

HACIA UNA ACTUACIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

Yordán Evaristo Ruiz Verdecía¹, Mabel Font Aranda²

*1 y 2 Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca
Km.3, Matanzas, Cuba.*

Resumen

Cada persona tiene su propia forma de percibirse a sí mismo en relación al mundo que lo rodea. Posee una manera de conectarse con su ambiente y una imagen subjetiva de la realidad. El presente artículo tiene como intención tratar una serie de aspectos que tributan al logro de una actuación ambiental responsable en establecimientos de alojamiento turístico. Se partió desde una perspectiva general con el objetivo de comprender psicológicamente los elementos que influyen en la temática, para dejar sentadas las bases teóricas que permitan su comprensión, y además destacar la importancia que reviste asumir un modo de actuación responsable con el medio ambiente.

Palabras Claves: *Actitudes; Actuación Ambiental; Comportamiento.*

Desarrollo

Las investigaciones relacionadas con el medio ambiente se convierten en estos días en armas potenciales para preservar nuestro planeta tierra. Pero no todos los hombres, refiriéndose a la especie que en la evolución ocupa un lugar cimero, se percatan de que son ellos quienes decidirán el futuro de su propia especie, incluso existen hombres que aún consientes de que pueden exterminar y dejar sin vida a todo lo que lo rodea, actúan de forma irresponsable contra el medio. Entonces hay un elemento que está fallando, hay un factor que está incidiendo y que no está muy lejos del alcance de los hombres, claro que no, pues es el algo intrínseco a la humanidad: la sensibilidad, lo cual se demuestra a través de los comportamientos de las personas, de sus modos de actuación, donde generalmente se ponen por encima intereses económicos o de satisfacción personal que evidencian la irresponsabilidad en vez de un trato amigable con el medio ambiente.

En la Industria Turística o usualmente llamada Industria sin Chimeneas, término sujeto a críticas, (pues el hecho de que en esta no existan chimeneas no quiere decir que no se genere un gran volumen de contaminantes en igual proporción que en cualquier otro tipo de industria), su funcionamiento depende entre otros factores de las condiciones medio ambientales existentes, pues la experiencia demuestra que las personas no viajan a destinos donde expongan su salud al peligro. Razón por la cual los establecimientos de alojamiento turístico, como una de las células fundamentales para la realización del turismo deben proyectarse hacia una actuación ambiental responsable. El esfuerzo debe ser entre todos y el principal objetivo sensibilizar a las personas para que actúen consecuentemente con el medio ambiente.

Este artículo constituye una compilación de aspectos que comprende la relación entre los diferentes términos que contribuyen a la adopción de modos de actuación responsables con el medio ambiente en las personas, con el objetivo de dotar principalmente a las entidades turísticas de un manual teórico para esclarecer las dudas que puedan surgir al respecto, además de enriquecer los conocimientos que las personas que laboran en dichas entidades con la perspectiva de alcanzar una actuación ambiental responsable.

1. Conocimientos, actitudes y comportamientos.

Los conocimientos tienen como mecanismos principales en su creación la percepción y el pensamiento; el primero aporta el conocimiento directo y el segundo, el indirecto. El pensamiento va perdiendo su participación en la medida que se produce la percepción sobre la base de experiencias previas, pero mientras el individuo se enfrenta a determinadas contradicciones que impliquen la necesidad de resolver un problema o superar una dificultad, intervendrá el pensamiento, por cuanto, genera conocimientos que constituirán las soluciones a las contradicciones aparecidas (Solozábal, 1987). El término conocimiento puede ser entendido como: inteligencia, razón, sentido, ciencia, sabiduría entre otros (Microsoft® Encarta®, 2009) (Prieto, 1985), pero, ¿El hecho de que los individuos posean conocimientos sobre una situación específica, determina las actitudes y comportamientos que se asuman en dependencia de la información poseída? Esta interrogante nos conduce a una gran variedad de criterios, asumidos desde diferentes puntos de vistas en dependencia del investigador que aborde el tema, lo que sí es evidente según (Caraveo, 2004) es que se

han hecho cientos de estudios y se han formulado varios marcos teórico-conceptuales pero no existe una explicación definitiva de esta compleja relación. Por lo tanto en ocasiones las personas adoptan actitudes y se comportan de forma afirmativa a la interrogante o contraria a esta.

Normalmente cuando uno se refiere a las actitudes de un sujeto describe una serie de dimensiones que determinan su forma de pensar, opinar y actuar. Estos componentes son tres: el componente cognitivo, afectivo y el conativo tal como se muestra en la Figura. 1.

