



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS “JOSÉ MARTÍ PÉREZ”
FACULTAD CIENCIAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN TURISMO

TÍTULO: Procedimiento para implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el hotel Zaza de la ciudad de Sancti Spíritus

Autor: Christian Oscar Bandera de Castro

Tutora: MS.c. Laura Selena Castañeda Bernal

Sancti Spíritus 2024

Copyright©UNISS

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, y se encuentra depositado en los fondos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”, subordinado a la Dirección General de Desarrollo 3 de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

Atribución- No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información, contacte con:

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”.

Comandante Manuel Fajardo s/n, esquina a Cuartel, Olivos 1. Sancti Spíritus. Cuba. CP.
60100

Teléfono: **41-334968**

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

RESUMEN

En la actual edición de la estrategia ambiental sectorial del turismo proyectada para el período 2022- 2026, se requiere de un enfoque que se ajuste a los cambios de escenario, institucionales y económicos para la etapa en curso, marcada por el Programa de Desarrollo Económico y Social del país a mediano plazo, hasta el 2026, que tiene como punto de partida la visión del desarrollo hasta el 2030, lo que servirá de plataforma para la elaboración de los planes quinquenales, así como las modificaciones en los instrumentos legales, a partir de su perfeccionamiento y adecuación a los cambios proyectados en la actualización del modelo económico y social cubano. El grupo hotelero Islazul trabaja por incorporar los principios de las normas ambientales internacionales, al quehacer de sus instalaciones. Tal es el caso del Hotel Zaza que, ubicado en la cabecera provincial espirituana, pretende una futura implementación de un sistema de gestión ambiental. La investigación se propuso como objetivo general proponer acciones para la gestión ambiental para el Hotel Zaza en la provincia de Sancti Spíritus. Los principales métodos y técnicas empleadas fueron: análisis bibliográfico, histórico-lógico, observación participante y entrevistas lo cual permitió determinar las no conformidades que propiciaron una propuesta de acciones para la gestión ambiental del hotel.

ABSTRACT

In the current edition of the sectoral environmental strategy of tourism projected for the period 2022-2026, it requires an approach that adjusts to the changes of scenario, institutional and economic for the current stage, marked by the economic and Social Development Program of the country in the medium term, until 2026, which has as its starting point the vision of development until 2030, which will serve as a platform for the elaboration of the five-year plans, as well as the modifications in the legal instruments, from their improvement and adaptation to the changes projected in The updating of the Cuban economic and social model. The Islazul hotel group works to incorporate the principles of international environmental standards, when working on its facilities. Such is the case of the Hotel Zaza which, located in the provincial capital of Espírito, intends a future implementation of an environmental management system. The research was proposed as a general objective to propose actions for environmental management for the Zaza Hotel in the province of Sancti Spiritus. The main methods and techniques used were bibliographic analysis, historical-logical analysis, participant observation and interviews, which allowed to determine the non-conformities that led to a proposal for actions for the environmental management of the hotel.

INDICE

Introducción-----	8
Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación-----	12
1.1. Definiciones conceptuales en el Turismo-----	13
1.2. Sostenibilidad en el Turismo-----	13
1.3. Gestión Ambiental -----	19
1.3.1 Particularidades de la Gestión Ambiental en hoteles -----	21
1.4 Marco legal regulatorio para la gestión ambiental del turismo en Cuba-----	23
1.5 Grupo Hotelero Islazul. Estrategia Ambiental-----	27
Conclusiones parciales del capítulo-----	30
Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación-----	31
2.1 Desempeño ambiental en el sector del turismo -----	31
2.2 Contexto nacional para el desarrollo de un nuevo ciclo de la Estrategia Ambiental del Sector del Turismo -----	32
2.3 Caracterización del Hotel Zaza -----	33
2.4 Diagnóstico ambiental del Hotel Zaza -----	33
Conclusiones parciales del capítulo-----	35
Capítulo III: Propuesta de procedimiento para la Gestión Ambiental sostenible en el Hotel Zaza -----	36
3.1 Procedimiento para implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el Hotel Zaza -----	36
Conclusiones parciales del capítulo -----	43

Conclusiones-----	44
Recomendaciones -----	45
Bibliografía -----	46
Anexos -----	51

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 ése, 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.

La implementación de sistemas de gestión proporciona a las entidades un entorno cíclico de mejora continua, que comienza con la planificación de un resultado deseado. En materia de gestión ambiental, las organizaciones se encuentran dispuestas a trascender y asumirla como parte de su modelo de negocio, con el objetivo de alcanzar el éxito, garantizando la maximización de los impactos ambientales positivos en sus operaciones.

Los sistemas de gestión ambiental suponen una especie de ruta a seguir para identificar y manejar sistemáticamente los aspectos ambientales generados por parte de las empresas. Los mismos están estrechamente relacionados con los Sistemas de Gestión de la Calidad, puesto que, contribuyen a controlar los

procesos susceptibles de generar daños al medio ambiente y a la vez, mejoran el rendimiento de sus procesos (Acuña et al, 2017).

La Constitución de la República de Cuba, aprobada en el año 2019, reconoce el derecho que tienen todas las personas a disfrutar de un medio ambiente sano y equilibrado, y se establece como fin esencial de Estado, la promoción de un desarrollo sostenible que asegure la prosperidad individual y colectiva y obtener los mayores niveles de equidad y justicia social.

En correspondencia con ello, la recién aprobada Ley 150, tiene como objetivo regular las acciones del Estado, la ciudadanía y la sociedad en general, para garantizar la implementación y funcionamiento del sistema de los recursos naturales y el medio ambiente en Cuba.

Este marco legal regulatorio propició la actualización de la Estrategia Ambiental Nacional, que para el período 2022 – 2026 identifica un conjunto de problemas ambientales, que desde cada uno de los sectores socio-económicos deben ser tomados en cuenta para definir los derroteros de la gestión ambiental.

Para el caso del turismo cubano, los problemas definidos requieren de una actuación multiactoral, donde las entidades del sector requieren liderar el accionar ambiental local – territorial y posicionar productos y ofertas turísticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente y con el territorio que las acoge.

En consonancia con lo anterior, la misión y visión ambiental del Grupo Empresarial Hotelero Islazul S.A se enfoca en contribuir a la conservación y manejo sostenible de los recursos naturales que nos rodean y la protección del medio ambiente desde la gestión y racionalización eficiente de los recursos de nuestro entorno, declarando como visión, el ser reconocida y consolidada en materia ambiental, comprometida con el mejoramiento de la calidad de las ofertas turísticas y el disfrute de un turismo verde, así como el manejo sostenible de los recursos naturales del entorno y en total armonía con la naturaleza.

El hotel Zaza de la provincia de Sancti Spiritus enfrenta desafíos en la gestión ambiental, como es el caso de

- la generación excesiva de residuos,
- el consumo ineficiente de recursos naturales y
- la falta de conciencia ambiental entre el personal y los huéspedes

Teniendo en cuenta la situación problemática planteada anteriormente, se propone como **Problema Científico**:

¿Cómo diseñar un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el hotel Zaza de Sancti Spíritus?

Objeto: Gestión Ambiental

Campo: Gestión Ambiental en instalaciones turísticas

Objetivo General:

Diseñar un procedimiento que posibilite la implementación de un sistema de gestión ambiental en el hotel Zaza de la provincia de Sancti Spíritus

Objetivos específicos

1. Elaborar el marco teórico referencial de la investigación, a través de la revisión bibliográfica, analizando conceptos de gestión ambiental, impacto ambiental, prácticas sostenibles

2. Realizar un diagnóstico ambiental detallado del hotel Zaza en Sancti Spíritus para identificar áreas de mejora y oportunidades de acción.
3. Proponer un procedimiento que posibilite implementar un Sistema de Gestión Ambiental sostenible en el Hotel Zaza de Sancti Spíritus para el desarrollo de prácticas sostenibles

Siendo la **Hipótesis de la investigación:** Si se diseña un procedimiento de Gestión Ambiental en el Hotel Zaza de la provincia de Sancti Spíritus se contribuye al desarrollo de prácticas sostenibles.

La investigación se sustenta en métodos teóricos y empíricos.

Del nivel teórico se emplearon el análisis y síntesis para la descomposición del objeto de investigación en los diferentes elementos que lo componen y profundizar en sus interconexiones, mientras que el histórico – lógico permitió referir el desarrollo del marco regulatorio vigente en materia ambiental, y en especial del grupo hotelero Islazul.

