



BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN HOTELES CASO DE ESTUDIO: IBEROSTAR GRAND TRINIDAD

GOOD ENVIRONMENTAL PRACTICES IN HOTELS CASE STUDY: IBEROSTAR GRAND TRINIDAD

María de los Angeles Martínez Rodríguez¹; Analién Pelegrín Naranjo²;
Lestter Pelegrín Naranjo²; María Rosa Naranjo Llupart³

¹Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, Cuba

²Universidad de Alicante, Cuba

³Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

mail: mary.trinidaddecuba@gmail.com¹; apn28@alu.ua.es²;
lpe14@alu.ua.es²; maria.naranjo@utm.edu.ec³

Recibido: 2020-05-12

Aceptado: 2021-05-27

Código Clasificación JEL: C13, Q01, L83

RESUMEN

El presente artículo realiza un estudio con un enfoque materialista dialéctico y aplica métodos de investigación del nivel teórico, empírico, estadísticos y matemáticos, para indagar sobre el uso de buenas prácticas ambientales en hoteles de ciudad; se utiliza como caso de estudio el hotel Iberostar Grand Trinidad. Se tienen en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas que impulsan una actitud responsable en la relación empresa – medio ambiente y una imagen favorable de la empresa. Como resultado se exponen las buenas prácticas ambientales en áreas clave de la instalación lo que llevó a la obtención de numerosas certificaciones y reconocimientos; éstas son una herramienta de marketing muy importante para la gestión comercial de la organización y se demuestra en los resultados económicos positivos obtenidos. Se recomienda como un relevante ejemplo a seguir por otros hoteles del territorio con similares características.

Palabras clave: Estimación; sostenibilidad; desarrollo sostenible, turismo

ABSTRACT

This article carries out a study with a dialectical materialist approach and applies research methods at the theoretical, empirical, statistical and mathematical levels, to inquire about the use of good environmental practices in city hotels; the Iberostar Grand Trinidad hotel is used as a case study. The Sustainable Development Goals of the United Nations General Assembly are taken into account, which promote a responsible attitude in the company-environment relationship, and thus achieve a favorable image of the company. As a result, good environmental practices are exposed in the key areas of the facility, which led to the obtaining of numerous certifications and recognitions; these are a very important marketing tool for the commercial management of the organization and it is demonstrated in the positive economic results obtained. It is recommended as a relevant example to be followed by other hotels in the territory with similar characteristics.

Keywords: Good practices; sustainability; sustainable development, tourism



INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial, uno de los temas que circunda los ambientes empresariales y académicos, pretende dar nuevos giros al actuar organizacional. Esta situación se ha visto reforzada en la medida que otros enfoques y elementos como el desarrollo sostenible, el balance social y el desarrollo de la ética empresarial también han propiciado la creación de espacios para discutir y crear nuevas formas de pensamiento fundados en una gestión responsable con la sociedad y el medio ambiente según Vergara J. J. & Carbal A. E. (2014).

Es importante obtener resultados medibles de la afectación al medio ambiente, que permitan a las empresas y gobiernos tomar las medidas correctivas necesarias; no obstante, a nivel mundial se están haciendo esfuerzos por corregir las acciones pasadas a fin de ser responsables social y ambientalmente según Avellan N. A. (2019). Trinidad de Cuba, constituye un excepcional testimonio de época, sus recursos históricos y naturales atraen muchos visitantes cada año, es por eso, que la región cuenta con variados atractivos turísticos y servicios de hostelería.

Maldonado (2006), Ramos (2012), Otero (2008) coinciden en que similar a otros destinos en América, nace la necesidad de fortalecer empresas que prestan servicios turísticos como hoteles, para que la ciudad pueda seguir en la línea del mejoramiento de su capacidad competitiva. En particular, los hoteles sostenibles son un elemento primordial para atender dentro de la arquitectura sostenible. De hecho, según un estudio, realizado por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el 90 por ciento de los viajeros encuestados elegiría un hotel sostenible para alojarse y el 34 por ciento de ellos estaría dispuesto a pagar más por este tipo de alojamiento.

El blog turismo de Tourism Management School menciona que de acuerdo con el Informe “Turismo ecológico y sostenible: perfiles y tendencias”, el 66 por ciento de los turistas están dispuestos a pagar más por marcas sostenibles. El dato confirma que el sector del turismo es responsable de alrededor del 5 por ciento de las emisiones globales de dióxido de carbono, de los cuales, 1 por ciento corresponde al sector alojamiento Ostelea (2020).

