

# **Procedimiento para Sistemas de Gestión Ambiental en hoteles del destino Varadero. Cuba.**

Autores: Marta Fredesvinda Martínez Rodríguez <sup>1</sup>

Frank Huerta López <sup>2</sup>

María Luz Hernández Fernández <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Profesora Principal del Departamento de Gestión Turística, Escuela de Hotelería y Turismo, Varadero, Cuba. Profesora Auxiliar Adjunta, Universidad de Matanzas, Cuba. <sup>2</sup> Profesor Principal del Departamento de Gestión Turística, Escuela de Hotelería y Turismo, Varadero, Cuba. Profesor Asistente Adjunto, Universidad de Matanzas, Cuba. <sup>3</sup> Profesora Principal del Departamento de Idiomas, Escuela de Hotelería y Turismo, Varadero, Cuba.

## **Resumen**

El objetivo del trabajo es diseñar un procedimiento para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, que permita la elevación del desempeño ambiental y la certificación del cumplimiento de la legislación ambiental vigente. Como resultados se encuentran el procedimiento estructurado en fases, la elevación del desempeño ambiental aplicando buenas prácticas ambientales y mejoras continuas, la capacitación de trabajadores, demostración de avances en el cumplimiento de la legislación. Como conclusión, el análisis de modelos de Sistemas de Gestión Ambiental internacionales y la experiencia en la implementación de modelos nacionales según los requerimientos del Ministerio de Turismo y del marco legislativo cubano, siguiendo la concepción metodológica enfocada hacia la mejora continua propuesta por las Normas Internacionales de la serie ISO 14000, permitieron el diseño y aplicación del procedimiento con resultados favorables lo que permitió obtener la certificación prevista y continuar con el perfeccionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, como parte del procedimiento.

***Palabras claves:*** *Procedimiento de Sistema de Gestión Ambiental; Legislación ambiental; Certificación ambiental.*

## INTRODUCCIÓN

Los temas ambientales son ampliamente debatidos en el mundo de hoy y ocupan los escenarios académicos, de las organizaciones sociales y constituyen asuntos de orden político en la mayoría de las naciones, sobre todo los relativos al cambio climático; en la Convención Marco sobre el Cambio Climático, Acuerdo de París 2015, se plantea que las Partes reconocen la importancia de evitar, reducir al mínimo y afrontar las pérdidas y los daños relacionados con los efectos adversos del cambio climático, incluidos los fenómenos meteorológicos extremos y los fenómenos de evolución lenta y la contribución del desarrollo sostenible a la reducción del riesgo de pérdidas y daños; además se reconoce que la adaptación es un desafío mundial que incumbe a todos, cuyo fin es proteger a las personas, los medios de vida, los lugares y los ecosistemas vulnerables.

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

La Estrategia Ambiental del Ministerio de Turismo de Cuba se actualiza en correspondencia con los sucesivos procesos de actualización de la Estrategia Ambiental Nacional, en correspondencia con ello, se identifican los principales problemas ambientales que impactan el desarrollo de la actividad, con arreglo a nuevos escenarios, tanto desde el punto de vista

de la infraestructura, como ambiental. (Estrategia Ambiental del Ministerio de Turismo, 2014-2016).

En la Resolución 71 del Ministerio de Turismo, que contiene la citada estrategia, se plantea, la identificación del Territorio de Preferente Uso Turístico como sistema integrador, donde se ubica un grupo de recursos, instalaciones y servicios (pertenecientes o no al Ministerio de Turismo), pero que en su desempeño posibilitan el desarrollo de las actividades propias del turismo, para satisfacer las demandas de los clientes. Así mismo, cada elemento que lo compone, requiere precisar sus particularidades en función de minimizar y/o solucionar los impactos ambientales negativos que generen, lo cual es un estadio superior a la anterior estrategia que solo consideraba el fortalecimiento de la gestión ambiental a las instalaciones hoteleras, extrahoteleras y de servicios que se encuentran en estos territorios.

