



Ciencias Holguín
ISSN: 1027-2127
revista@cigetholguin.cu
Centro de Información y Gestión Tecnológica de
Holguín
Cuba

La gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas

González-Abreu, Betty; Ochoa-Ávila, Migdely Barbarita; Quesada-Musa, Gizne de las Mercedes

La gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas

Ciencias Holguín, vol. 25, núm. 1, 2019

Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181558076007>

Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

La gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas

Comprehensive environmental management at the Brisas Covarrubias hotel in Las Tunas

Betty González-Abreu 1

Delegación Territorial del Ministerio del Turismo de las
Tunas, Cuba
jvicente@ltu.sld.cu

Redalyc: [https://www.redalyc.org/articulo.oa?](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181558076007)

id=181558076007

Migdely Barbarita Ochoa-Ávila 2

Universidad de Holguín, Cuba
migdely@uho.edu.cu

Gizne de las Mercedes Quesada-Musa 3

Delegación Territorial del Ministerio del Turismo de las
Tuna, Cuba
tecmtto@brisascova.ltu.tur.cu

Recepción: 22 Mayo 2018

Aprobación: 21 Diciembre 2018

Publicación: 30 Enero 2019

RESUMEN:

Los procesos del Hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas ejercen su influencia de diversas formas sobre el medio ambiente. El propósito de la investigación estuvo orientado a aplicar un procedimiento general para la gestión ambiental integral, que contribuya a la mejora del medio ambiente en este hotel. El principal aporte de la investigación fue la aplicación de un procedimiento general para la gestión ambiental en organizaciones que se sustenta en las dimensiones: jurídica, económica, tecnológica, natural, relacional y humana, con los indicadores específicos para ellas, compuesto por cuatro fases y trece pasos, el cual fue contextualizado a las características del hotel y aplicado hasta su fase II. La investigación aportó un programa para la gestión ambiental integral que agrupa las acciones asociadas a los problemas identificados en seis dimensiones, su cumplimiento puede transformar la situación ambiental actual en el hotel.

PALABRAS CLAVE: Gestión ambiental, Gestión ambiental en hoteles, Procedimiento para la gestión ambiental integral.

ABSTRACT:

Processes Brisas Covarrubias Hotel Las Tunas exert their influence in various ways on the environment. The purpose of the research was aimed at implementing a general procedure for integrated environmental management, contributing to the improvement of the environment in this hotel. The main contribution of the research was the application of a general procedure for environmental management in organizations is based on the dimensions: legal, economic, technological, natural, relational and human, with specific indicators for them, consisting of four phases and thirteen steps, which was contextualized to the hotel's features and applied to its phase II. The research provided a program for integrated environmental management that groups the actions associated with the problems identified in six dimensions, compliance can transform the current environmental situation at the hotel.

NOTAS DE AUTOR

- 1 Ing. Betty González-Abreu jvicente@ltu.sld.cu 2 Especialista en Gestión de los recursos Humanos del hotel Brisas Covarrubias del Grupo Hotelero Cubanacan, Delegación Territorial del Ministerio del Turismo de Las Tunas, Cuba.
- 2 Dra.C. Migdely Barbarita Ochoa-Ávila migdely@uho.edu.cu 1 Doctora en Ciencias Técnicas. Profesora Titular del Departamento de Turismo y Vicedecana de Investigación y Posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo (FACIIT) de la Universidad de Holguín
- 3 Ing. Gizne de las Mercedes Quesada-Musa tecmtto@brisascova.ltu.tur.cu 2 Especialista en Gestión Hotelera. Especialista C en Ahorro y Uso Racional de la Energía del hotel Brisas Covarrubias del Grupo Hotelero Cubanacan, Delegación Territorial del Ministerio del Turismo de Las Tunas, Cuba.

KEYWORDS: Environmental management, Environmental management in hotels, Procedure for integrated environmental management.