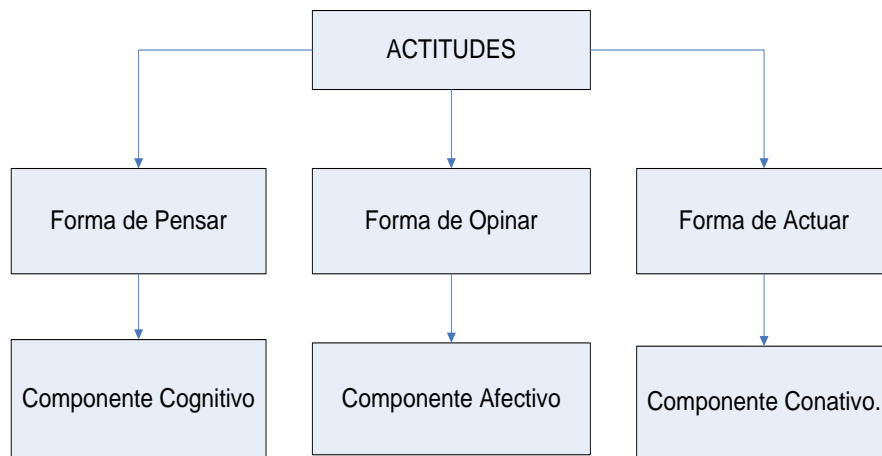


Figura 1: Psicología de las actitudes.

Fuente: Elaboración propia.

El componente cognitivo, comprende el sistema de creencias del individuo, ideas y conocimientos sobre los cuales se fundamenta su conducta. El afectivo, hace alusión a la dimensión de valores que posee el individuo, en el sentido que pueda evaluar de forma positiva y negativa los estímulos que recibe de su entorno. El conativo es aquel relacionado con el comportamiento guiado por la actitud (jpsico20). Podemos preguntarnos entonces ¿Actúan las personas de la misma forma en piensan u opinan? Diariamente se puede ver que esta relación no siempre se pone de manifiesto, lo cual no quiere decir que nunca las personas actúan en concordancia con lo que piensan u opinen, a ciencia cierta no se puede definir hasta que punto hay una correlación en el comportamiento de estos elementos en los individuos, una actitud no determina la conducta pero sí influye en un sujeto en el momento de actuar. Según (jpsico20) el componente cognitivo es uno de los más accesibles en cuanto a modificación se refiere, ya que las cogniciones se pueden cambiar a través de la entrega de información, las cuales se transforman en conocimientos que el sujeto puede utilizar para enfrentar las diferentes problemáticas, el componente afectivo suele ser considerado el aspecto fundamental, ya que numerosas actitudes se orientan en sentido afirmativo o negativo respecto de sus objetos, detener el plano conativo de la actitud estimulando el plano emocional permite entonces lograr que se cumpla la relación que encierra la interrogante.

Hasta el momento el término comportamiento se ha tratado implícitamente pues según (Casales, 1989) citado por (García, 2005) una de las características de las actitudes es que

tienen la propiedad de reflejarse en el comportamiento del individuo, de orientarlo, de regularlo y guiarlo en determinado sentido. Por tanto se puede definir este término como: la respuesta de un organismo vivo a un estímulo exterior (glosario.net, 2006).

2. Psicología Ambiental.

La Psicología Ambiental estudia la conciencia ambiental del ser humano, o sea los procesos psicológicos que intervienen en la relación entre el ambiente físico y la conducta, trabaja con diversas disciplinas como la arquitectura, la educación, el urbanismo y la biología, entre otras, convirtiéndose en una disciplina transversal, puesto que su objetivo tiene que ver con el comportamiento humano.

Las intervenciones que hace la Psicología Ambiental tienen que ver con el cambio de actitudes y de valores, con el aprendizaje y la educación, con el desarrollo personal, así como con la acción comunitaria, es una disciplina relativamente joven y aun no consolidada, por lo que resulta difícil encontrar una definición que no se preste para discusión. Surge como producto de la necesidad del hombre y de las ciencias sociales por conceptualizar la relación hombre-ambiente, donde la economía misma busca comprender tal relación con miras al desarrollo social y del entorno del hombre (Ávila, 2006).

Una propuesta fundamental de la Psicología Ambiental es no separar al individuo de su entorno en su comprensión e investigación, no el sentido reduccionista tradicional, más bien abarcando un proceso continuo centrado en el ambiente y en el comportamiento, o específicamente en las "relaciones humano-ambientales" (Zimmermann, 1998) citado por (Ávila, 2006), siendo un núcleo de atención los procesos psicológicos básicos como la cognición, aprendizaje, desarrollo, personalidad y los niveles de análisis individual, grupal y social.