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

En el Territorio de Preferente Uso Turístico de Varadero se trabaja la gestión ambiental a diferentes niveles, destacándose los estudios realizados por el Centro de Servicios Ambientales del territorio y de la Oficina de Manejo Costero, ambos pertenecientes al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), entre los estudios realizados pueden citarse a López y Hernández (2009), López, Florido y Cruz (2010), López, L. (2011), López y Ramírez (2011), López, et al. (2012), López y Vargas, E.

(2013), Martínez, Huerta y Vázquez (2013a).

Numerosos son los estudios vinculados con la gestión ambiental en las diferentes instalaciones turísticas del territorio, entre los más recientes se pueden citar los de Isasi, O. (2013), Romo, C. (2014), Huerta (2014), Huerta (2015), Martínez (2015b). Vinculados al desempeño ambiental de instalaciones hoteleras se pueden citar los trabajos de López, L.

(2010), Perdomo, Vega y García (2012), de Ginoris, Y. (2013) y Martínez (2015).

Si bien los estudios que se han desarrollado vinculados a la gestión ambiental hoteles del destino Varadero, evidencian la intención y los esfuerzos de la organización por elevar su desempeño en este sentido, presentan la limitación de que aún no posibilitan la certificación del SGA, necesarios para cumplimentar los requerimientos que plantea la NC 127:2014 relativos a la clasificación del establecimiento de alojamiento turístico, quedando expresada la contradicción entre la situación actual y la situación deseada.

### **Problema de investigación.**

¿Cómo proceder para lograr la elevación del desempeño ambiental en los hoteles del destino Varadero que posibilite certificar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente?

### **Objetivo general.**

Diseñar un procedimiento para la elaboración del Sistema de Gestión Ambiental, que permita la elevación del desempeño ambiental que favorezca la certificación del cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

Entre las herramientas utilizadas se encuentran: la técnica de las trece variables, la tormenta de ideas y la Evaluación Rápida en Planta para obtener información, el método Kendall para ponderar información y la lista de chequeo para la verificación. Entre los resultados esperados se encuentran el procedimiento propiamente dicho, estructurado en cinco fases inicio, el procedimiento se validó y se aplica en los procesos de asesorías en gestión ambiental en las instalaciones hoteleras del destino turístico Varadero.

La importancia de la investigación radica en la formalización de un procedimiento de gestión que permitirá contribuir de manera favorable al cumplimiento de la legislación ambiental en los hoteles del destino Varadero. Desde el punto de vista teórico queda argumentado el procedimiento propuesto sobre la base del análisis de diferentes modelos nacionales y de

referentes internacionales en cuanto a la gestión ambiental aplicable a organizaciones del sector hotelero.

La importancia práctica radica en que la propuesta que se realiza contribuye a trabajar en una organización para elevar el desempeño ambiental y facilita el proceso de certificación del SGA; el valor social radica en que la implementación de la propuesta puede contribuir a elevar el desempeño ambiental responsable de la organización, a la implementación de Prácticas de Producción más Limpias, a la reducción de la contaminación y del impacto del cambio climático.

## **DESARROLLO**

Los SGA son el marco o método de trabajo que sigue una organización para obtener un cierto comportamiento ambiental, Vargas et. al. (2011, p.194). Un SGA permite 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 a empresa definió.

(Sistemas de Xestion Medioambientais).

Se llama SGA al conjunto de responsabilidades organizativas, procedimientos, procesos y medios que se requieren para la implantación de una política medioambiental en una empresa o centro productivo. (Sistemas de gestión medioambiental).

El SGA es el marco o el método de trabajo que sigue una organización con el objetivo de conseguir un determinado comportamiento de acuerdo con los objetivos y metas que se haya fijado y como respuesta a normas, riesgos ambientales y presiones sociales, financieras, económicas y competitivas en permanente cambio, Rodríguez e Isaac (2012, p.48).

EL SGA 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.

Por política ambiental la NC ISO 14001:2015, considera a las intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección. El éxito de un SGA depende del compromiso de todas las funciones y niveles de la organización, bajo el liderazgo de la alta dirección.

El nivel de detalle y complejidad del SGA variará dependiendo del contexto de la organización, el alcance del propio SGA, sus requisitos legales y otros requisitos y la naturaleza de sus actividades, productos y servicios, incluidos sus aspectos ambientales y los impactos ambientales asociados, NC ISO 14001:2015.