INTRODUCCIÓN

La coyuntura actual demanda una concepción integral del desarrollo sostenible, entendido como un proceso donde las políticas de desarrollo económico, científico, tecnológico, fiscales, de comercio, energía, agricultura, industria, el turismo, de preparación del país para la defensa y otras, se entrelazan con las exigencias de la protección del medio ambiente y el uso sostenible de los recursos naturales en un marco que se esfuerza por lograr la justicia y equidad social. Se ha vuelto imprescindible que el turismo, como una de las principales actividades económicas en sus diversos niveles, proyecte y ejecute sus servicios según los principios del desarrollo sostenible, de manera que garantice los niveles óptimos de rentabilidad económica propios de la actividad, en equilibrio con la responsabilidad social y natural que le corresponde (Atencio-Zayas et al. 2017).

La instalación hotelera Brisas Covarrubias incide en el medio ambiente por su ubicación geográfica en el ecosistema costero. En esta entidad se han dado los primeros pasos en la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, la dirección mantiene como prioridad y como objetivo empresarial el seguimiento y aplicación de la política ambiental y el compromiso del colectivo de trabajadores en mantener y elevar la cultura ambiental, al hacer extensiva la política trazada a los clientes por su incidencia en la misma.

En los últimos años se han desarrollado varias investigaciones relacionadas con la gestión de los procesos en el hotel, de ellas han abordado la gestión ambiental desde el proceso de ama de llaves (Diéguez Méndez 2012) y sobre el sistema de gestión ambiental (Machado Aguilera 2015) que no han logrado desarrollar la gestión ambiental desde una concepción integral. A través del intercambio de experiencias con especialistas de instalaciones y entidades rectoras de la actividad ambiental y estudios realizados en la instalación se determinó las deficiencias fundamentales que limitan la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA). El análisis preliminar de la gestión ambiental del hotel reveló que se ha trabajado en aras de mitigar los impactos negativos que causa la actividad hotelera sobre el medio ambiente, pero aún se manifiestan las insuficiencias prácticas siguientes:

- Se administran recursos naturales sin realizar un uso responsable de los mismos, por lo que se manifiesta una insuficiente reanimación del paisaje, la forestación, el mantenimiento de las áreas verdes, la ornamentación en las áreas interiores del hotel y la limpieza de la playa.
- Se carece de tecnologías para ejecutar acciones de gestión ambiental sistémicas, participativas y de proceso, en armonía con el entorno.
- Insuficiente manejo de residuos sólidos que limita su clasificación y disposición final por carecerse de una adecuada área de almacenamiento de los residuos sólidos, así como los cestos de la basura no cuentan con las condiciones requeridas ni con la identificación para el reciclaje de los mismos.
- Insuficiente capacitación de los directivos y trabajadores sobre la gestión ambiental integral y escasa cultura organizacional basada en el cuidado y preservación del medio ambiente.

Por lo antes expuesto se identificó como problema científico: las insuficiencias en la gestión ambiental del hotel, en sus distintas dimensiones y enfoques, limitan la mejora del medio ambiente. El objeto de investigación es: la gestión ambiental en hoteles. A partir del problema científico, se precisó como Campo de acción: la gestión ambiental en el Hotel Brisas Covarrubias. El Objetivo general de la investigación fue: Aplicar un Procedimiento General para la Gestión Ambiental Integral en el Hotel Brisas Covarrubias, que contribuya a la mejora del medio ambiente.

Para dar respuesta al problema se formuló la idea a defender siguiente: Si se aplica un procedimiento general para la gestión ambiental integral en el Hotel Brisas Covarrubias, compuesto por distintas dimensiones, y

que considere los enfoques sistémico, participativo y de proceso de la gestión ambiental, se contribuye a 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 a elevar el impacto ambiental positivo de los actores.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para desarrollar las tareas de la investigación se utilizaron los métodos siguientes:

Teóricos: Análisis-Síntesis: en la fundamentación teórica de la investigación, revisión de documentos normativos del Ministerio de Turismo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), familias de normas cubanas ISO 14001 sobre el Sistema de Gestión Ambiental; Inducción-Deducción: en el establecimiento de nexos y relaciones entre los conceptos de gestión ambiental, impacto ambiental, procedimientos propuestos por otros autores, revisión bibliográfica y documentación especializada; Histórico-Lógico: en la determinación del desarrollo histórico de las leyes y normas establecidas referidas a la gestión ambiental en organizaciones.

