

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL CABALLERIZA PERTENECIENTE AL COMPLEJO DE HOTELES EN HOLGUÍN

Ing. Yuniór Torres Simón

Universidad de Holguín ytorress@uho.edu.cu

Ing. Gustavo Pelegrino Enamorado CANEC Holguín

Lic. Luis Colás Louit Aeropuerto Frank País de Holguín

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Yuniór Torres Simón, Gustavo Pelegrino Enamorado y Luis Colás Louit (2020): "Diagnóstico de la gestión ambiental en el hotel Caballeriza perteneciente al complejo de hoteles en Holguín", Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 14 (diciembre 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/14/gestion-ambiental-hotel.html>

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo establecer acciones de mejora a partir de diagnosticar la gestión ambiental del sector hotelero en el Hotel Caballeriza perteneciente al complejo de Hoteles E Holguín, que permitan elevar la calidad ambiental, la disminución de los impactos de la organización sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios.

Para la realización de este trabajo se utilizaron como técnicas para la recopilación de información: la observación directa, a partir de lo dispuesto en la NC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su uso, la Metodología para Reconocimiento Ambiental Nacional del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, y las dimensiones y enfoques establecidos por Ochoa Ávila (2016) para el diagnóstico del cumplimiento de las dimensiones medio ambientales en esta entidad.

El procesamiento de la información recopilada arrojó una serie de deficiencias que subsisten en este hotel en la gestión medio ambiental. Mediante la aplicación de las técnicas de trabajo en grupo y teniendo en cuenta las deficiencias detectadas se determinaron las acciones a acometer de forma inmediata, así como las que requerían de cierto aseguramiento para solucionar las deficiencias detectadas.

Se procedió a la elaboración de un plan de acciones, donde se enumeran los problemas identificados, acciones para resolverlos, fecha de cumplimiento de cada acción, los implicados en la ejecución y los responsables de las acciones, así como los aseguramientos, esto último para las acciones que lo requieren.

Palabras claves: diagnosticar, medio ambiente, disminución, impactos

ABSTRACT

The main objective of this research is intended to establish improvement actions starting with the diagnosis of the environmental management in Caballeriza Hotel belonging to Hotel E category, so as to level up the environmental status and to diminish the negative impacts of the organization on the environment and the life cycle of products and services.

To carry out this investigation and for gathering the necessary information some techniques were used such as: direct observation according to NC-ISO 14001:2015 Environmental Management System. Requirement and orientations for its use, Technology and Environment, and dimension and approaches written by Ochoa Ávila (2016) for diagnosing the fulfillment of the environmental dimensions in this entity.

The processing of the information gathered showed a series of deficiencies that still remain in the environmental management in this hotel. Throughout the use of some group techniques and taking into consideration the deficiencies detected, the actions to accomplish were determined as well as those that to be solved needed some other supports.

An action plan was designed where some aspects were numbered like: the identified problems, actions or ways to solve them, the active subjects and the responsible ones in each action.

Keywords: diagnose, environment, diminish, impacts

INTRODUCCIÓN

En la actualidad para muchos países el sector del turismo, constituye una importante fuente de ingreso. Este sector depende directamente de la calidad del entorno en que se desarrolla, sin embargo no deja de afectar al medio ambiente, en la mayoría de los casos solo se piensa en la obtención de lucros económicos, sin tener en cuenta el uso adecuado de los recursos naturales, materiales, culturales, patrimoniales y la leyes que regulan los ecosistemas.

La realización de servicios hotelero en infraestructuras con valores patrimoniales, deben tener en cuenta las afectaciones que pueden provocar al medio ambiente, de ahí la importancia de fomentar en estas instalaciones un turismo sostenible en todos los aspectos. En el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el año 2030. Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos (Plan Nacional de Desarrollo), aprobado en el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo del 2017 y respaldado por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 junio del 2017. En el eje estratégico: Recursos Naturales y Medio Ambiente se establece como objetivos generales los siguientes:

- Garantizar la protección y el uso racional de los recursos naturales, la conservación de los ecosistemas, y el cuidado del medio ambiente y del patrimonio natural de la nación en beneficio de la sociedad.
- Elevar la calidad ambiental.
- Disminuir la vulnerabilidad del país ante los efectos del cambio climático mediante la ejecución gradual del plan del estado para el enfrentamiento a este.

En la actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo del 2016 al 2021, se expone en el capítulo 5 política de ciencia, tecnología, innovación

y medio ambiente, en el lineamiento 101, implementar las políticas de los sistemas de ciencia, tecnología, innovación y medio ambiente, facilitando la interacción en sus ámbitos respectivos, incrementando su impacto en todas las esferas de la economía y la sociedad a corto, mediano y largo plazo, en el 104 y 105 se establece lo referente a la formación y capacitación además del establecimiento de las vías para impulsar la promoción de formas productivas ambientales sostenibles. En la actualidad se promueve el turismo de ciudad, con vista a explotar los recursos culturales y patrimoniales al respecto el ministro de turismo en Cuba expresó: *Tenemos varias insatisfacciones, y una es el hecho de que no hemos sabido aún aprovechar todo el legado histórico y cultural, todas las villas y ciudades patrimoniales, y haber insertado en un escalón mucho más alto un turismo cultural y de recorrido masivo, con mucha fuerza, que hoy todavía tiene un volumen con el que no estamos satisfechos. Por lo tanto, seguirá siendo prioridad desarrollar el turismo de ciudad, cultural, histórico y patrimonial, algo que nos permitirá contar con un turismo más integral.*^[1] La concepción de los hoteles E está fundamentada, en brindar una oferta diferenciada, en establecimientos singulares, que respondan a las nuevas tendencias del turismo, sobre todo las referidas al turismo cultural.

Son instalaciones, donde el estilo y buen gusto se respira a través de habitaciones con mobiliario de estilo, la jardinería con toda clase de detalles o en los restaurantes donde la calidez se expresa en un interiorismo que permite ofrecer una comida que sitúa al cliente en otra dimensión. Estos alojamientos, para que realmente tengan éxito, requieren una atención muy personal y una gestión muy profesional, en consonancia con el slogan que los identifica: “Familiaridad y distinción”

Los Hoteles E se distinguen por ser singulares, refinados y adaptables a cada cliente, con la conjugación de una amplia gama de servicios complementarios. La refinada decoración, con realce de cubanía, constituye un elemento de significativa importancia, ya que en la elegancia se conjugan las intenciones antiguas y contemporáneas, sin privar al cliente como se ha apuntado anteriormente del confort, la comodidad y el acceso a la más avanzada tecnología.

Un Hotel E se distingue entre otros aspectos por:

- La iniciativa y profesionalidad de todo el equipo
- Altos estándares de servicios, flexibles y de alta fiabilidad
- Información especializada de las atracciones culturales, históricas y recreativas del entorno.