Métodos empíricos:

Observación participante: para identificar y diagnosticar los problemas ambientales por los componentes que están presentes en la instalación hotelera objeto de estudio

Entrevistas y Encuestas: aplicadas al 25 % del personal del hotel, incluidos directivos empleados y clientes, con el propósito de precisar sobre la gestión ambiental por los componentes estratégico, operativo y de apoyo

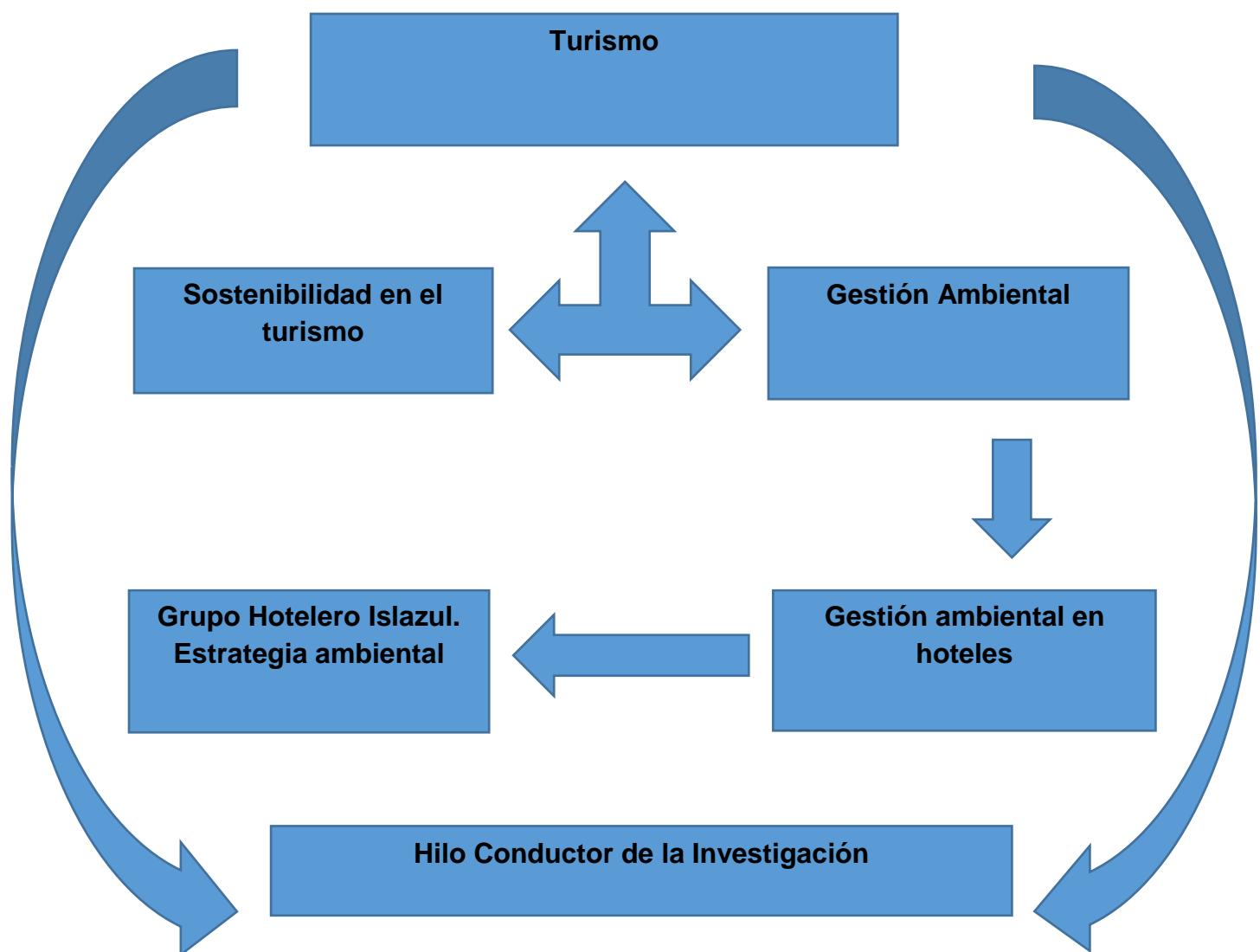
Para el logro de los objetivos propuestos la presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Incluye el marco teórico de la investigación, donde se realiza un recorrido por la relación turismo – medio ambiente- sostenibilidad, incluyen además las normativas ambientales, y se abordan temas relacionados con las legislaciones ambientales y las certificaciones ambientales en el turismo.

Capítulo II: Se realiza una caracterización del Hotel Zaza, se presentan los análisis derivados de los instrumentos aplicados. **Capítulo III:** Se realiza el diseño del procedimiento propuesto. Además, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos

Capítulo 1: Marco Teórico Referencial de la investigación

En el presente capítulo, se revisan los precedentes relacionados con la sostenibilidad en el turismo, la gestión ambiental, con el objeto de mostrar los temas que constituyen el marco teórico para el desarrollo de entidades turísticas en temas ambientales. Se parte de los principales conceptos de turismo, sostenibilidad en el turismo, gestión medioambiental y se revisan cuestiones teóricas para abordar correctamente el diseño de planes de acciones ambientales encaminados a favorecer el desarrollo de prácticas sostenibles.



Fuente; Elaboración Propia

1.1 Definiciones conceptuales en el Turismo

Goeldner y otros (2000:14), definen al turismo como: "la suma de fenómenos y relaciones que se originan por la interacción de los turistas con los negocios de suministradores, gobiernos de países receptivos, y las comunidades locales en el proceso de atraer y hospedar a estos turistas y otros visitantes". Este enfoque limita el alcance del análisis pues solo incluye, desde el punto de vista del país emisor, las relaciones entre los turistas o visitantes y las entidades de negocios que les proveen de servicios (transportes, venta de servicios que disfrutarán en el destino, etc.).

Otras definiciones son el resultado de intentar proporcionar y adoptar una terminología común en todos los Gobiernos y entre todos los profesionales, con el fin de elaborar unas estadísticas turísticas. A tales efectos, la OMT aprueba en la Conferencia de Ottawa celebrada en junio de 1991 la siguiente definición: «*El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros*» (OMT, 199, referenciado por García, 2019)

1.2 Sostenibilidad en el Turismo

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).

En las últimas décadas, la sostenibilidad ha despertado un interés creciente por parte de los políticos, sociedad civil, empresas, hasta convertirse en la actualidad en uno de los temas centrales de atención mundial. Este interés surge al considerar la sostenibilidad como la única solución posible ante los problemas de contaminación, residuos, agotamiento de recursos, cambio climático, y desigualdad entre sociedades generados por el desarrollo humano y económico (Córcoles, 2022).

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

Por tanto, el concepto de desarrollo sostenible explica el enlace integral entre el sistema natural y el desarrollo. Se enfoca en un proceso de cambio en el cual el aprovechamiento de los recursos naturales, la dirección de la inversión y del progreso científico tecnológico, junto con el cambio institucional, permita satisfacer las necesidades sociales presentes y futuras. Por ende, este concepto hace alusión a un proceso con condiciones cambiantes y no a un estado armonioso y cambiante (Cardoso, 2006).

Los primeros intentos de enlazar el turismo con otras variables aparecen pasados los años setenta del siglo XX, especialmente desde el lado de las necesidades de ciertas localidades donde el peso de la actividad turística ponía en riesgo la conservación del medio ambiente (Varios, 2002).

La masificación del turismo requirió de la aplicación de nuevas prácticas destinadas a proteger los lugares, y luego, combinado con el concepto de explotación racional y sustentable de los recursos, generándose la concepción del turismo sostenible y otras variantes similares. Esta evolución fue simultánea con el desarrollo de nuevos tipos de turismo, forjados desde el lado de la diversificación de la oferta más allá del turismo solplaya, como fueron el turismo cultural (asociado a los patrimonios locales históricos y naturales), el turismo de capacitación, el eco-turismo, generándose nuevos ejes para entender y planear

la organización de la actividad turística en las distintas regiones. (Achútegui, 2001)

Hay que destacar, que, si bien la sostenibilidad es fundamental para todos los ámbitos económicos, adquiere un especial protagonismo en el sector turístico, ya que como se afirma, esta actividad no puede tener futuro al menos que se vuelva sostenible (OMT, 2015) citado en Córcoles (2022). En este sentido, la Organización Mundial del Turismo, a partir de Informe Brundtland del año 1987, define al desarrollo turístico sostenible como aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales para que puedan proteger, conservar y fomentar las oportunidades para el futuro. De esta manera, la sostenibilidad turística se considera como el camino hacia el desarrollo y mejora de los recursos de forma responsable para cumplir con las necesidades socio-económicas, culturales y medioambientales del turista y, a la vez, que los recursos de un territorio puedan seguir existiendo (Cordoso et al., 2014) citado en Anchundia (2023).

