

Autor: Eduardo Carmelo Mayorquin Muñoz.

Identificador Orcid: 0000-0002-9681-7175

Doctor en ciencias pedagógicas. Máster en gestión turística en la Facultad de turismo de la Universidad de La Habana. Licenciado en turismo de la propia facultad. Profesor Principal Escuela Ramal del Mintur, Principal instructor de la facultad de turismo de la Universidad de la Habana.

Código Postal 10700.

Correo electrónico: eduardo@formatur.mintur.gob.cu

Nota: Por favor tener en cuenta en el total de páginas que se perdió mucho espacio por el esquema del método PER muy necesario para la comprensión del trabajo

Título: Aplicación del método PER en instalaciones de alojamiento turístico para minimizar la acción antrópica en estos

RESUMEN

Los cambios que suceden en el medio ambiente en la actualidad poseen una dinámica tal, que solo una actitud consecuente, responsable y consiente de la importancia de este para la sociedad respecto a las investigaciones aplicadas permitirán entender, explicar, dar respuesta y sobre todo proporcionar el conocimiento necesario para alcanzar un desarrollo empresarial que incorpore dentro de sus objetivos la sostenibilidad. Hoy es evidentemente que, para la gestión del cambio cultural de las empresas modernas en materia de innovación, investigación, competitividad y de transformación, se incorpora el tan importante aspecto medioambiental.

Por otra parte, el distintivo de la calidad ambiental en las organizaciones hoteleras comienza a ser una exigencia para la permanencia en el mercado de la empresa de avanzada. La demanda de servicios se basa cada vez más en términos cualitativos, donde el entorno natural, cultural y social de los emplazamientos, son sin dudas elementos claves para el posicionamiento en el mercado y la obtención de ventajas competitivas de este sector. No obstante, aún la respuesta a

circunstancias que influyen negativamente en estos por parte de las organizaciones turísticas resulta insuficiente.

El presente trabajo sintetiza los resultados obtenidos en la investigación realizada en una Instalación Hotelera de ciudad, que tuvo como objetivo identificar los principios que sustentan la calidad ambiental en el subsistema de alojamiento turístico de dicho hotel, a partir de la definición de los indicadores ambientales, la aplicación del método Presión-Estado-Respuesta (PER), la necesidad de capacitación en temas medioambientales de los empleados y la determinación de los factores que inciden en la misma.

1. Introducción

En la actualidad el tema medioambiental ocupa un lugar de gran importancia en todas las proyecciones del pensamiento y trabajo humano, es indudable la urgente necesidad de conocer a fondo las características del medio ambiente, con el propósito de poder desarrollar de forma sostenida todas las esferas de la sociedad.

El desarrollo de la sociedad exige a las empresas la necesidad de crear riquezas, pero al mismo tiempo la disminución del uso de los recursos de la naturaleza y de la producción de los desechos. Por lo que existe la imperiosa necesidad de elaborar estrategias para lograrlo (81, 84, 85, 86).

El turismo experimenta un crecimiento sostenido en todos sus indicadores, significando esto entre otras cosas, el aumento de los viajes y el flujo de turistas. Esto trae consigo el incremento de arribos a instalaciones turísticas, por lo que la hostelería se desarrolla en consecuencia con esta realidad, aumentando proporcionalmente el número de habitaciones.

Como resultado de la intensificación de los arribos, la frecuencia en el ciclo de, reservación, recepción, proceso de entrada, acomodo, limpieza diaria o a petición del huésped, proceso de salida y mantenimiento del inventario habitacional, también aumenta, intensificándose la utilización de productos, materiales, y energía, en el proceso de prestación de los servicios del alojamiento turístico, que sin una correcta selección y un uso adecuado y racional, pueden causar

serios impactos¹ negativos al medio ambiente. Lo que acarrea de forma directa una afectación de la calidad² de vida de todos los implicados en la prestación de los servicios ofrecidos en el alojamiento y por supuesto al cliente mismo (1, 2).

La industria turística ofrece varios productos principales, y dentro de estos, se encuentra el producto turístico instalaciones, donde los servicios de alojamiento ocupan un papel relevante.

