



**UNIVERSIDAD DE MATANZAS
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Turismo**



**Título: Procedimiento para implementar un Sistema de
Gestión Ambiental sostenible en el hotel Velasco
de Matanzas.**

**Tesis en opción al Título de Licenciada en
Turismo**

Autor: Mirtha de las Mercedes González Salguero.

Tutor: MSc: María Isabel Rodríguez García

Matanzas

2022

PENSAMIENTO

“La naturaleza inspira, cura, consuela, fortalece y prepara para la virtud al hombre. Y el hombre no se halla completo, ni se revela así mismo, ni ve lo invisible; sino en su íntima relación con la naturaleza. ”

José Martí

Dedicatoria

Dedico este trabajo en especial a mi querida madre que siempre ha estado a mi lado brindándome todo su apoyo, comprensión y amor, sin lugar a dudas ha sido durante todo este tiempo un ejemplo a seguir. Y a mi papá que a pesar de no tenerlo conmigo hoy físicamente siempre me apoyó para que pudiera seguir adelante en el transcurso de mi carrera, convertido en estos últimos tiempos en nuestro Ángel Guardián.

Agradecimientos

- En primer lugar, agradezco a Dios por estar siempre acompañándome, iluminándome, protegiéndome y haciendo los caminos más limpios para que mis pasos sean más seguros y me resulten pequeños los obstáculos que se me puedan presentar.
- A mi compañera de carrera Sandra Hernández Sicilia que con su inteligencia y paciencia estuvo a mi lado siempre que la necesité.
- A mi tutora de tesis María Isabel Rodríguez García, que con su experiencia, preparación, intransigencia, profesionalidad y dinamismo me apoyó y sin vacilar confió en mí, mostrándome el mejor camino para poder llegar al final.
- Al claustro de profesores que durante la carrera dedicaron su tiempo a nuestra formación.
- A mi pareja, a mis amigos, a mi familia y a la Revolución por darnos la oportunidad de ser quien hoy somos.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que soy la única autora del presente Trabajo de Diploma titulado: “Procedimiento para implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en hotel Velasco de Matanzas “y autorizo a la Universidad de Matanzas y a la Delegación del Ministerio del Turismo de Matanzas a que haga uso del mismo como medio de consulta para futuras generaciones interesadas en el tema.

Mirtha de las Mercedes González Salguero

Resumen

El turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, cada día aumentan los ingresos por este concepto, crecen los puestos de trabajo, el flujo de turistas y de igual manera los impactos negativos que el sector genera a partir del incremento del consumo de recursos y de la producción de desechos propios de la actividad, que ha ido en aumento, desencadenando una serie de desequilibrios ambientales. El Hotel Velasco de Matanzas es una de las instalaciones que presenta deficiencias en cuanto al uso de un sistema de Gestión Ambiental sostenible que le posibilite gestionar los procesos adecuadamente para disminuir estos impactos, se declara como **problema científico**: ¿Cómo diseñar un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el hotel Velasco de Matanzas? Para dar respuesta al problema científico se propone como **objetivo general**: Diseñar un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en la instalación hotelera. De las técnicas e instrumentos fueron empleados la entrevista, la encuesta, la tormenta de ideas, la revisión de documentos entre otros. Se obtiene como resultado un procedimiento para implementar el SGA.

Palabras claves: gestión sostenible, medio ambiente, sistema de gestión ambiental

Abstract

Tourism has become one of the most important economic activities worldwide, every day the income for this concept increases, jobs grow, the flow of tourists and in the same way the negative impacts that the sector generates from the increase in the consumption of resources and the production of waste typical of the activity, which has been increasing, triggering a series of environmental imbalances. The Hotel Velasco de Matanzas is one of the facilities that has deficiencies in terms of the use of a sustainable Environmental Management system that enables it to manage the processes properly to reduce these impacts, it is declared as a scientific problem: How to design a procedure that makes it possible to implement a sustainable Environmental Management System in the Velasco de Matanzas hotel? In order to respond to the scientific problem, the following general objective is proposed: Design a procedure that makes it possible to implement a sustainable Environmental Management System in the hotel facility. Of the techniques and instruments, the interview, the survey, the brainstorming, the review of documents, among others, were used. As a result, a procedure to implement the SGA is obtained.

Keywords: sustainable management, environment, environmental management system.

Résumé

Le tourisme est devenu l'une des activités économiques les plus importantes au monde, chaque jour les revenus de ce concept augmentent, les emplois augmentent, le flux de touristes et de la même manière les impacts négatifs que le secteur génère de l'augmentation de la consommation de ressources et de la production des déchets de l'activité, qui a augmenté, déclenchant une série de déséquilibres environnementaux. L'Hôtel Velasco à Matanzas est l'une des installations qui présente des lacunes en termes d'utilisation d'un système de gestion environnementale durable qui lui permet de gérer les processus de manière adéquate pour réduire ces impacts, il est déclaré comme problème scientifique : Comment concevoir une procédure permettant de mettre en œuvre un Système de Gestion Environnementale durable dans l'hôtel Velasco de Matanzas ? Pour répondre au problème scientifique, il est proposé comme objectif général : Concevoir une procédure permettant de mettre en place un Système de Management Environnemental dans l'établissement hôtelier. Entrevues, sondages, remue-méninges, revue de documents, entre autres, ont été utilisés à partir des techniques et des instruments. Une procédure pour mettre en œuvre le SME a ainsi été obtenue.

Mots-clés: gestion durable, environnement, système de gestion environnementale.

Índice

Introducción-----	10
Capítulo I: Marco teórico referencial -----	14
1.1. La Gestión sostenible. Su desarrollo.-----	14
1.2. El medio ambiente y su gestión. -----	18
1.3. Importancia de la gestión ambiental en el turismo. -----	22
1.4. Gestión Ambiental en las instalaciones hoteleras. -----	25
1.5. Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).-----	26
1.6. Producción Más Limpia y Buenas Prácticas Ambientales. -----	27
1.7. Gestión ambiental sostenible en Cuba. -----	29
1.8. Impactos negativos y positivos del turismo.-----	32
Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.-----	38
2.1. Caracterización del Hotel Velasco, entidad objeto de estudio. -----	38
2.2. Antecedentes metodológicos de la investigación.-----	43
2.3. Descripción de los procedimientos para implementar un Sistema de gestión ambiental sostenible en el Hotel Velasco.-----	43
Conclusiones:-----	53
Recomendaciones: -----	54
Bibliografía -----	55
Anexos-----	58

Introducción

En nuestros días aparece cada vez con más fuerza, la necesidad de un nuevo paradigma, el de un desarrollo donde se equilibren las necesidades del hombre y las de la naturaleza, el desarrollo sostenible permite transitar hacia una sociedad superior. La lucha mundial dirigida a la conservación del medio ambiente coincide con el impetuoso avance de la industria turística, dos acontecimientos que están íntimamente relacionados entre sí, debido a que la industria turística es una de las actividades con mayor interdependencia del entorno donde se desarrolla; dado que por una parte consume recursos naturales y antrópicos y por otra necesita un entorno natural atractivo y sano para su progreso, puesto que éste, es una de las principales motivaciones de la atracción turística. La búsqueda de la rentabilidad a corto plazo y una sobreexplotación de los recursos implican importantes impactos sobre el territorio y la integridad del medio físico y social. Es por ello que la protección del medio ambiente se convierte en condición indispensable de su desarrollo.

El turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, esto se ve reflejado en los ingresos generados, el número de puestos de trabajo creados, en el movimiento de personas, pero en ocasiones ha significado impactos negativos de la actividad, a partir del consumo de recursos y de la producción de desechos, que ha ido en aumento, desencadenando una serie de desequilibrios ambientales. Estas consecuencias del crecimiento del turismo deben llevar necesariamente a reflexionar sobre la importancia de lograr la armonización del desarrollo turístico con el medio ambiente y la sociedad local.

Los mayores impactos de la actividad turística producen afectaciones al Medio Ambiente por lo que se deben establecer programas con vistas a prevenir y/o mitigar otros impactos que inevitablemente pueden tener lugar en la ejecución y operación de actividades turísticas.

El medio ambiente es el ámbito en que tienen lugar las interacciones entre la sociedad y la naturaleza y por ende las acciones y actividades humanas producen necesariamente efectos sobre él. La sociedad en su quehacer y desarrollo genera

contradicciones, conflictos de intereses entre sus propósitos y con otros, todos con diferentes causas como: por motivos religiosos, políticos, raciales, por la obtención de territorios y/o sus recursos, por pandemias, entre otros, todos ellos afectan en la conservación del medio ambiente.

El desarrollo del turismo propiamente se desenvuelve en los espacios geográficos de los países que optan por él, por ello, se requiere una adecuada gestión ambiental que posibilite utilizar con eficiencia sus recursos, la propuesta de turismo sostenible se proyecta en beneficio del desarrollo económico eficiente, la gestión sociocultural que contribuya a la calidad de vida de la población y una adecuada gestión medioambiental.

Según el Comandante Fidel Castro el desarrollo del turismo en Cuba debía sustentarse fundamentalmente en la historia, la cultura, los recursos naturales y las propias características socio-psicológicas del pueblo cubano. Con relación a ello expresó: “Nosotros contamos con una de las naturalezas más privilegiadas del mundo y contamos también con uno de los pueblos más hospitalarios del mundo, luego tenemos la base para desarrollar el turismo, para desarrollar una economía que no tiene cuotas, porque el desarrollo del turismo dependerá de nuestra capacidad, de nuestra inteligencia, ya que ello únicamente dependerá del número de turistas que vengan a Cuba y del número de millones que dejen al país y que servirán como contribución a nuestro desarrollo industrial...” (Colectivo de Autores, 2010).

Para lograrlo ha creado la ley de gestión ambiental, que se define como el conjunto de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, dirigidos a garantizar la administración y uso racional de los recursos naturales mediante la conservación, mejoramiento, rehabilitación y monitoreo del medio ambiente y el control de la actividad del hombre en esta esfera (Ley 81 sobre Medio Ambiente, 1997).

La misma ha tomado una gran importancia en las organizaciones ya que es imprescindible en el marco del desarrollo sostenible, no simplemente para la entidad sino también para la sociedad en general. Si las empresas logran implementar una Gestión Ambiental adecuada serán capaces de crear una mayor concienciación en

la población, alcanzar un crecimiento económico y sobre todo avanzar en la protección y conservación del medio ambiente.

La protección ambiental debe ser un desafío permanente, debe tener un enfoque en tratar de crear técnicas de protección para un desarrollo más sostenible. Las ciudades y zonas urbanas son un producto social que no pueden desvincularse de las condiciones culturales en las cuales se han desarrollado ni de las transformaciones de esas condiciones.

