

INVESTIGACIÓN LATINOAMERICANA EN COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

latindex  Dialnet  IDEAS

TRANSICIÓN HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS CADENAS DE SUMINISTROS EN EL SECTOR HOTELERO CUBANO

Liliana Zaldívar Zaragoza¹

Yosvani Orlando Lao León²

Fernando Marrero Delgado³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Liliana Zaldívar Zaragoza, Yosvani Orlando Lao León y Fernando Marrero Delgado (2021): "Transición hacia el desarrollo sostenible de las cadenas de suministros en el sector hotelero cubano", Revista de Investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO, n. 12 (p.p. 12-20, noviembre 2021). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/rilco/12-noviembre21/desarrollo-sostenible>

RESUMEN

El rol del sector empresarial como agente de desarrollo social implica no solamente innovar en sus productos, servicios y procesos internos, sino también enmarcar su actuación en principios responsables y sostenibles, ampliando las prácticas responsables de negocio a todas las empresas de sus cadenas de suministros. En la industria turística, los hoteles ocupan un eslabón central dentro de las cadenas de suministros. Su capacidad de influencia en ambos sentidos de las cadenas, hacia los proveedores y hacia los clientes finales, es lo que le otorga un papel estratégico en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de las cadenas de suministros. Ante la necesidad de conocer cómo favorecer el desarrollo sostenible de las cadenas de suministros en el sector hotelero cubano, se plantea como objetivo de esta investigación identificar las fuerzas impulsoras y restringentes que inciden en la transición hacia la sostenibilidad. Para el logro del objetivo de esta investigación se emplea la técnica del campo de fuerzas. Su aplicación en una cadena de suministros del sector hotelero cubano permitió determinar fuerzas y relacionarlas con el cambio potencial.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, cadena de suministros, sector hotelero.

¹ Máster en Ingeniería Industrial. Profesor Instructor. Afiliación: Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Holguín, Cuba. Email: lzaldivarz@uho.edu.cu. ORCID <http://orcid.org/0000-0002-1457-5599>

² Doctor en Ciencias Técnicas. Profesor Auxiliar. Afiliación: Departamento de Turismo, Universidad de Holguín, Cuba. Email: ylaol@uho.edu.cu. ORCID <http://orcid.org/0000-0001-7491-3548>

³ Doctor en Ciencias Técnicas. Profesor Titular. Afiliación: Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas, Cuba. Email: fmarrero@uclv.edu.cu. ORCID <http://orcid.org/0000-0002-5470-2572>

TRANSITION TOWARDS SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF SUPPLY CHAINS IN THE CUBAN HOTEL SECTOR

ABSTRACT

The role of the business sector as an agent of social development implies not only innovating its products, services and internal processes, but also framing its actions in responsible and sustainable principles, extending responsible business practices to all companies in its supply chains. In the tourism industry, hotels occupy a central link in supply chains. Its ability to influence in both directions of the chains, towards suppliers and towards end customers, is what gives it a strategic role in the management of Corporate Social Responsibility of supply chains. Given the need to know how to promote the sustainable development of supply chains in the Cuban hotel sector, the objective of this research is to identify the driving and restricting forces that affect the transition towards sustainability. To achieve the objective of this research, the force field technique is used. Its application in a supply chain in the Cuban hotel sector made it possible to determine forces and relate them to potential change.

Key words: Corporate Social Responsibility, supply chain, hotel sector.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución activa y voluntaria de las empresas en el mejoramiento social, económico y ambiental. Bajo este concepto de administración se engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. COMUNICARSE (2011) define la RSE como: “una nueva forma de gestionar la práctica de los negocios que contempla una administración responsable de los impactos de las acciones de las empresas sobre su entorno económico, natural y social. Abarca la totalidad de sus acciones y tiene como eje la generación de valor”.

Los beneficios económicos, sociales y medioambientales, logrados con la adopción de comportamientos socialmente responsables, trascienden las fronteras de una sola empresa e involucran comunidades empresariales más amplias (New, 2010). Por esto, para ser efectivas en términos de RSE, las empresas necesitan que todos los miembros en su cadena de suministros particular actúen de forma responsable. A fin de extender el alcance de la RSE hacia las cadenas de suministros, no solo es importante conceptualizar el término, sino concebirlo como una filosofía de gestión y por ende gestionarlo.