Hay que tener presente que si no se cumplen con las normas establecidas (legislación medio ambiental), para el uso sostenible del medio ambiente se producen afectaciones en la calidad de sus componentes básicos (3). Este estudio resulta importante teniendo en cuenta la incidencia que tiene la calidad del medio ambiente en los servicios ofrecidos por el subsistema de alojamiento de la instalación. El estado de la calidad ambiental, repercute directamente en la calidad de vida de clientes, huéspedes y empleados, por lo que constituye elemento esencial de la calidad total de los servicios.

La gestión de la demanda se basa cada vez más en términos cualitativos donde el entorno natural, cultural y social de los emplazamientos es sin duda un punto clave para el posicionamiento en el mercado y la obtención de ventajas competitivas (4, 5, 6).

La urgente necesidad de que las organizaciones turísticas se sumen a los esfuerzos por lograr un turismo sostenible, reviste gran importancia. “El turismo sostenible atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se basa además en el respeto a la cultura nacional y sus expresiones territoriales, y en la integración de las poblaciones locales al desarrollo de sus actividades, contribuyendo así a la elevación de la calidad de la vida de los seres humanos”.³

Es un proceso de elevación sostenida y equitativa de la calidad de la vida de las personas, mediante el cual se procura el crecimiento económico y el mejoramiento social en una combinación armónica con la protección del medio ambiente de modo que se satisfagan las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras (7).

¹ Impacto ambiental: Repercusión en el medio ambiente provocada por la acción antrópica o un elemento ajeno a dicho medio, que genera consecuencias notables en él. Diccionario de términos ambientales.

² Calidad de vida: Criterio de bienestar humano considerado integralmente. Diccionario de términos ambientales

³ Definición ofrecida por la OMT.

En las condiciones actuales del desarrollo del turismo a nivel mundial, las exigencias ambientales de los consumidores turísticos (principales países emisores), cada día adquieren una especial relevancia como motores de un cambio en las diversas formas de la actividad turística.

Por tal motivo, el distintivo de la calidad ambiental en las organizaciones es muy importante, significando para aquellos que la incorporan una importante ventaja competitiva en el plano comercial, y un significativo aporte al cuidado y conservación del medio ambiente.

En consecuencia, las instalaciones hoteleras en especial el subsistema alojamiento, que como componente esencial del sistema hotel tiene una gran importancia por los servicios que presta a clientes y huéspedes, debe trabajar en pos de la contribución al desarrollo y mantenimiento de la calidad ambiental (8, 9, 10). Muchos hoteles ofrecen como valor agregado el poseer alguna certificación ambiental de las autoridades medioambientales nacionales e internacionales, lo que implica, haber realizado esfuerzos e invertir recursos económicos, para lograr que sus empleados posean una desarrollada cultura ambiental, la que aplican en todas las acciones que desempeñan, ofreciendo un servicio con calidad, donde se han incorporado aspectos ambientales, como un valor adicional de especial relevancia, que clientes y huéspedes perciben y agradecen, significando esto una contribución a la mejora de su calidad de vida.

El problema fundamental radica en que, en el hotel objeto de estudio no se consideran aspectos relacionados con el medio ambiente, en el proceso de prestación del servicio de alojamiento, por lo que resulta de gran importancia determinar los aspectos que favorecen y los que no favorecen a la calidad ambiental en el alojamiento turístico. Obtener información acerca del su estado actual, a partir de indicadores, para con estos datos, definir los principios sobre los que se debe sustentar la labor de los empleados en el área de alojamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario, lograr una total interiorización por parte de los empleados del subsistema alojamiento, de que la sostenibilidad es el resultado a largo plazo de la calidad continua de toda su oferta (12).

