismo sostenible, de la gestión ambiental empresarial a nivel mundial y la relevancia otorgada por parte del Gobierno Cubano al tema medioambiental en el país.
2. Para el diseño de la propuesta de estrategia ambiental para la obtención del aval para el Hotel Sun Beach se consideró que el procedimiento más idóneo para cumplir este objetivo es el brindado por Lavañino-Fleitas (2022).
3. De los resultados del diagnóstico ambiental se trazó la propuesta de estrategia ambiental que cuenta con cuatro direcciones estratégicas y lleva consigo un plan de 46 acciones basado en el análisis integrado de los resultados del procedimiento aplicado que permiten dar respuesta a las debilidades detectadas, contribuir así a la mejora continua de la gestión ambiental y que la instalación pueda obtener el aval medioambiental que otorga el CITMA.

Recomendaciones

1. Realizar una presentación ante el Consejo de Dirección en pos de debatir y lograr el apoyo total a la estrategia ambiental y el plan de acción propuesto con vistas a asegurar su implementación efectiva, continuar la mejora de la gestión ambiental en el Hotel Sun Beach y que pueda optar por el aval medioambiental que otorga el CITMA.
2. Utilizar los resultados como material de consulta para estudios posteriores que permitan facilitar la continuidad y seguimiento de esta línea de investigación.

Referencias Bibliográficas

1. Alzate-Ibáñez, A. R. R., J. ;Alzate-Ibáñez, S. (2018). MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001: EVOLUCIÓN Y APORTE A LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL. *REVISTA CHILENA DE ECONOMÍA Y SOCIEDAD*.
2. Arenas Martija, A. P. G., P. (2018). Significados del concepto medio ambiente en profesores que enseñan geografía en contextos rurales de Chile. *Geografía Norte Grande, 70*, 71-84.
3. Azze Alonso, A. O. Á., M. (2017). La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza. Caso Villa Mirador de Mayabe de Holgín, Cuba *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, 13*, 52-67.
4. Bansal, P. H., E. (1997). *Business and the natural environment*.
5. Blake, P., & Wadhwa, D. . (2020). 2020 Year in Review: The impact of COVID-19 in 12 charts. . *World Bank Group*. <https://blogs.worldbank.org/voices/2020-year-review-impact-covid-19-12-charts>
6. Blanco Cabeza, A. (2019). *Evaluación del Sistema de Gestión Ambiental en la Empresa Comercializadora de Combustibles Matanzas*. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"]. Matanzas.
7. Bustio, R. L., O. . (2021). Estrategia ambiental desde la perspectiva de la gestión cooperativa de las empresas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo, 9*, 986-1016. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/472>
8. Campbell Margenat, A. (2009). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL VILLA LA GRANJITA HOSTAL MASCOTTE DE VILLA CLARA* [TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MASTER EN GESTIÓN AMBIENTAL UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREUS DE LAS VILLAS"]. Santa Clara.
9. Caribe, G. H. G. (2013). *Estrategia Ambiental Nacional 2014-2020*.
10. Colby, M. (1990). Environmental Management in Development: The Evolution of Paradigms. *World Bank Discussions Papers*.
11. Cuba., M. d. T. d. (2022). Ministerio de Turismo apuesta por el respeto al Medio Ambiente.

12. Ferrer Sosa, Y. (2019). *Evaluación de la gestión ambiental del hotel Meliá Varadero a partir del análisis de indicadores económicos y ambientales*. [Tesis en opción al título de Máster en Administración de Empresas MENCIÓN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"]. Matanzas.
13. Figueredo Hernández, Y. (2010). *Propuesta de un plan de acciones para mejorar el desempeño energético y ambiental en la instalación hotelera Paradisus Varadero*. [Tesis de diploma, UNIVERSIDAD DE MATANZAS "CAMILO CIENFUEGOS"]. Matanzas.
14. Giraldo Gómez, M. (2018). Modelos de gestión empresarial : estrategia de sostenibilidad, Modelos de gestión empresarial : estrategia de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia *Ciencia Unisalle*. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica
15. Goicochea, D. C. O. C. (2023). *Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente 2023* [Interview].
16. González, H. (2017). Evaluación del desempeño ambiental en ISO 14001:2015. . <https://www.calidadgestion.wordpress.com/htm.htm>.
17. Huert, F. M., M. (2015). PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL EN INSTALACIONES TURÍSTICAS. SU APLICACIÓN EN EL DESTINO VARADERO, CUBA *Revista Investigaciones en Educación, XV*, 41-57.
18. Issac Godínez, C. G. B., J. & Díaz Aguirre, S. (2017). La integración de herramientas de Gestión Ambiental como práctica sostenible en las organizaciones. *Universidad y Sociedad, 9*.
19. Lavañino-Fleitas, D. (2022). Estrategia de gestión ambiental en Empresa de Ingeniería y Proyectos de Electricidad. *Ciencias Holguín, 28*, 47-57. <https://www.ciencias.holguin.cu>
20. Leyva Driggs, D. (2019). *PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION AMBIENTAL INTEGRAL EN EL HOTEL IBEROSTAR ORDOÑO* [TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO Universidad de Holguín]. Holguín.