La implementación de un SGA basado en la NC ISO 14001:2015 es una herramienta de gestión organizada y planificada que permite a una organización de cualquier sector y tamaño controlar el impacto de sus actividades, productos o servicios en el medio ambiente. Un SGA permite un enfoque estructurado para: fijar objetivos y metas ambientales, alcanzarlos demostrar que han sido alcanzados.

El mejoramiento de la gestión ambiental tiene que ver con la aplicación y el cumplimiento de la legislación y normatividad ambiental que promueven las instituciones, ya que si no hay una completa integración y coordinación de los actores será difícil mejorar el desempeño del sector turístico por ejemplo, Vargas et al. (2011, p.189). La promulgación de nuevas leyes rigurosas sobre preservación de la naturaleza, ha obligado a los empresarios a modificar su manera de pensar y actuar en numerosos destinos turísticos.

Uno de los aspectos más difíciles de cumplir y a su vez uno de los más valorados de los SGA, es que proporciona las herramientas necesarias para garantizar que se cumplan todos los requisitos legales de carácter ambiental que le aplican a la organización, por lo cual el

establecimiento de un SGA debe capacitar a la organización para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de carácter ambiental, controlar sus impactos negativos sobre el medio ambiente y mejorar su comportamiento ambiental. (IHOBE 2008, p.3).

En el ordenamiento jurídico cubano las disposiciones normativas que regulan la conservación, protección, mejoramiento y transformación del medio ambiente, así como el uso racional de los recursos, se caracterizan por tener diferentes rangos que van desde leyes hasta normas técnicas y por tener una dispersión originada en la facultad legislativa que les está otorgada a cada uno de los Órganos de la Administración Central del Estado que son a su vez rectores de recursos naturales específicos, según criterios de Rodríguez e Isaac (2012, p.40).

En la NC ISO 14 001:2015, se define a la mejora continua como la actividad recurrente para mejorar el desempeño; la mejora del desempeño se relaciona con el uso del SGA en coherencia con la política ambiental de la organización, no es necesario que la actividad ocurra simultáneamente en todas las áreas, o sin interrupción.

El éxito de un SGA depende del compromiso de todas las funciones y niveles de la organización, bajo el liderazgo de la alta dirección. Las organizaciones pueden aprovechar las oportunidades de prevenir o mitigar impactos ambientales adversos e incrementar los impactos ambientales beneficiosos, particularmente los que tienen consecuencias estratégicas y de competitividad, NC ISO 14 001:2015.

Los requisitos del SGA especificados en esta Norma Internacional no necesitan ser establecidos independientemente de los elementos del sistema de gestión existente. Todos los requisitos de esta Norma Internacional tienen como fin su incorporación a cualquier SGA. La amplitud de su aplicación dependerá de factores tales como la política ambiental de la organización, la naturaleza de sus actividades y las condiciones en las que opera, según se expresa en la NC ISO 14 004:2004.

Serán considerados al elaborar el procedimiento los siguientes elementos, los fundamentos de la concepción metodológica de la norma ISO 14001, las recomendaciones del Ministerio

de Ciencia tecnología y Medio Ambiente, basadas en la norma, así la posibilidad de que se evidencie la mejora continua que favorezca la certificación del SGA. Se entiende por procedimiento al conjunto de etapas o fases que dan respuesta a un problema de la ciencia, Negrín Sosa (2016)<sup>1</sup>.

El procedimiento que se presenta a continuación está estructurado en cinco fases, las cuales de manera coherente permiten guiar metodológicamente la elaboración del SGA.

De forma gráfica en la figura 1 se muestra el procedimiento propuesto.

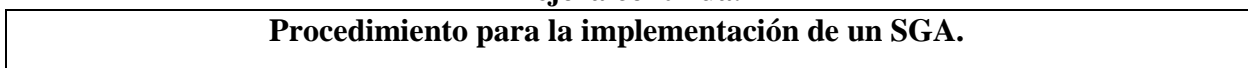
**Fig.1. Procedimiento para el SGA en una organización hotelera.**



**Fuente: Martínez, M. 2016.**


El procedimiento que se presenta puede aplicarse mediante asesoría externa o mediante la conformación de un equipo de trabajo de la propia organización; generalmente se logra alcanzar resultados a más corto plazo cuando se constituyen equipos conformados por asesores y miembros de la propia organización. La figura 2 presenta el procedimiento y su relación con la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, para la mejora continua del SGA.