En Cuba la protección del medio ambiente constituye una prioridad del gobierno, tal es así que, en la Constitución de la República de Cuba aprobada en 1976, el artículo 27 hace referencia a como el Estado protege al medio ambiente, reconoce su estrecha vinculación con el desarrollo económico y social sostenible. Además, contamos con La Ley No 81 Ley del Medio Ambiente instrumento jurídico que tiene como objeto el establecimiento de los principios rectores de la política ambiental y las normas elementales para regular la gestión ambiental del Estado y las actuaciones de los ciudadanos y de toda la sociedad con la finalidad de proteger y contribuir a alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible del país.

Nuestro país enfrenta los retos y desafíos ambientales mediante políticas y legislaciones gubernamentales, aunque todavía falta por andar en aras de proteger, preservar y cuidar el medio ambiente. Resulta de gran importancia llevar a cabo una estrategia que nos permita tener una gestión ambiental sostenible en cada una de nuestras instalaciones hoteleras.

Independientemente de la importancia que tiene nuestra política de gestión ambiental, en la instalación objeto de estudio existen insuficiencias en la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, por lo que se declara como **problema científico**: ¿Cómo diseñar un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el hotel Velasco de Matanzas?

Para dar respuesta al problema científico señalado anteriormente se declara como **objetivo general** de la investigación: Diseñar un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el hotel Velasco de Matanzas.

Este objetivo general fue desglosado en los **objetivos específicos** siguientes:

- 1- Fundamentar el marco teórico de un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el Hotel Velasco de Matanzas.
- 2- Diagnosticar las causas que impiden aplicar un procedimiento para un SGA sostenible en el Hotel Velasco de Matanzas.
- 3- Proponer un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el Hotel Velasco de Matanzas.

Para la realización de esta investigación se han utilizado diferentes métodos científicos entre los cuales se encuentran: el de análisis y síntesis: para el análisis de la información obtenida y en la elaboración de las conclusiones, el método histórico-lógico: para el estudio de la evolución de la gestión ambiental sostenible, el método sistémico estructural: para el análisis y caracterización de la gestión ambiental sostenible. De igual manera se han empleado de los métodos empíricos: la entrevista, encuestas y análisis de documentos para la obtención de información.

El presente trabajo se estructura en Introducción, y dos capítulos. En el Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación: Se presentan los fundamentos teóricos, sus enfoques y conceptos como gestión sostenible, medio ambiente y gestión ambiental, en el Capítulo II: se presenta el Diseño metodológico de la investigación donde se describen los fundamentos metodológicos, el procedimiento a utilizar, se caracteriza el campo de estudio, las técnicas e instrumentos. Se reflejan las Conclusiones y Recomendaciones, así como la Bibliografía citada en esta investigación y los Anexos.

Capítulo I. Marco teórico referencial de la investigación.

En el presente capítulo se exponen los fundamentos teóricos de la investigación, se incluyen aspectos fundamentales referentes a la gestión sostenible, al medio ambiente y su gestión, así como la importancia que tiene la gestión ambiental para el desarrollo del turismo.

1.1 La Gestión sostenible. Su desarrollo.

En nuestros días aparece cada vez con más fuerza, la necesidad de un nuevo paradigma de desarrollo donde se equilibren las necesidades del hombre y las de la naturaleza, un desarrollo sostenible que permita transitar hacia una sociedad superior.

El concepto de sostenibilidad aparece por primera vez en el Informe Brundtland, titulado "Nuestro Futuro Común", presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, definiéndose como: *"el proceso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus necesidades "* (ONU, 1987).

La OMT, a partir de este informe, define el desarrollo turístico sostenible como el que *"atendiendo a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras simultáneamente protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida"* (OMT, 1993).

Algunos especialistas definen el desarrollo sostenible como: "un estilo que busca en cada región soluciones específicas a problemas concretos tomando en consideración el entorno natural y cultural, atendiendo a las necesidades inmediatas y a las de largo plazo. Se trata de encontrar los medios de amortizar el desarrollo socioeconómico con un manejo adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente" (Troncoso, 1992).

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias. El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

En la mayoría de las definiciones de este concepto se habla de:

- **Sostenibilidad ecológica.** Es decir, que el desarrollo del turismo no cause cambios irreversibles en los ecosistemas de los diferentes destinos.
- **Sostenibilidad social.** Refiriéndose a la capacidad de una comunidad para absorber el turismo.
- **Sostenibilidad cultural.** Una comunidad ha de ser capaz de retener o adoptar sus propias características culturales distintivas ante la cultura del turista.
- **Sostenibilidad económica.** Que asegure el nivel de ganancia económica que requiere el sector, para que sea viable.

El turismo sostenible incorpora una nueva ética del turismo y del turista, la sensibilidad hacia la naturaleza, la cultura y las formas de vida de las poblaciones receptoras. A la vez que conlleva numerosos beneficios para todos los agentes relacionados con el sector.

Cabe destacar que sostenibilidad es el término mediante el cual se ha pretendido identificar un modelo alternativo de desarrollo, respetuoso con el medio ambiente, socialmente equitativo y duradero. Un concepto que, por otra parte, a causa de su uso ambivalente, plantea serias interrogantes tanto por la necesidad de centrar la atención en cuestiones de carácter político, social y económico, como por la de definir las posibles estrategias de transformación del modelo económico actual (Naredo, 1996).

Se define el desarrollo sostenible como dos corrientes de pensamiento: una orientada en los objetivos de desarrollo y otra focalizada en los controles requeridos

para el impacto dañino que causan las actividades humanas sobre el medio ambiente (Cárdenas,1998).

Al mismo tiempo la discusión sobre el *desarrollo sostenible* contuvo desde su origen dos tipos de preocupaciones, una estrictamente ecológica ligada a la depredación de recursos, aumento de la contaminación y pérdida de valores ecológicos como la biodiversidad y el medio ambiente, la otra preocupación radicó en la sustentabilidad social, relacionada al tema de la pobreza (Foladori,1999).

Fue en la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo o “Cumbre de la Tierra” en Río de Janeiro de 1992, que se consolida institucionalmente, el concepto de desarrollo sostenible y de sostenibilidad (Díaz, 2000).

Esta cumbre fue trascendental porque además de aprobar la Declaración de Río, el Programa o Agenda 21, los Convenios de Cambio Climático y Diversidad Biológica, situó los temas de desarrollo sostenible en uno de los primeros lugares de la agenda política internacional.

Se modifica la definición original del *Informe Brundtland*, centrada en la preservación del medio ambiente y el consumo prudente de los recursos naturales no renovables, hacia la idea de tres pilares que deben conciliarse en una perspectiva de desarrollo sostenible: el progreso económico, la justicia social y la preservación del medio ambiente.

La idea de un desarrollo orgánico sostenible inspira la definición de un proyecto de transformación de la organización económica y social actual, es decir, la intervención del Estado y las empresas, de manera que permita concretar en pasos sucesivos las instituciones y nuevas regulaciones (políticas) necesarias para establecer una sustentabilidad más fuerte e integrada (Gutiérrez, 2007).

La sobreexplotación de recursos naturales y el inadecuado uso del medio ambiente constituyen problemas que traspasan los límites de los países, por tanto, la consecución del desarrollo sostenible necesariamente implica una respuesta global (Espinosa, 2007).

Pilares fundamentales del desarrollo sostenible.

- 1) **Dar un uso óptimo a los recursos ambientales**, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) **Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, conservar sus activos culturales vivos y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- 3) **Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo**, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos suficientes bien distribuidos.

No debemos concebir el desarrollo sostenible como un concepto ecológico, sino se trata de una estrategia de desarrollo en la que la implicancia y participación de la sociedad tiene un papel determinante. El desarrollo sostenible implica trabajar a escala local, intentando combinar el crecimiento económico con una sociedad que ofrezca oportunidades para todos y mejor productividad de los recursos y se desliga el crecimiento de la degradación del medio ambiente.

El medio natural no alcanzaría su propia sostenibilidad sin el equilibrio de los medios sociales y económicos representados por la estructura de la sociedad, sus órbitos, empleos, inmigración. Estos tres medios deben de tener el mismo peso a la hora de desarrollar la estrategia para alcanzar la plena sostenibilidad, sobre todo en las zonas urbanas grandes, donde los problemas medioambientales son importantes dada la aglomeración de población que existe (Díaz, 2009).

El desarrollo sostenible es un objetivo a alcanzar, un proceso a largo plazo, y para alcanzarlo es necesario que se produzca un cambio de mentalidad de la sociedad. Así, empresarios y directivos tendrán que velar para que el crecimiento empresarial no se lleve a cabo a costa de la discriminación social y el deterioro del medio ambiente, las administraciones públicas deberán diseñar políticas sociales que no reduzcan el progreso económico y políticas ambientales que se basen en fundamentos científicos sólidos y sean económicamente eficientes, los ciudadanos

tendrán que participar en los procesos de toma de decisiones y llevar a cabo prácticas sostenibles en su vida cotidiana.

Las características más importantes de un desarrollo para que lo podamos considerar como sostenible, teniendo en cuenta no obstante que el desarrollo sostenible es un proceso donde la meta no se alcanza nunca ya que se va desplazando progresivamente.

1.2 El medio ambiente y su gestión.

El medio ambiente es el ámbito en el que tiene lugar las interacciones entre la sociedad y la naturaleza y, por ende, las acciones y las actividades humanas producen efectos sobre ese medio. La sociedad en su quehacer y desarrollo genera contradicciones, conflictos y confrontación de intereses entre sus propósitos y objetivos y la conservación del medio ambiente.

Por ello se requiere una adecuada gestión del ambiente, que posibilite utilizar con eficiencia sus recursos en beneficio del desarrollo económico y social, de la calidad ambiental y de vida.

Con el desarrollo y evolución de la sociedad a partir del siglo XX, esas presiones aumentaron por los avances tecnológicos, el incremento de la productividad, los cambios en la organización y relaciones sociales, el crecimiento de la población y su concentración en núcleos urbanos y como consecuencia comenzaron a ponerse en evidencias los impactos negativos que los procesos productivos, el comercio y el consumo ocasionan debido a la explotación irracional de los recursos naturales (Sánchez, 1994).

La evidencia de los impactos ambientales negativos y los resultados de la investigación científica, han llevado al incremento de las preocupaciones y la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales, así como a la comprensión acerca del imperativo de integrar el componente ambiental al desarrollo económico y social, alcanzar equidad en el uso del medio ambiente y la distribución de sus riquezas (Rodríguez, 2003).

La Ley 81 (1997), establece que: el 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 14001:2015 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.

Según Rodríguez (2005), el deterioro del medio ambiente, comienza desde el surgimiento de la humanidad, pues de forma involuntaria el hombre hizo uso de su medio ambiente para lograr sobrevivir. A partir del año 1803 y en apenas 200 años la población mundial ha crecido en 5000 millones de habitantes. Ello ha requerido la impostergable necesidad de la explotación de los ecosistemas donde se encuentran los recursos naturales para satisfacer las necesidades de existencia de dicha población.