2.1 Percepción de la situación ambiental.

Una parte considerable de nuestro desempeño diario depende de la capacidad para percibir adecuadamente los diferentes elementos que conforman el medio en el cual nos desenvolvemos, nuestras percepciones ambientales condicionan las actitudes, sensibilidades, e influyen considerablemente en la orientación y regulación de nuestras acciones hacia el entorno; es por ello que resulta importante el estudio de este proceso, a manera de contribuir a que el desenvolvimiento humano sea adecuado y armonioso, de acuerdo a las características del entorno que contextualice la conducta.

Existe una larga tradición en la psicología en el estudio de las percepciones, en sus inicios y debido a la complejidad de este proceso, se trató de simplificar el mismo con el objetivo de analizar aspectos específicos de este. Por tanto el enfoque tradicional en el estudio de la percepción parte de la fragmentación del proceso, centrándose en el análisis de las reacciones de las personas ante estímulos específicos, convenientemente aislados del resto de los aspectos que conforman la realidad objetiva, en situación de laboratorio.

A diferencia de este enfoque tradicional, los psicólogos ambientales han estudiado el proceso perceptivo desde una perspectiva holística, tomando en consideración toda la complejidad del ambiente como unidad perceptiva, y analizando los procesos globales que

permiten a una persona captar adecuadamente el entorno, incluyendo la propia persona dentro del proceso de definición y configuración del mismo.

La percepción "consiste en el reflejo en la conciencia del hombre de los objetos o fenómenos, al actuar directamente sobre los sentidos, durante cuyo proceso ocurren la regulación (ordenamiento) y la unificación de las sensaciones aisladas en reflejos integrales de cosas y acontecimientos". (Petrovski, 1970) citado por (García, 2005).

El proceso perceptivo posee un carácter global y unitario, y sobre este, los mismos autores Valera Sergui, Pol Enriq, Vidal Tomeu (2002) citados por (García, 2005), señalan la influencia que ejercen algunas variables entre las cuales podemos citar: las personales, como la edad, la actividad habitual o determinadas características de los órganos perceptivos; el género; la experiencia (se considera que la experiencia en un entorno o la familiaridad puede afectar percepción sobre éste); los juicios estéticos; la cultura; la profesión y las características del propio entorno físico.

Ahora bien, la percepción ambiental nos interesa tanto por su importancia en la obtención por parte de individuo de información necesaria para el intercambio con el medio, en la dirección y regulación de las acciones del individuo, en la génesis de fenómenos culturales, en la interpretación del simbolismo del entorno humano; como para la estimulación de las habilidades en este sentido. Frecuentemente las personas presentan dificultades en la percepción de muchos recursos como el paisaje y los valores emocionales asociados al mismo, por ello los esfuerzos deben dirigirse hacia la estimulación de estilos de percepción que ganen en correspondencia con el contexto en el que las personas se desenvuelven habitualmente, así como con las diversas problemáticas y valores del medio ambiente que los rodea, lo cual favorecerá la comprensión y gestión de los procesos naturales y el patrimonio que ellos representan, así como el desarrollo de determinados patrones de comportamiento, adecuados respecto al entorno.

2.2 Clasificación de las actitudes ambientales.

El antropocentrismo se caracteriza por actitudes que privilegian los intereses y el bienestar de la humanidad por sobre los demás. Se manifiesta de diferentes formas:

Una postura que sostiene que el bienestar físico, económico y social del ser humano es de importancia primordial, y tiene prioridad sobre todos los demás valores ambientales. Sostiene que el hombre es superior a todos los demás organismos, y que todo lo que hay en el medio ambiente ha sido creado para su uso y goce.

Otra visión es que el mundo y todos sus componentes existen independientemente de si fueron creados por un poder supremo y la especie humana tiene el derecho a usarlos.

De esta manera las posturas antropocéntricas pueden tomar dos formas:

- La primera se define como el uso de algo con fines de lucro o para satisfacer egoístamente los propios fines. Esta actitud es promovida por la falta de consciencia o la indiferencia de la población respecto del uso de recursos naturales.

Esta postura está respaldada por las creencias en lo ilimitado de los recursos naturales, en lo absurdo de su agotamiento, en la desaparición de cualquier efecto negativo de su uso y en el deseo de lograr la satisfacción inmediata o el lucro.

- La administración se basa en el principio fundamental que señala que el medio ambiente con sus recursos puede ser usado por el hombre, pero éste no debe destruirlo ni dañarlo. Debe cuidarlo y traspasarlo a las generaciones futuras.

Por otra parte el ecocentrismo considera que el hombre es apenas una de las criaturas que habitan la tierra y que debe compartirla y vivir en armonía con todas las demás formas de vida. El principio fundamental de esta filosofía es la convicción en relación con que el bienestar físico y espiritual de la humanidad, depende de mantener la tierra en un estado lo menos alterado posible, conservando los ecosistemas naturales que han evolucionado a lo largo de innumerables millones de años (jpsico20).