Empíricos: Entrevista y Encuesta a cuadros, trabajadores y clientes del hotel con el fin de diagnosticar el estado de la gestión ambiental.

RESULTADOS

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.

La Gestión Ambiental en el Hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas

El Hotel Brisas Covarrubias se ubica en la Playa Covarrubias perteneciente al municipio de Puerto Padre Provincia Las Tunas. Es parte del plan de desarrollo turístico de la región y se inaugura el 18 de diciembre de 1998 con el nombre “Villa Covarrubias”, para brindar sus servicios al turismo internacional. Es la única instalación de este tipo en el territorio y perteneció al grupo hotelero Gran Caribe hasta el 2005, en la actualidad forma parte del grupo hotelero Cubanacan, categorizado como un hotel marca Brisas cuatro Estrellas. Al adquirir el nombre de Brisas Covarrubias despliega una mejor comercialización del mismo, las blancas arenas de sus playas son bañadas por las azules aguas del mar Atlántico. La musicalidad de las aves, el colorido del invariable cielo caribeño y su ardiente sol, se ven reflejados en su slogan: “la belleza de lo singular”.

El Hotel Brisas Covarrubias recoge aspectos significativos, como las características propias del producto, ámbito de actuaciones e influencia, valores y aspiraciones de la organización, es un polo turístico abierto al turismo nacional e internacional concebido para aprovechar y explotar los intereses turísticos de la provincia y del país. Localizada en el litoral norte del Balcón del Oriente Cubano y caracterizada como un paraíso de aguas transparentes y fondos marinos virginales.

En los últimos cinco años se han realizado varias investigaciones asociadas a la gestión de los procesos en el hotel que abordan la gestión ambiental desde tres visiones diferentes (ej. Díaz Fera 2013, Diéguez Méndez 2012, García Gallardo 2013, Hernández Escobar 2013, Machado Aguilera 2015), de ellas la última aborda la gestión ambiental en todos los procesos pero sólo fue aplicada hasta la fase I de revisión ambiental inicial. Si bien estos autores aportan elementos de interés para la mejora de los procesos, en lo que la gestión ambiental está presente de forma transversal, no llegan a establecer una concepción integral basada en las dimensiones y enfoques establecidos por Ochoa Ávila (2016), por lo que se considera de relevancia contextualizar en el Hotel Brisas Covarrubias estos componentes de la gestión ambiental integral, lo cual se explicita a continuación.

Dimensiones de gestión ambiental de mayor trascendencia en el Hotel Brisas Covarrubias

Jurídica: Requiere de identificar y cumplir las regulaciones ambientales aplicables a sus procesos, tales como: la Ley 81 Del Medio Ambiente que posee artículos aplicables a los procesos (entre ellos el 13, 47, 48, 147, 160 y 181); el Decreto-Ley No. 212 Gestión de la Zona Costera en su Capítulo III “Usos de la zona costera” y en su Capítulo IV “Gestión de la zona costera y su zona de protección”. En el caso de violación de la Ley 81 se puede aplicar el Decreto Ley 200: 1999 De las contravenciones en materia ambiental entre otras.

Económica: Demanda que a nivel de gobierno municipal se priorice el presupuesto para resolver diferentes problemas ambientales identificados dado que no cuenta con financiamiento para acometer inversiones.

Tecnológica: Necesidad imperiosa de potenciar la aplicación y el montaje de tecnologías compatibles con el medio ambiente, en todos los procesos del hotel.