Es preciso entender que actualmente se está ante una nueva hotelería fruto de una nueva generación, que se expande por ciudades, zonas turísticas y lugares recónditos donde lo rural y la

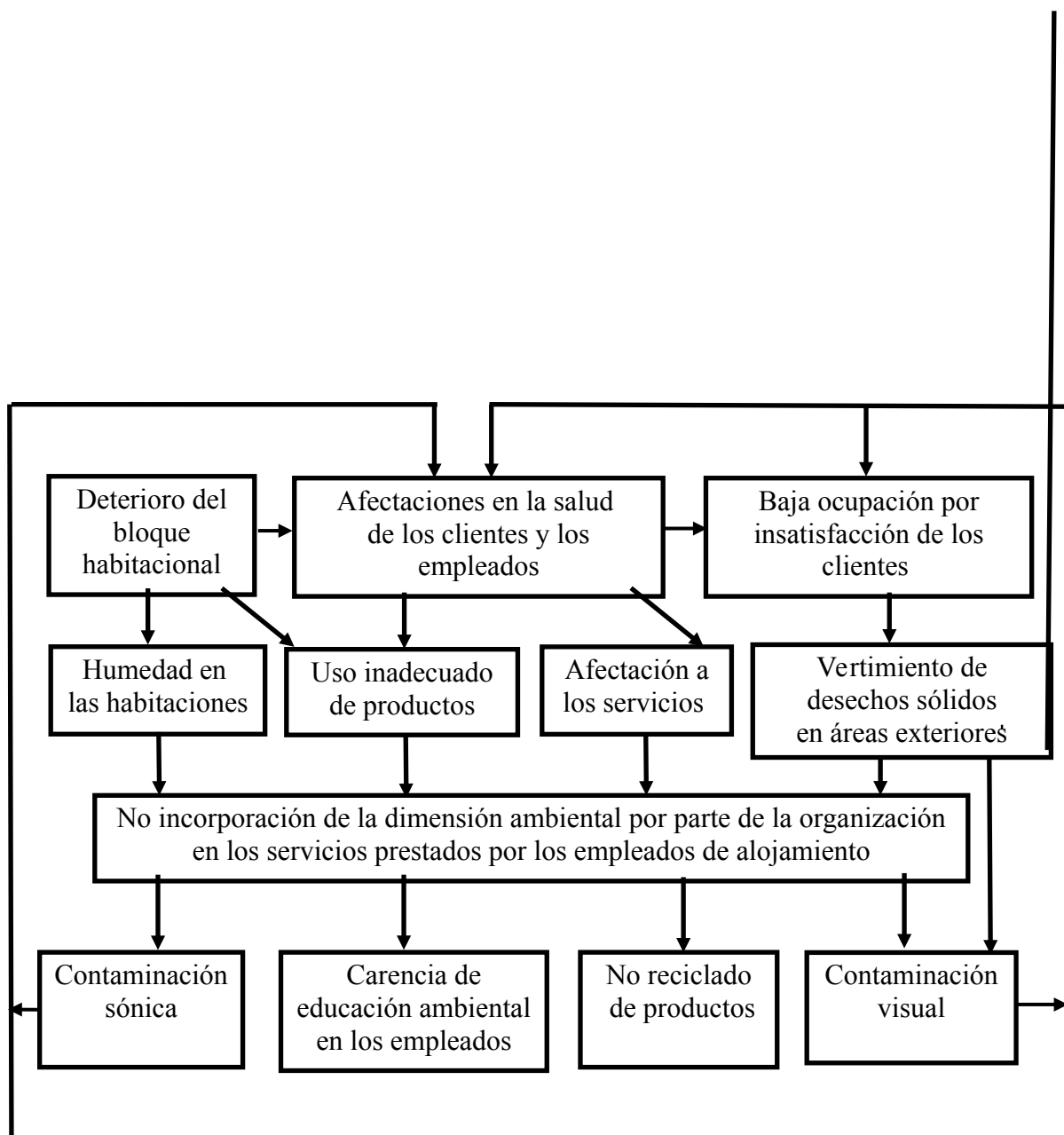
naturaleza está representada por espacios libres de contaminación, donde los clientes disfrutaban de paisajes o tranquilidad fuera de las grandes urbes⁴.

⁴ Gallego Jesús Felipe, 1996.

1. Árbol

de

problemas.