El concepto de desarrollo sostenible de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente, Demografía y Desarrollo introducido en 1987 es descrito como “aquel que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades” (Brundtland, 1987).

En Cuba, se entiende por desarrollo sostenible el proceso de elevación sostenida y equitativa de la calidad de 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 satisfacen las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. (Gaceta Oficial de la República de Cuba, 2023)

A partir de la popularización del concepto de desarrollo sostenible, nace la definición de turismo sostenible, primero como oposición al turismo de masas, y posteriormente como objetivo deseable para todas las variables de turismo existentes. Es por ello que, la Organización Mundial del Turismo en el año 1997, lo define, como aquel que satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de forma tal, que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y

estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida (OMT, 1997a) citado en Lorenzo y Morales (2014). No obstante, la definición definitiva fijada por dicha organización es: "se trata de aquel turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas" (Montes, 2022).

Otros autores como Delgado (2004); Castro y Marrugo (2018); Butowski (2021), consideran que, el turismo sostenible es aquel que busca disminuir el daño al medio ambiente y, a la vez, aumentar los beneficios económicos. Ante ello, se fomenta que la actividad no sea perjudicial a la sociedad como a la cultura del destino; sino todo lo contrario, que se revitalice su estructura social y cultural.

Por otra parte, Cardoso (2006) plantea que, existen tres enfoques de sostenibilidad, el ambiental, el sociocultural y el económico. Es por ello que, concibe al turismo sostenible como un modelo de desarrollo con énfasis en la economía, pero que al mismo tiempo está basado en la cultura local, en los recursos naturales y en el patrimonio cultural, siendo responsabilidad del personal receptor del turismo y el turista, quienes son los pilares importantes para el desarrollo de la actividad turística en un destino con esta vocación, de trabajar conjuntamente en formular planes estratégicos bajo un enfoque de desarrollo turístico sostenible, priorizando a la vez, la creación de códigos de ética o conducta, para cada actor involucrado; y tomar en cuenta los intereses en particular de cada uno, así como el segmento de mercado y las condiciones del destino turístico al que se aplicará la sostenibilidad.

El turismo como una opción de desarrollo sostenible: "debe permitir el desarrollo de la economía local y debe apostar por la implementación de un modelo que apoye el establecimiento de políticas conservacionistas, donde se proteja el objeto de atracción turística (patrimonio, paisaje y cultura) y al mismo tiempo produzca un reparto local del beneficio económico", con el fin de contrarrestar algunos de los efectos negativos propios de la actividad turística, como (Ricard Píe Minot, 2012):

- destrucción de los paisajes al crear nuevas infraestructuras,
- alteración de ecosistemas,
- incendios forestales,

- flujo de población hacia zonas de concentración turística,
- pérdida de valores tradicionales y diversidad cultural,
- aumento de precios de propiedades que afectan a los residentes

El enfoque de desarrollo sostenible es particularmente importante en el sector, pues depende principalmente de atracciones y actividades que están relacionadas con el ambiente natural y la herencia histórico-cultural de los pueblos.

Una empresa de turismo que cumpla con los principios de la sostenibilidad, puede facilitarle mejoras en la conservación de los recursos naturales, hacer que se aprecien los valores culturales, generar ingresos para la comunidad; y, además, ser rentable (Echeverri y Vieira, 2022).

A pesar de su contenido ambiguo, su conceptualización ha impulsado a numerosas declaraciones internacionales de las instituciones públicas y privadas más relevantes como son la OMT y las Naciones Unidas, y ha sido incluido en las estrategias políticas de la Unión Europea y de las administraciones centrales de diversos países que tratan al turismo con la importancia que se merece. Por tanto, su implementación exitosa requiere, sin dudas, hacer un uso óptimo de los recursos ambientales, sostener procesos ecológicos esenciales, conservar el patrimonio natural y respetar la legitimidad sociocultural de las comunidades de acogida (Monsalve et al., 2023).

Como plantearan Vera y otros (1997), la incorporación del territorio al turismo se realiza mediante la conversión de sus recursos en productos, la creación de atracciones y servicios, y su promoción y comercialización. Por tanto, en el fenómeno turístico se interrelacionan, espacialmente, tres “componentes” fundamentales: medio ambiente, turistas y población local, y las relaciones que se establecen entre los mismos tienen que ser satisfactorias para todas las partes, si se pretende alcanzar un desarrollo sostenible (Salinas, 2013).

La Organización Mundial del Turismo (OMT), expresa su voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, proclamando el “Código Ético Mundial para el Turismo”.

En el mismo, se establecen los principios referentes al sector como elemento de desarrollo sostenible. (OMT, 1999) Además, la OMT & PNUMA (2006), identificaron doce objetivos para el turismo sostenible, que se pueden resumir en lo siguiente:

- viabilidad económica,
- prosperidad local,
- calidad de empleo,
- equidad social,
- satisfacción del visitante,
- control local,
- bienestar comunitario,
- enriquecimiento cultural,
- integridad física,
- diversidad biológica,
- eficiencia de los recursos
- pureza ambiental.

El desarrollo turístico sostenible engloba prácticas y programas que logran un acercamiento holístico tanto a la industria como a su comunidad, incluyendo sus ecosistemas, estructuras sociales, formas culturales y las aspiraciones por ellos definidas, no como un ente aislado, sino como un componente esencial para su viabilidad económica a largo plazo (Vignati, 2015).

Al comúnmente denominado balance para el desarrollo sostenible: medioambiental, económico y sociocultural, al que Stange & Brown (2013) añaden una cuarta línea de beneficio para la gestión del turismo sostenible: la educación pública de ambos, visitantes y residentes, para profundizar la comprensión de culturas y ecosistemas. A esto agregan que una gestión eficiente requiere visualizar el destino como un todo, no solamente sus sitios protegidos si los hubiere, sino también su entorno natural, cultural y humano.

El turismo sostenible según la OMT (2021) es aquel “que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Para ESAH (2023), el turismo sostenible es una tendencia creciente en todo el mundo, ya que los turistas están cada vez más preocupados por el impacto ambiental y social de sus viajes. Las localidades pueden fomentar el turismo sostenible mediante la promoción de atracciones turísticas que sean respetuosas con el medio ambiente y la cultura local. Además, las localidades pueden ofrecer opciones de transporte sostenible, como bicicletas y autobuses eléctricos, para reducir el impacto del turismo en el medio ambiente.

Los enlaces directos entre las actividades turísticas y la calidad ambiental significan que la industria tiene mucho que ofrecer y ganar de un líder al implementar el desarrollo sostenible. Esto es particularmente cierto en los países en vías de desarrollo, donde la industria es a la vez una fuente de apoyo para el desarrollo y un vehículo para el contacto cultural.

La industria también juega un rol clave en generar una ciudadanía conocedora del mundo y en sensibilizar individuos para los beneficios de un ambiente limpio. Sin embargo, el turismo sostenible no ocurrirá sin la debida atención de los gobiernos y la plena participación de la industria y de aquellos que trabajan en él. (Manning & Dougherty, 2013)

El ambiente natural puede atraer turistas e inversiones turísticas, y por lo tanto puede ser utilizado para generar desarrollo económico. Sin embargo, si no se lo maneja en forma adecuada, en el mediano o largo plazo puede devastar el ambiente y minar la actividad turística misma. El desarrollo del turismo y la protección ambiental son procesos que debieran interconectarse, dado que el turismo puede ser una fuerza motivadora de la creación de áreas protegidas en varios países en desarrollo. (Vessuri, 2013)

En Cuba, el plan nacional de desarrollo económico y social (PNDES) al 2030 está alineado a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), donde los mismos se encuentran en más del 60 % de los lineamientos de la política económica y social del partido para el período 2016-2021. (Rivera, 2022).

1.3 Gestión Ambiental

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).

El estudio del Medio Ambiente es emprendido en la actualidad desde múltiples enfoques, es considerado también un área de trabajo de las ciencias psicológicas, la que también tiene entre sus dimensiones la relación entorno – individuo, así como la calidad de esta relación. El estudio interdisciplinario del Medio Ambiente, sobre todo de las ciencias sociales, es de vital importancia por cuanto convergen en el hombre, como el principal agente causal de la creciente degeneración que sufre el entorno. A la Psicología, se une la Pedagogía que destaca que “solo mediante una oportuna y adecuada educación de las futuras generaciones se formarán – o tal vez es mejor decir, rescatarán - los valores necesarios para lograr la integración y armonía del hombre y su entorno” (Díaz, 2014).