Natural: Se compone de una parte natural que está presente en el uso de recursos naturales como el agua, energía eléctrica, combustibles, residuos líquidos y sólidos, la presencia del ecosistema costero que rodea la instalación, áreas verdes con plantas y árboles y la parte de la utilización de las materias primas e insumos para garantizar el servicio hotelero.

Relacional: La relación puede establecerse con empresas del entorno, comunidades, gobierno, entre otras organizaciones de la región y el país.

Humana: Los actores internos (directivos, trabajadores, clientes), son los elementos más significativos por lo que el conocimiento, sensibilidad, y cambios de conductas y actuar responsable demuestra el impacto ambiental positivo de los mismos en el interior y exterior del hotel. Se pueden considerar actores externos (clientes, comunidad, escuelas, Escuela de Hotelería y Turismo (Formatur), organizaciones en general que posean una significación para el medio ambiente del hotel).

El resultado de la revisión ambiental inicial realizada en 2015 arrojó insuficiencias en las dimensiones declaradas anteriormente, esto evidencia que a pesar del alto nivel profesional de quienes dirigen esta instalación, se manifiesta la carencia de instrumentos efectivos que consideren las dimensiones fundamentales y los enfoques sistémico, participativo y de proceso que permitan aplicar la gestión ambiental integral en el Hotel Brisas Covarrubias, lo que fundamenta el problema científico planteado.

Procedimiento general para la gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias

En este epígrafe se describe el procedimiento que se muestra en la figura 1. El objetivo del procedimiento es propiciar las bases para la introducción de las dimensiones y los indicadores que forman parte del proceso de gestión ambiental de manera que se logre la mejora de la gestión ambiental, y en consecuencia se contribuya al cuidado y conservación del medio ambiente en la instalación.

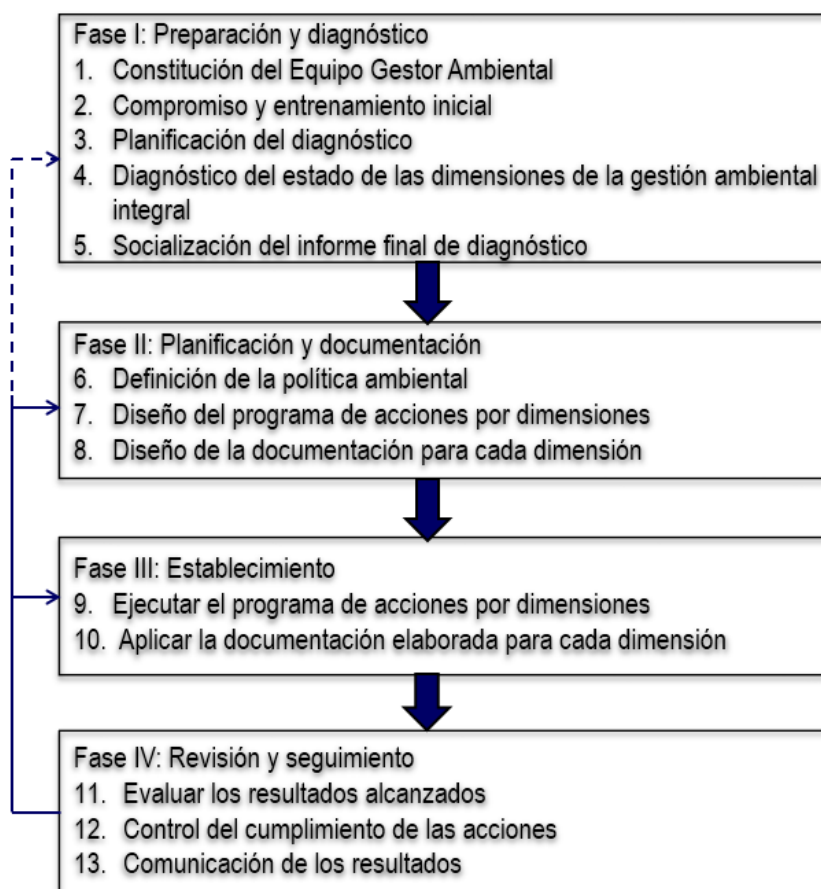


FIGURA 1.
Procedimiento general para la gestión ambiental integral
Ochoa Ávila (2014)