Este árbol de problema se elaboró a partir del análisis de las causas y aspectos que inciden en la calidad de los servicios, los cuales fueron objetos de esta investigación, afectaciones que se pueden producir, como consecuencia de no insertar en la organización la dimensión ambiental. La fundamentación del problema parte de considerar que estudios realizados, demuestran que existe un cambio en las actitudes de consumo de los principales mercados emisores, producto de

una creciente sensibilidad ambiental de los clientes, que exigen de los destinos turísticos una rigurosa observancia de principios y normas que garanticen la calidad ambiental (12).

De ahí la necesidad de su introducción gradual, por parte de las instalaciones turísticas, de los aspectos relacionados con el medio ambiente, que entre otras cosas depende en gran medida de la educación ambiental de los empleados de alojamiento, entendiéndose esta como un proceso permanente en el cual los individuos y las comunidades adquieren conciencia de su medio y aprenden los conocimientos, los valores, las destrezas, la experiencia y también la determinación que les capacite para actuar, individual y colectivamente, en la resolución de los problemas ambientales presentes y futuros (13, 14).

Se ha demostrado además la necesidad de que se genere un cambio a partir de que los empleados reciban una adecuada educación ambiental, que contribuya directamente a la creación de condiciones que favorezcan el desarrollo de la calidad del medio ambiente turístico. Es necesario por tanto que la calidad ambiental en el alojamiento turístico se sustente en principios que permitan su medición, monitoreo y mejoramiento constante, gradual y sostenido.

El presente trabajo adquiere significación, pues con su realización, la organización puede advertir a través de sus resultados, la necesidad de un cambio respecto al cuidado y conservación del medio ambiente, en especial la calidad ambiental del alojamiento turístico. Teniendo en cuenta, además, de que anteriormente no se han realizado estudios relacionados con la temática ambiental.

La organización, tendrá a su alcance un instrumento que se apoya en una metodología científica, ampliamente utilizada, que, en determinada medida, puede servirle de auto diagnóstico, para conocer su accionar frente a posibles impactos ambientales, como consecuencia del servicio que presta el subsistema alojamiento dentro del sistema hotel.

El instrumento aplicado puede ser adecuado en términos de los indicadores a utilizar, pudiéndose incluir nuevas variables a evaluar, las que serían seleccionadas por la dirección de la instalación, conforme a su interés. La utilización del modelo propuesto, acepta la inclusión de otros aspectos a evaluar, como los impactos que se puede ocasionar o se han ocasionado con la prestación de

los servicios, lo que añadiría un bloque nuevo de indicadores ambientales y resultados adicionales.

La investigación tiene como objetivo general:

Identificar los principios que sustentan la calidad ambiental para el alojamiento turístico en el Hotel XXX.

Y como objetivos específicos, los siguientes:

1. Definir los indicadores ambientales para la obtención de información sobre el tema.
2. Determinar los aspectos favorables o no, que inciden en la calidad ambiental del alojamiento turístico.
3. Identificar las necesidades de capacitación en temas medio ambientales de los empleados del subsistema alojamiento.

El estudio resulta novedoso por cuanto es la primera vez que se realiza en la instalación, una investigación que incorpora la calidad ambiental, como elemento esencial para brindar servicios de alojamiento que contribuirá a una mejor comprensión sobre los temas ambientales a tener en cuenta en el quehacer diario. El presente trabajo de investigación se realizó en un Hotel de ciudad siendo su objeto de estudio los componentes recepción y ama de llaves y las áreas asociadas a estos de forma operativa del subsistema alojamiento de dicho hotel, incluyendo su entorno cercano y el consejo de dirección de la instalación.

2. Materiales y Métodos.

Método de búsqueda de información, selección de la población y muestra

Una vez hecho un análisis de los objetivos propuestos para la investigación se seleccionó como método para la búsqueda de información, la entrevista grupal, apoyada en un cuestionario previamente elaborado y la entrevista personal estandarizada regida también por un cuestionario. Para la realización de la entrevista personal se acordó una cita con anterioridad, en la que se fijó el lugar y la hora. Las respuestas a las preguntas del cuestionario de la entrevista grupal, se tomaron, una vez que los entrevistados llegaron a un consenso.