En Cuba, la Ley 81 del Medio Ambiente considera la gestión ambiental (GA) como “el conjunto de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, dirigidos a garantizar la administración y el uso racional de los recursos naturales mediante la conservación, mejoramiento, rehabilitación, monitoreo del medio ambiente y el control de la actividad del hombre en esta esfera”.

La literatura menciona que la Gestión Ambiental, desde el ámbito público, se implementa mediante instrumentos como la política, la legislación y el sistema administrativo (Lascurain, 2006; Sil, 1997). La legislación cubana reconoce además la evaluación del impacto ambiental, el ordenamiento, la inspección ambiental estatal y la educación ambiental.

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 debido a la elevación masiva del consumo, propiciado por la industrialización que ha ido en detrimento de la disponibilidad mundial de algunos recursos naturales.

Por tal motivo la comunidad científica tiene una creciente preocupación por el tema del medio ambiente de ahí que sea tan amplia la gama de definiciones emitidas por diferentes autores y estudiosos del tema. En la construcción del nuevo paradigma ambiental, el concepto núcleo es el de medio ambiente. Existe un amplio espectro de definiciones sobre medio ambiente, cuyo sustento está en dependencia de la concepción filosófica de basamento, y el ángulo disciplinario de donde provenga la definición.

1.3.1 Particularidades de la Gestión Ambiental en hoteles

Las instalaciones hoteleras, constituyen un objetivo fundamental de la revolución ambiental que se desarrolla dentro de esta esfera, sobre todo aquellas enclavadas en lugares naturales, ya sean costeros o interiores, cuyo entorno desempeña un rol esencial en su proyección como producto. Si las instalaciones destinadas al turismo, no cumplen con los parámetros que se han establecido a nivel mundial en ese sentido, perderán competitividad. Los hoteles constituyen la unidad estructural más importante de la actividad económica que se desarrolla en los destinos de sol y playa. Su fin de generar alojamiento, recreación y ocio, consumen recursos naturales bióticos y abióticos, dentro de los que sobresalen: el agua, la energía y muchos bienes generados por la industria alimenticia y otras afines al sector (Reyes Brizuela 2013). Los modelos de turismo de sol y playa han producido la concentración de infraestructura, principalmente hotelera, en zonas muy próximas al litoral con la consiguiente saturación de estos espacios y con una marcada influencia ambiental en procesos como la erosión de las playas, la destrucción de la vegetación y del hábitat de numerosas especies, lo que incumple con el artículo 16 del Decreto Ley 212 “Gestión de la zona costera”. El desarrollo del turismo, en particular los destinos de sol y playa, afecta al medio ambiente de varias formas: en primer lugar por el tipo de actividades que realiza el cliente durante su estancia y su nivel de contacto y presencia en el establecimiento con el

entorno natural; en segundo lugar, por la duración media de su hospedaje, que concede un mayor margen para emprender distintas iniciativas ambientales en función de dicha duración, finalmente por el motivo seleccionado por el cliente para elegir el establecimiento y en especial, la importancia que el cliente le otorga a los atractivos turísticos naturales.

Para profundizar en el análisis de la gestión ambiental de las empresas hoteleras es importante partir de la definición de gestión ambiental, y su aplicación al escenario empresarial. La gestión ambiental se define como la “(...) dirección, control y administración del uso de los sistemas ambientales a través de determinados instrumentos, reglamentos, normas, financiamiento, disposiciones institucionales y jurídicas” (Mateo Rodríguez 2004) . A los efectos de esta investigación se asume una definición que resultó del análisis de 42 concepciones de gestión ambiental realizada por Ochoa Ávila (2016) la cual explicita que la gestión ambiental es un: “Proceso sistémico y participativo, consistente en diagnosticar, planificar, documentar establecer, revisar y seguir las acciones realizadas por los actores sobre el uso de recursos en el interior de la organización y en su entorno. Permite cumplimentar legislaciones, utilizar de manera eficiente el financiamiento, aplicar tecnologías compatibles con el medio ambiente, la responsabilidad ante el uso de los recursos, crear capacidades para el intercambio con el entorno y elevar el impacto ambiental positivo de los actores, lo que contribuye al cumplimiento de objetivos estratégicos y a la mejora del medio ambiente en de la organización”.

En las empresas hoteleras la gestión ambiental fomenta un uso eficiente de todos los recursos (energía, agua, materias primas, insumos y equipos en general) y se refleja en una operación más limpia, y en servicios cada vez más amigables con el medio ambiente.

Dentro de las iniciativas voluntarias aplicadas a la gestión ambiental de los hoteles resaltan: códigos de buenas prácticas ambientales, programas de auditoría, sistemas de certificaciones, sistema de gestión ambiental (SGA) por la NC ISO 14001: 2004 , entre otras. Cuba desarrolla diferentes iniciativas voluntarias de gestión aplicadas al sector hotelero. Sobresalen los SGA, según la Norma Cubana ISO 14001: 2004, el Reconocimiento Ambiental Nacional (RAN), el aval ambiental y los premios provinciales, y nacional de medio ambiente establecidos por el CITMA.

En el presente se debe actualizar los sistemas de gestión ambiental en los hoteles por la nueva versión de la norma ISO 14001: 2015. Diferentes investigadores e instituciones especializadas al trabajar la temática ambiental en el sector hotelero, han publicado textos donde se resaltan tecnologías, procedimientos y herramientas para el control de sus aspectos ambientales (Alonso Tamayo 2011)

En resumen, el análisis de los aspectos abordados demuestra la importancia de la gestión ambiental en los hoteles, de la gestión de los aspectos ambientales relacionados con el consumo de recursos (principalmente agua y energía) y los residuos sólidos. En ello se pone de manifiesto la alta prioridad que deben poseer las acciones de gestión ambiental, lo cual crea las bases para particularizar en los elementos asociados a la gestión ambiental en el campo de investigación definido.

1.4 Marco legal regulatorio para la gestión ambiental del turismo en Cuba

El turismo constituye uno de los sectores de la actividad económica de más rápido crecimiento a nivel mundial y en realidad, ha sido de los fenómenos económicos y sociales más importantes en el presente siglo.

Durante las dos últimas décadas se ha fomentado una nueva cultura, donde la creciente preocupación ambiental ha sido determinante para el surgimiento de la corriente turística, que tiene como destino a la naturaleza, consolidando la demanda internacional por productos con estas características.

Además, es notorio el impulso que han tenido las más variadas formas de este tipo de turismo, muchas de las cuales se han desarrollado en torno a las áreas protegidas. Consecuencia de ello, es la tendencia actual en el sector, apuntando hacia la asociación y la especialización, resultado de las ofertas, tanto en el que se refiere a los nuevos destinos como a los productos turísticos.

De igual forma, se manifiesta en los clientes potenciales, es decir, los turistas, quienes tienen muchas más posibilidades de elegir y exigen más sobre todas las variables del producto turístico, antes de decidirse a viajar por primera vez un lugar o repetir su estancia en él. Por lo que, el desarrollo turístico se debe fundamentar sobre criterios de sostenibilidad, beneficiando a todos los actores involucrados, siendo económicamente viable, ecológicamente sostenible,

socioculturalmente aceptable y proporcionando un alto grado de satisfacción (Alvarez y Espinosa, 2008).

Por su parte, la Ley 81 cubana, define al desarrollo sostenible como el 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 medioambiente de modo que, se satisfagan las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras (Lorenzo y Morales, 2014).

Por tanto, la política turística en Cuba supone el desarrollo del turismo como actividad prioritaria para el progreso socioeconómico, político y cultural de la sociedad, y deja clara la importancia que alcanza cada territorio en todo el desarrollo de este sector (Betancourt et al., 2015).

Esta política cuenta igualmente, con un enfoque conservacionista, donde la protección de los recursos naturales y culturales, constituyen la base para lograr un desarrollo turístico sostenible (Salinas y La O, 2006). Desde el punto de vista de la sostenibilidad ambiental en el turismo, se puede decir que, el cuidado del medio ambiente forma parte de las acciones del Gobierno desde el inicio de la Revolución Cubana, donde se llevaron a cabo operaciones que cambiaron el curso de la conservación de la biodiversidad en el país y el desarrollo sostenible del ambiente natural (Vilamajó et al., 2002).

Posteriormente, con la llegada del turismo, las actividades de ordenamiento territorial se basaron en aprovechar las áreas con potencialidades para el turismo de sol y playa, siempre y cuando se conservara la biodiversidad y la capacidad de carga de las zonas seleccionadas.

Con la creación de las Áreas Protegidas se estableció un poder legislativo y la creación de 10 instituciones fuertes en el ámbito ambiental que fortalecen y amparan la conservación y protección del entorno (Cruz y González, 2020).