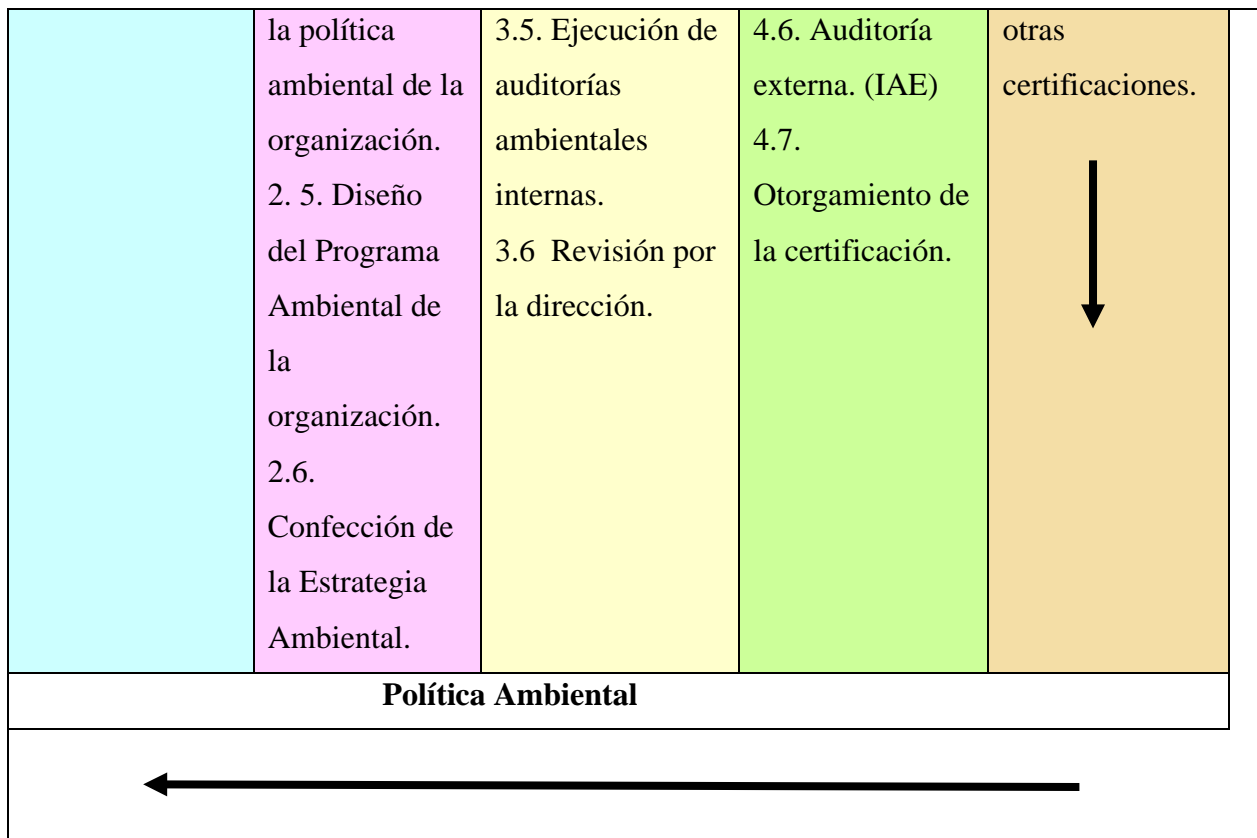
**Fig. 2. Procedimiento para el SGA y su relación con la metodología PHVA para la mejora continua.**



<sup>1</sup> Negrín Sosa (2016). Comunicación personal.