La población seleccionada está compuesta por el departamento de ama de llaves, el departamento de recepción, y el consejo de dirección del Hotel XXX. Se realizó un muestreo intencional, coincidiendo la muestra en este caso con la población seleccionada.

Metodología de selección de indicadores

Como metodología para la selección de los indicadores utilizados en el cuestionario, se utilizó el marco conceptual ⁵ presión-estado-respuesta, seleccionando un grupo de indicadores ambientales, para la elaboración del perfil ambiental del alojamiento turístico. Este marco conceptual es probablemente el más aceptado a escala mundial debido a su simpleza y facilidad de uso y la posibilidad de aplicación a diferentes niveles, escalas y actividades humanas.

El modelo P-E-R es un marco de organización de la información, que a nivel macro es utilizado como formato para estructurar los indicadores. Implica elaborar de manera general una progresión causal de las acciones humanas que ocasionan una presión sobre el medio ambiente y los recursos naturales que llevan a un cambio en el estado del medio ambiente al cual la sociedad responde con medidas o acciones para reducir o prevenir el impacto (15). El marco de organización de indicadores, Presión-Estado-Respuesta, introduce dentro del ámbito de la calidad ambiental una interacción de efecto mutuo entre el ambiente y los recursos, además entre la naturaleza y la sociedad.

Lo que sugiere que una secuencia causa-efecto entre ambas dimensiones del sistema ambiental y entre este y la sociedad, así como una reacción funcional ante estos impactos en forma de respuesta y gestiones en materia de información, educación y política nacional e internacional de recursos, sea identificable y medible.

Ventajas y desventajas de la metodología seleccionada

Su estructura ha tenido gran difusión precisamente porque no busca exclusivamente reflejar las fuerzas que modifican dicho estado (dinámica económica o social predominantes en una región o país, entre otras), sino también el esfuerzo social que se lleva a cabo para mejorarlo y revertir las presiones que lo deterioran. Esto último es particularmente importante en tanto que la estructura P-E-R permite establecer las bases, para evaluar, no solo la gestión realizada (la eficiencia de la

⁵ OECD core set of indicator for environmental performance reviews

respuesta) sino su impacto, medido en términos de las variaciones en el estado y la presión, gracias a la respuesta de la sociedad. Proporciona al público en general y a los tomadores de decisiones una visión integrada del ambiente y otros aspectos interconectados.

Debido a ello, el esquema P-E-R, es el más utilizado en sistemas de seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos de sostenibilidad. Además de acuerdo a su estructura flexible, este está en constante evolución sirviendo de base a otros marcos conceptuales más abarcadores. De acuerdo con el propósito para el cual el modelo P-E-R es usado, este puede ser ajustado para mayor detalle o para incorporar algunos aspectos específicos.

Desventajas. Según algunos los especialistas el modelo P-E-R, se limita al segmento ambiental del desarrollo sostenible.

Relación entre los componentes del método P.E.R

El esquema P-E-R presupone relaciones de acción y respuesta entre la actividad económica y el medio ambiente, y se origina de planteamientos simples:

¿Qué está afectando el ambiente?

¿Cuál es el estado actual del medio ambiente?

¿Qué estamos haciendo para mitigar o resolver los problemas ambientales?