En Cuba, la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para evaluar los avances en materia de sostenibilidad en las empresas estatales constituye una tarea primordial. Para establecer el cumplimiento de los ODS, se sigue la Agenda 2030 como declaración de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas aprobada según la Resolución No. 70/1, del 25 de diciembre de 2015, titulada “Transformar nuestro mundo”, que se compone de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas y se basa en las tres dimensiones de la sostenibilidad: la social, la económica y la ambiental, a ello se une la institucional que apuesta por instituciones fuertes que puedan velar por el equilibrio y se fundamenta en cinco temas claves: las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas.

En el Programa de Transformación Productiva (2014) se cita que las buenas prácticas de gestión son una estrategia para optimizar el uso de los recursos y procesos de generación de bienes y servicios en general, con lo que se busca aumentar la competitividad, prevenir y minimizar los impactos ambientales, que debe ser complementada con otras como la promoción del consumo sostenible, la educación ambiental, la agregación de valor a grupos de interés lo que conllevará a un desarrollo sostenible más eficiente y eficaz para el país.

Para evaluar la función que cumple el turismo en la sociedad se requiere analizar las prácticas cotidianas de los operadores y prestadores de servicios, por lo que las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua, que desde las empresas de alojamiento se debería aplicar en las

áreas operativas y de gestión según Castañeda (2016).

González (2014) expone: de igual manera, estudios realizados mencionan que existe en la actualidad una creciente conciencia ambiental y social en los turistas y necesita ser considerada por las empresas hoteleras en su operatoria diaria, con acciones tendientes a contribuir al uso responsable de los recursos y a la conservación de dichas áreas. La implementación de buenas prácticas ambientales prepara a la instalación turística para aspirar a numerosas certificaciones y reconocimientos, que hoy en día, otorgan gobiernos, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, entre otras.

Las certificaciones ambientales pueden constituir una herramienta de marketing importante para la gestión comercial de las empresas. La Consultora Ambiental Urbana de Perú alega que la certificación ambiental es una herramienta que permite a los titulares (nacionales y extranjeros) de proyectos de inversión (pública o privada) adoptar medidas para prevenir y/o mitigar los impactos ambientales adversos generados por su actividad (bienes o servicios). Esto les permitirá operar bajo la ley, contribuyendo a la sostenibilidad. Además cada vez son más las empresas que aplican la responsabilidad ambiental como parte de su estrategia empresarial Econsulta (2021).

En el blog Aclima (2019) al referirse a las certificaciones ambientales como sistemas de gestión útiles para impulsar la competitividad se expone que en la actualidad, estos factores pueden suponer una auténtica ventaja competitiva para las organizaciones, ya que les permite diferenciarse a través de las acciones medio ambientalmente comprometidas y obtener ahorro y rentabilidad en sus procesos aplicando principios circulares y sostenibles.

La entidad objeto de estudio es el hotel Iberostar Grand Trinidad y el mismo se proyecta en función de identificar a los clientes que la visitan con un ambiente saludable y sostenible, pero en la actualidad se llevan a cabo prácticas ambientales en las áreas, en correspondencia con los procesos, pero no suficientes, aún existen indicadores ambientales no acotados hasta el momento, necesarios en áreas clave, ya que permiten lograr una mayor efectividad en la gestión comercial de la empresa y favorecer de esta forma la sostenibilidad dentro de la instalación, del entorno y a su vez el éxito de la organización.

Esta problemática dirige a la instalación a trazarse como objetivos aplicar buenas prácticas ambientales que contribuyan a un desempeño sostenible del hotel Iberostar Grand Trinidad y su entorno, y también hacer partícipes tanto a los empleados como a la comunidad para lograr estas metas.

Esta investigación cuenta con antecedentes importantes que marcaron pautas en el trabajo realizado para el desarrollo de buenas prácticas ambientales en el hotel Iberostar Heritage Grand Trinidad, estas son: auditorías ambientales internas y externas realizadas en todas las áreas del hotel con el apoyo y orientación del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente de Cuba, delegación provincial de Sancti Spíritus (CITMA), la integración al movimiento “Wave of Change” (WOC) de la cadena hotelera IBEROSTAR y la auditoría medio ambiental internacional realizada por la empresa australiana Earthcheck, (único programa global de Benchmarking y Certificación para actividades sostenibles de viajes y turismo sustentado por la ciencia y el software EarthCheck), la cual le otorgó la Certificación de Bronce a esta organización.

METODOLOGÍA

La investigación responde al enfoque materialista dialéctico con métodos de investigación del nivel teórico, empírico, estadísticos y matemáticos. Entre estos se encuentran: análisis y síntesis, para

una vez conocida la situación actual que presenta la entidad, proyectarse en función de mejoras ambientales; inducción-deducción, para valorar las tendencias relacionadas con el problema objeto de la investigación; revisión documental sobre el diseño de buenas prácticas, que permitan relacionar las existentes de actualidad internacional con las problemáticas de los hoteles en Cuba; observación, revisión de libros y registros, para conocer y acercarse a la realidad, y de esta forma posibilitar la clara percepción del estado actual de la instalación. Como métodos estadísticos y matemáticos se utilizaron tablas con estadísticas históricas de interés para la investigación, entre otras.