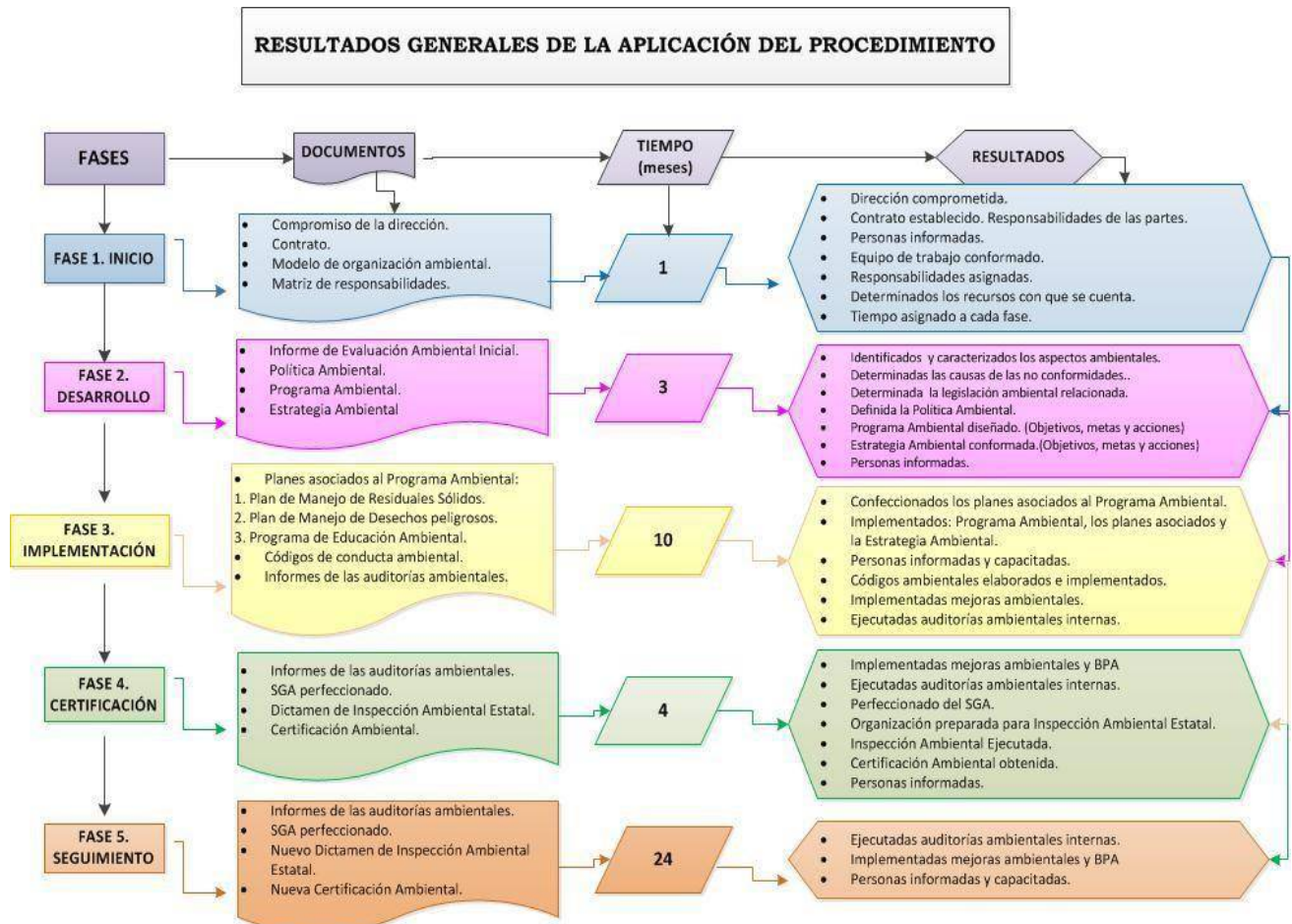
Fase 1 Inicio	Fase 2 Desarrollo	Fase 3 Implementación	Fase 4 Certificación	Fase 5 Seguimiento
1.1 Preparación 1.2 Planificación	2. 1. Evaluación ambiental inicial. 2. 2. Determinación de la legislación asociada a cada aspecto ambiental. 2.3. Confección del informe de la	3.1. Diseño de los planes asociados al Programa Ambiental. 3.2. Divulgación para involucrar a trabajadores y clientes. 3.3. Ejecución del Programa Ambiental y los planes asociados. 3.4.	4.1 Revisión y mejoramiento del SGA. 4.2 Ejecución de auditorías ambientales internas. 4.3. Implementación de mejoras y acciones correctivas. 4.4 Confección de informes de	5.1 Implementación de mejoras. 5.2 Auditorías internas. 5.3 Actualización del SGA. 5.4 Revisión por la dirección. 5.5 Auditoría externa. 5.6 Renovación
	evaluación	Implementación <b>COMUNICACION</b>	resultados de	d la certificación
	inicial. 2. 4. Definición de	de mejoras y acciones correctivas.	implementación. 4.5 Revisión por la dirección.	tenida. Optar por 5.7