21. López Moreda, L. (2011). Sinopsis de la gestión ambiental aplicada en las empresas hoteleras cubanas. *Revista Avanzada Científica* 14, 14.
22. López Moreda, L. V. M., E. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. *Teoría y Praxis*, 133-149. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145103007>
23. López Moreda, L. V. M., E. (2014). GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL: UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE HOTELES DE CANCÚN, MÉXICO Y VARADERO, CUBA *Turismo - Visão e Ação*, 16, 61-90. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261056066004>
24. Machín Hernández, M. (2007). Gestión Empresarial. Desafíos y oportunidades desde la perspectiva de la gestión ambiental. *Revista Futuros*, V. <https://www.revistafuturos.info>
25. Martínez, M. H. I., F. & hernández Fernández, M. (2016). Procedimiento para sistemas de gestión ambiental en hoteles del destino Varadero. . *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/procedimiento-sistemas-gestion-ambiental-hoteles-varadero-cuba/>
26. Martínez Rodríguez, M. H. L., F.; Vázquez Novoa, A. (2013). EXPERIENCIAS EN EL DESARROLLO DE ASESORÍAS EN GESTIÓN AMBIENTAL A LAS INSTALACIONES HOTELERAS EN EL POLO TURÍSTICO DE VARADERO, CUBA. *Atenas*, 4, 100-109. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478048960008>
27. Mederos Candelario, A. O. M., L. . (2014). *Propuesta de desarrollo integral para el sector Isla del Sur del destino turístico Varadero*. [Tesis en opción al título de Ingeniera Industrial Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”]. Matanzas.
28. Morales Martínez, J. M. I., M. ; Roca García, O. (2021). THE ENVIRONMENTAL ADMINISTRATION: A CHALLENGE IN THE HOTEL INSTALLATION MELIÁ JARDINES DEL REY *Universidad&Ciencia* 10, 84-98.
29. Morales Palomino, J. (2014). *Diagnóstico para la mejora del desempeño ambiental en el Hotel Iberostar Varadero* [Trabajo de Diploma en opción al Título de Ingeniero Industrial, Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”]. Matanzas.
30. Moreno, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 135-158.

31. Naranjo Loayza, L. (2019). Conceptos relevantes en las estrategias ambientales en una empresa. *USIL*. <https://www.blogs.usil.edu.pe>
32. Normalización, O. N. d. (2015). Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental-requisitos con orientación para su uso.
33. Ochoa-Avila, M. L. D., D. . (2021). Improvements in environmental management of the Iberostar Ordoño hotel in the tourist destination of Gibara, Cuba *Explorador Digital*, 5, 297 – 316
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1504>
34. Ochoa-Avila, M. P.-E., G. (2022). Contribución a la gestión ambiental en hoteles encanto del destino Holguín. *Ciencias Holguín* 28.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574283007>
35. Ortiz Palafox, K. (2019). Sustentabilidad como estrategia competitiva en la gerencia de pequeñas y medianas empresas en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24, 992-1001. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051001>
36. Oto Valero, J. (2020). *La Estrategia Medioambiental en las empresas El caso de Mercadona* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Zaragoza].
37. Páez, J. R. R., M.; Zumarraga Marroquin, K. & Haro Haro, E. (2018). Nociones Básicas de Gestión Ambiental. *Studocu*.
38. PHrez Ocupa, N. (2022). *Estrategias medioambientales para el desarrollo agrícola sostenible en la Empresa Arena Verde S.A.C. - Lambayeque* [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Administración de Negocios - MBA Perú.
39. Porter, E. (2009). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*.
40. Ramos, A. (2014). LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL SISTEMA HOTELERO.
<http://www.medio-ambiente.info/modules.php>
41. Responsable, R. S. y. B. (2023). Qué es el turismo sostenible? Un modelo respetuoso con el planeta.
42. Rodríguez García, A. (2019). La protección del medioambiente en Cuba, una prioridad gubernamental. *Revista Novedades en Población*, 15(30), 113-122.