UN Global Compact y Business for Social Responsibility (2010) enuncian la gestión responsable de la cadena de suministro como: “la gestión de los impactos ambientales, sociales y económicos, y el fomento de prácticas de buen gobierno, a través de los ciclos de vida de productos y servicios”. Por su parte Chacón Vargas (2017) considera que las empresas focales requieren colaborar con otros actores fuera y dentro de la cadena de suministro y dentro de la misma empresa para una gestión responsable de la gestión social y ambientalmente responsable de sus cadenas de suministro y que al mismo tiempo beneficie los intereses y el logro de los objetivos empresariales y de la cadena misma. Entiende la

gestión responsable de la cadena de suministro como la administración de asuntos de responsabilidad a lo largo del ciclo de vida del producto.

En el trabajo elaborado por Zaldívar Zaragoza, Lao León y Marrero Delgado (2020), los autores concluyen que en una revisión del estado del conocimiento de 30 publicaciones sobre la gestión de la Responsabilidad Social de cadenas de suministros (RSCS) en el período 2001-2020 en la biblioteca electrónica SciELO y la base de datos ScienceDirect, además del buscador Google Scholar, se destaca el tratamiento de la gestión de la RSCS en el sector turístico en el contexto internacional, no vislumbrándose así en Cuba.

El archipiélago cubano, en su condición de destino turístico por excelencia en la región del Caribe, muestra un amplio espectro de propuestas que favorecen el desarrollo de la actividad del ocio. La industria del turismo que se encuentra ante una gran incertidumbre y fragilidad, como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria, mantiene el compromiso de generar un Turismo Responsable con todas las partes interesadas que se ven afectadas por la actividad de estas empresas.

Se reconoce la necesidad de transitar hacia cadenas de suministros sostenibles en el sector hotelero. En entrevistas realizadas a directivos de entidades hoteleras en el polo turístico Guardalavaca de la provincia de Holguín, se constató el desconocimiento de las fuerzas impulsoras y restringentes que determinan un desarrollo sostenible. Es por ello que se perfiló como objetivo de este artículo desarrollar una metodología haciendo uso de la técnica del campo de fuerzas, para determinar las fuerzas, su importancia y proyectar acciones que permitan la transición hacia la sostenibilidad.

METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos de esta investigación se realizó un estudio cualitativo. Se ejecutaron tres etapas de análisis. En la figura 1 se muestra el resumen del proceso metodológico seguido.

Figura 1.

Proceso metodológico aplicado



Etapa 1. Definir el cambio deseado

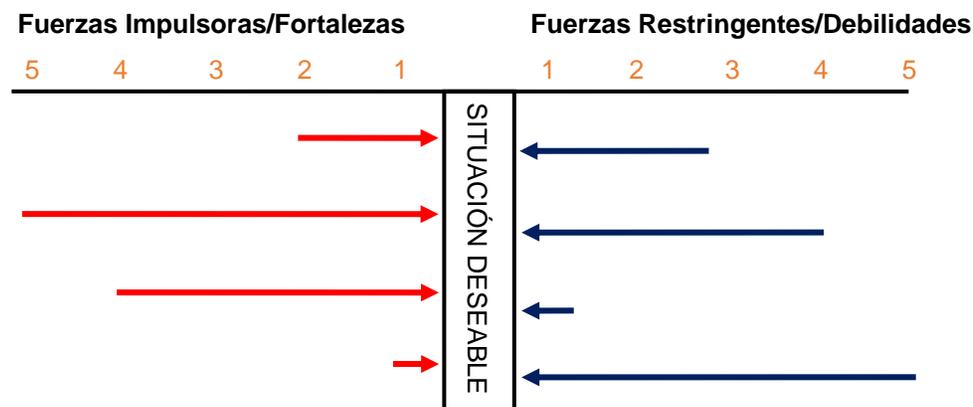
En esta etapa se describirá el cambio que se someterá a análisis.