**Fuente: Martínez, M. 2016, a partir de la propuesta del Manual IHOBE ISO 14 001.**

En la fig. 3 se muestran los resultados que alcanza una instalación hotelera al aplicar el procedimiento para el Sistema de gestión Ambiental.

**Fig. 3. Resultados de la aplicación del procedimiento**



**Fuente: Martínez, M. 2016.**

## CONCLUSIONES

1. Para una organización que pretende demostrar mejoras en su desempeño ambiental es indispensable contar con un SGA, con una estructura definida y con un enfoque sistémico, que además tenga en cuenta el cumplimiento de la legislación y de las normativas vigentes al analizar los aspectos ambientales más significativos, ya que favorece implantar, revisar y mantener actualizada la Política Ambiental.
2. El análisis de diferentes modelos de SGA utilizados internacionalmente unido a la experiencia en la implementación de modelos nacionales que se ajustan a los requerimientos del Ministerio de Turismo de Cuba y al marco legislativo cubano, siguiendo la concepción

metodológica enfocada hacia la mejora continua propuesta por la NC ISO 14000, se diseñó el procedimiento que favorezca la certificación del SGA.

3. El procedimiento para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental diseñado para, se estructura de manera secuenciada en cinco fases: inicio, desarrollo, implementación, certificación y seguimiento; la aplicación de técnicas y métodos, permitió determinar las oportunidades de implementar Buenas Prácticas Ambientales en diferentes aspectos ambientales como el consumo agua, emisión de residuales sólidos, gestión la zona costera y en el manejo de las áreas exteriores.

4. El procedimiento propuesto considera la implementación de mejoras y acciones correctivas y la ejecución de auditorías ambientales internas, desde la propia la fase de implementación y además tiene en cuenta la mejora continua del propio SGA, basado en la metodología PHVA integrada a las diferentes fases.

5. En la fase de implementación de la propuesta se trabaja en el cumplimiento del Programa Ambiental, de la Estrategia Ambiental y de los planes asociados, favoreciendo el desempeño ambiental de la organización con la aplicación de la mejora continua y de acciones correctivas unido a la capacitación y a la información de clientes y trabajadores, que favorecen el cumplimiento de la legislación, demostrado ante la autoridad competente en la fase de certificación.

6. Como resultado más importante de la fase de certificación es la obtención del Aval Ambiental otorgado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de Cuba, requerida para el proceso de categorización de la instalación de alojamiento turístico y como impacto más notable la elevación del desempeño ambiental de la organización.

## **RECOMENDACIONES**

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

1. La organización que aplique el procedimiento puede continuar aplicando mejoras que le permitan ajustar el SGA a los requisitos de la NC ISO 14001:2015 para presentarse a un proceso de certificación normalizado con reconocimiento internacional, ya sea en algún proceso en particular o en toda la organización.

2. La organización puede comenzar a desarrollar el proceso de conformación del Sistema Integrado de Gestión, a través de la integración del Sistema de Gestión Ambiental por la NC ISO 14000, el Sistema de Gestión de la Calidad por la NC ISO 9000 Y el Sistema de Seguridad y Salud del Trabajo por la NC ISO 18000.
3. El procedimiento puede generalizarse a otras organizaciones hoteleras del territorio, teniendo en cuenta los resultados de su implementación y su factibilidad para mejorar el desempeño ambiental.
4. Los resultados derivados de la investigación pudieran ser publicados para ser tenidos en cuenta por otras organizaciones y favorecer su visibilidad.