El manejo por el hombre de los recursos en su beneficio está produciendo modificaciones en el planeta de tal magnitud que puede llegar a hipotecar el futuro. La elevación masiva del consumo propiciado por la industrialización ha ido en detrimento de la disponibilidad mundial de algunos recursos naturales, los desechos liberados por las actividades económicas y domésticas están representando un problema permanente para su disposición en una forma ambientalmente aceptable (Méndez, 2006).

La contaminación ambiental definida está por el PNUMA, como la introducción directa o indirecta en el medio ambiente, efectuada por el hombre, de cualquier tipo de desecho peligroso que pueda resultar nocivo para la salud humana o la vida vegetal o animal, dañe los ecosistemas, estorbe el disfrute de los lugares de esparcimiento u obstaculice otros usos legítimos del medio ambiente.

Según se identifican en la Estrategia Ambiental Nacional 2016/2020 en Cuba los principales problemas ambientales son:

- Degradación de los Suelos
- Afectaciones a la cobertura forestal

- Contaminación
- Pérdida de la Diversidad Biológica y deterioro de los ecosistemas
- Carencia y dificultades con el manejo, la disponibilidad y calidad del agua.
- Impactos del cambio climático.
- Deterioro de la condición higiénico sanitaria en los asentamientos humanos.

Las causas y el grado de incidencia de los problemas ambientales urbanos son múltiples. Entre esas causas se pueden señalar la migración a las ciudades, la ausencia o deficiente cobertura de saneamiento, deficiente cobertura o calidad del agua, ausencias y deficiencias en los métodos de recolección y manejo en general de desechos sólidos tanto urbanos como industriales y peligrosos de cualquier tipo, procesos de producción y servicios que generan residuales que contaminan el aire, suelo y las aguas, las concentraciones de vehículos y la deficiente cultura ambiental.

Para la autora es importante reflexionar, estimular el análisis y motivar a una actuación más responsable con el objetivo de obtener resultados satisfactorios en la elevación de la cultura ambiental para lograr una Producción Más Limpia, estrategia que contribuye a una adecuada Gestión Ambiental permitiendo ahorro sustancial de recursos naturales.

La creación en 1994 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), órgano estatal en Cuba que se encarga de dirigir, ejecutar y controlar la política del Estado y del Gobierno en la actividad científica y tecnológica, así como también la actividad medioambiental, propiciando la integración coherente de estas para contribuir al desarrollo sostenible del país; dio lugar a un importante impulso de la política y la gestión ambientales en el ámbito nacional. Este trascendental cambio institucional, impuso a su vez la necesidad de revisar los marcos estratégicos y regulatorios del país, en materia de medio ambiente (Estrategia Ambiental Nacional 2006/ 2010).

La lucha contra la contaminación del aire, de las aguas continentales y marítimas, del suelo, así como la defensa, restauración y mejora de las zonas del paisaje tanto

de interés natural, artístico y turístico, la protección y conservación de la flora y fauna, el tratamiento y eliminación de los residuos, la defensa de los bosques y espacios libres, la reubicación de las industrias fuera de las zonas urbanas, el estudio adecuado de los asentamientos humanos, la congestión del tráfico urbano, la lucha contra el ruido, olores y tantas otras cuestiones, son aspectos interrelacionados que han de tenerse en cuenta al abordar acciones o programas de actuación para la defensa del medio ambiente, si se desea preservar lo más importante: la existencia del hombre en la tierra (Bolaños, 2015).

Según la Ley No 81 de 1997 de Medio Ambiente de Cuba se define la gestión ambiental: como el conjunto de actividades, mecanismos, acciones, e instrumentos dirigidos a garantizar la administración y uso racional de los recursos naturales, a través de su conservación, mejoramiento y monitoreo del medio ambiente y las de control del hombre en esta esfera.

El objetivo fundamental de la gestión ambiental es lograr sostenibilidad en el desarrollo, proteger la base de los recursos y la calidad ambiental, evitar la degradación del medio ambiente y mejorar la calidad de vida (Camacho y Ariosa ,2000).

La misma comprende acciones del hombre desde la sociedad y para la sociedad, con incidencia positiva en su protección y conservación, de forma tal de prever, reducir, controlar y solucionar los problemas ambientales. Esta determina y utiliza elementos prácticos y dinámicos necesarios para una adecuada administración del ambiente que favorezca:

- Resolver, mitigar o minimizar los problemas existentes.
- Asegurar equilibrio en el funcionamiento de los ecosistemas y evitar su deterioro.
- Lograr sostenibilidad ambiental lo que implica garantizar el mantenimiento de un capital ambiental, mediante el uso eficiente y racional de los recursos naturales y el equilibrio entre su uso, la renovación y sustitución.
- Eliminar y reducir la contaminación, de forma tal de no sobrepasar la capacidad de absorción de los residuos por parte del medio ambiente.

- Alcanzar crecimientos económicos con cambios en los patrones de producción anárquicos y que respondan a la satisfacción de las necesidades básicas y reales de la sociedad.

Para la ejecución de la gestión ambiental se requiere diseñar, organizar y planificar los diferentes mecanismos, elementos, herramientas y las acciones que se utilizarán como instrumentos para llevarla a cabo, concebido como sistema y teniendo en cuenta los problemas existentes, los objetivos a lograr y su alcance, el soporte institucional y los actores. En ello incide el nivel de conocimiento, las costumbres, la cultura de la sociedad y las condiciones económicas (Carreiro, 2006).

Los instrumentos de la gestión ambiental constituyen herramientas de actuación, para las esferas de gobierno y para toda la sociedad. Cada uno de ellos puede tener capacidades propias para afrontar problemas y contribuir al logro de objetivos ambientales. Su ámbito de aplicación y alcance dependerá de: su generalidad de aplicación, el número de actores involucrados, las características de los ecosistemas, los recursos disponibles y las condiciones socioeconómicas (Ortega, 2009).

Los instrumentos de acuerdo con sus objetivos pueden ser:

- Para fijar condiciones ambientales y establecer niveles de calidad.
- Preventivos de ocurrencias de impactos negativos.
- Correctivos para revertir fenómenos de degradación.
- De cumplimiento.
- Económicos, para incentivar acciones amigables con el medio ambiente o desestimular acciones negativas.
- De educación e información.
- Para generar información para la toma de decisiones.

1.3 Importancia de la gestión ambiental en el turismo.

La conservación del medio ambiente está estrechamente ligada al avance del turismo, pues el turista busca vivir nuevas experiencias buscando un destino

turístico con diferentes atractivos. Desean disfrutar de un ambiente sano, en la actualidad por lo general, buscan destinos donde la calidad ambiental esté garantizada, de manera tal que, un destino turístico desconocedor de las medidas de sustentabilidad, se condena a sí mismo al fracaso, porque al afectar su propia materia prima, provocará el rechazo de los turistas que cada día están más sensibilizados con el cuidado de la naturaleza. Es por ello que, la mejora de la gestión ambiental puede convertirse en un factor diferencial del producto turístico.

El turismo es probablemente la única actividad económica que involucra a muchos otros sectores, niveles e intereses de la sociedad, siendo a su vez la protección del medio ambiente parte esencial de su propio desarrollo, ya que sin una adecuada calidad ambiental el turismo actual y su desarrollo futuro pueden verse comprometidos, al igual que la organizaciones turísticas, los turistas y las comunidades receptoras (Cater, 1995).

Por el doble papel que el turismo implica; por un lado, contribuyendo positivamente al desarrollo socioeconómico y cultural mientras al mismo tiempo puede conllevar a la degradación del medio ambiente y la pérdida de la identidad local (Capacci, 2003).

Según la OMT el desarrollo sostenible del turismo exige la participación de todos los agentes relacionados con el sector. Además, este modelo de turismo debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas acordes con ese principio. Las relaciones entre turismo y medio ambiente son variadas. El turismo de bajo impacto puede contribuir eficazmente a mejorar las relaciones entre uno y otro, logrando que el desarrollo turístico y la protección del medio ambiente sean actividades complementarias (Ferrer, 2006).

Algunos de los principales conflictos ambientales del turismo tienen que ver con:

- a) La energía. El consumo de energía más importante del turismo se produce en el transporte.
- b) El agua. La industria turística es una gran consumidora de agua.

- c) Los residuos. Descontrolados, afectan gravemente.
- d) Los incendios. En gran medida, el turismo suele ser una actividad veraniega que coincide con los meses del año de más calor. Esto, unido al comportamiento incívico de algunos turistas, contribuye al problema.
- e) El ruido.
- f) La degradación paisajística. El turismo es un gran consumidor de paisaje.

Llevar a cabo una gestión ambiental sostenible en el turismo es de suma importancia pues:

- Facilita la comprensión de los impactos que genera el turismo en el medio natural, cultural y humano.
- Asegura un adecuado equilibrio entre beneficios y costos.
- Genera empleo local de manera directa e indirecta en el sector servicios.
- Estimula la rentabilidad de las industrias domésticas locales.
- Genera entrada de divisas frescas en el país e inversiones en la economía local.
- Diversifica la economía local, particularmente en áreas rurales donde el empleo agrario puede ser esporádico e insuficiente.
- Procura el entendimiento y la toma de decisiones entre todos los colectivos sociales para su coexistencia con otros recursos.
- Incorpora una planificación que asegura un desarrollo turístico adecuado a la capacidad de carga del ecosistema.
- Estimula la mejora de los transportes locales, las comunicaciones y las infraestructuras básicas.
- Oferta actividades que pueden ser disfrutadas tanto por la comunidad local como por los turistas. Ayuda a la preservación del patrimonio histórico y cultural.

En el ámbito del sector del turismo, es un factor crucial que influye decisivamente tanto en la imagen corporativa de la empresa como en la calidad de sus servicios, en el costo, competitividad y diferenciación frente a otros destinos turísticos.

1.4 Gestión Ambiental en las instalaciones hoteleras.

La propia naturaleza creó las condiciones para el ocio y el descanso, al disponer de zonas rurales, playas, barreras coralinas, 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 (Rodríguez 2002).

Sobre la gestión ambiental de los establecimientos hoteleros Burgos y Céspedes (2002), consideran que fomenta el uso eficiente de todos los recursos y se refleja en una operación más limpia, y en servicios cada vez más amigables con el medio ambiente que los tradicionales; destacan que la gestión ambiental es un conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en estos establecimientos durante su funcionamiento y que tienen como finalidad mejorar el balance de la relación de los mismos con el medio ambiente para tratar de reducir el impacto que generan y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya el cumplir el objetivo económico funcional que éstos tienen asignado.

Dentro de las iniciativas aplicadas a la gestión ambiental hotelera resalta la adopción de códigos de buenas prácticas ambientales, programas de auditoría, ecoetiquetas, sistemas de certificaciones y otros códigos de autorregulación. Los hoteles pueden suscribirse también a esquemas que no son dedicados específicamente al sector, como el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la ISO 14001, el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría ambiental de la Unión Europea (EMAS) o la Carta para el Desarrollo Sostenible de la Cámara Internacional de Comercio (Yunis, 2003) (Ayuso, 2003).