Igualmente, el país ha contado con un marco legal que protege los recursos turísticos, como es el caso de la Ley 33 de 1981 de Protección del Medio Ambiente y el Uso Racional de Recursos Naturales (Nel-lo, 2004). La misma establece los principios básicos para la protección, mejoramiento y transformación de la naturaleza. Una de sus secciones trata específicamente

del paisaje y de los recursos turísticos, y dispone determinadas regulaciones para las zonas de esta índole (Salinas y Estevez, 1996).

Posteriormente, se promulgó la Ley No 81 de 1997, en la cual se regulan un conjunto de actividades y acciones dirigidas a garantizar la administración y uso racional de los recursos naturales, mediante la conservación, mejoramiento, rehabilitación y monitoreo del medioambiente (Rodríguez y Antúnez, 2011)

El pasado 13 de septiembre de 2023 fue publicada en la Gaceta Oficial No.87, la Ley 150/2022, Ley del Sistema de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente (ANPP, 2023). La misma tiene entre sus aportes principales, la incorporación de nuevos principios del derecho ambiental; el fortalecimiento de la participación ciudadana en las nuevas herramientas para la gestión ambiental, el caso de la auditoría ambiental, la evaluación ambiental estratégica, la responsabilidad civil; se incluyen aspectos relacionados con el patrimonio natural, y con las diferentes manifestaciones de la contaminación química y la sonora.

Relacionado a ello enfatiza que la gestión ambiental debe partir del enfoque ecosistémico, es decir, no se puede ver solamente el recurso en sí mismo, sino en interrelación con los demás elementos que van a incidir o en los que va a haber consecuencias a partir del uso de ese recurso (Extremera, 2022).

Además, se introduce un tema muy novedoso, que es el cambio climático, un tema global, en el cual Cuba da pasos específicos muy concretos, como es la adaptación y mitigación que no lo tenía la ley anterior (Sierra, 2023). En relación a ello, Goicochea (2022) y Ferro (2023), expresan que el presente texto legal reviste gran importancia para el país, pues provee los elementos regulatorios para la protección y el uso sostenible de los recursos naturales e incorpora el daño ambiental en el sistema de responsabilidad civil penal.

Se actualizan además, los 11 componentes que tributan a la calidad ambiental y las responsabilidades de los diferentes Organismos de la Administración Central del Estado sobre (contaminación, ruido, vibraciones, pasivos ambientales, desechos peligrosos y productos químicos, entre otros); abarca todas las esferas de atención relativas a los recursos naturales y el medio ambiente, sin duplicar ni solapar otras responsabilidades institucionales; incorpora nuevos temas ambientales: producción y consumo sostenible; control

de la contaminación; pasivos ambientales; contabilidad ambiental valoración económica de bienes y servicios ecosistémicos; economía circular; acceso y distribución equitativa de los beneficios de los recursos genéticos; entre otros.

Sin dudas, esta ley responde a la necesidad de establecer los principios que rigen la política ambiental, las normas básicas que regulan la gestión ambiental del Estado y las acciones de la sociedad cubana.

Para la nación cubana, la consecución de la Agenda 2030 constituye una prioridad. La experiencia de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, permitió contar con mecanismos institucionales fortalecidos para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De esta forma, en el año 2017, el Grupo Nacional para la Implantación de la Agenda 2030, fue actualizado con la meta de llevar a cabo de manera más efectiva, su propósito universal. Este se encuentra conformado por Organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y otros actores de la sociedad. Resaltar, que este mecanismo ha permitido abordar los Objetivos de Desarrollo del Milenio con un enfoque más integral, reforzar el liderazgo político que precisa la Agenda 2030 y la alta prioridad que el país le otorga a la consecución, como pilar para el logro del desarrollo sostenible de la nación (Ferro, 2023).

Con estos fines, se actualiza para el turismo la Estrategia Ambiental (2022-2023), que tiene como principio sustentar la gestión y la política ambiental cubana; y la formación técnica, profesional de los talentos humanos para enfrentar los problemas ambientales (Armenteros et al., 2023).

En relación a ello, se debe mencionar, además, a la Tarea Vida, Plan del Estado para el enfrentamiento al cambio climático, aprobada en el país en el año 2017. La misma consta de cinco acciones estratégicas y once tareas que constituyen una prioridad para 12 la Política Ambiental del País; y un aspecto importante es que algunas de ellas se hace alusión a la conservación de aquellas áreas de desarrollo turístico y de los recursos naturales presentes en las mismas.

Dentro de ellas destacar a la Tarea 3, la cual está enfocada en conservar y recuperar integralmente las playas arenosas del archipiélago cubano, priorizando las urbanizadas de uso turístico y reduciendo la vulnerabilidad estructural del patrimonio construido (Ballagas, 2021).

No obstante, a pesar de los grandes esfuerzos del país en esta esfera, aún perduran algunas limitaciones ocasionadas por la contaminación ambiental que generan muchas de las instalaciones de este sector. Por tanto, resulta necesario un mejoramiento constante en la gestión de esta actividad a partir de la aplicación de buenas prácticas en las empresas y las comunidades, que permitan garantizar la administración adecuada de los recursos naturales y socioeconómicos, ya que estas pueden contribuir a crear destinos que sean social y ambientalmente más responsables, pues la tendencia mundial es a buscar sitios que cumplan con estos requisitos (Armenteros et al., 2023).

1.5 Grupo Hotelero Islazul. Estrategia Ambiental.

El turismo en Cuba ha sido una de las actividades económicas más importantes para el desarrollo del país. Su crecimiento se ha beneficiado con la creación de instituciones para la administración y planificación de este sector, y con ello el surgimiento de leyes y reformas con el fin de regularizar las actividades turísticas y dentro de ella la rama hotelera (González, 2022).

Es turismo es sensible en sus relaciones con el medio ambiente, ya que consume recursos naturales y necesita de un entorno natural atractivo para su desarrollo. También, la actitud que los clientes internos y externos tengan hacia este, influye considerablemente en el cuidado del mismo. (Hernández et al, 2010).

En relación a ello, hay que destacar que las actuales expectativas de los clientes, que generan al mismo tiempo oportunidades e incertidumbres que debe afrontar el sector. Justamente, la sostenibilidad sigue siendo una prioridad clave para muchos viajeros, tanto así que, según analistas de tendencias globales de consumo, la preocupación sobre qué se puede hacer para proteger el medioambiente ha pasado del 57% en 2020 al 72% dos años después.

Pero no se trata sólo de la reducción de emisiones, sino que los consumidores han hecho énfasis en otros aspectos como las políticas ambientales gubernamentales, las inversiones sostenibles y la transparencia organizacional (Hosteltur, 2023).

Por tanto, la gestión sostenible es uno de los retos más importantes que enfrentan en la actualidad las empresas turísticas cubanas, no solo para

cumplir la normativa sino como elemento diferenciador de una oferta de calidad.

En este sentido, el accionar del Ministerio de Turismo de Cuba para el cuidado del Medio Ambiente, uno de los tres pilares del turismo sostenible que defiende Cuba, es validado por el Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), organismo rector de la actividad en la mayor de las Antillas, el cual, desde su surgimiento en 1994, se ha encargado de fortalecer la política y la gestión ambiental en el país (MINTUR, 2022).

Desde el año 2007 el sector cuenta con una Estrategia Ambiental Sectorial que incluye un Plan de Implementación, además, una resolución de turismo náutico para el desarrollo de la actividad de manera sostenible, y anualmente se planifican las inversiones ambientales y las asociadas a la Tarea Vida, con la protección de los recursos naturales y la biodiversidad, a la vez que se controlan los focos contaminantes asociados al turismo: fuentes de abasto, bahías priorizadas y contaminación sonora (MINTUR, 2022).

Asimismo, la Estrategia Ambiental del Ministerio de Turismo de Cuba, mencionada anteriormente, se actualiza en correspondencia con los sucesivos procesos de actualización de la Estrategia Ambiental Nacional, donde se identifican las problemáticas ambientales que impactan el desarrollo de la actividad, con arreglo a escenarios, tanto desde el punto de vista de la infraestructura como ambiental.

En la Resolución 71 del MINTUR, que contiene la citada estrategia, plantea la identificación del Territorio de Preferente Uso Turístico como sistema integrador, donde su agrupa un conjunto de recursos, instalaciones y servicios pertenecientes al Ministerio de Turismo, pero que en su desempeño posibilitan el desarrollo de las actividades propias de sector, para satisfacer las demandas de los clientes (Martínez et al, 2017).