Etapa 2. Identificar fuerzas impulsoras y restrictivas

Se identificarán mediante la técnica tormenta de ideas, aquellas fuerzas que ayudan (impulsoras) o impiden (restrictivas) a cerrar la brecha que existe entre dónde se encuentra la cadena de suministros y dónde debe estar. En la figura 2 se muestra el análisis a ejecutar.

Figura 2.

Análisis del campo de fuerzas.



En el lado izquierdo se priorizarán las fuerzas impulsoras y en lado derecho las fuerzas restrictivas. Se enfrentarán las fuerzas para determinar cuál de ellas tiene más peso. Se evaluará la fortaleza o debilidad de cada fuerza impulsora o restrictiva empleando la escala siguiente: 1=muy débil, 2=débil, 3=algo fuerte, 4=fuerte, 5 =muy fuerte.

Se tendrán en cuenta los diferentes tipos de fuerzas:

- Normativas
- Políticas
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Desempeño responsable

Etapa 3. Proyectar acciones

En esta etapa se listarán las acciones requeridas para alcanzar el cambio deseado. Estas acciones estarán minimizando el impacto de las acciones restrictivas y maximizando el impacto de las fuerzas impulsoras.

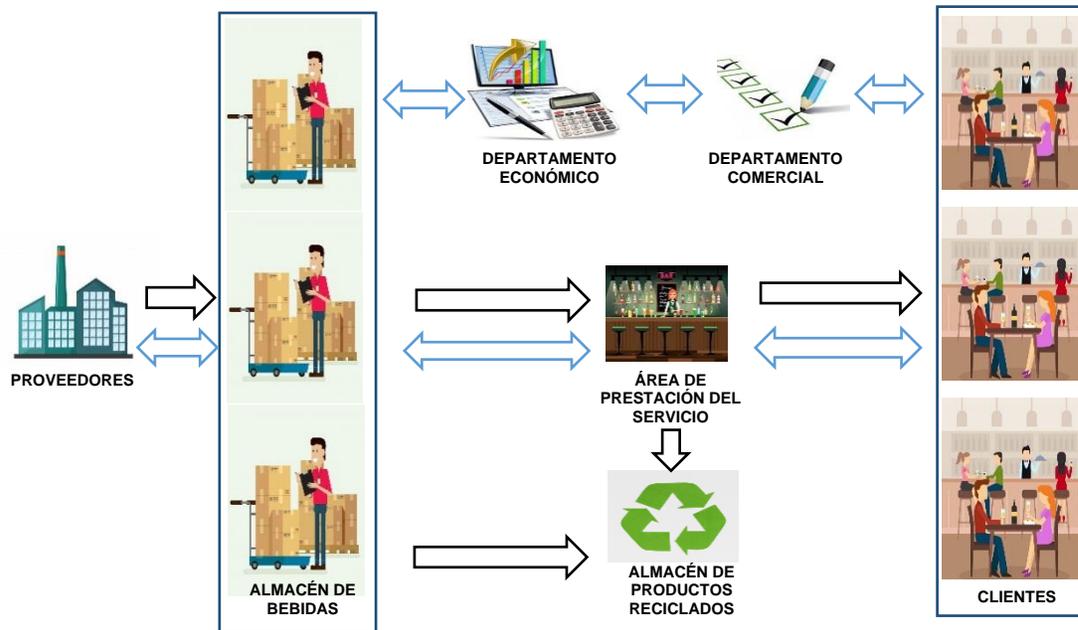
RESULTADOS

La metodología propuesta fue aplicada en una entidad del sector turístico cubano, caracterizada por ser un hotel que brinda un servicio todo incluido para la modalidad de turismo de sol y playa. El mismo ofrece un producto cuatro estrellas bajo una marca nacional.

Se seleccionó la cadena de suministros de bebidas. En la figura 3 se muestra la representación esquemática de la cadena de suministros de bebidas.

Figura 3.

Representación esquemática de la cadena de suministros de bebidas en un hotel.



Se conformó un equipo de ocho expertos integrados por los miembros siguientes:

1. Director General
2. Subdirector General
3. Subdirector de Economía
4. Subdirector de Recursos Humanos
5. Especialista de Calidad y Desarrollo
6. Especialista de Comercial
7. Jefe de Aseguramiento Técnico Material
8. Investigadora de la Universidad de Holguín

La comunidad de expertos determinó como cambio deseado gestionar la Responsabilidad Social Empresarial de la cadena de suministros de bebida como transición al desarrollo sostenible.