El hotel Iberostar Heritage Grand Trinidad trabaja ininterrumpidamente desde el año 2006 hasta la actualidad, con marcado crecimiento en sus resultados económicos, dado porque cada año aporta resultados positivos a su desempeño, por tanto, todos estos años constituyen la población de estudio. Se seleccionó como muestra los años 2019 y 2020, porque es importante destacar que no obstante los embates de la COVID – 19, la instalación continúa su trabajo con el logro de estándares superiores.

RESULTADOS

En esta investigación se muestra una reseña sobre buenas prácticas ambientales en los hoteles de ciudad con gran impacto por su aplicación en el hotel Iberostar Heritage Grand Trinidad. El beneficio de este trabajo es fomentar conciencia y crear capacidades para el uso de buenas prácticas ambientales sostenibles para actores del sector de la hotelería turística y su entorno, en específico, los hoteles de ciudad.

El principio a seguir se basa en que la gestión eficiente procura la sostenibilidad, a través de las buenas prácticas de manejo, que son acciones concretas para conservar y usar de manera responsable el medio ambiente, contribuir al desarrollo sociocultural y generar rentabilidad; este concepto responde a los criterios globales del turismo sostenible. De esta manera, una gestión sostenible tiene como propósito fundamental ser una guía para que la toma de decisiones, la administración y las operaciones diarias de la empresa se realicen bajo una perspectiva sostenible según Zamora (2015).

Caracterización del hotel en función de la sostenibilidad: actividades fundamentales y servicios que se brindan

El Iberostar Heritage Grand Trinidad es un hotel categoría 5 estrellas para mayores de 15 años, de la marca Heritage Grand que comprende hoteles ubicados en ciudades patrimoniales, pertenece a la cadena IBEROSTAR y a la Empresa Mixta Trinidad Hoteles SA. Comenzó a operar el 20 de febrero del 2006 y posee 40 habitaciones distribuidas en 2 niveles. Cuenta con servicio de alojamiento, para ello las habitaciones están segmentadas en 4 variantes: junior suite (5), doble con terraza (9), doble con vista parque (9), dobles (17), servicio de restauración, lobby bar que ofrece además servicio de room service, recepción que a su vez ofrece: internet de cortesía y venta de tarjetas, telefonía, canje de moneda y venta de opcionales. Otros servicios que se ofrecen son: servicios de lavandería, salón de juegos, salón de fumadores y salón multipropósitos con servicios para conferencias y eventos. El área comprendida por la instalación es de 4,994.00 m². Tiene como finalidad brindar servicios de alojamiento y gastronomía a los clientes internacionales y nacionales.

La misión y la visión del hotel se trazaron en función de la sostenibilidad en la organización.

Misión

Ofrecemos experiencias vacacionales que dejan huella, en las mejores ubicaciones del mundo y con un modelo de turismo sostenible con respeto por las personas y el medio ambiente.

Visión

Aspiramos a ser un referente internacional en turismo sostenible, con un modelo de negocio 100 por ciento familiar, rentable y sólido, líder en calidad y satisfacción de nuestros clientes, basado en una cultura organizativa abierta que fomenta la innovación y el trabajo en equipo.

Buenas prácticas ambientales por áreas clave

Las buenas prácticas de gestión son una estrategia para optimizar el uso de los recursos y procesos de generación de bienes y servicios en general, con lo que se busca aumentar la competitividad, prevenir y minimizar los impactos ambientales, que debe ser complementada con otras como la promoción del consumo sostenible, la educación ambiental, la agregación de valor a grupos de interés lo que conllevará a un desarrollo sostenible más eficiente y eficaz para el país según el Programa de Transformación Productiva (2014).

El CITMA, como órgano estatal que se encarga de dirigir, ejecutar y controlar la política del Estado y del Gobierno en la actividad científica y tecnológica, la política ambiental y de uso pacífico de la energía nuclear, asegura el desarrollo y evolución de estos elementos de una manera coordinada para contribuir al desarrollo sostenible del país, y sus centros e instituciones en relación con sus áreas de manejo, por lo que el hotel objeto de estudio con respaldo en los fundamentos de esta organización implementa las buenas prácticas ambientales para contribuir a un desempeño medio ambiental adecuado y convertirse en una herramienta de trabajo útil para la instalación.

En la estrategia comercial del año 2020, se realizó un estudio previo del análisis del entorno interno y externo a través de una matriz DAFO que aportó elementos para la elaboración de las buenas prácticas ambientales. Algunos de los elementos identificados, de interés para esta investigación, se relacionan en las siguientes tablas..