Aplicación parcial del Procedimiento General para la Gestión Ambiental Integral en el Hotel Brisas Covarrubias

La meta suprema de la aplicación del procedimiento general es propiciar que el Hotel Brisas Covarrubias adquiriera un mayor prestigio ante el Grupo Cubanacan por su trabajo en el cuidado y conservación del medio ambiente, basado fundamentalmente en fortalecer las acciones y actividades ambientales en sus procesos, productos y servicios, con los medios y técnicas al alcance del hotel y así poder cumplir sus objetivos y metas ambientales a corto, mediano y largo plazo.

Fase I: Preparación y diagnóstico

Fueron creadas las condiciones de partida en la instalación hotelera para identificar los problemas asociados a la gestión ambiental, y determinar las oportunidades de acción para la implantación de este proceso de forma integral.

Paso 1. Constitución del Equipo Gestor Ambiental

Se creó el Equipo Gestor Ambiental (EGA) en reunión efectuada y regida por la dirección de la instalación de conjunto a los trabajadores, este compuesto por: Asesor Jurídico, Especialistas: en Calidad y Medio Ambiente, Comercial, de Servicios Técnicos, de Recursos Humanos, de Animación y Recreación, Camarero de Habitación, Capitán de Servicios Gastronómico y Maestro de Cocina; además se eligió el responsable de la gestión ambiental, el cual recayó en el especialista de calidad y medio ambiente.

Paso 2. Compromiso y entrenamiento inicial

Se solicitó y se impartió una capacitación al EGA por el Centro de Capacitación para el Turismo de Las Tunas para familiarizar al Equipo Gestor Ambiental con los aspectos del diagnóstico a realizar, además se realizaron entrenamientos y charlas con el resto de los trabajadores para lograr su motivación y compromiso.

Paso 3. Planificación del diagnóstico

Se acordó en el consejo de dirección que el diagnóstico ambiental se debía realizar en un plazo de dos meses, alineado a los procesos del hotel, a la política general y dirección estratégica. En reuniones realizadas se abordó la importancia del proceso de gestión ambiental en el hotel, se establecieron los objetivos, las metas, las fechas de cumplimiento, los participantes, recursos necesarios y responsables.

Paso 4. Diagnóstico del estado de la gestión ambiental

El hotel Brisas Covarrubias se mantiene en explotación desde 1998, sus 20 años al servicio de los clientes ha provocado su deterioro, a continuación, se muestran los resultados del diagnóstico de las dimensiones y sus indicadores en el hotel.

- **Dimensión jurídica**

Se desconocen las legislaciones y las sanciones ambientales que pueden ser aplicadas en el caso de violaciones de la legislación ambiental cubana, por lo que se necesita de un programa de capacitación que aborde la legislación ambiental aplicable, en ello se debe establecer un vínculo más estrecho con la Unidad de Medio Ambiente de la Delegación Territorial del CITMA de Las Tunas.

- **Dimensión económica**

El hotel no cuenta con presupuesto asignado para invertir en la solución de los problemas ambientales existentes. La obtención de financiamiento de proyectos de colaboración con otras entidades es insuficiente, lo que limita el potenciar económicamente los procesos en el hotel.

- **Dimensión tecnológica**

La introducción de resultados científico-técnicos e innovación tecnológica en materia ambiental así como la generación de tecnologías en soporte documental es insuficiente. De forma general la cultura innovadora se encuentra en un estado incipiente.

- **Dimensión natural**

Manejo de residuos sólidos

Los residuos sólidos no se clasifican adecuadamente y no se logra el debido control para la entrega a la Empresa Provincial de Materia Prima. La basura común y los residuos originados por el mantenimiento de áreas verdes no son recogidos periódicamente por la Empresa Municipal de Comunales, lo que provoca no solo insatisfacción.