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, E. 2006).

Organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, acorde con su política y objetivos ambientales. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, y de un aumento de la preocupación expresada por las partes interesadas por los temas ambientales, incluido el desarrollo sostenible (NC ISO 14001: 2004).

La autora considera que el desarrollo del turismo, requiere una unión armónica de las inversiones constructivas, el ocio y el disfrute de los recursos naturales y antrópicos con la preservación de los mismos y de la naturaleza toda, lo cual permite una menor afectación de los ecosistemas donde se encuentren enclavadas las instalaciones turísticas haciendo más atractiva la estancia del turista, de igual manera genera calidad de vida en las poblaciones locales en cuanto sea eficiente económicamente y puedan disfrutar de los beneficios generados por el turismo.

1.5 Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).

La planificación ambiental juega un rol fundamental dentro de la gestión ambiental; se materializa a diferentes escalas de trabajo que abarcan desde la territorial hasta el nivel productivo, donde los Sistemas de Gestión Ambiental son la herramienta fundamental (Mateo, 2002).

Los estándares de SGA surgieron en la década de los años 90 como consecuencia del éxito de la serie de normas ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad (Ayuso y Fullana, 2002).

Son sistemas organizados de gestión, integrados con la actividad de gestión general de la organización, en los que se incluyen todos los aspectos que tienen repercusión en el medio ambiente (IHOBE, 2008).

Para Vargas (2011), son el marco o método de trabajo que sigue una organización para obtener un cierto comportamiento ambiental, permitiéndole a una organización alcanzar y mantener un funcionamiento de acuerdo con las metas que establece, aportando la base para encauzar, medir e evaluar el funcionamiento de empresa, con el fin de asegurar que sus operaciones se lleven a cabo de una manera consecuente con la reglamentación aplicable y con la política medioambiental que la empresa definió.

Según la NC ISO 14001:2015, es la parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, abordar los riesgos y oportunidades y cumplir los objetivos ambientales. La implementación de un SGA basado en ella, está en coherencia con la política ambiental de la organización y sus resultados incluyen la mejora del desempeño ambiental, aunque no establece criterios de desempeño ambiental específicos.

Su éxito depende del compromiso de todas las funciones y niveles de la organización, bajo el liderazgo de la alta dirección.

Del análisis de las concepciones presentadas se puede generalizar que el SGA se considera como herramienta de gestión, sistema organizado, estructurado y sistémico; dirigido a mejorar el desempeño ambiental de una organización, encaminado al cumplimiento de reglamentaciones, normas y legislaciones; favorece implantar, revisar y mantener la política ambiental; incluye la planificación, procedimientos, responsabilidades y medios para alcanzar los objetivos y metas propuestos.

1.6 Producción Más Limpia y Buenas Prácticas Ambientales.

La integración de la Producción Más Limpia en los acuerdos ambientales puede ayudar a asistir a los países que tienen dificultades para cumplir con las exigencias de las convenciones, al proporcionarles medios e incentivos para lograr estos propósitos (Quintana, 2006).

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) definen a la Producción Más Limpia como la aplicación continua de una estrategia integrada de prevención a los procesos, productos y servicios, para aumentar su eficiencia y

reducir los riesgos a la vida humana y al medio ambiente; además, está dirigida a evitar la generación de residuos, emisiones, disminuir el consumo de materias primas, materiales auxiliares, agua y energía para contribuir así a la elevación del desempeño ambiental y económico de una organización.

Se puede designar como: prevención de la contaminación, minimización de residuos, eficiencia (Serrano, 2006).

La finalidad más común de la Producción Más Limpia es la mejora continua, por lo cual es aplicada ampliamente en el diseño de los Sistema de Gestión Ambiental además el término se aplica a procesos productivos, a procesos y a los servicios, por lo cual es aplicable a las organizaciones del sector hotelero cubano.

En los procesos productivos, para lograr un uso racional de las materias primas, agua y energía, la eliminación de materiales tóxicos, peligrosos, la reducción en cantidad y toxicidad de las emisiones y fuentes de contaminación durante el proceso productivo. En los productos para lograr una reducción de los impactos ambientales ocasionados a la salud debido a los ciclos de vida que se analizan desde la extracción de las materias primas, pasando por su manufactura y uso hasta la disposición final del producto y en el caso particular de los servicios implica la incorporación de la dimensión ambiental al diseño y desarrollo de los servicios.

Tabla 1.1 Refiere las diferencias que existen entre la tecnología al final del tubo y la Producción Más Limpia en las instalaciones hoteleras.

Tecnología "al final del tubo "	"Producción más Limpia"
Cómo podemos tratar los residuos existentes y las emisiones	De dónde vienen los residuos y las emisiones
Generalmente priman los costos adicionales	Puede ayudar a reducir los costos
Los residuos y emisiones son controlados a través de filtros y unidades de tratamientos.	La prevención de los residuos y emisiones en la fuente evita potenciar los procesos y materiales tóxicos.
La protección ambiental entra después que los productos y procesos han sido desarrollados.	La protección ambiental entra como parte integral del diseño de productos y procesos de ingeniería.

Los problemas ambientales son resueltos desde el punto de vista tecnológico.	Los problemas ambientales son atacados a todos los niveles / en todos los campos.
La protección ambiental es una materia para expertos competentes	La protección ambiental es tarea de todo el mundo
Incrementa el consumo de materias y energías	Reduce el consumo de materias y energías
Incrementa la complejidad y los riesgos	Reduce los riesgos e incrementa la transparencia.
Es el resultado de un paradigma de producción que data de un tiempo cuando los efectos de los problemas ambientales no se conocían todavía.	Es un enfoque que trata de crear técnicas de producción para un desarrollo más sostenible.

Fuente: Elaboración Propia

Las Buenas Prácticas Ambientales como opciones de PML (Producción Más Limpias) son procedimientos o acciones que se realizan para la reducción del consumo de agua, de energía y la reducción en la generación de residuos (Serrano, 2006).

Para facilitar la aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) se han elaborado manuales, en el ámbito internacional hay una amplia gama de ellos para los más diversos sectores de la economía; en el ámbito nacional, aplicables a las organizaciones hoteleras se pueden citar los elaborados por Fabregat y Brandrich (1999), CITMA (2002), Castillo (2004).

1.7 Gestión ambiental sostenible en Cuba.

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 y playa fundamentalmente cuenta con una amplia gama de particularidades como son la enorme variedad de su flora y fauna, playas, paisajes, cultura, tradiciones 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.

La situación ambiental en Cuba está intrínsecamente ligada al proceso histórico de la Revolución, por el que ha transitado y su interrelación con los cambios favorables en las condiciones de vida de la población, es evidente el consecuente incremento en las acciones en la protección y conservación de los recursos naturales considerados como patrimonio del pueblo (Mateo, 2000).

Sostener y desarrollar investigaciones integrales para proteger, conservar y rehabilitar el medio ambiente, evaluar impactos económicos y sociales de eventos extremos, y adecuar la política ambiental a las proyecciones del entorno económico y social. Ejecutar programas para la conservación, rehabilitación y uso racional de recursos naturales. Fomentar los procesos de educación ambiental, considerando todos los actores de la sociedad, forman parte del artículo 161 de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución de Julio del 2017.

El principal logro ambiental alcanzado por el país consiste en la erradicación de la pobreza extrema y sus secuelas en términos de salud y educación para toda la población, lo que no quiere decir que han existido errores y deficiencias, básicamente por la insuficiente conciencia, conocimientos y educación ambiental, la escasez de una mayor exigencia en la gestión, la limitada introducción y generalización de los resultados de la ciencia y tecnología dado por la escasez de recursos materiales y financieros el cual se ha agudizado en los últimos años debido al incrementado y sostenido bloqueo económico por parte de los Estados Unidos, la aún insuficiente incorporación de la extensión ambiental en las políticas, planes y programas de desarrollo, y un sistema jurídico que debería ser más integrador y coherente. En tanto, la capacidad de aprender y extraer experiencias de las dificultades, pensar en la sostenibilidad lejos de debilitarse se ha fortalecido, existe mayor conciencia y nuevas habilidades al manejar de modo racional los recursos, trabajando en la búsqueda de mayor eficiencia, sobre la base de innovación, la calificación técnica y científica de los trabajadores (Méndez 2006).

La política ambiental cubana está encaminada a elevar la calidad de vida de la población, que se expresa en el mejoramiento de la calidad ambiental y la garantía de los servicios básicos de salud, educación, alimentación, servicios de agua, saneamiento y energía entre otros. Está determinada por los principales problemas ambientales que enfrenta el país, los requerimientos de desarrollo económico y social, así como por la voluntad de lograr sostenibilidad en el mismo (Domínguez, 2006).

Cuba ha expresado la voluntad política de contribuir a la mejora del medio ambiente tanto dentro como fuera el país, lo cual se ha traducido en el cabal cumplimiento de los compromisos contraídos internacionalmente. La Estrategia Ambiental Nacional por su importancia y continuidad contribuye al desarrollo sostenible del país, dando la posibilidad que se pueda pensar y hablar de sostenibilidad, principio que sustenta nuestro modelo revolucionario.

La Ley No 81 del Medio Ambiente en Cuba tiene un valor primordial pues tiene como objeto establecer los principios que rigen la política ambiental y las normas básicas para regular la gestión ambiental del Estado y las acciones de los ciudadanos y la sociedad en general, a fin de proteger el medio ambiente y contribuir al alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible de país.

Se ha venido batallando con diferentes problemas medioambientales a lo largo de los años: la degradación de los suelos, la contaminación, las afectaciones a la cobertura forestal, pérdida de la diversidad biológica y el cambio climático han sido algunos de ellos.

Como algunas de las acciones para combatir el cambio climático se pone en práctica el 25 de abril del 2017, la Tarea Vida, aprobada por el Consejo de Ministros, la cual está inspirada en el pensamiento del líder histórico de la Revolución Cubana, contiene 5 acciones estratégicas y 11 tareas.

Principios en que se sustentan la gestión y la política ambiental cubana

1. Desarrollo sostenible.
2. Derecho a disfrutar de un medio ambiente sano y deber ciudadano con la protección del medio ambiente.

3. Participación activa de todos los actores sobre la base de la concertación, la cooperación y la corresponsabilidad.
4. Equidad.
5. Educación, comunicación e información ambiental orientada a desarrollar la cultura ambiental en la ciudadanía.
6. Desarrollo de mecanismos económico-financieros que permitan enfrentar los principales problemas ambientales.
7. La ciencia, la tecnología y la innovación en función de contribuir a la solución de los problemas ambientales.
8. Perfeccionamiento de la legislación ambiental e incremento del nivel de exigencia para lograr el cumplimiento real, eficaz y sistemático.
9. Territorialidad y descentralización como ejes de la gestión ambiental nacional.
10. Aplicación del enfoque ecosistémico y de paisaje.
11. Vision preventiva.
12. La sostenibilidad del consumo y la producción, así como la ecoinnovación, como conceptos integrados en las estrategias y programas nacionales, sectoriales y territoriales.
13. Formación técnica, profesional y científica de los recursos humanos para enfrentar los problemas ambientales y un soporte tecnológico adecuado.
14. Cumplimiento de los compromisos internacionales contraídos, procurando niveles efectivos de cooperación y concertación de las acciones.