Por su parte, el Grupo Empresarial Hotelero Islazul S.A, subordinado al Ministerio de Turismo de Cuba, se encuentra, de igual forma, plenamente comprometido con la protección del Medio Ambiente.

Su actual Estrategia Ambiental (2020-2025) se fundamenta en:

- Los lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución.
- Aplicación del marco legal ambiental actual, la gestión del conocimiento, entre otras.

- La Estrategia Ambiental del MINTUR 2017-2020, implementada a partir de la Resolución 129/2017 del Ministerio de Turismo.
- La Estrategia de Educación Ambiental de Formatur en ejecución desde 1997 y con sistemáticas actualizaciones.
- La inclusión del Aval Ambiental como requisito obligatorio para el proceso de Clasificación de las instalaciones.
- El proceso de Evaluación del Impacto Ambiental y la obtención de la Licencia Ambiental, para todas las nuevas inversiones.
- Instrumentación de las indicaciones para la obtención del Reconocimiento Ambiental que otorga el CITMA, así como la implementación progresiva de los Sistemas de Gestión Ambiental.
- La Estrategia Ambiental que emite el CITMA la cual constituye los objetivos nacionales a alcanzar en aras de la mejora de la gestión medioambiental.
- Programa de lucha contra la Contaminación Ambiental del propio Grupo, aprobada y firmada por su presidente mediante Resolución #30/2012 de fecha 24 de marzo de 2012.

En consonancia con lo anterior, la misión y visión ambiental del Grupo Empresarial Hotelero Islazul S.A se enfoca en:

- Misión: Contribuir a la conservación y manejo sostenible de los recursos naturales que nos rodean y la protección del medio ambiente desde la gestión y racionalización eficiente de los recursos de nuestro entorno.
- Visión: Ser reconocida y consolidada en materia ambiental, comprometida con el mejoramiento de la calidad de las ofertas turísticas y el disfrute de un turismo verde, así como el manejo sostenible de los recursos naturales del entorno y en total armonía con la naturaleza.

Un aspecto importante es que, el Grupo Empresarial Hotelero Islazul S.A., teniendo en cuenta los documentos ambientales rectores (CITMA y MINTUR) actualiza su Estrategia Ambiental para el desarrollo sostenible y ha de garantizar su implementación en todas sus empresas e instalaciones.

Cada una de ellas tiene en cuenta, la Estrategia Ambiental de las Delegaciones Territoriales del MINTUR, estableciendo sus adecuaciones y prioridades, según las características de los ecosistemas donde operan, e identificando con mayor aproximación sus problemas y acciones.

En un mundo cada vez más interconectado, el turismo ha emergido como una de las actividades económicas más dinámicas y de rápido crecimiento. Sin embargo, este crecimiento trae consigo la necesidad urgente de gestionar sus impactos en el medio ambiente y en las comunidades locales. La gestión ambiental y la sostenibilidad se han convertido en pilares fundamentales para asegurar que el turismo no solo beneficie a los turistas, sino que también respete y preserve los recursos naturales y culturales en los destinos.

Conclusiones del capítulo

- La gestión ambiental en el turismo es esencial para garantizar que esta actividad no solo sea sostenible a largo plazo, sino que también contribuya positivamente al bienestar de las comunidades y la conservación de los recursos naturales.
- Se evidenció que la integración de prácticas sostenibles en el sector turístico no solo mitiga los impactos negativos en el medio ambiente, sino que también puede mejorar la experiencia del viajero al ofrecer una conexión más auténtica con los destinos.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DEL HOTEL ZAZA EN SANCTI SPÍRITUS

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).

En este capítulo se muestra un recorrido por el desempeño ambiental del sector turístico, el contexto nacional para el desarrollo de un nuevo ciclo de la Estrategia Ambiental del Sector del Turismo. Además, se realiza la caracterización de la organización y se definen las herramientas e instrumentos utilizados en su desarrollo.

2.1 Desempeño ambiental del sector del turismo

El desarrollo de la actividad turística en el país, tiene como tendencia la identificación, cada vez mayor, de su interrelación con el medio ambiente y de los impactos en los ecosistemas, lo que se evidencia en:

1. La Estrategia Ambiental Sectorial 2007-2010, aprobada a partir de la Resolución No. 40 de 2007, del Ministro de Turismo.
2. La Estrategia Ambiental Sectorial 2014-2016, aprobada a partir de la Resolución No. 71 de 2014, del Ministro de Turismo.
3. La Estrategia Ambiental Sectorial 2017-2020, aprobada a partir de la Resolución No. 129 de 2017, del Ministro de Turismo.
4. La implementación del Plan de Estado para el Enfrentamiento al Cambio Climático o Tarea Vida, aprobado por el Consejo de Ministros en 2017.
5. Elaboración de las estrategias ambientales de las delegaciones y grupos empresariales del sector turístico.
6. La Comisión Nacional de la Náutica Turística.
7. La Comisión Nacional de Turismo de Naturaleza. El diseño, evaluación y aprobación de productos turísticos de naturaleza.

8. La Estrategia de Educación Ambiental de la Dirección Nacional del Sistema de Formación Profesional para el Turismo, en ejecución desde 1997 hasta el 2015, con sistemáticas actualizaciones a partir de 2016 en la Escuela Ramal del Turismo.

9. La inclusión del aval ambiental como requisito obligatorio para el proceso de categorización de las instalaciones turísticas.

10. Participación en proyectos ambientales con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente y con el programa de Naciones Unidas para el desarrollo.

11. La introducción de resultados de estudios de peligro, vulnerabilidad y riesgo en el proceso inversionista.

Estas y otras realidades imponen un necesario proceso de actualización de la Estrategia Ambiental del Sistema de Turismo, en un escenario caracterizado por el incremento de los retos y desafíos del sector en la batalla constante por el desarrollo sostenible.

2.2 Contexto nacional para el desarrollo de un nuevo ciclo de la Estrategia Ambiental del Sector del Turismo.

En la edición de la estrategia ambiental sectorial del turismo que se proyecta para el período 2022- 2026, aun cuando se retoman los principales supuestos del ciclo anterior, se requiere de un enfoque que se ajuste a los cambios de escenario, institucionales y económicos que se produzcan en la etapa, e incluye:

1. El Programa de Desarrollo Económico y Social del país a mediano plazo, hasta el 2026, que tiene como punto de partida la visión del desarrollo hasta el 2030, lo que servirá de plataforma para la elaboración de los planes quinqueniales.

2. Modificaciones en los instrumentos legales, a partir de su perfeccionamiento y adecuación a los cambios proyectados en la actualización del modelo económico y social cubano.

3. La estrategia para la reactivación de los servicios turísticos en la etapa post Covid- 19, con todas las modificaciones que de ello se derivan en áreas, procesos, servicios, actividades y operaciones en el turismo cubano.

2.3 Caracterización del Hotel Zaza

El Hotel Zaza fue construido en el año 1976 sobre pilotes de concreto y su estructura de paneles prefabricados con carpintería de madera y pisos de mosaico y loza que se han ido sustituyendo durante diferentes etapas de reparaciones y remodelaciones a los que ha sido sometido con el transcurso del tiempo de explotación.

Comercializado como 2 estrellas, está ubicado aledaño al Lago Zaza, específicamente en la finca San José km 5 ½ Carretera Central, Sancti Spíritus. El hotel, situado en las márgenes de la presa Zaza, el mayor lago artificial del país, se encuentra rodeado de un ambiente natural y tranquilo; con hermosas vistas desde cualquier ángulo de la instalación y amplias potencialidades para el desarrollo del turismo de naturaleza.

Aunque el embalse tiene variedad de especies como truchas, sábalos, pargos y jureles; el bajo nivel de agua existente unido a la falta de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad ha contribuido a la disminución del nivel de pesca.

En los alrededores de la presa se encuentran atractivos naturales y culturales como la torre de la antigua Fábrica de Compota que quedó bajo agua cuando se construyó la presa.

Además de la actividad náutica también en las áreas aledañas a la entidad existen senderos diseñados para la actividad de la caza, aunque ya el hotel no cuenta con implementos para el desarrollo de esta actividad.

Cuenta con 124 habitaciones, de ellas 78 excelentemente acondicionadas, bar Lobby, bar mirador, bar piscina, cafetería, restaurante, piscina para adultos y para niños, sala de juegos, la recepción presta servicio 24 horas.

2.4 Diagnóstico ambiental del Hotel Zaza

En entrevista realizada a la directora del Hotel se pudo 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, estos son:

1. Recursos limitados para implementar tecnologías sostenibles o infraestructuras ecológicas
2. No existencia de programas de formación continua sobre prácticas ambientales

3. Deficiencias en la gestión ambiental

Posteriormente se realizó una encuesta a trabajadores y otros directivos de la instalación con el mismo objetivo obteniendo los siguientes criterios:

El 80 % respondió no conocer si en la instalación existe algún Sistema de Gestión Ambiental ni si tiene identificado el hotel sus aspectos ambientales.