A través del intercambio con especialista de la entidad y la observación directa de la instalación se pudo conocer que:

- Existen deficiencias en el mantenimiento y conservación de los valores patrimoniales.
- Como promedio el 5% de los clientes hospedados manifiestan problemas para descansar debido al ruido de los alrededores.
- Los desechos sólidos se recogen cada dos días.
- Espacio reducido para la ornamentación interior del hotel.
- Altos consumos de agua.
- Los trabajadores desconocen de la cultura organizacional en el cuidado y preservación del medio ambiente.

¹ Conversación exclusiva del Ministro de Turismo Manuel Marrero Cruz, con Caribbean News Digital el 19 de enero del 2011.

- No se cuenta con un sistema de gestión ambiental.
- Olores desagradables en áreas aledañas al hotel.

Lo hasta aquí planteado constituye la situación problemática, que da lugar a formular como **problema profesional** ¿Cómo mejorar la gestión ambiental del Hotel Caballeriza de Holguín?

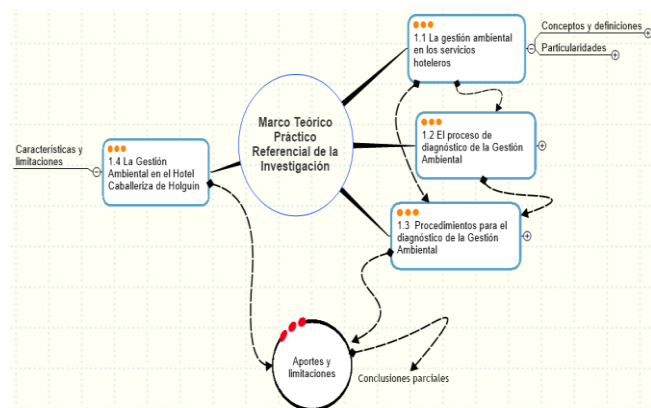
El **objeto de la investigación** se define como la Gestión Ambiental en servicios hoteleros. El **objetivo general** lo constituye, establecer acciones de mejora a partir de diagnosticar la gestión ambiental en el Hotel Caballeriza perteneciente al Complejo de Hoteles E Holguín.

El **campo de acción** se enmarca en el proceso de diagnóstico de la gestión ambiental. Se formula como **idea a defender**: si se realiza el diagnóstico de la gestión ambiental a partir de lo dispuesto en, la Metodología para Reconocimiento Ambiental Nacional del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, y las dimensiones y enfoques establecidos por Ochoa Ávila (2016) se logran determinar acciones de mejora para la gestión ambiental en el Hotel Caballeriza de Holguín.

MARCO TEÓRICO-PRÁCTICO

REFERENCIAL SOBRE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LOS SERVICIOS HOTELEROS

El estudio se basó en la realización de una revisión bibliográfica para la determinación de las bases teóricas, metodológicas y prácticas que sustenten la investigación, utilizando para ello, el análisis bibliográfico como método empírico, lo que facilitó la identificación y consulta de fuentes de información necesarias para extraer y recopilar datos esenciales en la conformación de la investigación. Para realizar este análisis se siguió la estrategia siguiente:



La Figura 1 muestra el hilo conductor del marco teórico - práctico referencial de la investigación.

Procedimiento para el diagnóstico de la Gestión Ambiental

Varios autores e instituciones han presentado procedimientos para la realización del diagnóstico ambiental entre los que se encuentran: Resolución 135 del 2004 del CITMA, Campbell Margenat (2009), Ávila Socorro (2011), Atencio Zayas (2016), Azze Alonso (2016), Leyva Driggs (2019).

Luego de consultados los procedimientos anteriores se procedió a construir una matriz binaria. **Anexo 1** con las variables predominantes y de mayor importancia, quedando siete variables: caracterización (Ca), selección y capacitación del personal (Sc), involucramiento (Inv), diagnóstico (Dg), presentación de los resultados (Pr), valoración de los resultados (Vr) e indicadores (In). Luego con el uso del programa SPSS 20, se empleó el análisis de clasificación de grupos o conglomerados bajo la

metodología Clúster, utilizándose como método de conglomeración el Ward y con una medida de distancia euclídea al cuadrado. En los **Anexos 2 y 3** aparecen la representación por autores y por variables, donde en la presentación por autores se puede observar que a la distancia de cinco se delimita la existencia de un grupo formado por los autores: Azze Alonso (2016), Leyva Driggs (2019), Atencio Zayas (2016), en el que están presentes las variables: (Ca), (Sc), (Inv), (Dg), (Pr), (Vr) e (In); por lo que la investigación se centrara en los estudios realizados por estos autores.

Analizando el dendograma por variables **Anexo 3** al hacer un corte en el nivel cinco se delimitan dos grupos, uno formado por las variables, (Pr, Vr, Dg, Sc, Inv); el otro grupo formado por (Ca e In). Se concluye de este análisis que las variables menos representativas en estos procedimientos son caracterización y diagnóstico.

Posteriormente se aplicaron los programas SPSS 20 y UCINET con el objetivo de determinar cuáles eran los autores y variables con mayor centralidad. Partiendo del deegree se pudo corroborar que los autores y variables con mayor centralidad eran Azze Alonso (2016), Leyva Driggs (2019), Atencio Zayas (2016), y las variables diagnóstico, presentación de los resultados. Los resultados se muestran en el **Anexo 4**.

Se realiza un análisis de la forma en que se establece la realización del diagnóstico en los procedimientos utilizados por las autoras Azze Alonso (2016) y Leyva Driggs (2019). Se escoge Leyva Driggs debido a que su procedimiento parte de una caracterización de forma general a la instalación hotelera a estudiar y diseña instrumentos por componente (estratégico, operativo y apoyo) para diagnosticar el comportamiento de los aspectos a evaluar. Los autores de este trabajo, consideran necesario analizar en el diagnóstico del componente estratégico, el contexto organizacional y determinar los riesgos y oportunidades a tener en cuenta en la planeación estratégica de la organización, así como identificar las partes interesadas y definir sus necesidades y expectativas que pudieran convertirse en requisitos para el sistema de gestión de la entidad, a partir de lo establecido al respecto en la NC-ISO 9001:2015.

La Gestión Ambiental en el Hotel

Caballeriza de Holguín

El Hotel E Caballeriza fue inaugurado el 8 de marzo del 2016, fecha de gran significado por celebrase el Día Internacional de la Mujer y forma parte del Complejo de Hoteles E. Holguín. Ver estructura organizativa en **Anexo 5**.