1.8 Impactos negativos y positivos del turismo.

La actividad turística supone la presencia de algunos impactos positivos o negativos, en el caso de los negativos, según el plan de desarrollo turístico deben preverse para controlarlos y neutralizarlos.

Entre los más importantes podemos destacar los siguientes:

Económicos:

- Incompatibilidad con otras actividades: presencia en el territorio de otras actividades incompatibles con el desarrollo turístico, por la existencia de

restricciones en el uso del espacio, por ejemplo, en el caso de los Espacios Naturales protegidos.

- Inflación: el turismo suele traer acompañado un proceso de inflación como consecuencia del aumento de la demanda sobre la oferta establecida, lo cual implica el desarrollo de competencias entre diferentes actores que pueden conducir a un aumento de los precios (en especial en el mercado del suelo e inmobiliario), así como en alimentación y otros servicios complementarios, que afectan negativamente a los residentes.
- Especulación: es uno de los impactos negativos más comunes, la tendencia a especular en las ofertas y los precios de los servicios, en especial, durante las temporadas de mayor afluencia de visitantes.
- Estacionalidad laboral: el carácter estacional de la industria turística crea problemas económicos para los destinos que son altamente dependientes del sector, como: inseguridad laboral, y por lo tanto económica, reconocimiento de experiencia, difícil acceso a los seguros sociales, condiciones laborales complicadas, etc.
- Distorsiones en la economía local: como consecuencia de la concentración excesiva en un sola región o zona turística, o bien por la atracción de trabajadores de otros sectores que se ven atraídos por el dinamismo económico de ese territorio debido al turismo.
- Excesiva dependencia de la actividad turística: (monocultivo económico), bien por la sustitución de anteriores actividades, o por la sobre posición a otras más tradicionales, con lo cual, en momentos coyunturales de crisis los ingresos y los beneficios económicos se pueden ver afectados.

Socioculturales:

- Resentimiento hacia el turismo rural cuando se establecen “ghettos” de lujo en lugares dominados por la pobreza: si bien el turismo rural es considerado como un buen mecanismo para enfrentar la situación de pobreza de las comunidades rurales este puede convertirse, igualmente, en formas de discriminación y exclusión social como consecuencia de las diferencias entre quienes disfrutan del lujo turístico de un lado, y la pobreza del resto de los residentes, por el otro. Una situación frecuente en áreas rurales de países en vías de desarrollo, con el establecimiento de los grandes complejos turísticos, mientras que en el modelo de turismo rural europeo esta situación no se da (mayor presencia de pymes rurales).
- Tensión social debido a la creación de empleos con salarios superiores a la media: los empleos generados en un territorio rural por el turismo pueden constituir un factor de distorsión social debido al aumento de los ingresos de parte de esos empleados, al disponer de rentas mayores al promedio de la población residente. Esta circunstancia es frecuente en áreas turísticas de países en vías de desarrollo, mientras que en territorios rurales hasta el momento no alcanza tal repercusión.
- Nueva forma de colonialismo: basada en la dependencia de ingresos turísticos, especialmente si el turismo se convierte en la única forma de obtener ingresos en la comunidad de destino.
- Desculturización del destino y fusión de imágenes estereotipadas: se asumen patrones culturales diferentes a las tradiciones, que pueden degenerar en una serie de imágenes estereotipadas, que no responden a la realidad local y que a veces, incluso, se utilizan como atributos en la promoción del destino turístico, dañando seriamente la sensibilidad local, a corto y medio plazo.

Sobre el entorno cultural:

- Degradación del entorno: la contaminación, depuración de aguas residuales, gestión de residuos, agotamiento de los recursos, erosión del suelo por impacto de los visitantes, deterioro y destrucción de la fauna y la flora local, son entre muchos otros, los principales efectos negativos del turismo en las áreas rurales. Estos impactos son cuanto más importantes si se trata de áreas naturales y/o protegidas.
- Desarrollo de usos no compatibles con el espacio: el desarrollo del turismo rural supone la puesta en marcha de actividades complementarias al alojamiento, y en ocasiones estas actividades no son respetuosas ni compatibles con el espacio, dado el riesgo que para el medioambiente puede suponer su práctica.
- Desarrollo urbano no integrado en el entorno: existe, aunque cada vez menos, la contaminación arquitectónica y el deterioro del paisaje rural construido.
- Congestión del tráfico – ruido: la congestión del tránsito y el ruido de los vehículos a motor afectan de manera importante a las condiciones de vida de la población local, así como la población turística, esencialmente como consecuencia del incremento del transporte en todo el territorio objetivo.
- Rivalidad por el uso de suelo: la especulación con los precios de la tierra, el acceso a ciertos recursos naturales, los cuales ven elevados sus precios reales por el simple hecho de estar inmersos o bien limítrofes a áreas naturales protegidas o de alto valor. Y la lucha de la reordenación de terrenos rurales en urbanizables, motivados por la especulación urbanística.

Impactos positivos.

Entre los principales impactos positivos que pueden esperarse destacamos los siguientes:

Económicos:

1. Generación de renta: Parece obvio como en cualquier negocio o actividad que se emprenda, pero la visión va más allá y habla de la necesidad de que la renta generada sea sustentable para que así puedan asegurarse recursos económicos en beneficio de la calidad de vida de la población implicada.
2. Creación de empleo: Generación de empleos directos, indirectos e incluidos en otros sectores, relacionados con los diferentes proveedores y servicios complementarios que se establecen alrededor del turismo, también denominado efecto.
3. Mayor control sobre precios: Los precios de los servicios y productos turísticos pueden ser mucho mejor controlados que los precios de materias primas, por ejemplo, siempre desde una perspectiva relativo.

Socioculturales:

1. Mejora de la calidad de vida de la comunidad local: el principal objetivo del desarrollo turístico es incrementar o mejorar la calidad de vida de la población implicada.
2. Estimulo del interés por el conocimiento de culturas, tradiciones, costumbres y patrimonio histórico: en muchas ocasiones el turismo ha servido para revitalizar culturas que se estaban perdiendo o bien se veían amenazadas.
3. Rehabilitación y preservación de monumentos, lugares históricos, folklore, artesanía, y tradiciones: los nuevos emprendimientos turísticos, que apostaron por recuperar o bien imitar esa arquitectura tradicional, así como las costumbres y el folklore, han demostrado su viabilidad, logrando un gran efecto demostrativo, provocando así un cambio en la actitud local.

Sobre el entorno natural:

1. Rentabilización de recursos naturales: partiendo de la consideración de que el medio natural es una de las principales motivaciones para viajar, es obvio que se debe conservar ese capital natural lo mejor posible; ya que es un recurso básico para el turismo.

2. Estímulo para la conservación y mejora del entorno: después de años de experiencia tanto las empresas del sector, las autoridades locales, como la propia población local se han dado cuenta de la importancia de la conservación del medio natural, como fuente de recursos económicos.
3. Creación de áreas naturales protegidas y preservación de lugares con interés turístico: en la actualidad constituye un gran valor para la oferta turística estar asociada a un área natural protegida o bien estar inmersa en el territorio de la misma.
4. Introducción de medidas de planificación y gestión: estas están sujetas a planes y medidas que regulan la actividad turística en el espacio y el tiempo, considerándola a esta como una buena herramienta para la financiación de la conservación de estos territorios.
5. Sensibilización: la sensibilización tanto en las comunidades locales como de los turistas y visitantes a los lugares naturales visitados constituye una acción clave para el éxito de un turismo sostenible.

La autora considera que resulta vital la necesidad de gestionar el turismo desde los principios de la sostenibilidad para reducir los impactos negativos y aumentar los positivos, sólo así crecerán los beneficios y resultados.

Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.

En el presente capítulo se presentan y definen las herramientas, instrumentos y procedimientos a aplicar para el desarrollo de la investigación, se caracteriza el campo de estudio y se presenta el Procedimiento para implementar el Sistema de Gestión Ambiental.

2.1 Caracterización del Hotel Velasco, entidad objeto de estudio.

El Hotel Velasco se localiza en la calle Contreras entre Santa Teresa y Ayuntamiento, en la ciudad de Matanzas. Constituye uno de los edificios más importantes dentro del Centro Histórico que bordea el Parque de la Libertad.

El edificio fue fundado en 1902, como consta en el monograma de gres cerámico situado en el piso del Restaurante. Al fundarse estaba bajo la administración de Luis Velasco Zorrilla, en esa fecha tenía una sola planta; en 1922 se construye la segunda quedando así hasta la actualidad.

La edificación muestra una arquitectura ecléctica, en la que sobresalen elementos neoclásicos; es significativo el tratamiento de escayola en las columnas, los remates de los techos que se mantienen en buen estado y la cristalería trabajada al ácido, es considerado como un Hotel Encanto, proyecto que fomenta el turismo cultural a través del rescate de edificaciones con valores patrimoniales con fines turísticos, considerando la promoción de la cultura, la historia de la propia edificación y de la localidad donde están enclavadas.

La carpintería aparece en la planta baja protegida por las altas rejas y se componen de puertas de hojas en cuya parte superior aparecen amplían lucetas de cristal gravadas al ácido que anuncian los servicios que brinda el inmueble: Hotel, Restaurant, Café y el apellido de quien fuera su propietario, Velasco y por el cual se le dio nombre al Hotel. En el nivel superior la carpintería se compone de puertas de hojas con percianería francesa.

La planta se genera a partir del área del restaurant que se destaca por un alto puntal que sobrepasa el nivel de las habitaciones, comunicadas entre sí por una galería que rodea este espacio, enmarcado finalmente por un lucernario en su parte

superior que ofrece solución en cuanto a iluminación se refiere, dándole un carácter jerárquico dentro del inmueble al servir de elemento de énfasis con características que le proporciona cierta analogía con el patio central del resto de los edificios analizados. Diferencian virtualmente esta área del resto, ligeras estructuras de madera que permiten la relación visual, crean una gran interrelación entre todos los espacios y además facilitan el paso del aire y la luz.

Posee un amplio lobby con un área de espera y carpeta y en él se encuentra la escalera de mármol que conduce a la planta superior, con barandas de hierro y zócalo de azulejos.

Las grandes luces se salvan con una estructura de gruesas vigas y columnas. La decoración se basa en elementos florales que se generan en las intersecciones de las vigas y columnas o dibujan en la masilla que cubre los techos de losa antigua. Otras áreas son ocupadas por el bar con los servicios sanitarios y la cafetería, con acceso independiente desde la calle.