Se analizaron las diferentes fuerzas influyentes:

Fuerzas normativas

Aunque en el contexto cubano la RSE no está instituida en un marco legal específico, existen normas que facilitan su adopción (Fraga Domínguez, Medina León y Nogueira Rivera, 2015). El hotel como empresa central de la cadena de suministros de la cual forma parte cuenta con la base reglamentaria siguiente:

1. Procedimiento que organiza el sistema de trabajo socialista.
2. Convenio Colectivo de Trabajo.
3. Reglamento Disciplinario Interno.
4. Reglamento para la Contratación Económica.
5. Sistema de Gestión de Calidad (Certificado por la NC ISO 9000:2015).
6. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo (Certificado por la NC 18000: 2015).
7. Sistema de Gestión Medio Ambiental (Certificado por la NC ISO 14000:2015).

Fuerzas políticas

La Agenda de Desarrollo Sostenible hasta el 2030 incluye en el objetivo 8 la necesidad de elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que promueva la cultura y los productos locales. Cuba tiene pleno compromiso con el cumplimiento de la Agenda 2030 y para ello ha alineado 6 ejes estratégicos en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y definido entre los sectores estratégicos, el turismo, perfeccionando el de ciudad y el de sol y playa. Por la significación que tiene el sector del turismo para el desarrollo del país se ha dedicado especialmente el apartado IX Política para el Turismo en los Lineamientos de la Política económica y social del Partido y la Revolución, aprobados desde el 6to Congreso del Partido y por la Asamblea Nacional del Poder Popular.

De la misma forma, en la Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la COVID-19, quedó puntualizado que el turismo es un área clave del desarrollo del país. Entre las medidas aprobadas se encuentran continuar con el Programa de Desarrollo del Turismo, fomentando el empleo de las fuentes renovables de energía y la disminución de combustibles fósiles, así como incentivar la utilización de la ciencia y la tecnología para el mejoramiento de la eficiencia energética.

Misión de la cadena de suministros

La cadena de suministros de bebidas tiene la misión de satisfacer un servicio clave que consiste en la oferta del servicio de bares. Entre los requisitos de los procesos de la cadena de suministros se identificaron un conjunto de misiones secundarias, las cuales se muestran a continuación:

1. Realizar con calidad el servicio de bares.
2. Elevar la satisfacción del cliente.
3. Reducir las quejas y reclamaciones del servicio de bares.
4. Contribuir a la logística de residuos del consumo.

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se identificaron todas las partes interesadas, impactadas por la acción o inacción económica, social y ambiental de la cadena de suministros, y sus necesidades y expectativas como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1.*Necesidades y expectativas de las partes interesadas*

Partes interesadas	Necesidades y expectativas
Proveedores	• Transparencia en la relación comercial
Clientes	• Calidad del servicio
Hotel	• Satisfacción del cliente • Desarrollo profesional
Grupo Hotelero Cubanacán	• Rendimiento económico
Gobierno municipal	• Bienestar social
Agencia de viajes	• Satisfacción del cliente
Tour Operadores	• Satisfacción del cliente
Comunidad	• Inversión social

No existen estudios de materialidad que incorporen, a la estrategia de negocio, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que ha generado una débil alianza entre el hotel y las restantes partes interesadas, orientada a la RSCS.

Desempeño económico, social y ambiental

En la práctica se desarrollan iniciativas específicas solo en el área ambiental que han hecho al hotel merecedor por parte del sector y otras instituciones de diferentes reconocimientos:

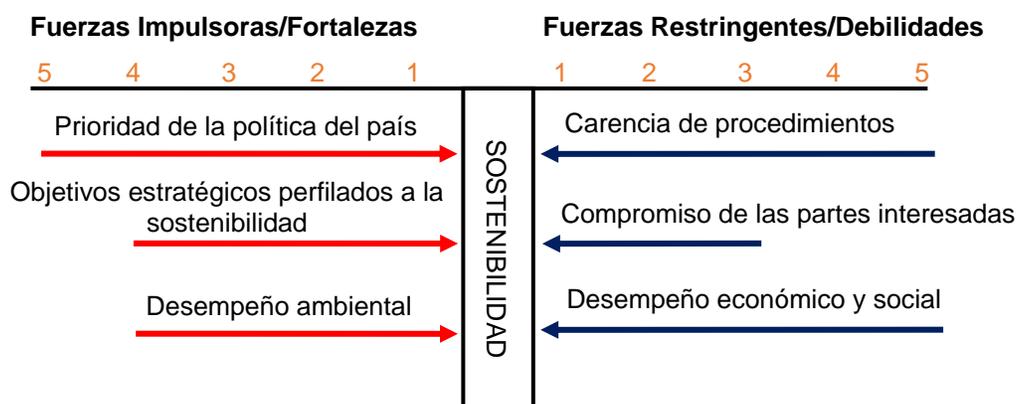
1. Reconocimiento Ambiental Nacional 2014.
2. Premio Nacional de Medio Ambiente del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente 2016.
3. Reconocimiento por la contribución al Programa Nacional de Eliminación de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono (SAO) 2020.

Resulta necesario ampliar la práctica de acciones responsables en la dimensión económica y social.

Análisis del campo de fuerzas

Mediante tormenta de ideas se determinaron las fuerzas impulsoras y restringentes, y su importancia como se muestra en la figura 4.

Figura 4. Análisis del campo de fuerzas para alcanzar la sostenibilidad de la cadena de suministros de bebidas en un hotel.



Para alcanzar el cambio deseado se listaron las acciones siguientes:

1. Desarrollar un procedimiento para gestionar la Responsabilidad Social Empresarial de la cadena de suministros de bebidas en el hotel.
2. Considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas para lograr involucramiento y compromiso de éstas.
3. Parametrizar el desempeño económico, social y ambiental de la cadena de suministros con el objetivo de monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos perfilados a la sostenibilidad.

CONCLUSIONES

1. Se diseñó una metodología basada en la técnica del campo de fuerzas para identificar las fuerzas impulsoras y restringentes que inciden en el desarrollo sostenible de cadenas de suministros en el sector hotelero cubano.
2. Su aplicación en la cadena de suministros de bebidas de un hotel permitió identificar como fuerzas impulsoras la prioridad del turismo sostenible en la política del país, la existencia de una misión perfilada a la sostenibilidad y el reconocido desempeño ambiental del hotel. Como fuerzas restringentes, la carencia de procedimientos, la falta de compromiso entre las partes interesadas y el deficiente desempeño responsable económico y social del hotel.
3. La principal acción está dirigida a desarrollar un procedimiento para gestionar la Responsabilidad Social Empresarial de la cadena de suministros de bebidas en el hotel, a través de un liderazgo responsable, con un lineamiento estratégico y orientado a tener una gestión de relaciones e involucramiento sistemático con todas las partes interesadas, logrando resultados e indicadores que pueden ser monitoreados periódicamente para obtener en forma gradual la sostenibilidad de las cadenas de suministros.

REFERENCIAS

Chacón Vargas, Jairo Raúl (2017). La gestión responsable en la cadena de suministro de productos sostenibles: una propuesta de modelo integrador desde la teoría de la visión de la firma basada en recursos y la teoría de las partes interesadas. (Doctor en Ingeniería), Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, D.C., Colombia.

COMUNICARSE (2011). COMUNICARSE. Disponible en:
<https://www.comunicarseweb.com.ar/varias/que-es-comunicarse.html>

Fraga Domínguez, Leovaldo, Medina León, Alberto y Nogueira Rivera, Dianelys. (2015). Valoración de síntomas que están afectando el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en Cuba. Artículo presentado en VII Conferencia Internacional de la Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba.

New, S. (2010). The transparent supply chain. Harvard Business Review, 88(10), 76–82.

UN Global Compact y Business for Social Responsibility. (2010). Global Compact Implementation Survey. Global Compact Implementation Survey: United Nations Global Compact Office.

Zaldívar Zaragoza, Liliana, Lao León, Yosvani Orlando y Marrero Delgado, Fernando (2020). Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de las cadenas de suministros. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, (11). Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/11/responsabilidad-empresarial.html>.