Manejo de la energía eléctrica

Se registra y se controla diariamente el consumo de energía, siendo así más eficiente y racional, lo que contribuye a un desarrollo responsable en el cual los actores del hotel se ven comprometidos.

Manejo del agua

El hotel recibe el agua de una planta desalinizadora que actualmente opera al 50 % de su capacidad y no logra la cantidad de agua requerida para la ocupación existente en la instalación, por lo que se tiene que abastecer mediante pipas de agua este servicio. El sistema de evacuación y tratamiento de residuales líquidos se realiza a través de una laguna de oxidación distante de la instalación. Entre los contaminantes del hotel están las emisiones gaseosas procedente del tráfico de los vehículos, responsables de emisiones de dióxido de carbono, monóxido de carbono y óxido de nitrógeno.

- **Dimensión relacional**

En el entorno externo cercano a la instalación no se ubican instituciones escolares, ni empresariales por lo que fundamentalmente la promoción de valores culturales, naturales e históricos nacionales

y locales se realiza para los clientes a través de brochures que se colocan en las habitaciones con el objetivo de dar a conocer los principales sitios históricos y culturales de la región.

- **Dimensión humana**

Se detecta el desconocimiento de la legislación ambiental vigente, y la necesidad de profundizar más en el programa de capacitación, fundamentalmente en las acciones dirigidas a los directivos. En entrevistas realizadas a trabajadores se observa que no hay una orientación precisa con vistas a optimizar el uso de los recursos en los puestos de trabajo y que se desconocen los problemas ambientales del hotel. En general se evidencia un insuficiente conocimiento de la gestión ambiental en los directivos y trabajadores.

Paso 5. Socialización del informe final del diagnóstico

Se elaboró la elaboración del informe del diagnóstico con los datos recogidos. El EGA realizó el análisis de toda la información y la representante de la gestión ambiental redactó la versión final del informe en el que se mostraron los resultados alcanzados, lo que demostró un insuficiente proceso de gestión ambiental integral en el hotel. El informe se presentó al consejo de dirección el cual tuvo una información de los principales problemas ambientales asociados a cada dimensión lo cual generó objetivos tácticos y estratégicos para transformar la situación ambiental de la instalación.

Fase II: Planificación y documentación

Luego de concluir el diagnóstico ambiental se establecieron los elementos para la planificación de la gestión ambiental integral a realizarse por la dirección del hotel, relacionados a programas y a la estrategia de gestión ambiental.

Paso 6. Definición de la política ambiental

Se definió la política ambiental como: “El Hotel Brisas Covarrubias se compromete a desarrollar sus actividades con el debido respeto por la protección del medio ambiente, y a mejorar continuamente sus prácticas medioambientales”. Esta política en materia de prevención y uso racional del medio ambiente y sus recursos, se trazó sobre la base del compromiso de cumplir con la legislación ambiental e higiénico sanitaria vigente en el país y aplicable a la actividad, realizar una adecuada gestión de los residuales sólidos, líquidos y gaseosos, promover el ahorro de recursos no renovables en el desarrollo de las actividades, perfeccionar el cumplimiento de la disciplina tecnológica en las áreas de trabajo y servicios, y elevar la motivación y la capacitación de trabajadores y clientes respecto al cuidado del medio ambiente.

Con la visión de desarrollar las actividades de servicio del hotel, garantizar que estas se realicen bajo los principios de sustentabilidad, al mejorar la imagen y competitividad del servicio, se aplicó la Estrategia Ambiental del Hotel Brisas Covarrubias como instrumento práctico para la planificación, implementación y cumplimiento de la política ambiental trazada, sobre la base de lo legislado en materia de protección del medio Ambiente, y materializada a través de las soluciones de su principales problemas ambientales.

CONCLUSIONES

El análisis del marco teórico-práctico referencial demostró que no se aborda suficientemente la gestión ambiental desde una visión integral en hoteles, no se encontraron precedentes de tratamiento a las dimensiones jurídica, económica, tecnológica, natural, relacional y humana en el Hotel Brisas Covarrubias, por lo cual el problema científico formulado se considera de gran actualidad y pertinencia.