El Hotel es un hotel de ciudad, enclavado en el municipio Holguín, que forma parte del Complejo de Hoteles E Holguín perteneciente al Grupo Hotelero Cubanacan, el cual fomenta el cuidado del medio ambiente en sus instalaciones hoteleras. Este Grupo posee una encuesta para la actualización ambiental en sus hoteles, pero está dirigida solamente a la modalidad de sol y playa, lo cual no la hace aplicable a todas las instalaciones del grupo, además de ser insuficiente con respecto a los indicadores ambientales que evalúa. Además el Grupo Hotelero tiene declarada su política ambiental de forma clara y concreta, alineada con siete acciones encaminadas a mejorar su desempeño ambiental

El hotel se encuentra en el corazón del centro histórico de la Ciudad de Holguín, algunos de los sitios más emblemáticos de la ciudad se encuentran cerca del hotel, como la Casa de la Música, la Casa de la Trova, la Catedral de San Isidro y el Parque Calixto García.

Los procesos que conforman la instalación están identificados en el Mapa de Procesos **Anexo 6**, en el cual se observa la presencia de la gestión Ambiental de como un proceso transversal, siendo un factor positivo a tener en cuenta.

Procedimiento empleado

El procedimiento cuenta con cuatro pasos, desde la constitución del equipo de trabajo hasta la socialización del informe final del diagnóstico ver **Anexo 7**

Principales resultados alcanzados en su aplicación en la instalación

Paso 1. Constitución del Equipo de Trabajo

Para la realización del diagnóstico de la gestión ambiental en el Hotel Caballeriza de Holguín se contó con el apoyo de la dirección del hotel. En la reunión inicial se seleccionaron a la Gerente de Operaciones al frente del equipo, la Jefa de Brigada Servicios Gastronómicos y el Jefe de Aseguramiento, como los compañeros del hotel que formarían parte del equipo de trabajo, se explicó el procedimiento a aplicar, los instrumentos propuestos y la forma de aplicarlo.

Paso 2. Planificación del diagnóstico

Se definió en un cronograma de trabajo las diferentes actividades a realizar para la ejecución del diagnóstico, se definieron los responsables de cada tarea, los recursos necesarios (papel, impresora, computadora, bolígrafos, etc.) y el tiempo para tomar las muestras.

Paso 3. Diagnóstico del estado de los componentes

Se realizó la recopilación de la información necesaria mediante la aplicación de los instrumentos diseñados y la aplicación de técnicas de trabajo en grupo, Para la toma de las muestras se seleccionaron 20 trabajadores, donde se incluyeron a los trabajadores del hotel (14), Gerente General, Especialista en Gestión Económico, Especialista de Recursos Humanos, Especialista en Gestión Comercial, Jefe de Almacén, Jefe de Brigada de Servicio Habitaciones. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Comportamiento del Componente Estratégico

El comportamiento del **componente estratégico interno** fue representado en la figura 2, donde el 46% de los encuestados refieren en parte tener conocimiento de la existencia de una política ambiental, aunque no es del dominio de todos los trabajadores, sin se encuentra expuesta en algún lugar visible al público. En lo referente a la estrategia ambiental del hotel, el 68% de los encuestados no la conocen; Además, se pudo conocer que, la que actualmente se utiliza es la del grupo CUBANACAN, la cual se orienta, mayormente a hoteles de sol y playa, por lo que se carece de una Estrategia Ambiental propia de la instalación. Sobre los requisitos legales que debe cumplir la organización, particularmente los relacionados con la legislación ambiental vigente, se cuenta con las aplicables al hotel, pero la documentación existente no ha sido actualizada. No se demostró la existencia de procedimientos

específicos sobre cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas y en parte no se controlan los impactos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios. Se corrobora la existencia de financiamiento para la puesta en práctica de acciones propuestas para la mejora del hotel, que no se ejecutan proyectos ambientales de I+D+i y que se debe trabajar más en la preparación del personal para sensibilizarlos y generar conductas que mitiguen los impactos ambientales negativos en la entidad.

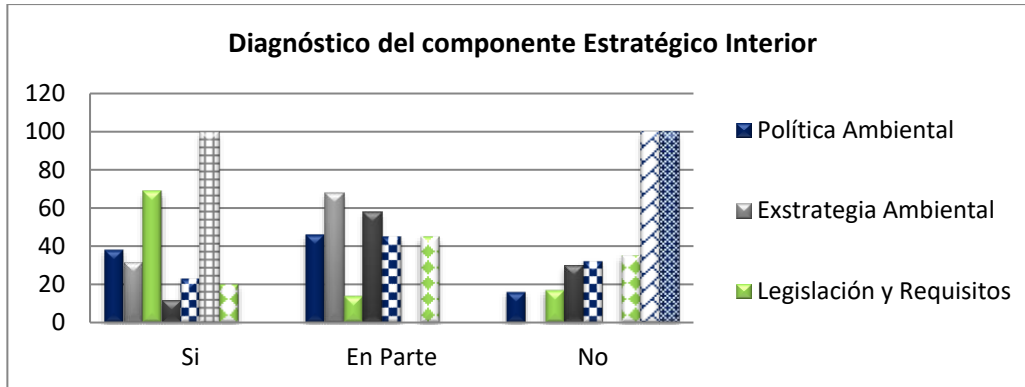


Figura 2 Comportamiento del componente estratégico interno

Los resultados obtenidos en la evaluación del **componente estratégico externo** fueron representados en la figura 3. El 100% de los encuestados afirma que tienen identificados los riesgos ambientales de la instalación, aunque no se le ha otorgado ningún reconocimiento ambiental. A su vez existen deficiencias en la colaboración con el exterior, así como en la comunicación y la realización de acciones que involucren el entorno externo. Desde la apertura del hotel, hace cuatro años, no han recibido ninguna inspección del CITMA.

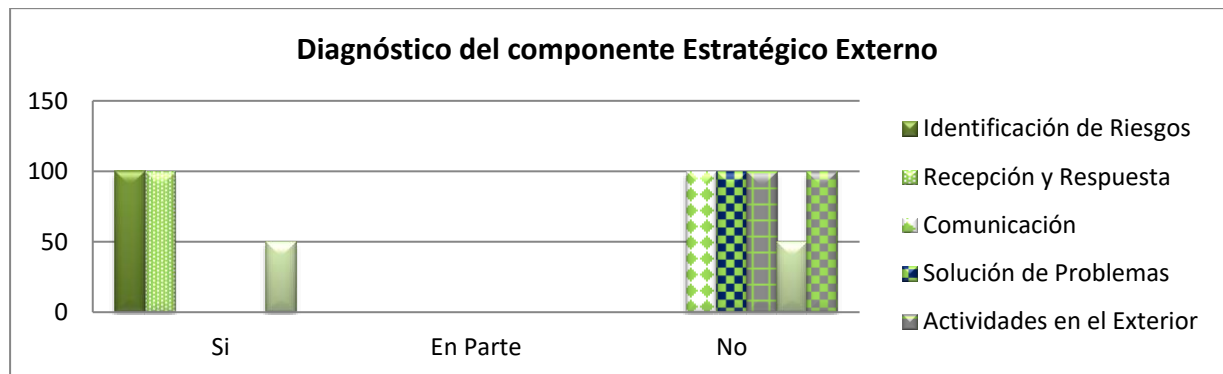


Figura 3. Comportamiento del componente estratégico externo

En relación con este componente se realizó un análisis del contexto organizacional en función de la variable gestión ambiental, los resultados del mismo se muestran a continuación:

Análisis del Contexto Organizacional

La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen del entorno político-legal, económico, socio-cultural, tecnológico y ambiental, ya sea internacional, nacional, regional o local.