En la puerta posterior aparece la cocina con numerosas transformaciones sujetas a las nuevas condiciones de flujo tecnológico, con un patio pequeño que brinda una precaria iluminación y ventilación. Al fondo se levanta una construcción actual sin valor alguno que daba servicio a los trabajadores del hotel.

Este edificio se diferencia del resto de los hasta ahora analizados por el marco temporal en que se analiza, lo que se refleja en los materiales utilizados y en la expresión estética en correspondencia con el gusto de la época, entre los que se destacan las columnas de escayola, expresión que imita el mármol, la arquitectura de lo pobre.

Se le realizó una remodelación llevada a cabo por la cadena hotelera Cubanacán, donde se mantuvo y se rescató los elementos que conforman su arquitectura, así como los servicios que caracterizaron a esta instalación. Actualmente cuenta con 17 habitaciones (13 estándar, 2 Junior Suite y 2 Twin), un Restaurant “Libertad” de comida Internacional con 58 plazas, Lobby Bar – Cafetería “Danzonete” con 40 plazas, reservado “Doña Matilde” con 10 plazas y servicio Wifi en todas las

habitaciones, Parqueo Privado, Servicio 24 horas, además cuenta con dos Salas de Estar, una de las cuales se ubica en el segundo piso con terraza para disfrutar de un buen desayuno. Abriendo nuevamente sus puertas en el 2010.

La fachada en general es poco elaborada y pobre en recursos arquitectónicos y de decoración. Presentan un zócalo de piezas de mármol y se observa el uso de frisos, cornisas, columnas a relieve con sus capiteles, con todo un diseño sobre la base de lo más elemental.

Misión:

- ✓ Hotel E Velasco, brinda un servicio de excelencia, caracterizado por la familiaridad y distinción, diferenciándose de la competencia por ser únicos, originales e históricos.

Visión:

- ✓ Hotel E Velasco, ser líder entre los Hoteles E de Cuba y mantenernos en la preferencia de los visitantes.

Objeto Social aprobado por la compañía Cubanacán y dentro de esta entidad objeto de estudio es el siguiente:

- Prestar, promover, y comercializar de forma mayorista y minorista, los servicios de alojamiento, gastronómicos, recreativos y otros propios de las actividades hoteleras, en pesos convertibles y con las autorizaciones correspondientes en pesos cubanos.
- Prestar servicios complementarios a la actividad hotelera, en pesos convertibles, consistentes en: servicios telefónicos, fax, correo electrónico e internet, a través de los suministradores públicos autorizados; cambio de monedas, lavado y planchado de ropas, peluquería y barbería, cajas de seguridad.
- Arrendar locales y espacios en sus instalaciones, en pesos cubanos y pesos convertibles.

- Prestar servicios de comedores obreros y gastronómicos en pesos cubanos para sus trabajadores y en pesos convertibles a entidades y organizaciones que prestan servicios en sus instalaciones y otras que se autoricen por el Ministerio de Turismo.

Este hotel Encanto cuenta con aproximadamente alrededor de 17 trabajadores fundadores, dentro de los cuales podemos mencionar: Ismay González Lima, Erik Martínez Bubaire, Milena García Comas, José Luis Fernández García, Jorge Félix Insua, entre muchos otros.

Personalidades que han visitado el centro.

Han visitado el Hotel importantes personalidades políticas, administrativas y culturales destacándose entre ellas:

- Dr. Ercilio Vento Canosa (Historiador de la Ciudad de Matanzas).
- Carilda Oliver Labra (Poetiza Matancera, Premio Nacional de Poesía).
- Estaban Lazo Hernández (Miembro del Buró Político del PCC y Vicepresidente del Consejo de Estado).
- Manuel Marrero Cruz (Ministro del Turismo).
- Tania León Silveira (Miembro del Comité Central, del Consejo de Estado y Presidenta de la Asamblea Provincial del Poder Popular en Matanzas).
- Nemesia Rodríguez Montano (Reconocida universalmente por la poesía del Indio Naboría Elegía de los zapaticos blancos).

Otros eventos relevantes realizados en el hotel

- Lanzamiento de la Revista Excelencia en el Hotel.
- Primer Encuentro entre el Hotel y la Ciudad, con la visita del anfitrión Dr. Ercilio Vento Canosa, Historiador de la Ciudad.
- Visita de Grupos FAM de diferentes TTOO.

Resulta de gran importancia resaltar que en el hotel la principal área vinculada con la manipulación y aplicación de productos químicos es el área de alojamiento, específicamente el personal que se dedica a la limpieza y desinfección, tanto en la limpieza de las áreas como de las habitaciones. pero la instalación no posee las fichas técnicas de estos productos, los cuales se muestran en la tabla 1.2 a continuación:

Productos	Envase	Capac.	Características peligrosas	Proveedor
<i>Supervix</i>	<i>Plástico</i>	<i>25 L</i>	<i>Desengrasante. Irrita la piel.</i>	<i>ITH</i>
<i>Amón</i>	<i>Plástico</i>	<i>25 L</i>	<i>Detergente amoniaca.</i>	<i>ITH</i>
<i>Teide</i>	<i>Plástico</i>	<i>25 L</i>	<i>Detergente.</i>	<i>ITH</i>
<i>WC - 6</i>	<i>Plástico</i>	<i>1 L</i>	<i>Desincrustante para baños.</i>	<i>ITH</i>
<i>Lejía</i>	<i>Plástico</i>	<i>1 L</i>	<i>Cloro líquido, Irritante.</i>	<i>ITH</i>
<i>Ambientador</i>	<i>Plástico</i>	<i>1 L</i>	<i>No ingerir.</i>	<i>ITH</i>
<i>Limpia Cristal</i>	<i>Plástico</i>	<i>750 ml</i>	<i>Limpiador de cristales.</i>	<i>ITH</i>
<i>Crisol</i>	<i>Plástico</i>	<i>20 L</i>	<i>Limpiador</i>	<i>ITH</i>
<i>Insecticida. Doble Acción.</i>	<i>Metal</i>	<i>500 g</i>	<i>Irrita la piel y los ojos.</i>	<i>ITH</i>

Fuente de elaboración, Tabla empleada por la instalación para identificar los productos químicos.

Se pudo constatar la no existencia de medios de protección personal para la manipulación de los productos químicos, por ejemplo, guantes para el trabajo de las camareras. En ambas áreas de trabajo hay conocimiento de la importancia del uso de los medios de protección y de los riesgos a los que se exponen.

Si hacemos un análisis del consumo de energía eléctrica en los últimos tres años y tomando como base el comportamiento real en cada uno de los casos, se afirma que en los mismos muestran un sobreconsumo desde el 2019 en Kwh total, no siendo así en el consumo por HDO (habitaciones días ocupadas) y los servicios de alimentos contratados fuera de la entidad aportan consumo, pero no ocupación habitacional.

Figura1.3 Consumo de energía en los últimos tres años.

Consumo de Energía	2019			2020			2021		
	Plan	Real	%	Plan	Real	%	Plan	Real	%
<i>Total anual en Kwh</i>	253038	247838	97.9	313657	260971	105.3	313658	251925	96.5
<i>Consumo en Kwh/HDO</i>	139.84			77.83			84.71		
<i>HDO</i>	1814			3145			2987		

Fuente: Elaboración propia

2.2 Antecedentes metodológicos de la investigación.

Existen diferentes procedimientos, estrategias, planes de acciones y modelos que están diseñados para implementar la gestión ambiental sostenible en diferentes instalaciones hoteleras. Como referentes para el diseño del procedimiento se encuentran la NC ISO 14000:2015, los manuales de implementación de la norma, la legislación ambiental vigente en Cuba, las Estrategias Ambientales y las orientaciones emitidas por el CITMA y por el MINTUR, así como las investigaciones realizadas por López, Florido y Cruz (2010), Ramírez (2011), Martínez y García (2014), Martínez y Huerta (2015).

2.3 Descripción de los procedimientos para implementar un Sistema de gestión ambiental sostenible en el Hotel Velasco.

Basándose en la problemática enunciada anteriormente y la necesidad de que la instalación hotelera logre una gestión ambiental sostenible para un mayor cuidado y protección del medio ambiente y poder brindar a los clientes una estancia saludable dentro del entorno ciudadano y lograr el objetivo de la investigación, se propone el procedimiento diseñado por la autora para contribuir a la solución de la problemática, el mismo consta de las siguientes 4 etapas:

Etapa I: Organización

En esta etapa resulta necesario seleccionar y conformar el equipo de trabajo que será el responsable de la implementación y mantenimiento del SGA, estará conformado por personas de diferentes áreas de la organización, preferiblemente aquellas que estén relacionadas con aspectos ambientales más significativos, que estén dispuestos a colaborar, pues deberán cumplir sus responsabilidades dentro del equipo como parte de su jornada laboral; además el equipo podrá estar conformado o no por asesores externos y deberá estar capacitado en los siguientes aspectos:

- Identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales, según las actividades a lo largo del proceso productivo y/o servicios.
- Identificación y evaluación de los documentos regulatorios del medio ambiente de acuerdo a: control de entrada y salida, residuos (gestión interna de los residuos peligrosos, envases, residuos urbanos, recogida selectiva), consumo de agua, consumo de energía, almacenamiento de materia prima, productos químicos; control de almacenes, contaminación acústica y gestión de riesgos.

La alta dirección debe estar comprometida, mostrando conformidad y una motivación adecuada para trabajar en la implementación del SGA, debe ser visible en todos los niveles de la organización.

Designar a la persona responsable del SGA, que coordinará el trabajo del equipo e informará a la alta dirección sobre la marcha del mismo y sobre las propuestas para su mejora, no obstante la responsabilidad ambiental de una organización siempre recaerá en última instancia en la máxima dirección; posteriormente puede quedar conformado el modelo de organización ambiental.

Asignar las responsabilidades individuales de los miembros del equipo para lo cual se debe diseñar una matriz de responsabilidades, así como determinar los recursos de que dispone: humanos, económicos, materiales, tecnologías, documentos e informes.

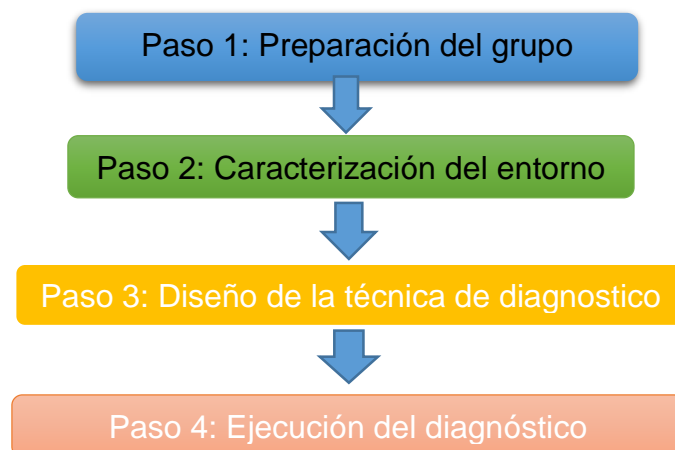
Es indispensable la selección de la documentación pues recopilándola podremos analizar el funcionamiento de los sistemas que se implementa y realizar un de toda la información con que cuenta la empresa.