Tabla 1 Matriz DAFO. Factores internos

Factores internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none">• Es el único hotel categoría cinco estrellas del destino y el único de la Categoría Heritage Grand de la Cadena Iberostar en el país y posee un equipo de trabajo predominantemente joven, con alto sentido de pertenencia y disciplina.• Posee un sistema de mantenimiento preventivo que se traduce en un buen estado y mantenimiento de la planta hotelera.• Tiene un elevado por ciento de ocupación y elevados niveles de eficiencia económica.• Posee un sistema de mantenimiento preventivo que se traduce en un buen estado y mantenimiento de la planta hotelera.	<ul style="list-style-type: none">• Carece de facilidades como piscina, SPA y gimnasio.• Todas las habitaciones no poseen vista a la ciudad.• No ofrece servicios de animación turística• Se generan ruidos tanto por el equipamiento del hotel como por las actividades que se realizan en los centros culturales cercanos

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 Matriz DAFO. Factores externos

Factores externos	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad política en el país Prioridad de la política inversionista nacional en el desarrollo turístico del destino Creciente interés mundial por el patrimonio cultural y su preservación Tendencia mundial en la hotelería por la búsqueda de hoteles pequeños, donde se brinde un trato personalizado a los clientes en un clima de familiaridad 	<ul style="list-style-type: none"> Aparición del COVID-19, virus que se expandió en el mundo entero y que afecta la comercialización hotelera en la actualidad Tendencias al desarrollo de los recursos humanos en las empresas como un elemento competitivo, producto del creciente desarrollo tecnológico a nivel mundial Crisis económica internacional que limita las inversiones de capital extranjero y el desarrollo de los flujos turísticos Exposición geográfica ante fenómenos meteorológicos severos en determinadas épocas del año

Fuente: elaboración propia

Tabla 3 Portadores energéticos

Portador Consumo total	2020			2019		
	Plan	Real	Por ciento de cumplimiento	Plan	Real	Por ciento de cumplimiento
Agua en m3	9276	1486	16 %	10470	6922	66 %
Electricidad en kw	956538	222705	23 %	945750	873162	92 %
Combustible total en Litros	19800	3760	19 %	19800	7390	37 %

Fuente: elaboración propia a partir de los registros contables históricos del hotel

Con relación a los costos por concepto de electricidad, agua, gas, mantenimiento, disminución de aguas residuales, disminución de desechos sólidos y líquidos, entre otros, el efecto es favorable. El análisis dentro de los años 2020 y 2021 demuestra que los indicadores de mayor relevancia, es decir, aquellos que reflejen el cumplimiento del objeto social o funciones de la entidad, de manera general, no superaron las expectativas por la afectación que causó al sector turístico la pandemia del COVID-19.

No obstante, al cierre del año 2020, los ingresos totales se incrementan en un 13 por ciento, al registrarse 109.0 miles de dolares estadounidenses (MUSD) por encima de los valores planificados, se decrece en un 69 por ciento con respecto al año anterior, debido al cierre de las operaciones turísticas del hotel. Los costos y gastos totales se ejecutan por encima de lo presupuestado en un 2 por ciento, que en valores significan 21.4 MUSD, sin que se deterioren con respecto al nivel de actividad. La eficiencia planificada mejora en 0.14 centavos y se deteriora con respecto al año anterior en 0.47.

Los indicadores relacionados con la actividad de comercialización muestran un ligero incremento con respecto a lo presupuestado y se deterioran con respecto al ejercicio económico 2019. Se logra disminuir la pérdida planificada en 87.4 MUSD, debido al incremento de las ventas opcionales de cara al mercado interno, de un plan de 122.4 MUSD, se alcanzaron 219.3 MUSD, se crece en un 79 por ciento. Con respecto al año anterior se deteriora la utilidad registrada en 818.5 MUSD.

Las calificaciones obtenidas en las auditorías económicas realizadas por el Grupo independiente de consultores asociados de Cuba (CONAS), en los años 2019 y 2020, son aceptables.

Estos resultados se archivan en el Expediente de Acciones de Control de la entidad. A raíz de la implementación de éstas prácticas se hicieron auditorías ambientales en todas las áreas del hotel con el propósito de detectar los problemas existentes en todos los procesos de operación así como las afectaciones del entorno.

Tabla 4. Problemas ambientales del área donde se ubica la organización

Problemas identificados	Marcar con una (X)
Afectaciones en el suministro de agua	X
Deterioro de la calidad de las aguas	-
Contaminación por manejo inadecuado de residuales líquidos	X
Contaminación por manejo inadecuado de residuos sólidos	X
Contaminación atmosférica	X
Contaminación sonora	X
Deterioro de ecosistemas	X (ciudad)
Afectaciones a la diversidad biológica	-
Afectación a la cobertura forestal	-
Degradación de los suelos	-
Deforestación	-
Vulnerabilidad ante eventos climatológicos extremos	X
Presencia de actividad sísmica	-
Afectaciones en la zona costera	-
Otro (especificar)	-

Fuente: elaboración propia a partir de los registros del área de calidad del hotel

La reducción de los impactos ambientales generados por la organización se derivan de la aplicación de éstas prácticas de consumo sostenibles.