La organización debe determinar las cuestiones externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en su gestión ambiental, analizando, tanto factores positivos como negativos. A través del trabajo en grupo se identificaron en los entornos declarados anteriormente, los factores de mayor incidencia. Los factores con mayores incidencias fueron el político y el económico con ocho seguido del ambiental con siete y el socio cultural con seis.

A partir del criterio de expertos se realiza el análisis de la Matriz PESTA, obteniéndose como resultado que los perfiles PESTA más negativos son el político y el económico.

Después de esta identificación, se genera la lista de las Oportunidades y Amenazas.

Análisis Estratégico

Para el análisis estratégico se utiliza una metodología que parte del análisis DAFO

Factores Internos:

	FORTALEZAS
F1	Atención personalizada.
F2	Capital Humano (profesionalidad, sentido de pertenencia, capacidad de respuesta)
F3	Ubicación geográfica favorable para el servicio hotelero
F4	Alto valor patrimonial de la edificación. Valores histórico-culturales de la instalación posible de incorporarse a la oferta.
	DEBILIDADES
D1	Falta de una cultura ambiental consciente en todos los niveles de la organización.
D2	Excesiva burocracia de documentación para las empresas turísticas
D3	Insuficiencias en la infraestructura operativa y de apoyo, necesaria para el desarrollo de la gestión ambiental en el hotel.
D4	Poca diferenciación del Producto Caballeriza respecto a los demás hoteles de la ciudad.

Factores Externos:

	OPORTUNIDADES
O1	Apoyo gubernamental al turismo y a la gestión ambiental.
O2	Incremento de los clientes conscientes con el cuidado del medioambiente.
O3	Mayor exigencia del sector turístico por la conservación del medio ambiente.
O4	Presencia y variedad de recursos histórico-culturales, arquitectónicos y patrimoniales en Holguín con potencialidades de desarrollo.
	AMENAZAS
A1	Incremento de la política injerencista del gobierno de Estados Unidos (Recrudescimiento del Bloqueo)
A2	Mantenimiento de precios altos para las tecnologías e insumos de todo tipo.
A3	Modificaciones en los hábitos de consumo y compra de los clientes actuales requiere de un alto nivel de flexibilidad para la introducción de nuevos productos y servicios.
A4	Fenómenos naturales (ciclones, sequias prolongadas).

Asignación de una ponderación para cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, listadas

Después de identificado los factores se procedió a realizar el análisis de las relaciones internas y externas en una Matriz de Ponderación asignados a cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, listadas de acuerdo a una escala establecida de 1 a 3, donde el 3 denota el nivel mayor de actuación, el 2 el nivel medio y el 1 el nivel más bajo.

a) Determinación del balance estratégico

Mediante la aplicación de la Matriz de Ponderación se pudo conocer que:

F + O	D + A	% F + O	% D + A	Total
22	23	48,9	51,1	100

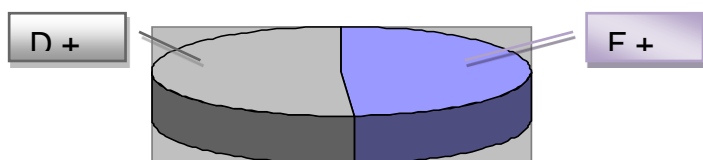
Balance estratégico: Factor de optimización = Factor de riesgo

F + O = Factor de optimización = 48,9%

D + A = Factor de riesgo = 51,1%

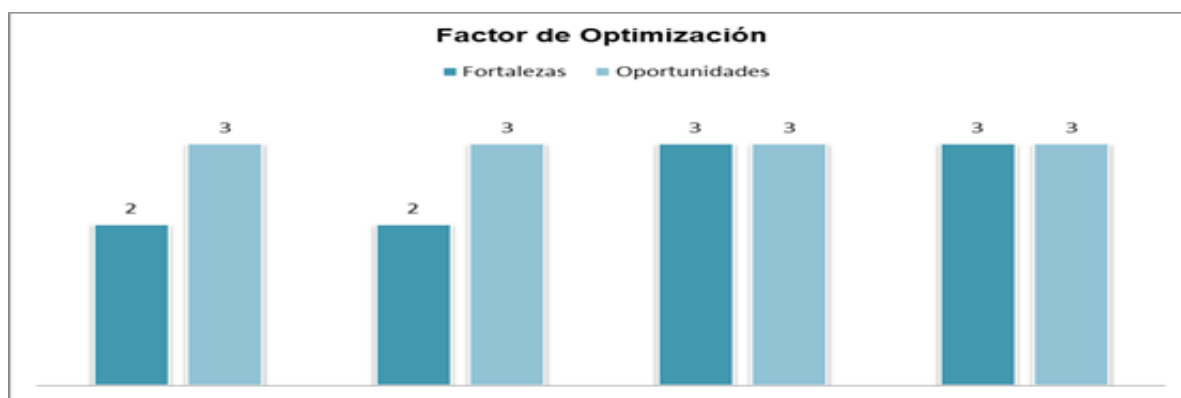
En este caso el factor de riesgo supera en un 2,2% al factor de optimización, lo que no es favorable.

Gráfica y análisis de los resultados



En este caso, se puede observar que el balance no es positivo, aunque la diferencia es mínima de sólo 2%, el factor de oportunidad (fortalezas y oportunidades) tiene un 49% contra las debilidades y amenazas que representa un 51%, lo que supone un factor de riesgo muy alto en conjunto, y por tanto se deberá centrar más la atención en la disminución de las debilidades y en cómo hacerle frente a las amenazas proponiendo medidas que contribuya a su modificación en el corto plazo, a fin de que la situación no se convierta en verdaderamente crítica.