El 70 % no sabe si la instalación ha identificado sus problemas ambientales mediante diagnósticos u otras evaluaciones ni si cuenta con una política ambiental

El 100% respondió que la instalación no posee un Programa de Educación Ambiental ni se informa periódicamente al personal acerca de los resultados ambientales del hotel.

El 80 % respondió no conocer si en la instalación se ha establecido indicadores para evaluar periódicamente del desempeño ambiental

Para el diagnóstico ambiental del Hotel se analizaron los factores que inciden tanto externos e internos, aportando los siguientes elementos:

Fortalezas:

- 1.Ubicación privilegiada, en una zona rural lo que puede fomentar la práctica de la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente
2. Existe un gran compromiso en la instalación con el reciclaje y la reducción de residuos
3. Autenticidad: La posibilidad de ofrecer experiencias únicas alejadas del turismo masivo

Debilidades:

1. Recursos limitados para implementar tecnologías sostenibles o infraestructuras ecológicas
2. No existencia de programas de formación continua sobre prácticas ambientales
3. Deficiencias en la gestión ambiental

Amenazas:

1. Eventos climáticos
2. Falta de conciencia ambiental en la población
3. Daño ambiental ocasionado por el turismo

Oportunidades:

1. Política ambiental en el país
2. Existencia de programas de educación ambiental
3. Uso de redes sociales para la promoción de iniciativas sostenibles

Conclusiones del capítulo:

- Se realizó un recorrido por el desempeño ambiental en el contexto nacional del sector turístico, para el desarrollo de un nuevo ciclo de la Estrategia Ambiental del Sector del Turismo
- Con el diagnóstico realizado se pudo conocer las principales dificultades que impiden que en la instalación no se aplique un Sistema de Gestión Ambiental sostenible y establecer los elementos necesarios para el diseño un procedimiento para su aplicación.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE EN EL HOTEL ZAZA

En el presente capítulo se presenta el procedimiento a aplicar para implementar un sistema de gestión ambiental sostenible en el Hotel Zaza, basándose en el diagnóstico anteriormente realizado y en 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, se propone el procedimiento diseñado por el autor para contribuir a la solución de la problemática

3.1 Procedimiento para implementar un sistema de gestión ambiental sostenible en el Hotel Zaza

El procedimiento diseñado consta de 4 etapas, las que se muestran en la Figura 1

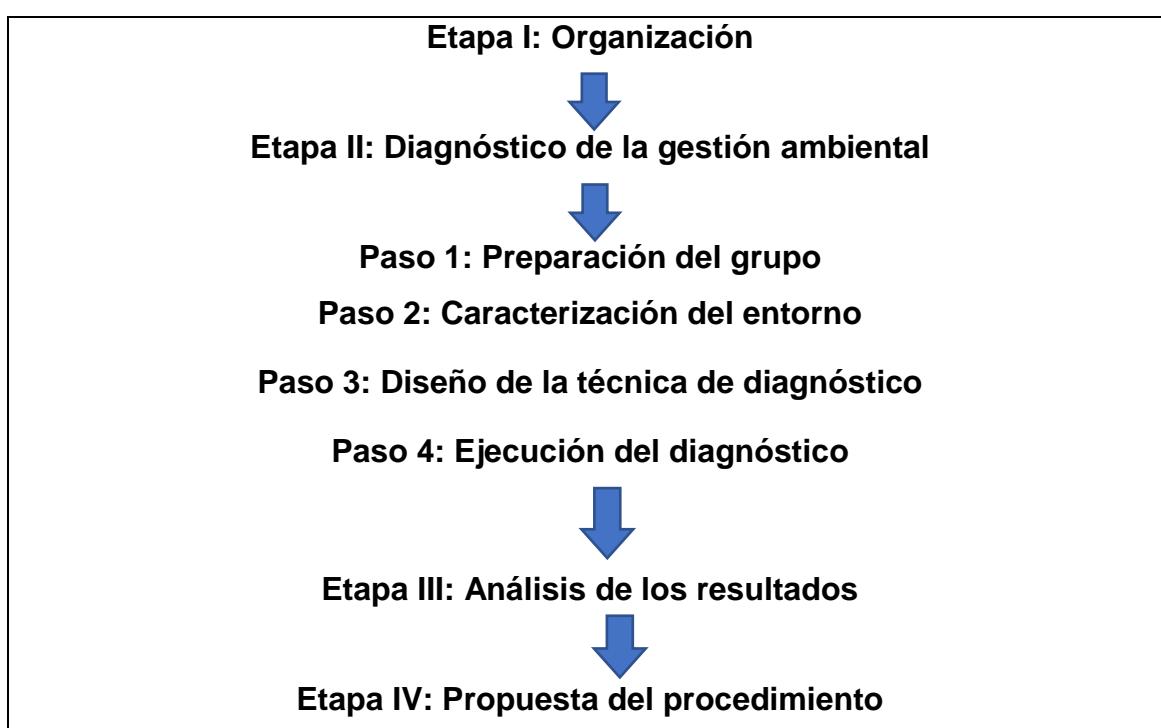


Figura 1 Procedimiento para implementar un sistema de gestión ambiental sostenible en el Hotel Zaza

Fuente: Elaboración propia

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 ambiental

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. Los pasos presentes en el mismo se abordan a continuación:

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

En esta etapa se realiza el diseño del procedimiento. A continuación, se explican una serie de pasos para su mejor comprensión

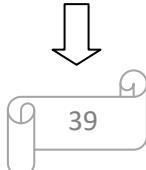
Paso 1: Establecimiento de la política ambiental



Paso 2: Definición de responsabilidades para la implementación de la política



Paso 3: Identificación de aspectos ambientales



Paso 4: Definición de objetivos, acciones y recursos naturales



Paso 5: Determinación de los medios para prevenir y eliminar las problemáticas y sus causas



Paso 6: Preparación para identificar y resolver nuevas situaciones



Paso 7: Implementar el proceso de mejora continua

Paso 1: 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.

Paso 2: 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.

Paso 3: 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, atendiendo 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.

Paso 4: 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

Paso 5: 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.

Paso 6: 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.

Paso 7: 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.

Conclusiones del capítulo:

Se realiza el diseño del Procedimiento elaborado por el autor para implementar un sistema de gestión ambiental sostenible en el Hotel Zaza de Sancti Spíritus, el que consta de 4 etapas: la organizativa, la diagnóstica, el análisis de los resultados y la propuesta del procedimiento

CONCLUSIONES

1. La gestión ambiental debe incorporarse como parte de la gestión integral de las entidades turísticas de modo que se incorpore no solo como garante de responsabilidad para con los diferentes públicos, sino también como valor añadido a las propuestas que realiza el sector con vistas a la implementación de los ODS 2030.
2. La estrategia ambiental del grupo hotelero Islazul, en correspondencia con la emitida por el Ministerio de Turismo cubano, es reflejo del compromiso del Estado cubano con la protección de los recursos naturales y el medio ambiente, la cual toma como punto de partida los documentos programáticos nacionales.
3. El diagnóstico facilitó conocer las causas que impiden que en la instalación no se aplique un Sistema de Gestión Ambiental sostenible y permitió conocer los elementos necesarios para el diseño un procedimiento que posibilite su implementación
4. El procedimiento diseñado una vez aplicado podrá contribuir al desarrollo de prácticas sostenibles en el Hotel Zaza de Sancti Spíritus

RECOMENDACIONES

- Presentar los resultados de la investigación a directivos y trabajadores del hotel y de la Sucursal
- Incluir en los objetivos de trabajo del presente año, los relacionados con la corrección de las debilidades detectadas
- 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.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alburquerque, F. (Junio de 2007). Teoria y Práctica del enfoque del desarrollo local. (G. EUMED.NED, Ed.) Revista Academica. Observatorio Iberoamericano del desarrollo local y la economía social, 39-61.
2. Butowski, L. (2021). Sustainable tourism: a human-centered approach. Sustainability, 13(4), 1835. <https://doi.org/10.3390/su13041835> Cardoso, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. El periplo sustentable, (11), 5-21. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193420679001>
3. Betancourt, M. E., Viamontes, L. M., & Torrens, M. I. (2015). Articulación de los planes de ordenamiento físico-espacial y los planes de desarrollo turístico territoriales en Cuba. Retos de la Dirección, 9(2), 103-121. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200007
4. Castro, A., & Marrugo, L. (2018). Turismo sostenible. Saber, ciencia y libertad, 13(2), 163-175. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2018v13n2.4631>
5. Córcoles, M. M. (2022). Hacia un modelo de ecosistema sostenible. Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época, 25-50. <https://doi.org/10.17561/ree.n2.2022.7030>
6. Cruz, L. D., & González, A. (2020). Desarrollo turístico y sostenibilidad en la comunidad de Caibarién (Cuba). Revista Internacional de turismo, empresa y territorio, 4(2), 103-127. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i2.12876> Delgado, J. (2004). Turismo Responsable: una visión homeostática. Recuperado el, 20. http://www.nativas.org/documentos/turismo_responsable_homeostatica.pdf
7. Echarri, M., & Medina, A. G. (2016). Sistemas de gestión ambiental: retos para su implantación en hoteles del destino La Habana (Cuba). International Journal, 2(2), 7-40.