Se aplicó un procedimiento general para la gestión ambiental integral en organizaciones, el cual fue contextualizado a las características del Hotel Brisas Covarrubias, compuesto por las dimensiones jurídica, económica, tecnológica, natural, relacional y humana, a partir de los elementos teóricos-prácticos abordados, lo que le otorga las potencialidades necesarias para asegurar su coherencia, pertinencia e impacto favorable.

La aplicación parcial del procedimiento general permitió además constatar su capacidad real para formular e implantar estrategias efectivas de mejora del medio ambiente del hotel, esencialmente al proponer al Consejo de Dirección las herramientas metodológicas tácticas y estratégicas para conducir el proceso de gestión ambiental, todo lo cual permite contribuir a la mejora del medio ambiente interno y externo de la instalación.

REFERENCIAS

- Alonso Tamayo, Lisbet. 2011. Procedimiento para el monitoreo ambiental en empresas hoteleras. Caso de estudio Hotel SunBeach. Tesis en Opción al Título de Ingeniero Industrial, Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería Industrial y Economía, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- Atencio-Zayas, W., M. del Pilar Ramírez-Rodríguez, M. B. Ochoa-Ávila, and R. Rodríguez-Córdova. 2017. "El Sistema de Gestión Ambiental en la Empresa Inmobiliaria del Turismo Holguín." *Ciencias Holguín*, 23(2), 71-86.
- Díaz Fera, Kenia. 2013. Determinación de perfiles del mercado nacional en el Hotel Brisas Covarrubias. Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciada en Turismo, Departamento de Turismo, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Holguín.
- Diéguez Méndez, Yamaris. 2012. Procedimiento para la evaluación de la Gestión Ambiental del Departamento de Ama de Llaves en el Hotel Brisas Covarrubias, año 2010. Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciada en Turismo, Departamento de Turismo, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Holguín.
- García Gallardo, Elizabeth. 2013. Propuestas de opcionales para la diversificación de las actividades náuticas en el Hotel Brisas Covarrubias. Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciada en Turismo, Departamento de Turismo, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Holguín.
- Hernández Escobar, Dunia. 2013. Actividades socioculturales para insertar en el programa de animación del Hotel "Brisas Covarrubias". Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciada en Turismo, Departamento de Turismo, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Holguín.
- Machado Aguilera, Miguel A. 2015. Sistema de Gestión Ambiental en el Hotel Brisas Covarrubias. Trabajo de Diploma en opción al título de Ingeniero Industrial, Universidad de Las Tunas, Las Tunas.
- Mateo Rodríguez, José M. 2018. La cuestión ambiental desde una visión sistémica. Universidad de La Habana 2004 [cited 4 de marzo 2018]. Available from www.manizales.unal.edu.co/modules/unrev.../IAedicion2Art01.pdf.
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. 1999. Decreto Ley 200. De las contravenciones en materia ambiental. edited by CITMA. La Habana: Editora Ministerio de Justicia.
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. 2000. "Decreto Ley No. 212. Gestión de la zona costera".
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. 1997. Ley No. 81 del Medio Ambiente. La Habana. Disponible en: Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Ochoa Ávila, M. B. 2014. Tecnología para la gestión ambiental integral en instituciones escolares. Aplicación en Holguín. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctora en Ciencias Técnicas, Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas, Holguín.
- Ochoa Ávila, M. B. 2016. Tecnología para la gestión ambiental integral en organizaciones. Holguín: Universidad de Holguín.
- ORGANIZATION SYSTEM INTERNATIONAL. 2004. ISO 14001. Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.
- Reyes Brizuela, Daimara. 2013. Definición y aplicación de un procedimiento para determinar perfiles de productos hoteleros de sol y playa. Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciada en Turismo, Departamento de Turismo, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Holguín.