Ahora bien, para conocer de manera explícita los detalles del análisis realizado se deben observar las gráficas siguientes:



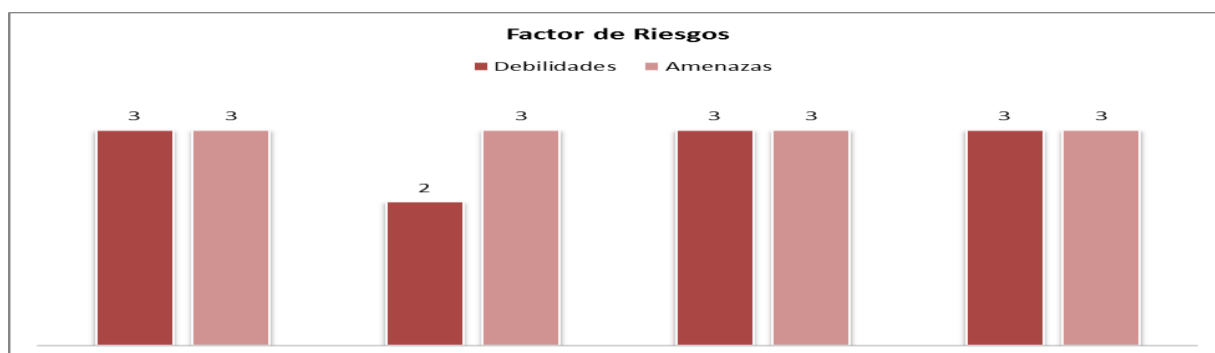
En este gráfico se aprecia con las más alta calificaciones las fortalezas relacionada con la ubicación geográfica favorable para el servicio hotelero (F3) y el alto valor patrimonial de la edificación. Valores histórico-culturales de la instalación posible de incorporarse a la oferta (F4), y todas las oportunidades identificadas se perciben como de mayor grado.

En el caso de las debilidades y amenazas se muestra la siguiente gráfica:

Con relación a las debilidades y amenazas todas se califican como de mayor grado excepto la debilidad No.2, cuestiones en las que se deben tomar las medidas pertinentes para minimizar su efecto negativo.

Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

De modo general para en el Hotel caballeriza se identifican como partes interesadas las siguientes:



PARTES INTERESADAS			
Partes interesadas	Necesidades	Expectativas	Requisitos
Grupo Corporativo Cubanacan	Hacer cumplir el objeto social del Hotel	Mayor valor de la entidad	Resoluciones, normativas orientaciones e indicaciones emitidas por el Grupo
Clientes (Turistas)	Producto turístico atractivo.	Satisfacción y Bienestar	Ofertas turísticas
Proveedores	Suministro de bienes y servicios	Desarrollo con mutuos beneficios	Obligaciones Contractuales
OACE (MINTUR, CITMA, MINSAP, MFP,	Hacer cumplir la política de Estado para el sector turístico	Pagos de Impuestos y cumplimientos de normas	Leyes, Decretos-Ley, Decretos, Resoluciones, Normativas,

PARTES INTERESADAS			
Partes interesadas	Necesidades	Expectativas	Requisitos
MEP, MTSS, ONN (entre otras)			Disposiciones, Orientaciones
Trabajadores	Fuente de Empleo, Remuneración salarial, Condiciones laborales seguras	Compensación y desarrollo	Código del Trabajo Contrato de Trabajo Convenio Colectivo
Sociedad Civil (SNTT)	Velar por los derechos de los trabajadores	Calidad de Vida de los trabajadores	Código del Trabajo Convenio Colectivo

De forma particular cada proceso debe identificar con un mayor nivel de detalle las necesidades, expectativas y requisitos de aquellas partes interesadas que tienen incidencia en su actividad.

Para ello se auxiliarían de la siguiente tabla:

Criterios de pertinencia partes interesadas	Impacto de sus acciones y/o decisiones en la misión, visión de la organización, sistema de calidad (alto, medio, bajo)
--	--

Con este resultado se estaría en condiciones de definir la estrategia a seguir con cada uno de ellos a partir de lo dispuesto en la Matriz Impacto/Influencia. **Anexo 8**

	Impacto Partes Interesadas		
	Alto (3)	Medio (2)	Bajo (1)
Impacto de sus acciones y/o decisiones en la misión, visión de			

Comportamiento del Componente Operativo

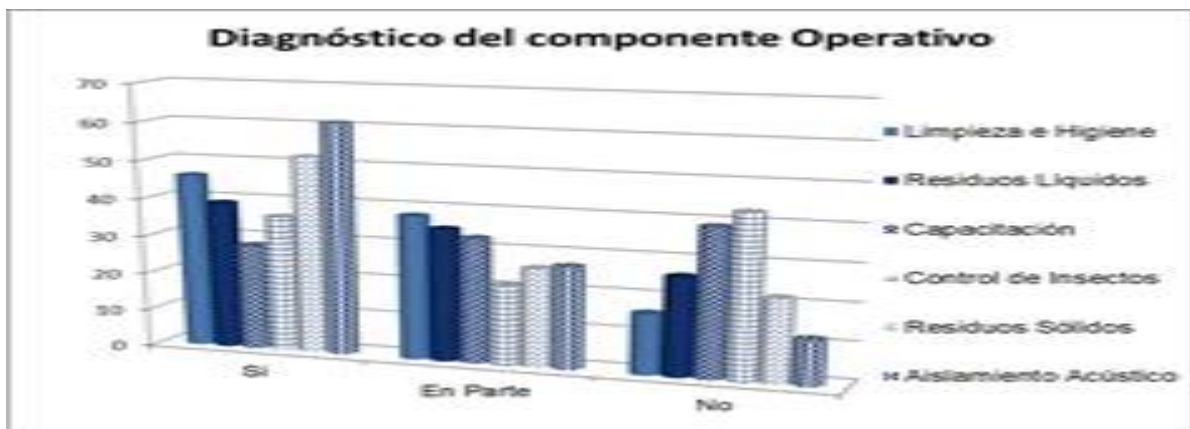


Figura 4.. Comportamiento del componente operativo

En la figura 4 se puede observar que la mayoría de los encuestados respondieron de manera positiva los aspectos evaluados, excepto por la capacitación que fue un aspecto considerado deficiente, pues la mayoría de los encuestados indicaron que esta es insuficiente, y también se enfatizó en el tratamiento a los residuales líquidos, debido a que no existe tratamiento adecuado a los mismos.