En esta etapa se emplea la técnica de observación y muestreo de la documentación.

Etapa II: Diagnóstico de la gestión

El diagnóstico juega un papel importante para la implementación del Sistemas de Gestión Ambiental, ya que sin un buen proceso donde se detecten las deficiencias que entorpecen el trabajo de la empresa, es imposible trazarse objetivos, para el logro del desarrollo de la misma.

Empezar un diagnóstico en la actividad de medio ambiente, exige un conocimiento amplio de la empresa, de las instalaciones, de sus productos, de su organización y de las personas implicadas. Para facilitar el desarrollo de esta etapa se propone el Procedimiento para el diagnóstico de la actividad de gestión ambiental, que se muestra en la **Figura 2.1**. Los pasos presentes en el mismo se abordan a continuación.



Fuente: elaboración propia.

Paso 1 - Preparación del grupo.

El grupo de diagnóstico que se prepara para llevar a cabo esta tarea deberá coincidir con el grupo gestor ambiental. La primera tarea es determinar qué personas van a conformar dicho grupo; no debe faltar el especialista de medio ambiente de la organización, como principal ejecutor que será del mismo, su responsabilidad no será directamente ante la empresa sino como representante de la dirección. No se debe olvidar que el principal responsable de una organización y por ende de este grupo gestor es sin lugar a dudas el director general de la misma. El resto de los integrantes puede estar conformado por jefes de departamentos o áreas, o especialistas competentes.

Una vez conformado el grupo consultor, es necesario que estos valoren los aspectos que demuestren la necesidad de implantar un SGA y establezcan los objetivos y alcance del diagnóstico.

Paso 2- Caracterización del entorno y la organización

Siempre que se desee realizar el análisis de una empresa, es necesario caracterizarlo, partiendo del entorno que lo rodea hasta llegar a la organización objeto de estudio práctico específico, conociendo así sus particularidades. Se recomienda realizar entonces un análisis externo y un análisis interno.

Para el análisis externo se debe tener en cuenta los elementos culturales, tecnológicos, políticos, económicos, legales, ambientales, mercado: demanda actual y proyectada, clientes actuales y potenciales, determinantes estructurales de la competencia (Fuerzas de Porter).

En el análisis interno debe realizarse una breve caracterización de la empresa, descripción de las producciones y/o servicios que prestan, estructura organizativa (organigrama), medios humanos, físicos y tecnológicos.

Paso 3 – Diseño de las técnicas de diagnósticos

Es importante definir las técnicas de diagnóstico a emplear, así como adecuarlas en función de las características de la organización; de esto dependerá el resultado del diagnóstico a realizar.

En este paso se elaboran las entrevistas a directivos (Anexo 1), encuestas a los trabajadores (Anexo 2), se organiza la revisión de documentos.

Paso 4: Ejecución del diagnóstico

El Diagnóstico Ambiental está constituido por un conjunto de estudios, análisis y propuestas de actuación y seguimiento que abarcan el estado ambiental en todo el ámbito territorial local en el contexto en que se desarrolla esta propuesta metodológica se hace necesario contemplar el medio ambiente desde una visión amplia de su problemática. El diagnóstico ambiental proporciona a la entidad local un punto de arranque para la ejecución y establecimiento de actuaciones ambientales que permitan el desarrollo sostenible de los recursos; la identificación de aquellos riesgos o incidencias que puedan afectar la entidad con el fin de subsanarlas. Facilita la puesta en marcha de los sistemas de participación ciudadana como política.

El objetivo de este paso es conocer la situación actual del Actividad de Gestión Ambiental en la organización.

Etapa III: Análisis de los resultados.

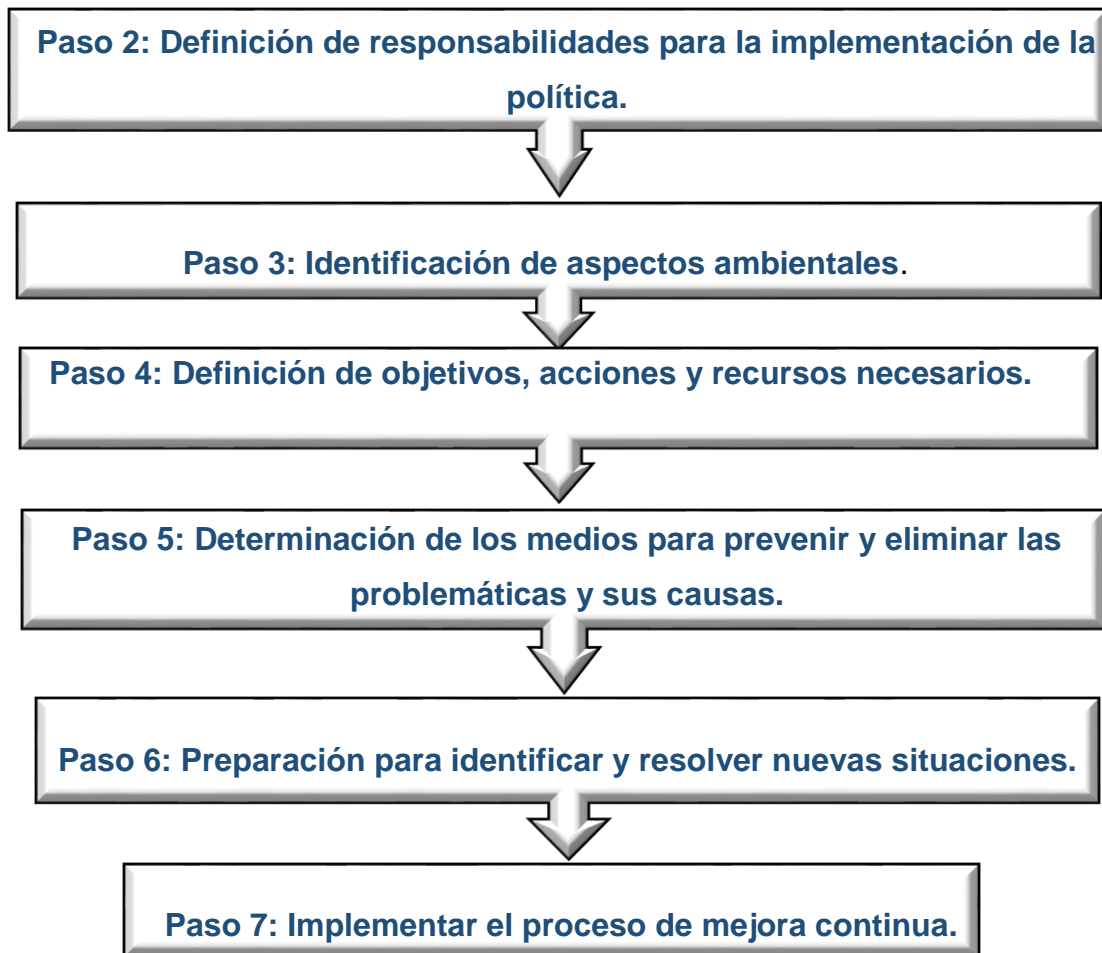
En el análisis de los resultados el objetivo es elaborar, discutir y aprobar el informe del resultado del diagnóstico y definir las prioridades dentro de las acciones de mejoramiento y el plan de acción concreto a ejecutar.

Etapa IV: Propuesta del procedimiento.

A continuación, se propone un procedimiento y se explican una serie de pasos para su mejor comprensión.

Paso 1: Establecimiento de la política ambiental.





Establecimiento la política ambiental de la organización.

La Política Ambiental de la organización se define por la máxima dirección, generalmente unida al equipo de trabajo, establecida mediante un enfoque multidisciplinario, teniendo en cuenta el acervo cultural, la experiencia acumulada y la participación del colectivo. Incluye el ciclo de mejora continua del desempeño ambiental de una organización, tiene en cuenta el cumplimiento de la legislación, una vez evaluada la organización, ella determina la amplitud del SGA; debe incluir las aspiraciones ambientales de la cadena hotelera a la cual pertenece la organización. El cumplimiento de la Política Ambiental es responsabilidad de la máxima dirección de la organización, por lo cual su chequeo es de alta prioridad.

Es la que impulsa la implementación y la mejora del sistema de gestión de una organización, de tal forma que puede mantener y potencialmente mejorar su desempeño.

La política debe comunicarse a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ésta, incluyendo contratistas que trabajen en las instalaciones de la organización. Las comunicaciones a los contratistas pueden tener una forma diferente a la declaración de la política propiamente dicha, como por ejemplo reglamentos, directivas, procedimientos, y pueden, por lo tanto, incluir solamente las secciones pertinentes de la política. La alta dirección de la organización debe definir y documentar su política dentro del contexto de la política de cualquier organismo corporativo más amplio del cual sea parte y con el respaldo de dicho organismo. El sistema de gestión establecido, es el instrumento del que se va a servir la organización para alcanzar y garantizar la mejora continua en sus productos / servicios y la gestión medio ambiental y las certificaciones establecidas.

Definición de responsabilidades para el establecimiento de la política ambiental.

Para que la instalación opere de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos. Para determinar los procesos que intervienen, debe emplearse una técnica de trabajo en grupo, entre ellas la más empleada es la tormenta de ideas. Los procesos deben ser clasificados en estratégicos, claves y de apoyo; y se deben delimitar las responsabilidades, establecer la secuencia e interacción entre ellos y realizar entonces en mapa de procesos, teniendo en cuenta su clasificación.

Identificación de los aspectos ambientales.

Se debe proporcionar un proceso para identificar los aspectos ambientales que surjan de las actividades, productos y servicios y determinar los que son significativos, atendándose estos como prioritarios por el sistema de gestión ambiental de la organización.

Existen varios métodos para la determinación de los aspectos ambientales significativos. Cuando se genera información relacionada con aspectos ambientales significativos, la organización debe considerar la necesidad de conservar la información con propósitos históricos, al igual que usarla en el diseño e implementación de su sistema de gestión ambiental.

Definición de objetivos, acciones y recursos necesarios.

Los objetivos y metas deben ser medibles cuando sea factible y deben ser coherentes con la política ambiental, incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas. Deben abarcar temas a corto y a largo plazo. Luego elaborar programas de mejora, los cuales deben describir cómo se lograrán los objetivos y metas de la organización, incluida su planificación en el tiempo, los recursos necesarios y el personal responsable de la implementación de los programas.