Tabla 5 Identificación y valoración de los aspectos e impactos ambientales generados por la entidad.

Actividad	Aspecto Asociado	Impacto Ambiental	Carácter del impacto	Característica del impacto Potencial (P) Real (R)	Valoración del impacto
ACTIVIDAD HOTELERA	Consumo de portadores energéticos.	Reducción de la disponibilidad de recursos no renovables	Negativo	R	Moderado
	Generación de residuales líquidos.	Contaminación de las aguas y el suelo por inadecuado manejo.	Negativo	P	Bajo
	Generación de residuos sólidos.	Contaminación de las aguas y del suelo por inadecuado manejo	Negativo	P	Bajo
	Generación de ruido.	Afectaciones a la salud y confort de los clientes, trabajadores	Negativo	P	Bajo
	Manejo de productos químicos.	Afectaciones a la salud, contaminación química de aguas, aire y suelo por manejo inadecuado.	Negativo	P	Bajo

ACTIVIDAD HOTELERA	Generación de ingresos	Contribución a la economía local y nacional.	Positivo	R	Alto
	Generación de empleos	Mejora de la situación socio-económica local.	Positivo	R	Alto
	Uso y mantenimiento de equipos con SAO.	Contribución al agotamiento de la capa de ozono.	Negativo	P	Bajo
	Consumo de agua	Reducción de la disponibilidad del recurso	Negativo	R	Bajo

Fuente: Elaboración propia a partir de los registros del área de calidad del hotel

Se efectúan además con regularidad conferencias, charlas e intercambios con los trabajadores sobre buenas prácticas ambientales como parte de la implementación del movimiento WOC, en el que se encuentra inmerso el hotel, el cual se basa en la eliminación del uso de plásticos, el consumo responsable de alimentos de origen marino y la mejora de la salud costera.

Figura 1. Objetos de cartón utilizados en recepción y alojamiento



Fuente: Foto tomada por los autores

Es importante destacar que además de la educación ambiental que se lleva a cabo con los trabajadores, es tarea de los especialistas y directivos incluir también a colaboradores, clientes y a la comunidad. Como parte de este movimiento se realizaron iniciativas como: “La hora del planeta”, “Día de los océanos”, trabajos voluntarios en la península Ancón y concursos de pintura sobre el tema con niños de la comunidad.

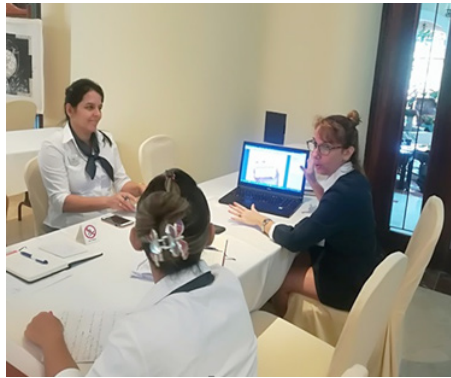
Figura 2 Pancarta de recepción, trabajo voluntario y dibujo de concurso



Fuente: Fotos tomadas por los autores

La labor educativa es fundamental para lograr mejores prácticas ambientales y crecer como instalación turística en el territorio por lo que el equipo de trabajo no cesa en promover la misma como eje principal del programa de educación necesario para enfrentar este nuevo reto.

Figura 3 Acciones de educación ambiental con directivos del hotel



Fuente: Foto tomada por los autores

En la actualidad se han obtenido premios, certificados y reconocimientos que estimulan e impulsan la labor de todos los trabajadores y de la comunidad.

Figura 4. Certificaciones y reconocimientos

Reconocimiento Ambiental Territorial	Reconocimiento Ambiental Territorial	Reconocimiento Ambiental Territorial
Otorgado por la Delegación Territorial del CITMA en Sancti Spíritus	Otorgado por la Delegación Territorial del CITMA en Sancti Spíritus	Otorgado por la Delegación Territorial del CITMA en Sancti Spíritus

Fuente: elaboración propia

Para el cumplimiento a cabalidad de estas prácticas, como eje principal del Programa de Educación Ambiental, se responsabiliza al jefe de servicios técnicos y al especialista en uso racional de la energía, los cuales deben informar mensualmente el control acertado de los cambios a la especialista de relaciones públicas y calidad. Finalmente, esta especialista elabora un informe sobre el comportamiento de los mismos que se analiza en el Consejo de Dirección del Hotel.