Comportamiento del Componente de Apoyo

La figura 5 representa el comportamiento del componente de apoyo, donde se puede observar que se cuenta con programas de ahorro de energía, de agua, de residuos sólidos y líquidos, y con planes de mantenimiento los cuales son chequeados sistemáticamente en el Consejo de Dirección. Se pudo constatar a través de los encuestados que existe una baja política de compra para la adquisición de tecnologías, productos, materias primas e insumos no contaminantes con el medio ambiente

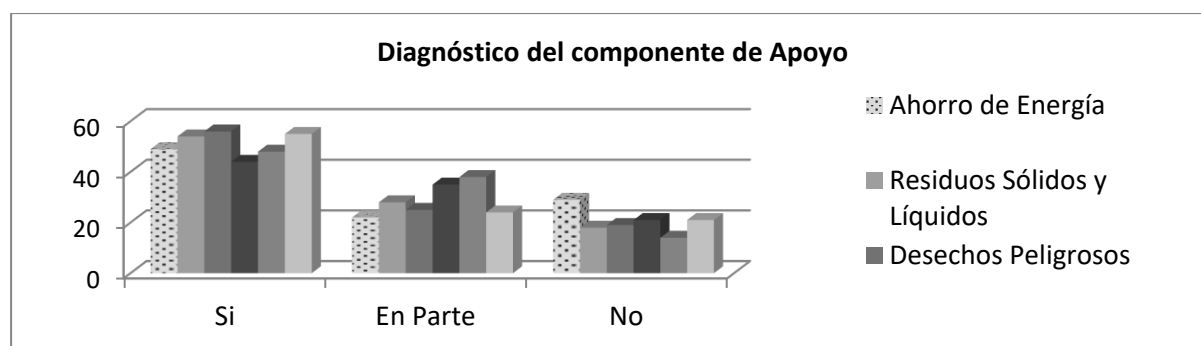


Figura 5. Comportamiento del componente de Apoyo

Socialización del informe final del diagnóstico

Se elaboró el informe del diagnóstico con los datos recogidos y se confeccionó el plan de acciones encaminado a minimizar las problemáticas detectadas. El mismo cuenta con 19 problemas detectados y 36 acciones para resolverlos, se presentó y analizó con el Consejo de Dirección del hotel, enfatizándose en las principales insuficiencias detectadas en el proceso de diagnóstico de la gestión ambiental, fundamentalmente en el componente estratégico y en su carácter interno.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo de este trabajo se arribaron a las conclusiones siguientes:

1. La revisión bibliografía realizada permitió:
 - conocer las definiciones y fundamentos de la gestión ambiental, su importancia para la mejora de la imagen corporativa, calidad de los servicios, el costo, competitividad y diferenciación.
 - abordar el diagnóstico de la gestión ambiental desde su enfoque sistémico, participativo, por proceso, considerando su actuación transversal en toda la organización,
 - utilizar la propuesta de Driggs Leyva, 2019 para ejecutar el diagnóstico, introduciendo en el componente estratégico, el análisis del contexto organizacional.
2. Se comprobó la pertinencia del procedimiento empleado para el diagnóstico de la gestión ambiental mediante su aplicación en la entidad objeto de estudio, determinándose las limitaciones existentes

en la aplicación del sistema de gestión ambiental, definiéndose las acciones de mejora necesarias para erradicarlas.

3. Se cumplió el objetivo propuesto en la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anguera Natalia, Ayuso Silvia. (2000). Experiencias prácticas en la gestión ambiental hotelera. Tecno Hotel Caribe. Destino Cuba, Barcelona, España, Pág. 32.
- Atencio Zayas, W. (2015). Procedimiento para el Diseño e Implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la Empresa Inmobiliaria del Turismo de Holguín. (Tesis en opción al Grado Científico de Máster en Gestión Ambiental), Universidad de Holguín.
- Azze Alonso, A. M. (2016). Procedimiento General Para la Gestión Ambiental en la Villa Mirador de Mayabe. Universidad de Holguín.
- Arévalo Morales, Carlos. (2011). Diseño y aplicación de una estrategia ambiental en la UEB La Llanta Puerto Padre Las Tunas. (Tesis en opción al título académico de Master en Gestión turística. Mención Turismo). Universidad de Holguín
- ININ/ Oficina Nacional de Normalización. NC ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso.
- CITMA. La Resolución 135 del 2004 del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente, que establece el Reconocimiento Ambiental Nacional.
- Campbell Margenat, A A. (2009). Propuesta de un Programa de Gestión Ambiental en el Hotel Villa La Granjita Hostal Mascotte de Villa Clara. Tesis en Opción al Título Académico de Master en Gestión Ambiental. Universidad Central “Marta Abreu de Las Villas”
- Leyva Driggs, D. (2019). Procedimiento para la Gestión Ambiental Integral en el Hotel Iberostar Ordoño. (Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en Turismo). Facultad Ciencias Empresariales y Administración. Departamento Turismo. Universidad de Holguín.
- Manual de calidad. Grupo Cubanacan, Palmares, Gaviota, Campismo, Marina Oriente Cuba: MINTUR.
- Manual de operaciones de la marca Cubanacan, Palmares, Gaviota, Campismo, Marina Oriente Cuba: MINTUR.
- Martínez Idrobo, JP & Figueroa Casas, A (2013). Evolución de los conceptos y paradigmas que orientan la gestión ambiental ¿cuáles son sus limitaciones desde lo Universidad de Medellín, Colombia, Revistas Ingenierías. ISSN: 1692-3324
- Martínez Rodríguez, Marta F. y Vázquez Novoa, Alejandro. La educación ambiental en el contexto empresarial hotelero cubano. Octubre 2011.
- Metodología CITMA para la realización de los diagnósticos ambientales. Centro de Información, Gestión y Educación Ambiental. Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente. La Habana. Cuba 2004.
- NC 127:2014 corregida febrero 2015. Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. Oficina Nacional de Normalización.
- NC 827: 2012 Agua Potable Requisitos Sanitarios.
- NC 492: 2014. Almacenamiento de alimentos. Requisitos Sanitarios.

NC 1021: 2014 Higiene Comunal — Fuentes de Abastecimiento de Agua — Calidad y Protección Sanitaria.

NC-ISO 9001: 2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Manual de Operaciones Hoteles E. Corporación Cubanacan. 2016.

PCC. (2016). Actualización Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y La Revolución para el periodo 2016 – 2021, aprobados en el VII Congreso del Partido en abril de 2016 y por la Asamblea Nacional del Poder Popular en julio 2016.

PCC. (2017). Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el año 2030. Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos (Plan Nacional de Desarrollo), aprobado en el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo del 2017 y respaldado por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 junio del 2017.