## **BIBLIOGRAFIA**

Huerta López, F. (2014). *Informe de asesoría en gestión ambiental al hotel Brisas del Caribe*. Escuela de Hotelería y Turismo. Varadero.

Huerta López, F. (2015). *Informe de asesoría en gestión ambiental al hotel Iberostar Taínos*. Escuela de Hotelería y Turismo. Varadero.

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

IHOBE Sociedad Pública del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco. (s/a). *Manual IHOBE ISO 14 001 ¿Cómo implantar un Sistema de gestión Medioambiental*. Formato pdf.

Isasi, O. (2013) *Evaluación de las condiciones ambientales del hotel Gran Caribe Villa Tortuga, según el Convenio CITMA-MINTUR para la clasificación de las instalaciones turísticas*. Tesina. Diplomado Básico Gestión de Empresas Turísticas. Escuela de Hotelería y Turismo. Varadero.

López, L. (2010). *Tecnología para la Evaluación del Desempeño Ambiental de empresas hoteleras basada en índices de riesgo. Caso- Varadero*. Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad de Matanzas.

López, L. (2011). *Aplicación de un índice de riesgo para la Evaluación del Desempeño Ambiental de Empresas Hoteleras*. Revista Avanzada Científica. Vol. 14, No (1). Extraído el 18 de mayo de 2015 desde <http://avanzada.idict.cu/index.php/avanzada>.

Martínez, M. (2015a). *Informe de asesoría en gestión ambiental al hotel Roc Barlovento*. Escuela de Hotelería y Turismo. Varadero.

Martínez, M. (2015b). *Informe de asesoría en gestión ambiental al hotel Bella Costa*. Escuela de Hotelería y Turismo. Varadero.

Martínez, M. (2016). *Procedimiento para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en el hotel Roc Barlovento*. Trabajo Profesional para la culminación de estudios de la Especialidad de Post Grado de Gestión Hotelera. Universidad de Matanzas. Cuba. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. (2004). *Guía para la realización de la Inspección Ambiental Estatal a hoteles y restaurantes del MINTUR que se encuentran en proceso de categorización* (Convenio CITMA - MINTUR).

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. (2012). *Metodología para la ejecución de los diagnósticos ambientales y la verificación del cumplimiento de los indicadores establecidos en la Resolución CITMA 135/2012 para la obtención del Reconocimiento Ambiental Nacional*.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. (2015). *Proyecto Estrategia Ambiental Nacional 2016-20120*. Versión diciembre 2015.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, Agencia de Medio Ambiente y Centro de Información, Gestión y Educación Ambiental. (2003). *Sistemas de Gestión Ambiental Empresarial. Introducción*. Documento en formato pdf.

Oficina Nacional de Normalización. (2004). *Norma ISO 14004:2004. Sistemas de gestión ambiental directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo*.

Oficina Nacional de Normalización. (2014) *NC 127:2014 Industria turística — Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico*. La Habana. Cuba.

Oficina Nacional de Normalización (2005) *NC ISO 14031:2005. Gestión ambiental. Evaluación del desempeño ambiental. Directrices*.

Oficina Nacional de Normalización. (2012). *NC ISO 19011: 2012. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*.

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

Rodríguez, R., Isaac, C. (2012). *Manual de Gestión Ambiental Organizacional.* Ediciones del Consejo Directivo. Colección Biblioteca Universitaria. Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello. Barquisimeto. Venezuela. ISBN 978-980-7357-02-09.

Sistemas de gestión medioambiental Disponible en:

<http://www.navactiva.com/web/es/amedioa/doc/informes/2005/02/30116.php> [2015, 5 mayo]

Sistemas de Gestión Medioambientais Disponible en:

[http://medioambiente.fegamp.es/SGMA\\_14g.htm](http://medioambiente.fegamp.es/SGMA_14g.htm). [2015, 5 mayo]

Vargas, E., Zizumbo, L., Biseca, F. y Serrano, R. (2011). *Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero.* Cuad. admon.ser.organ. Bogotá (Colombia), 24 (42): 183-204, enero-junio de 2011.