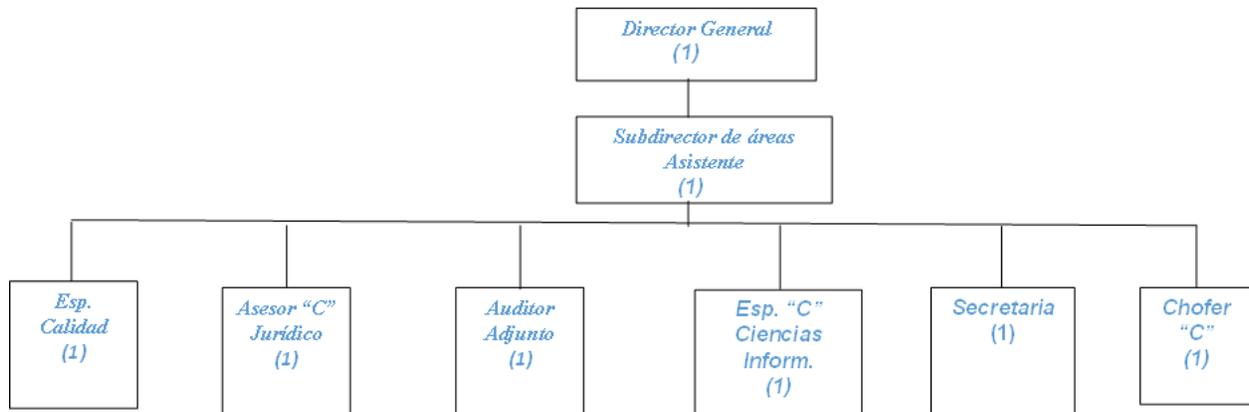
43. Rodríguez Jiménez, A. (2019). *ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS EN LA UNIVERSIDAD DE LAS CIENCIAS INFORMÁTICAS* [Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Gestión de la Calidad y Ambiental, Universidad de La Habana]. La Habana.
44. Rodríguez Jiménez, G., & Martínez Martínez, C. C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14, 128-136.
45. San Nicolás-García, T. S. R.-A., A. ; Menéndez-Pérez, M. (2021). Estrategia ambiental para el proceso de alojamiento hotelero en instalaciones de sol y playa *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 12, 75-91.
46. Sánchez-Rodríguez, G. A.-M. (2021). Development and Sustainability: A Current Discussion in the Touristic Sector *Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*.
<https://doi.org/https://www.doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>
47. Shibata, I. (2020). The distributional impact of recessions: The global financial crisis and the COVID-19 pandemic recession. *Journal of Economics and Business*(105971).
48. Suarez Suarez, D. S. G., C. . (2021). LA LOGÍSTICA VERDE COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD, EMPRESAS AMBIENTALMENTE RACIONALES Y EL USO EFICAZ DE LOS RECURSOS *Los paradigmas actuales – educación, empresa y sociedad* – <https://doi.org/978-958-52636-8-0>
49. Tarlombani da Silveira, M. (2005). Turismo y sustentabilidad: Entre el discurso y la acción. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 14, 222-238
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180713883002>
50. Turismo, O. M. d. (1993). Conferencia de Ottawa. <http://www.gestiopolis.com>
51. Turismo., O. M. d. (2020). 2020: El peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales. . <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
52. Valls, J. (1996). Las Claves del Mercado Turístico. Cómo competir en el nuevo entorno. *Bilbao*.

53. Vidal, A. A., C. (2021). GESTIÓN AMBIENTAL EN LAS ORGANIZACIONES: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Revista del Instituto Internacional de Costos* 84-122.
54. Yeon, J., Song, H. J., Yu, H. C., Vaughan, Y., & Lee, S. . (2021). Are socially responsible firms in the U.S. tourism and hospitality industry better off during COVID-19? . *Tourism Management*, 85.