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)

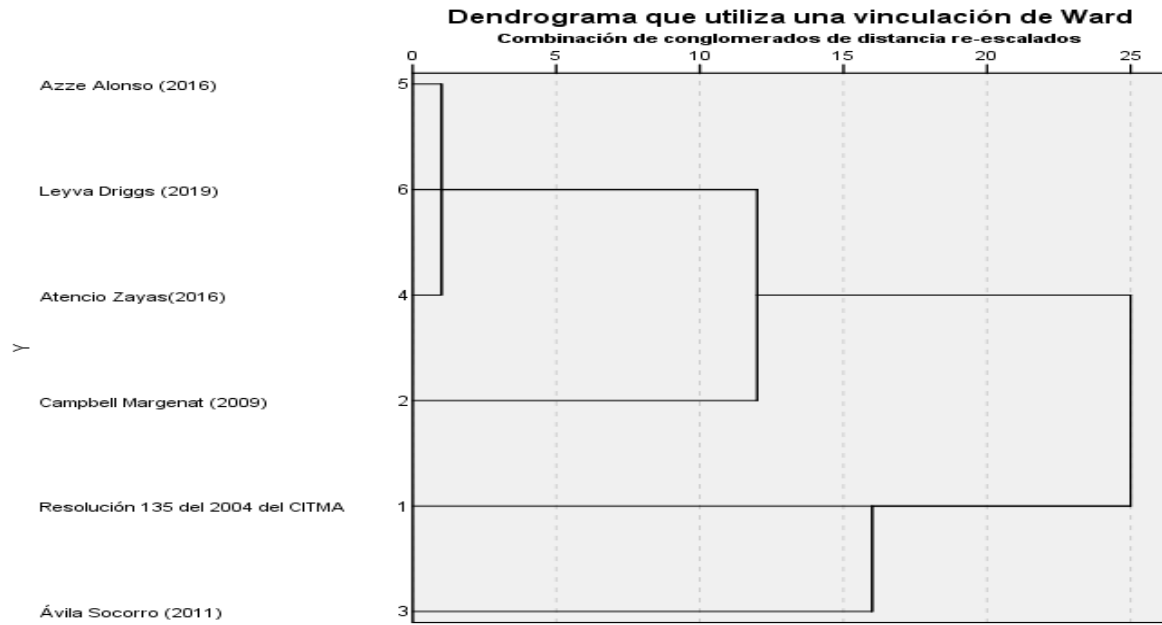
Ortiz Pérez Aniuska. (2014). “Tecnología para la gestión integrada de los procesos en universidades. Aplicación en la Universidad de Holguín”. Holguín; Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”, (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Técnicas).

ANEXOS

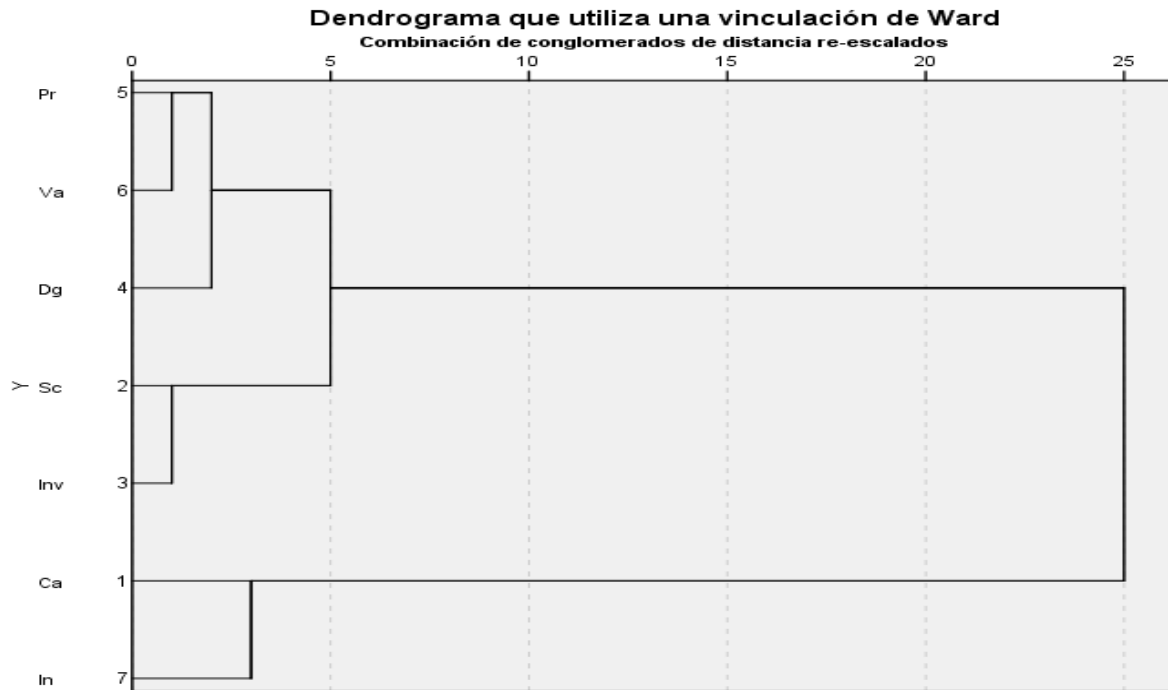
Anexo 1: Matriz de relación binaria de los atributos de los Procedimientos de diagnóstico ambiental

Procedimientos	Ca	Sc	Inv	Dg	Pr	Va	In	Resolución 135 del 2004 del CITMA	Campbell Margenat (2009)	Ávila Socorro (2011)	Atencio Zayas (2016)	Azze Alonso (2016)	Leyva Driggs (2019)
Resolución 135 del 2004 del CITMA	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Campbell Margenat (2009)	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Ávila Socorro (2011)	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
Atencio Zayas (2016)	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Azze Alonso (2016)	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Leyva Driggs (2019)	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Ca	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Sc	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Inv	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Dg	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Pr	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
Va	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1
In	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0