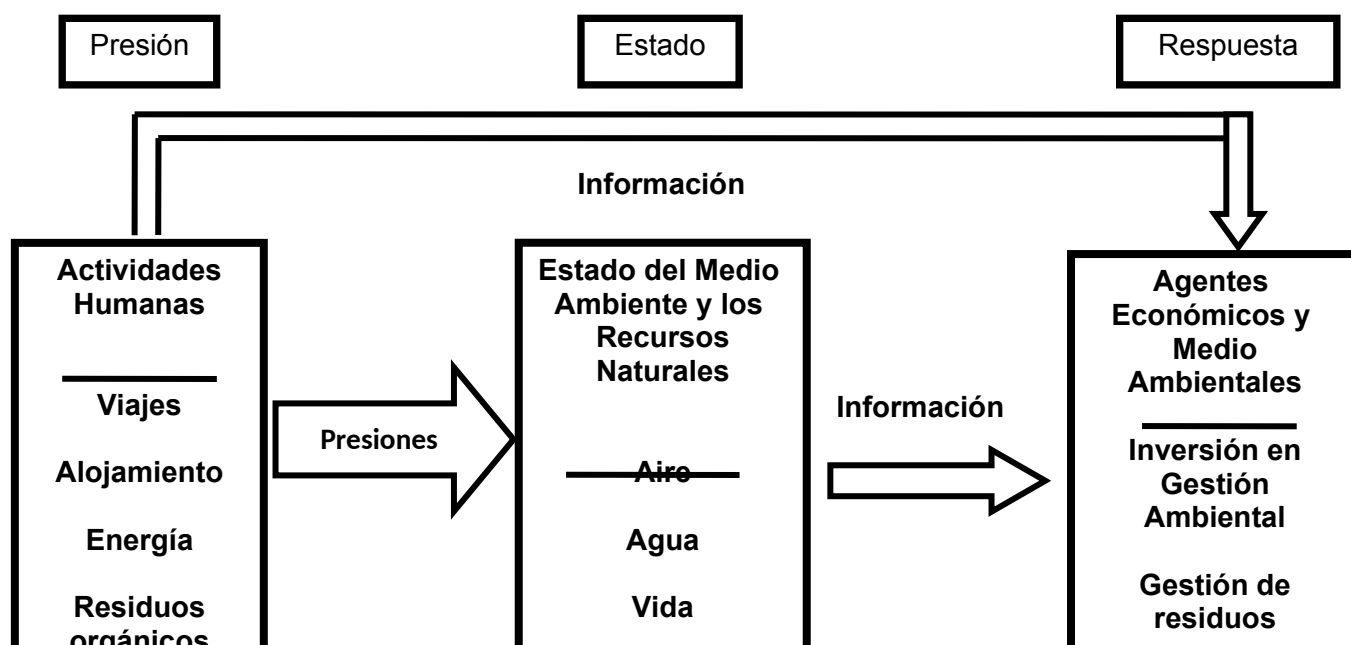
Todas estas preguntas se responden con un conjunto de indicadores agrupados en tres categorías. Los indicadores de Presión, se refieren y describen las presiones ejercidas por las actividades humanas sobre el ambiente como consecuencia de las interacciones sociedad- naturaleza. Los indicadores de Estado se refieren y describen la calidad del ambiente, así como a la cantidad y estado de los recursos naturales. Los indicadores de Respuesta muestran los esfuerzos realizados por la sociedad o por las autoridades para reducir o mitigar la degradación del ambiente.

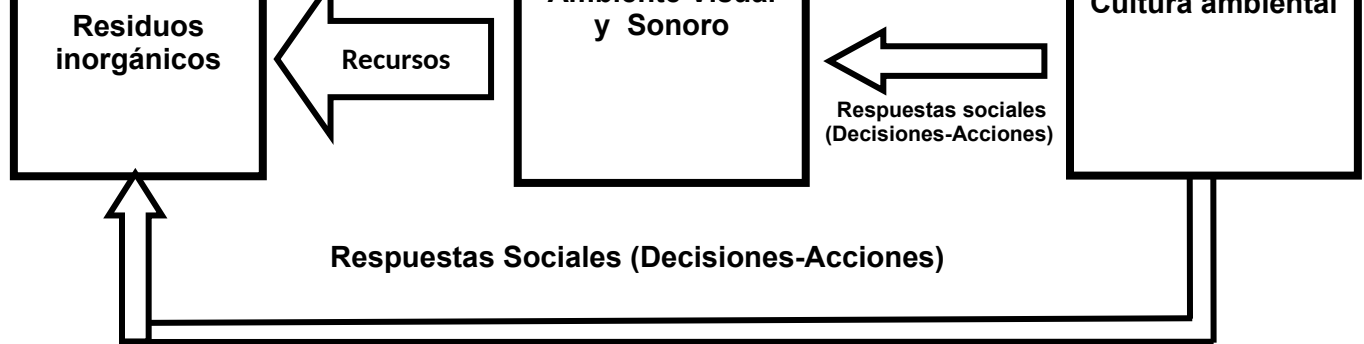
Concretamente se refieren a las acciones públicas o privadas orientadas a mitigar o prevenir los efectos negativos que causan las actividades humanas al medio ambiente, detener o revertir el daño ambiental ya producido, conservar los recursos naturales estableciendo políticas, instrumentales y *participativas como respuesta a las presiones y estado del medio ambiente.*