Anexos

Anexo 1: Organigrama del Hotel Sun Beach

ENTIDAD: HOTEL SUNBEACH
DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN GENERAL.



Fuente: Dirección del Hotel Sun Beach.

Anexo 2: Estructura de la Estrategia de gestión ambiental asumida por Lavañino-Fleitas (2022)



Fuente: Revista Ciencias Holguín

Anexo 3: Matriz de cruzamiento de los procedimientos para el diseño de una estrategia ambiental

Actividades	P1	P2	P3	Σ
Capacitación con los trabajadores y la alta dirección	X	X		2
Diagnóstico Ambiental	X	X	X	3
Análisis de la situación actual	X			1
Comunicación de la propuesta de estrategia	X		X	2
Estudio de la política ambiental		X		1
Determinación de objetivos estratégicos		X	X	2
Planificación de acciones ambientales		X	X	2
Evaluación por especialistas		X	X	2
Evaluación participativa		X	X	2
Identificar los temas de sostenibilidad más importantes			X	1
Asignar responsabilidades			X	1

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: GUIA PARA LA REALIZACION DE LA INSPECCION A ENTIDADES TURISTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL AVAL DE CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL SEGÚN ACUERDO CITMA-MINTUR.

1. Piscinas

- a) Que esté señalizada la profundidad.
- b) Correcto estado de higiene.
- c) Cuarto de bombas limpio y en orden
- d) Medios de protección de los trabajadores (caretas con filtros, capas, botas)
- e) Existencia de la norma 441/06
- f) Libro de registro del resultado de los análisis:
 - Cloro libre residual:
 - Entre 1,0 mg/L y 2,0 mg/L si se determina cloro combinado residual
 - 2,5 mg/L a 3 mg/L si se usa isocianuratos clorados
 - pH entre 7,2 y 7,8, preferiblemente entre 7,4 y 7,6

2. Cocinas, Bar playa, Ranchones, cafeterías:

Correcta higiene.

Segregación de desechos orgánicos e inorgánicos, con recipientes independientes señalizados y tapados en cada área.

Existencia de las unidades de higiene: lavamanos en correcto estado (con agua), gel, secador de manos o servilletas (esto es en cada área: fregado, caliente panadería, dulcería, lunch, carnicería, pescadería, etc...)

Correcta iluminación

Limpieza de las atarjeas.

Correcta limpieza de las trampas de grasa, incorporación al sistema de residuales del hotel.

Revisar incrustaciones de grasa y plan de desincrustación e higienización (cumplimiento de dicho plan)

Neveras: Óptima limpieza, separadas por tipo de alimentos, herméticas, con cortinas, alimentos tapados. Medios de protección de los trabajadores para las cámaras de congelación.

3. **Almacenes:** Limpieza, orden, cumplimiento de las normas de almacenamiento (separación de techo y paredes, colocados los productos sobre palets)
4. **Residuales líquidos:** correcta disposición final, certificados de Aguas Varadero si procede.

5. **Residuales sólidos:** Área de contenedores limpia, sin lixiviados, contenedores tapados, sin desechos orgánicos dentro de los contenedores.
6. **Desechos peligrosos;** área separada, señalizada, con acceso limitado.
7. **Cámara de refrigeración para desechos orgánicos:** correcta climatización, recipientes limpios, tapados, sin vertimientos en el lugar, local cerrados.
8. **Local de la materia prima:** ordenado, la materia prima separada por tipo, sin excesiva acumulación
9. **Si existe ruidos o emisiones atmosféricas que dañen a los huéspedes.**
10. **Posición del grupo electrógeno (que su funcionamiento no provoque afectaciones)**

11. Documentación:

Cumplimiento de Portadores energéticos. (Para el agua, hacer los cálculos según la Res 287-15 del INRH)

Estrategia Ambiental y su plan de acción

Plan de manejo de desechos peligrosos

Inversiones

Existencia de Licencias Ambientales

Plan de Reducción de Desastres

Cumplimiento de medidas dictadas en inspecciones

Licencia sanitaria

Certificado de la APCI

Calidad del agua de abasto

Capacitación ambiental

Tarea vida

12. Jardinería

- a. Áreas verdes. Estado y mantenimiento. Utilización de especies autóctonas.
- b. Reforestación y actividades en la franja hidrorreguladora, cumpliendo lo que establece la NC 23:99.