Para definir y propiciar los recursos necesarios para el logro de los objetivos ambientales, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Investigación de la capacidad interna para desarrollar el sistema de gestión ambiental
- Estimación de los costos asociados al proceso de integración.
- Estudiar las relaciones de la organización con clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Determinación de ayuda externa necesaria
- Incorporación de objetivos que sean afectados
- Asignación de tareas

Determinar los medios para prevenir y eliminar las problemáticas y sus causas.

Cuando se detecten no conformidades reales o potenciales, estas deben ser analizadas, determinado las causas que la originaron, para entonces tomar acciones que eliminen tanto el problema como la causa, con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Por lo que la instalación debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales y tomar acciones correctivas y acciones preventivas.

Preparación para identificar y resolver nuevas situaciones

Las situaciones problemáticas de gestión y resolución de quejas y conflictos están presentes en todos los ámbitos de la vida empresarial y social. La oportuna gestión de una queja o de una situación determinada, depende en gran medida de la prevención que hagamos de la misma, así como del oportuno análisis que realicemos.

Implementar el proceso de mejora continua.

En el mundo tan competitivo que vivimos actualmente es lógico pensar que las instalaciones hoteleras emplean el proceso de mejora continua, método que busca conseguir la eficiencia y eficacia.

El ciclo Deming es una de las herramientas fundamentales para asegurar la mejora continua, consta de las siguientes etapas:

- **Planificar:** establecer los objetivos y determinar los métodos y procesos para conseguir resultados acordes a la política que se mantengan.
- **Hacer:** poner en funcionamiento los métodos y procesos.
- **Verificar:** comprobar que se cumplan los procesos establecidos respecto a la política, los objetivos, las metas, requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba e informe sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar medidas respecto a los resultados de verificación para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión.

El estudio de las normas, leyes y los procedimientos le permitió a la autora determinar las causas de la problemática y facilitarle el trabajo a la hora de poder elaborar un procedimiento compuesto por 4 etapas para ser implementado en la entidad objeto de estudio.

Conclusiones:

El estudio de la bibliografía permitió profundizar en los Sistemas de Gestión Ambiental sostenible.

El diagnóstico facilitó conocer las causas que impiden que en la instalación no se aplique un Sistema de Gestión Ambiental sostenible y elaborar un procedimiento para implementarlo obteniendo un estilo de trabajo y las certificaciones deseadas.

Recomendaciones:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación del procedimiento se recomienda que:

La instalación debe aplicar mejoras que le permitan ajustar el SGA a los requisitos de la NC ISO 14000:2015 para presentarse a un proceso de certificación normalizado con reconocimiento internacional.

La instalación debe comenzar a desarrollar el proceso de conformación del Sistema Integrado de Gestión Ambiental por la NC ISO 14000, el Sistema de Gestión de la Calidad por la NC ISO 9000 Y el Sistema de Seguridad y Salud del Trabajo por la NC ISO 18000.

El procedimiento puede generalizarse a otras organizaciones hoteleras del territorio, teniendo en cuenta los resultados de su implementación y su factibilidad para mejorar el desempeño ambiental.

Bibliografía

ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE (1999): Declaración para el Establecimiento de la zona de Turismo Sustentable del Caribe.

Ayala, (2006). "Diagnóstico ambiental, punto de partida hacia el sistema de gestión ambiental." Revista Normalización No. 1 (Cuba).

Camacho, A y Ariosa, L. (2000). Diccionario de términos ambientales. publicaciones acuario.

CAPACCI, A. (2002): Turismo y Sustentabilidad. Un acercamiento multidisciplinar por el análisis del movimiento y de las estrategias de planificación territorial

Cárdenas, L.A. (1998). Definición de un marco teórico para comprender el concepto de desarrollo sostenible.

CATER, E. (1995): «Environmental contradictions in sustainable tourism», *The Geographical Journal*.

CITMA y MINTUR (2003): *Indicadores de Sostenibilidad para el Turismo en Cuba*, documento preliminar.

CITMA, Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente. (2005). Estrategia Ambiental Nacional. La Habana. República de Cuba.

Domínguez, G.A. (2006). Presidenta de la Agencia de Medio Ambiente.

Días, U. (2000). Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Espinosa, G. (2007). Gestión y fundamentos de evaluación del impacto ambiental. Santiago de Chile: Banco Interamericano de Desarrollo.

Ferrer, T. (2006). Protección ambiental.

Foladori, G. (1999). Los límites del desarrollo sustentable. Montevideo: Ediciones de la Banda Oriental trabajo y capital.

Gutiérrez, E. (2007). De las teorías del desarrollo al desarrollo sustentable Historia de la construcción de un enfoque multidisciplinario.

Gómez Orea, D. (2003) Evaluación de Impacto Ambiental: Un instrumento Preventivo para la Gestión Ambiental. Ed. Mundi Prensa, 2003.

Hacia un turismo sostenible. 2003. Disponible en: http://www.tecnociencia.es/especiales/turismo_sostenible/1.htm [Consulta: noviembre 2010]

IHOBE Sociedad Pública del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco. (2008). Sistemas de Gestión Ambiental según la Norma UNE en ISO 14001. Guía del Taller.

León Bolaños, N. (2015). Propuesta de instrumentos de política pública que promuevan la protección y cuidado ambiental en la gestión empresarial de Ecuador.

Ley 81/1997: De Medio Ambiente. Gaceta Oficial De la República De Cuba.

López, (2003). El impacto de la implementación de un sistema de gestión medioambiental en la estructura organizativa de una empresa.

Machín, M.M. (2005) Revistas futuros.

Mateo, J. (2000). La sostenibilidad ambiental en el proceso de desarrollo en Cuba. Pautas para el futuro.

Marbán Flores, R. (2006). La Agenda 21 impulsora del desarrollo sostenible y de la protección del medio ambiente en Europa y España.

Martínez, J., & Roca, J. (2001). Economía ecológica y política ambiental. México: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Méndez Serrano (CITMA) Protección Ambiental y Producciones más Limpias Parte 1. Suplemento especial del periódico Granma. Casa Editora Academia La Habana 2006.

Méndez Serrano, (CITMA) Protección Ambiental y Producciones más Limpias Parte 2. Suplemento especial del periódico Granma. Casa Editora Academia. La Habana 2006.

Naredo, J. M. (1996) Sobre el origen, el uso, y el contenido del término sostenible.

Oficina Nacional de Normalización. (2015) Norma ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental - requisitos con orientación para su uso.

OMT, (1995): *Carta de Turismo Sostenible, aprobada en la Conferencia Mundial sobre Turismo Sostenible realizada en Lanzarote, Islas Canarias.*

Organización de las Naciones Unidas. (1972). Conferencia sobre Medio Ambiente Humano. Estolcomo: ONU.

Ortega, S. (2009). Problemas ambientales generales.

PUNMA. Programa de Naciones Unidas para el medio ambiente. (1999)

PNUMA (2002). "Evaluación del impacto ambiental; procedimientos básicos para países en desarrollo".

Rodríguez Córdova, R. Libro de Gestión Ambiental Empresarial. Universidad autónoma de Nicaragua. 2003.

Reynold Días, S.E (2009). Desarrollo sustentable, oportunidad para la vida.

Tor, D. (2005). Sistemas Integrados de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional. Sociedad de Ecología Médica y Social. Uruguay.

Anexos

Anexo 1

Entrevista realizada al director

Co. La presente entrevista forma parte de la investigación que la autora realiza como ejercicio de culminación de estudio de la Universidad, de antemano le agradezco por su colaboración.

Guía de Entrevista (Para directivo)

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Ocupación: _____ Experiencia en el Cargo: _____

Objetivo de la entrevista: Analizar cuáles son las causas de los problemas que en cuanto a la implementación de un sistema de gestión ambiental sostenible presentan en la instalación.

Interrogantes:

- 1- ¿Que conoce usted del SGA?
- 2- ¿Tiene conocimiento de la política de gestión ambiental para las instalaciones hoteleras de nuestro país?
- 3- Considera usted que la dirección y sus trabajadores poseen los conocimientos de los efectos negativos que provoca el hotel en el medio ambiente
- 4- ¿Tiene certificado el Sistema de Gestión Ambiental?
Sí____ No____
Si la respuesta es **Sí**, entonces: Año: _____
- 5- Como se manifiesta en la instalación el consumo de sus principales portadores energéticos. Considera que el uso excesivo de ellos ocasiona daños al medio ambiente.
- 6- La instalación tiene definida una estrategia ambiental o plan de acción para disminuirlos y certificarse.
- 7- Monto destinado a los problemas ambientales en el último año:

Valor/último año: _____ No sé _____

8- A continuación, voy a mencionarle algunos daños provocados en el ambiente, identifique cuáles se manifiestan en la instalación.

- a. Contaminación de las aguas superficiales y subterráneas _____
- b. Contaminación atmosférica _____
- c. Contaminación de los suelos _____
- d. Erosión de los suelos _____
- e. Degradación de paisajes naturales _____
- f. Destrucción de hábitat de especies de la flora y la fauna _____
- g. Reducción directa de poblaciones de especies de la flora y la fauna

- h. Afectación directa a la salud humana _____
- i. Deterioro de las condiciones higiénicas _____

Otros (especificar cuáles) _____

Anexo 2

Encuesta realizada a los trabajadores y otros directivos de la instalación.

Co. La presente encuesta forma parte de la investigación que la autora realiza como ejercicio de culminación de estudio de la Universidad.

Guía de la encuesta (Para trabajadores y otros directivos)

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Ocupación: _____ Experiencia en el Cargo: _____

Objetivo de la encuesta: Analizar cuáles son las causas de los problemas que en cuanto a la implementación de un sistema de gestión ambiental sostenible presentan en la instalación.

Interrogantes:

1. ¿Conoce usted si en la instalación existe algún Sistema de Gestión Ambiental?

Sí ____ No ____

2. ¿Tiene identificado el hotel sus Aspectos Ambientales? Sí ____ No ____

Si la respuesta es Sí entonces:

Mencione los que considera como más significativos:

- a) Consumo de agua ____
- b) Consumo de energía ____
- c) Consumo de combustibles ____
- d) Consumo de productos químico tóxicos ____
- e) Consumo de materias primas ____
- f) Generación de aguas residuales ____
- g) Generación de residuos sólidos ____
- h) Generación de residuos peligrosos ____
- i) Emisiones atmosféricas ____
- j) Uso de grandes extensiones de suelos de alta significación ambiental ____
- k) Otros (especificar cuáles) _____

3. ¿La instalación ha identificado sus problemas ambientales mediante diagnósticos u otras evaluaciones? Sí____ No____
- Si la respuesta es **Sí**, entonces:
 - Año: _____
4. ¿Cuenta con una Política Ambiental? Sí _____ No _____
5. ¿Posee la instalación un Programa de Educación Ambiental para su personal? Sí____ No _____
6. ¿Se informa periódicamente al personal acerca de los resultados ambientales del hotel? Sí____ No _____
7. ¿Se ha establecido indicadores para evaluar periódicamente del desempeño ambiental en esta instalación hotelera? Sí____ No _____