Secuencia utilizada para definir la calidad ambiental aplicando el método PER

1. Selección de indicadores
2. Agrupación de los indicadores de acuerdo al método P-E-R
3. Elaboración del cuestionario para la evaluación del medio
4. Aplicación del cuestionario
5. Análisis e Interpretación de los resultados
6. Presentación de los resultados
7. Conclusiones

2. Modelo PER ajustado para la propuesta





Indicadores seleccionados.

Variable: Comprobar si la instalación mide la calidad del aire, indicadores: Emisión de NOx
Emisión SOx y otros contaminantes.

Variable: Comprobar si la instalación mide la calidad del agua, indicadores: análisis bacteriológico, niveles de cloro.

Variables: Calidad del paisaje, indicador: Contaminación visual.

Variable: Calidad de vida, indicador: Calidad de vida.

Variable: Generación de desechos, indicadores: Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos, emisión de desechos.

Variable: Energía, indicador: Consumo de electricidad.

Variable: Agua, indicador: Consumo de agua potable.

Variable: Utilización de papel, indicador: Consumo de papel.

Variable: Productos, indicador: Consumo de productos.

Variable: Productos de limpieza, indicador: Productos de limpieza y cosméticos.

Variable: Educación ambiental, indicador: Educación ambiental.

Variable: Gestión ambiental, indicador: Gestión ambiental.

3. Agrupación de los indicadores en el método PER.

Calidad Ambiental en el Alojamiento Turístico		PRESIÓN	ESTADO	RESPUESTA
Variable	Indicador			
1	Comprobar si la instalación mide calidad del aire	Emisión de NOx Emisión SOx y otros contaminantes	E	
2	Comprobar si la instalación mide calidad del agua	Análisis Bacteriológico. Niveles de Cloro.	E	
3	Calidad de vida	Calidad de vida.	E	
4	Calidad del paisaje	Contaminación Visual.	E	
5	Productos	Consumo de productos.	P	
6	Productos de limpieza	Productos de limpieza y cosméticos.	p	
7	Utilización de	Consumo de papel.	P	
8	papel	Reciclado de papel.		R
9	Agua	Consumo de agua potable.	P	
10	Energía	Consumo de electricidad.	P	
11	Generación de desechos	Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos.		R
		Emisión de desechos.	P	
12	Educación ambiental	Educación ambiental.		R

13	Gestión ambiental	Gestión ambiental.			R
----	-------------------	--------------------	--	--	---

3. Resultados

Los datos obtenidos a partir de los instrumentos utilizados y la aplicación de la metodología propuesta mostraron los siguientes resultados:

- Los aspectos **no favorables** para la calidad ambiental del alojamiento son mayores que los **favorables**.
- La calidad del paisaje está afectada, se concluye que se está produciendo contaminación visual.
- La escasa educación ambiental, el no reciclado de papel, el manejo incorrecto de desechos, y la pobre gestión ambiental, causan afectación a la calidad del ambiente en el alojamiento.
- Los resultados muestran que se está ejerciendo presión sobre la calidad ambiental del alojamiento turístico, que la respuesta a estas presiones es escasa, y por consiguiente el estado de la calidad del alojamiento turístico teniendo en cuenta los componentes evaluados está siendo afectada.

4. Conclusiones

1. Como resultado del análisis efectuado se definieron los indicadores que posteriormente fueron agrupados de acuerdo al marco metodológico P-E-R (Presión-Estado-Respuesta), que sirvieron para la obtención de la información.
2. Se demostró que, a través de los indicadores seleccionados, es posible obtener información referente a los aspectos que favorecen al desarrollo de la calidad ambiental en el alojamiento y los que no favorecen a este desarrollo.
3. La investigación permitió conocer los aspectos favorables y los no favorables que, inciden en el estado de la calidad ambiental del alojamiento turístico.