Es responsabilidad de estos especialistas el cumplimiento estricto de la estrategia definida para la gestión de residuos que permite identificar con veracidad la cantidad de desechos generados por cada departamento; como resultados se redujo la cantidad de desechos inorgánicos y aumentó la cantidad de productos destinados al reciclaje, lo cual es una oportunidad de contribuir con el desarrollo de la economía local y dejar una huella positiva en el medio ambiente; se instrumenta una gestión eficiente en el tratamiento de los desechos peligrosos para garantizar el destino final adecuado con la empresa responsable de la recogida de dichos desechos.

Tabla 6. Cantidades y tipos de residuos recuperables

Residuos recuperables generados	Cantidades generadas (volumen, masa)		Cantidades recuperadas (volumen, masa) y porcentos			
	2020	2019	2020		2019	
			Cant.	%	Cant.	%
Papel y cartón			339 kg		941 kg	
Vidrio			247 kg		1360 kg	
Plásticos			-		26 kg	
Aluminio			-		43 kg	
Plomo		20 kg	-		20 kg	100%
Chatarra electrónica	-	124 kg	-		124 kg	100%
Metal ferroso	-	57 kg	-		57 kg	100%
Desechos variados		110.19 m3			110.19 m3	100%
Desechos de alimentos	1913 kg	7855 kg	1913 kg	100%	7855 kg	100%
Poliestireno	-	10 kg	-		10 kg	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los registros del área de calidad del hotel

La trayectoria de trabajo del hotel encaminada hacia alcanzar la sostenibilidad influye en la satisfacción de los clientes según demuestran los resultados de los cuestionarios para evaluar el índice de satisfacción del cliente alcanzado en los últimos años.

Tabla 4 Resultados del procesamiento de cuestionarios para evaluar el índice de satisfacción del cliente

Cuestionarios conformes	Año evaluado	Recepción	Limpeza de habitación	Comida	Servicio de Restaurante	Servicio de Bares	Entretenimiento	General Servicios	Amabilidad del personal	Valoración global de su estancia	Relación calidad precio
678	2019	1.97	1.98	1.87	1.94	1.91		1.94	1.99	1.99	1.85
175	2020	1.91	1.95	1.88	1.92	1.88		1.94	1.99	1.98	1.87
Indices negociados	1.91	1.91	1.87	1.91	1.91		1.90	1.95	1.90	1.80	

Fuente: Elaboración propia a partir de los registros del área de calidad del hotel

Buenas prácticas ambientales aplicadas en el área de pisos, área de alimentos y bebidas, áreas públicas y área de administración

Las buenas prácticas ambientales siempre han estado asociadas al cuidado del ambiente y a la protección de la biodiversidad, sin embargo, y para ampliar su alcance, también contemplan las medidas necesarias para proteger la salud personal, y por lo tanto abarcan los riesgos biológicos (infectocontagiosos), físicos y químicos a los que se exponen tanto los visitantes como los operadores y las comunidades OpEPA (2021).

Aplicar buenas prácticas ambientales para el hotel Iberostar Grand Trinidad busca mejorar la calidad de los procesos amigables con el medio ambiente con los que cuenta el hotel en sus diferentes áreas de trabajo y con ello se ayuda a gestionar de mejor manera los procesos de reducción, reutilización y reciclaje de agua, energía y residuos sólidos, además de crear una cultura ambiental acorde a los intereses de la organización.

Con la aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales se pueden lograr modificaciones importantes en los aspectos ambientales sin realizar una inversión muy elevada, y sobre todo, se contribuye a crear una cultura preventiva y participativa para la mejora ambiental según Cuadros y Luza (2019).