13. En las entidades ubicadas en la zona costera y de protección o que realicen actividades en éstas:

- a. Existencia de nuevas edificaciones.
- b. Extracción de áridos.
- c. Estacionamiento y circulación de vehículos.
- d. Ampliación de instalaciones existentes.

- e. Circulación de vehículos terrestres (aprobados) o acuáticos en áreas prohibidas por el CITMA.
- f. Disposición de desechos sólidos o vertimientos de residuales líquidos.
- g. Introducción de especies exóticas.
- h. Las actividades de equitación o cualquiera de circulación de animales.

En este aspecto resulta importante tener en cuenta que cualquier actividad que se realice en estas zonas (con fecha posterior a 1996), deberá contar con Licencia ambiental.

EN TODOS LOS CASOS, EN LOS RECORRIDOS, VERIFICAR LA NO EXISTENCIA DE MICROVERTEDEROS

Fuente: Dirección del Hotel Sun Beach.

Anexo 5: Cálculo del porcentaje de incumplimiento según la lista de chequeos.

Total de requisitos: 45

$$\frac{P}{T} = \frac{X}{100\%}$$

Total de requisitos incumplidos: 5

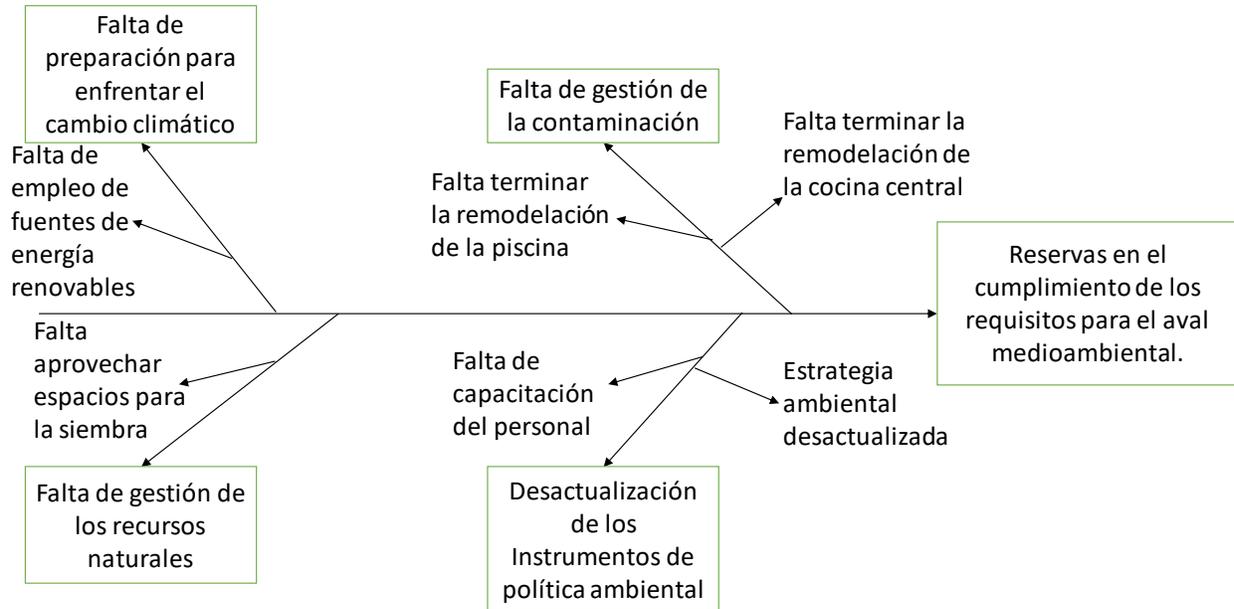
$$\frac{5}{45} = \frac{X}{100\%}$$

$$x = \frac{5 * 100}{45}$$

$$x = 11.11\%$$

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6: Diagrama causa-efecto



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7: Cálculo del porcentaje de acciones que no necesitan inversión.

Total de acciones: 46

$$\frac{P}{T} = \frac{X}{100\%}$$

Total de acciones que no llevan inversión: 34

$$\frac{34}{46} = \frac{X}{100\%}$$

$$x = \frac{34 \cdot 100}{46}$$

$$x = 73.91\%$$

Fuente: Elaboración Propia