4. A partir de los datos obtenidos, se concluye que los servicios prestados en el área de alojamiento, especialmente en el departamento de ama de llaves, ejercen presión sobre el estado de la calidad ambiental.
5. El estudio, indica que la incidencia de los servicios prestados por la recepción en la calidad ambiental del alojamiento turístico es baja, debiendo observar como aspecto importante el consumo de papel.

6. Recomendaciones

1. Realizar un análisis periódico sobre calidad ambiental en el alojamiento turístico.
2. El diseño y puesta en práctica de un sistema de gestión ambiental para el Hotel.
3. El diseño de un programa de capacitación en temas medioambientales para los empleados del subsistema de alojamiento del hotel.
4. Habilitar un local debidamente acondicionado para almacenar residuos peligrosos.
5. Se recomienda poner especial atención en el manejo de los desechos. Así como al estado físico de las habitaciones, las áreas verdes del entorno habitacional y a las vías de acceso al hotel.

Referencias bibliográficas

1. *Euro-Latin American Network for Environmental assessment and Monitoring* [en línea]. Canadá. Disponible en: <<http://www.manejo.ens.uabc.mx>> [consulta: 09, feb. 2023].
2. *Turismo* [en línea]. Oficina nacional de estadística. Disponible en: <<http://www.one.cu>> [consulta: 13, feb. 2023].
3. FIT LUENGO, Gerardo [en línea]. *La calidad ambiental cubana como instrumento teórico metodológico. Estudio del impacto sobre los valores histórico urbanístico*. Disponible en: <<http://www.habanarivierahotel.cu>> [consulta: 09, feb. 2023].
4. TEJEDA MONTERO, Maritza. La gestión como fundamento de la calidad ambiental: La gestión integrada al desarrollo sostenible. *Mundo Turístico*, septiembre-diciembre 2003, no 3, 27-33.
5. TEJEDA MONTERO, Maritza. RODRÍGUEZ MORALES, Ada. [et.al]. *Concepción teórico metodológica para la aplicación práctica de los Sistemas de Gestión Ambiental en Organizaciones Turísticas*, Digital. 2002. 36p.

6. TEJEDA MONTERO; Maritza. RODRÍGUEZ MORALES, Ada. Investigación medioambiental en el turismo. Necesidad en tiempos de cambio. *Mundo Turístico*, mayo-agosto 2003, nr 2. p. 5-12.
7. SALINAS CHÁVEZ, Eros. *Geografía y turismo, aspectos territoriales del manejo y gestión del turismo*. SI-MAR. 1ra. ed. 2003. 292p. ISBN 959-264-019-X.
8. LÓPEZ COLLADO, Asunción. *La Gobernanta*, 1ra. ed. Madrid, 1990. p374.
9. MAYORQUIN MUÑOZ Eduardo C. GALO ZORRILLA, Marlene. PADILLA COLAO Francisco. *Tecnología de la Recepción Hotelera 1*. 3ra. ed. La Habana. Pueblo y Educación, 2015. 120p. ISBN: 959-13-1267-9.
10. RODRÍGUEZ TORRES, Oria; GALO ZORRILLA, Marlene. *Recepción Hotelera*. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo: Balcón, 2001. 73p.
11. HEWITT Roberts, ROBINSON Gary. *ISO 14001 EMS Manual de Sistemas de Gestión Medioambiental*. Paraninfo. 1ra. ed. ISBN84-283-2534-0 (edición española). 1999. 245p.
12. *Turismo y medioambiente*. Facultad de Geografía de la Universidad de La Habana 2004. 106p
13. CAMACHO BARREIRO, Aurora. ARIOSAS ROCHE Liliana. *Diccionario de términos ambientales*. 1ra. ed. Centro Félix Varela. Publicaciones Acuario, 2000. 74p ISBN: 959-7071-16-9.
14. *Glosario de términos ambientales* [en línea]. Disponible en: <<http://www.ecoportel.net>> [consulta: 28 ene. 2023].
15. OECD. *Topics* [en línea]. Canadá. Disponible en: <<http://www.oecd.org/home>> [consulta: 04, feb. 2022].