Tabla 7. Buenas prácticas ambientales por indicadores

Indicadores	Prácticas
Energía	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que las ventanas o cortinas de las habitaciones estén cerradas si no están ocupadas. • Revisar a través del sistema Robot para asegurar la temperatura de confort adecuada en las habitaciones. • Reportar cualquier fuga en los baños. • Mantener las ventanas de las habitaciones cerradas siempre que sea posible. • Asegurarse de mantener las luces apagadas siempre que los huéspedes no estén en las habitaciones, o tan pronto como hagan su check-out. • Utilizar focos ahorradores de energía o tubos fluorescentes • Asignar las habitaciones para concentrar a los huéspedes en uno o varios pisos, y realizar apagado de los equipos de los pisos desocupados • Quitar paredes de plástico y cristal en los minibares para optimizar la circulación de aire frío • Apagar las luces y clima de la lavandería cuando no esté en uso • Operar las lavadoras solo con cargas completas • Separar la ropa en función de la suciedad, y lavado de la menos sucia a 60° en vez de 90° • Apagar todas las luces y equipos del área de alimentos y bebidas mientras no estén en uso • Programar las cantidades de materias primas que se necesitan para evitar la apertura innecesaria de cámaras de refrigeración y congelación • No permitir derrame de agua. • Operar los lavavajillas sólo con cargas completas • Mantener limpio todo el equipo de cocina para contribuir con su eficiencia • Mantener cerradas las puertas adyacentes al área de comida para evitar que el aire caliente de la cocina la enfríe • Usar estufas de gas con ignición eléctrica • Instalar refrigeradores y congeladores en lugares donde no estén expuestos a alguna fuente de calor, y evitar el contacto directo con la pared • Limpiar regularmente los condensadores y enfriadores de los refrigeradores y congeladores • No usar agua para descongelar alimentos • Reducir el periodo de pre-calentamiento de los hornos tanto como sea posible • Apagar quemadores, calentadores, luces y equipos cuando no estén en uso • Instruir al personal de oficina y áreas públicas para que apague luces y equipos siempre que se ausenten del área de trabajo, aunque sea por un período corto de tiempo • Revisar periódicamente tuberías para evitar pérdidas de energía por aislantes defectuosos • Instalar focos ahorradores de energía o tubos fluorescentes en toda la instalación.

<p>Agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar siempre que las llaves estén bien cerradas • Operar las lavadoras sólo en cargas completas • Poner creadores en todas las llaves • Lavar con menos agentes que los recomendados por el fabricante • Comprar productos que no sean agresivos con el medio ambiente • Revisar regularmente todas las tuberías • Retirar la mayor parte de desperdicios de comida de los platos antes de lavarlos • Operar los lavavajillas sólo con cargas completas • Revisar que las llaves estén bien cerradas • Reportar cualquier fuga de agua • Instalar aereadores y controladores de flujo en las llaves • Revisar las tuberías periódicamente y monitorear las reparaciones que se hagan • Utilizar guías o campanas de succión para limpiar tuberías en lugar de sustancias agresivas
<p>Materiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a los proveedores que eliminen la mayor cantidad de empaques posible • Evitar que las sustancias que puedan contaminar el agua lleguen al sistema de drenaje • Mantener limpia el área de almacén para evitar la contaminación de materiales
<p>Desechos</p>	<p>Colocar contenedores de diferentes colores y debidamente etiquetados para diferentes materiales, como papel, aluminio, plástico y desechos orgánicos</p> <p>No poner bolsas de plástico en los botes de basura</p> <p>Reemplazar todos los contenedores desechables que le sea posible por retornables</p> <p>Asegurarse de que los contenedores de basura no tengan derrames ni fugas</p> <p>Comprar los productos que le sea posible en contenedores grandes</p> <p>Adquirir concentrados en lugar de soluciones preparadas</p> <p>Poner dosificadores en las habitaciones para productos como jabón, shampoo y loción de baño, en lugar de ofrecer porciones individuales en envases desechables</p> <p>Comprar productos locales, para disminuir sus costos de transporte y aumentar las posibilidades de regresar los empaques vacíos a los proveedores</p> <p>Comprar productos cuyos componentes y procesos de producción sean amigables con el medio ambiente</p> <p>Colocar las sustancias pulverizadas sobre tarimas de madera para evitar que la humedad del suelo penetre los empaques</p> <p>Mantener limpia el área de almacenamiento para evitar la contaminación de materias primas</p> <p>Utilizar el sistema de inventarios PEPS (primeros en entrar, primeros en salir)</p> <p>Evitar tener cantidades de abastecimientos demasiado grandes, no a los productos ociosos</p> <p>Almacene por separado las sustancias peligrosas y etiquételas debidamente</p> <p>Asegurarse que los contenedores estén debidamente sellados y no sufran caídas</p> <p>Tapar los contenedores para evitar emisión de vapores</p> <p>Utilizar sólo el papel necesario, y hágalo por ambos lados</p> <p>Instalar planta suavizadora de agua para evitar la acumulación de sarro en calentadores, y reducir el uso de detergentes</p> <p>Evitar el uso de materiales que contengan solventes, como adhesivos y marca textos</p> <p>Utilizar pinturas a base de agua</p> <p>Evitar agentes limpiadores con cloro</p>

Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

Debido a que en la actualidad existen altos niveles de contaminación causados por el hombre, y que no solo este se contamina sino que también pueden perjudicar el entorno, las empresas necesitan un cambio de actitud para conseguir un equilibrio adecuado en el uso racional de los recursos así como la protección y conservación del medio ambiente.

Con la aplicación de buenas prácticas ambientales en el hotel Iberostar Heritage Grand Trinidad se cumplen los objetivos propuestos por esta investigación. Se precisa que son positivos los indicadores económicos y comerciales. La ciudad de Trinidad, afectada por la pandemia, disminuyó con creces la cantidad de arribos de visitantes en los últimos dos años pero el hotel no cesó su labor de comercialización y recibió clientes, aunque en menor cuantía que años anteriores, lo que contribuyó a obtener ingresos que respaldan su actividad hotelera.