- https://www.profesoresuniversitarios.org.mx/catedra_ciencia_internacional_journal/0037_sistemas_gestion_ambiental.pdf
8. Echeverri, A., & Vieira, J. A. (2022). Tendencias en la investigación del turismo sostenible en Latinoamérica y el Caribe: un análisis bibliométrico. *Revista Universidad y Empresa*, 24(42).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.11131>
 9. Espinal, Y. (2023). Guanabo: Potencial para el desarrollo turístico local sostenible. [Ejercicio profesional para el título de licenciado en turismo]. Facultad de Turismo, Universidad de la Habana
 10. Espinosa, O. D. J. (2020). Implementación de la norma iso 14001-2015 y su importancia para una gestión ambiental empresarial [Proyecto de Pregrado, Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio Institucional UMNG. <http://hdl.handle.net/10654/36727> Extremera, D. (2022, 5 de mayo).
 11. Ferro, A. L. (2023). Una mirada, desde las Relaciones Internacionales, a la implementación del Objetivo de Desarrollo Sostenible: Vida Submarina en Cuba. *Revista Política Internacional*, 5(2), 119-134.
<https://rpi.isri.cu/rpi/article/view/403>
 12. Gaceta Oficial de la Republica de Cuba. (13 de Septiembre de 2023). Ley Nº 150/2022 "Del Sistema de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente" (GOC2023-771-087). (87). La Habana, Cuba: Edicion Extraordinaria.
 13. Gutiérrez et al. (2022). Turismo Sostenible: Reactivación Económica en Tiempos de COVID-19. Huanta-Ayacucho: Fondo Editorial UNAH. 162 pp. Puriq, 5, e475- e475. <https://doi.org/10.37073/puriq.5.475>
 14. Hermys Lorenzo, L. &, & Garrido, M. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(2), 453-466.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.033>
 15. Hernández-Sampieri, R.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. P. (2010). Metodología de la Investigación (5^a Edic). México: McGraw Hill. HernándezSampieri, R.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la Investigación (6^a Edic). México: McGraw Hill.

16. Hernández-Sampieri, R., Mendoza Torres, C.P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
17. Hernández, S., Borroto, M., & Bach, A. (2010). Diseño de un cuestionario para evaluar la percepción ambiental de clientes internos del Hotel Sol Cayo Coco en Cuba. TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible, 3(7), 34.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8547638>
18. Iglesias, E. (2023). Evaluación del Desempeño Ambiental del Complejo de Alojamiento Solymar y Santa María de la Sucursal Islazul Playas del Este. [Ejercicio profesional para el título de licenciado en turismo]. Facultad de Turismo, Universidad de la Habana
19. IQNet. (2011). Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. Berna, Suiza. [http://www.iqnet-certificatio.com/userfiles/002%IQNet%20SR%2010%2020Requirements%20\(Spanish\).pdf](http://www.iqnet-certificatio.com/userfiles/002%IQNet%20SR%2010%2020Requirements%20(Spanish).pdf)
20. ISO-26000. (2010). Guidance on Social Responsibility a Progress Report. International Organization for Standardization. Geneva, Switzerland.
21. KPMG. (2011). International Corporate Sustainability a Progress Report. <http://www.kpmg.com/Global/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/corporate-sustainability-v2.pdf>
22. Martín, R. A. (2009). Principios, Organización y Práctica del Turismo. La Habana, Cuba: Felix Varela.
23. Márquez, D. L., Hernández, A., Márquez, L. H., & Casas, M. (2021). La educación ambiental: evolución conceptual y metodológica hacia los objetivos del desarrollo sostenible. Revista Universidad y sociedad, 13(2), 301-310.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200301
24. Martínez, M. D. L. A., Pelegrín, A., Pelegrín, L., & Naranjo, M. R. (2021). Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: Iberostar Grand Trinidad. ECA Sinergia, 12(2), 69-82.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226625>

25. Martín, J. (2018). Implantación de los sistemas de gestión ambiental y su influencia en los establecimientos hoteleros. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7536/Implantacion%20de%20los%20establecimientos%20hoteleros.pdf?sequence=1>
26. Orgáz, F. (2013). El turismo Comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, 38(2).
27. Paladines, G. V. (2020). Estrategia para el desarrollo turístico recreativo de la parroquia rural Vilcabamba. (T. d. doctorado, Recopilador) Ecuador: Universidad de las fuerzas Armadas. ESPE.
28. Paz, C. I. (2020). Implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales de Gestión de residuos para el Hotel Howard Johnson en Villa Carlos Paz [Tesis de Licenciatura en Gestión Ambiental, Universidad Empresarial Siglo 21]. Repositorio Institucional EUSiglo21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18615>
29. Paz, Y., Sao, M. E., & Bauzá, I. (2013). Criterios generales de la gestión ambiental en Cuba. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, (2013_02). https://ideas.repec.org/a/erv/rccsrc/y2013i2013_0210.html
30. Pozo, L. A., Alfonso, R., Augusto, M. C., Jenner, A. J., Nevado, B. Y. Benel, D. I., & Sánchez, J. A. (2022). Diseño de sistema de gestión ambiental basado en las normas ISO 14001 para una empresa que fabrica ladrillos de cerámica. Savez Editorial. <https://savezeditorial.com/index.php/savez/article/view/97>
31. Quintero, J. L. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. In Anales del museo de América (No. 12, pp. 263-274). Subdirección General de Documentación y Publicaciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1180522>
32. Ricard Píe Minot, C. R.-J.-J. (2012). Del turismo sostenible al turismo de base comunitaria. Intenciones y alternativas de cooperación basado en el turismo responsable. (Y. R. E. Navarro Jurado, Ed.) Málaga, España: Universidad de Málaga. <http://hdl.handle.net/10630/6986>

33. Rivera, T. S. (Enero-Marzo de 2022). Turismo y Desarrollo local sostenible: el papel de las agencias de viajes receptivas. Magazine de las Ciencias., 7(1). <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i1.2331>
34. RobecoSAM. (2018). Corporate Sustainability. Sustainability Indices. Zurich, Suiza. <http://www.sustainability-indices.com/sustainability-assessment/corporatesustainability.jsp>
35. Rodríguez, A. (2019). La protección del medioambiente en Cuba, una prioridad gubernamental. Revista Novedades en Población, 15(30), 113-122. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-40782019000200113#:~:text=Fomentar%20el%20manejo%20sostenible%20de,el%20manej o%20sostenible%20del%20agua
36. Santiesteban Naranjo, E.D.C. (2014). Metodología de la Investigación científica. Editorial Académica Universitaria. Salinas, E., & Estevez, R. (1996). Aspectos territoriales de la actividad turística en Cuba. Estudios geográficos, 57(223), 327-350. <https://estudiosgeograficos.revistas.csic.es/index.php/estudiosgeograficos/article/view/670>
37. Salinas, E. (2013). Geografía y Turismo. Aspectos Territoriales del Manejo y Gestión del Turismo. (2. Edición, Ed.) La Habana. Cuba: Félix Varela.
38. Vera, F., López, F., Antón, S., & Marchena, M. (1997). Análisis territorial del turismo: una nueva geografía del turismo. Barcelona, España.
39. Vessuri, H. (2013). Instituciones, capacidades y desarrollo sostenible en el ámbito del turismo. En Turismo Sostenible. Un debate para la conservación multigeneracional de nuestros recursos. Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo.

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista realizada a la directora

Co. La presente entrevista forma parte de la investigación que el autor 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 habitat 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 el autor 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 el desempeño ambiental en esta instalación hotelera? Sí____ No _____

Anexo 3:

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.

Anexo 4:

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.

La tabla 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	Los problemas ambientales son

resueltos desde el punto de vista tecnológico.	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.

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).