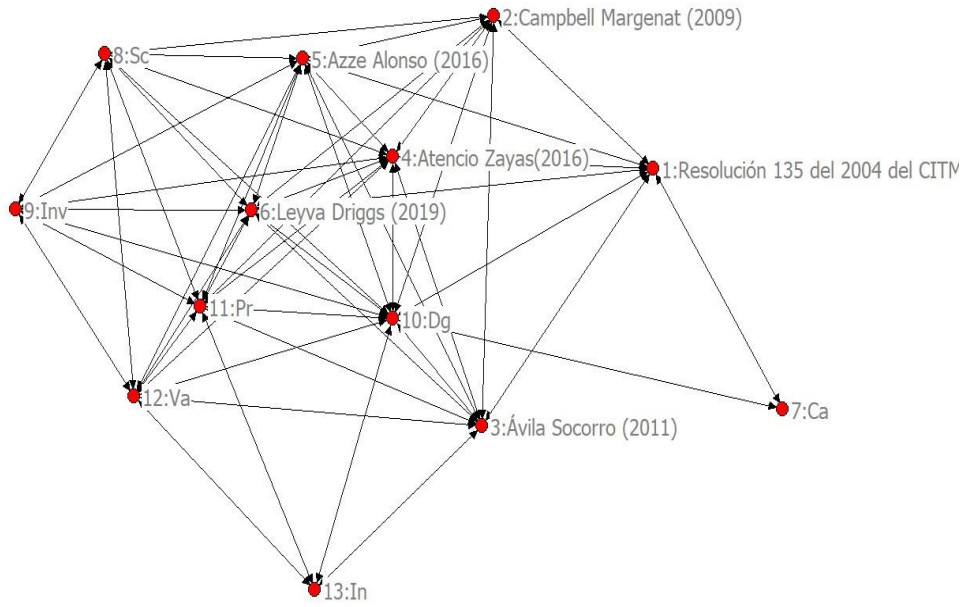
Anexo 2: Dendograma entre autores



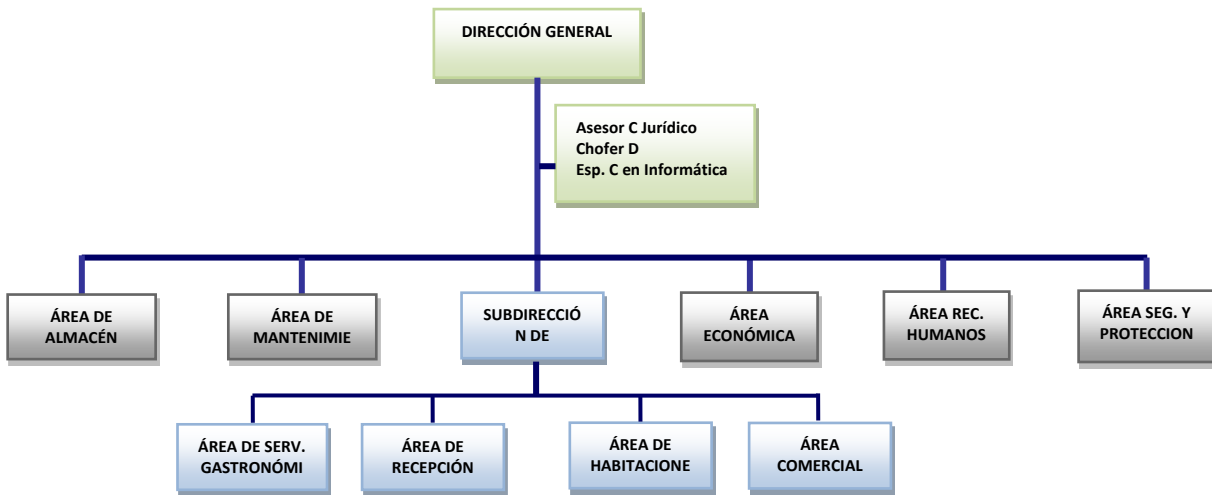
Anexo 3: Dendrograma entre variables



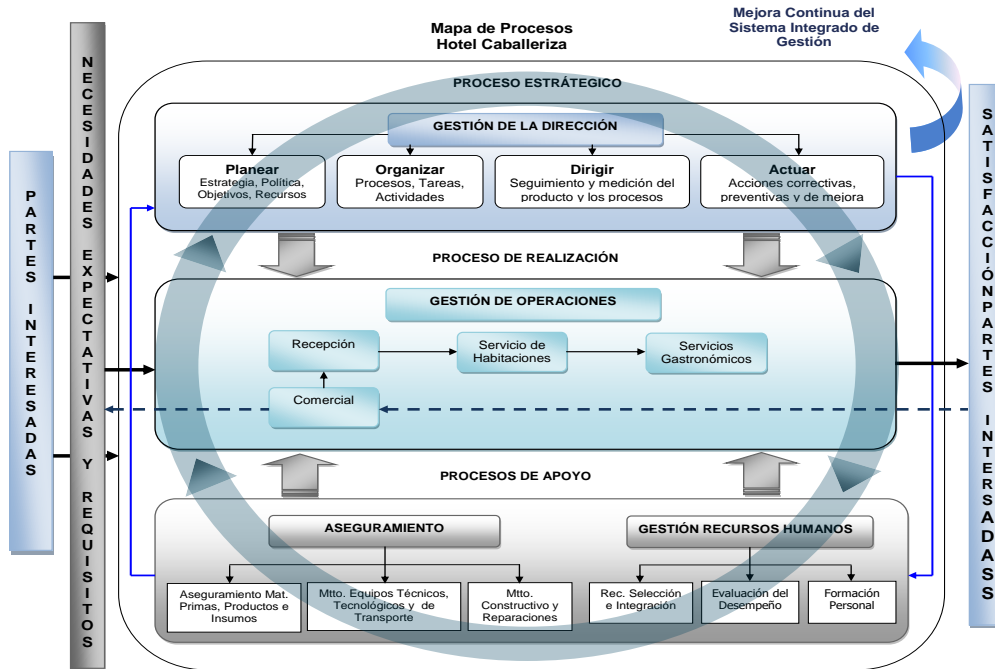
Anexo 4: Análisis de centralidad



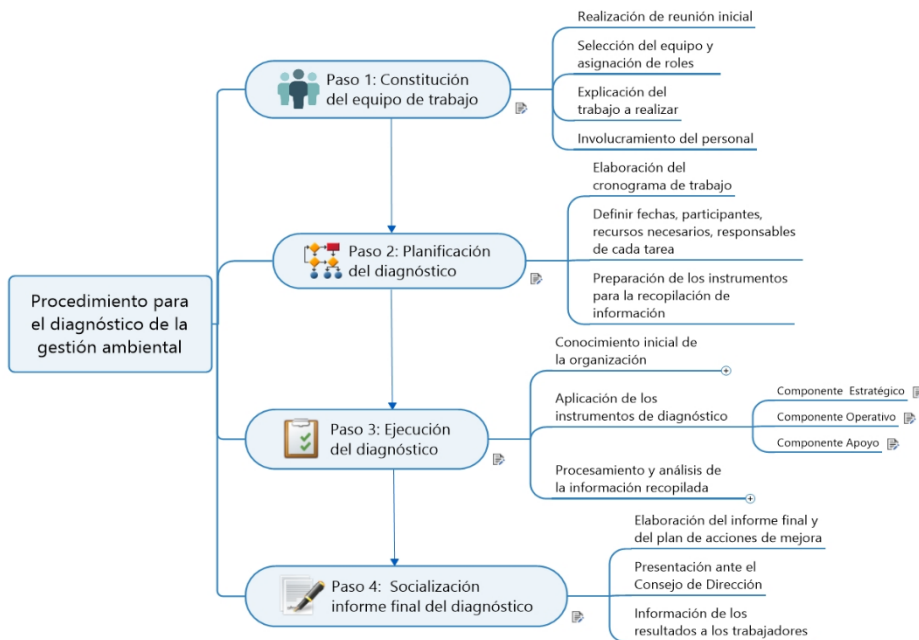
Anexo 5: Organigrama General Estructura Organizativa del Hotel Caballeriza



Anexo 6: Mapa de Procesos del Hotel Caballeriza



Anexo 7. Procedimiento empleado



Anexo 8: Matriz Impacto versus Influencia para la determinación nivel de importancia Partes Interesadas