En el marco de la organización ningún cliente estuvo afectado por la COVID-19, hoy se mantienen todas las medidas de higiene para prevenir la contaminación en todas las áreas del hotel y su entorno. El hotel se promociona con la certificación Turismo seguro, lo que le permite ser de preferencia por encima de las otras instalaciones turísticas del territorio. Continuar con la educación ambiental a directivos y trabajadores ayuda a adquirir con regularidad conocimientos que se muestran en el trabajo diario con la correcta aplicación de las buenas prácticas ambientales.

La participación en las tareas realizadas tales como la limpieza de la zona costera correspondiente a la Playa Ancón, la hora del planeta, los concursos de pintura con los niños, entre otras, establece vínculos con la comunidad para el desarrollo de su sentido de responsabilidad y que adopten las medidas adecuadas en el momento exacto. Tal es así que se logró eliminar el ruido exterior.

CONCLUSIONES

Las buenas prácticas ambientales que se aplican contribuyen a resultados económicos favorables en la organización. Involucrar a personas del entorno ha propiciado la eliminación de una de las principales quejas de los clientes dada por el ruido exterior. El trabajo en equipo de la administración y su grupo de especialistas, en aras del desarrollo sostenible, facilita que incluso en el marco de la situación actual del mundo debido a la pandemia, el hotel logre comercializarse por encima de los demás de la región central de Cuba, con la certificación de “Turismo seguro”. La cadena Iberostar recomienda hacer extensivo los resultados logrados con la aplicación de las buenas prácticas en los hoteles de similares características.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aclimaadmin 2020. “Certificaciones ambientales sistemas de gestión útiles para impulsar la competitividad. Recuperado de <https://aclima.eus/certificaciones-ambientales-sistemas-de-gestion-utiles-para-impulsar-la-competitividad>

Avellan N.A. 2019. Contabilidad ambiental y la responsabilidad social empresarial dentro del panorama mundial del desarrollo sostenible. Revista ECA Sinergia. Mayo - agosto 2019 . Vol. 10 N 2, pág. 106

Castañeda, J. (2016). Contabilidad ambiental: Conexión entre el crecimiento económico empresarial y la protección medioambiental. Revista Lidera. (11), 83-88.

CITMA. (2012) Estrategia Ambiental Nacional 2012-2015. La Habana. Centro de Información, gestión y educación ambiental.

CITMA-MINTUR (2003). Propuesta de indicadores de sostenibilidad para el turismo en Cuba. Turismo y medio ambiente. Convenio entre CITMA y MINTUR. La Habana. Colectivo de Autores, (2001). *Introducción al Conocimiento del Medio Ambiente*. Tabloide Curso Universidad para Todos. La Habana, Academia.

Cuadros Torreblanca Renato Fabian & Luza Mamani Katherine Estefany. Tesis para optar por el título de Licenciado en Turismo y Hotelería. 2019. “EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN HOTELES DE 3, 4 y 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2019”

Econsulta 2021. Qué es una certificación ambiental y cuál es su importancia. Recuperado de

<https://econsulta.com.pe/que-es-una-certificacion-ambiental-y-cual-es-su-importancia>

González, M. (2014). Análisis crítico sobre la conceptualización y medición de la ecoeficiencia empresarial crítica. *Ciencia en su PC*. (2), 93-107.

MALDONADO, C. (2006). Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. Serie Red de Turismo Sostenible Comunitario para América Latina (REDTURS) Documento de trabajo

OTERO, J. (2008). La formación de actividades ilegales en la ciudad de Cartagena a partir de la concentración de la gestión Distrital en el sector del turismo. Análisis del periodo: 2002-2006. (Tesis de pregrado). Universidad del Rosario, Bogotá D.C.

Ostelea 2020. Hoteles sostenibles, realidad y tendencia. Recuperado de <https://www.ostelea.com/blog/turismo/sostenibilidad>

OpEPA 2021. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PRESTADORES DE SERVICIOS EN TURISMO DE NATURALEZA Segunda edición Bogotá, Colombia 2021 Consultoría y realización ORGANIZACIÓN PARA LA EDUCACIONY PROTECCION AMBIENTAL

Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogotá, Colombia.

RAMOS, J. (2012). Cartagena de Indias (Colombia): la transición de sol y playa a destino cultural como estrategia de innovación, renovación y reestructuración del destino turístico en su ciclo de vida. En: *Renovación y reestructuración de destinos turísticos en áreas costeras*. Publicaciones Universidad de Valencia.

Vergara J.J & Carbal A.E. 2014. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PEQUEÑOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.