3. Actitud ambiental y Actuación ambiental.

Una vez conocidas las formas en que pueden clasificarse las actitudes ambientales y apoyados en la Figura 2 se puede afirmar que el comportamiento ambiental está sujeto al tipo de actitud ambiental que asuman las personas, siendo la percepción de la situación ambiental el elemento que condicionará estos dos factores anteriormente mencionados.

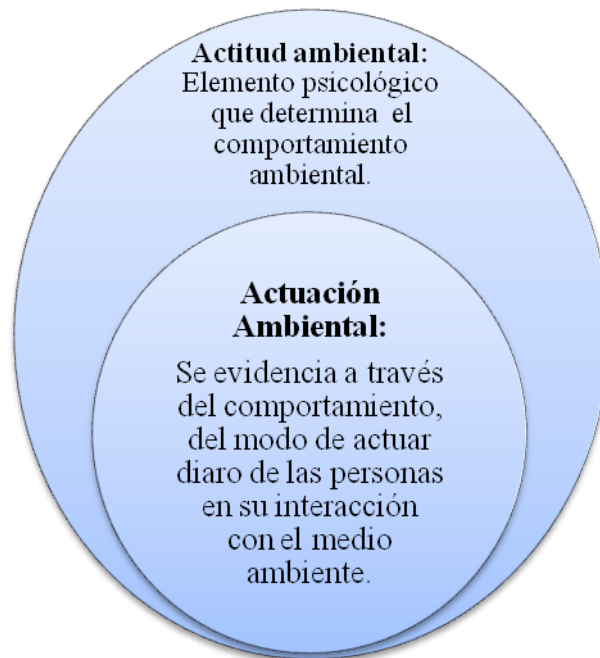


Figura 2: Relación entre Actitud y Actuación Ambiental.

Fuente: Elaboración Propia.

Si se perfila el trabajo a estudiar la actuación ambiental de los individuos, una vez conocido hasta que puntos son sensibilizados a adoptar posturas responsables, podemos mejorar, cambiar, enriquecer y formar a las personas para el uso racional o empleo y manejo de los

recursos, que permitan la preservación de las condiciones medio ambientales. Usualmente la actuación ambiental en las empresas es llevada a cabo solo porque existen normas de carácter administrativo de obligatorio cumplimiento que tributan a que se desarrolle la misma. ¿Estamos en presencia de una actuación ambiental responsable? Claro que no, el hecho de que sea responsable va más allá del cumplimiento de normas legislativas, implica todo lo que se ha tratado hasta el momento y si en las mentes de las personas no existe una concientización de la importancia del tema, el trabajo realizado será en vano sin la obtención de resultados satisfactorios.

3.1 Actuación ambiental responsable.

La conservación y mejora del entorno son aspectos sobre los cuales es necesario aumentar la sensibilidad social. Con la ayuda de los medios de comunicación se realiza un fuerte trabajo en este sentido, a través de la divulgación de temas relacionados con las problemáticas medio ambientales que afectan a la humanidad, así como también, de la iniciativa de países, organizaciones, y entidades que se destacan por la realización de prácticas responsables en lo que al medio ambiente se refiere. Las personas tienen en sus manos la capacidad de modificar e intervenir en el entorno y de regular los comportamientos específicos que mantienen con respecto a los elementos que lo componen, contribuyendo de esta forma a la mejora de la calidad ambiental.

La sociedad recibe por indistintas vías elementos que tributan a la educación ambiental, que van más allá de la transmisión de contenidos ecológicos, lo que permite que las personas asuman una actitud ambiental en determinados espacios.

A decir del autor la actuación ambiental responsable presupone que exista una correspondencia entre: (Ver Figura 3)

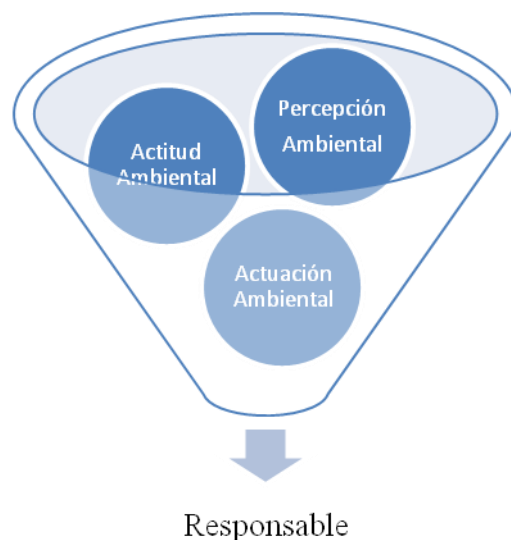


Figura 3: Correspondencia entre los elementos que determinan la actuación ambiental responsable.
Fuente: Elaboración Propia

Es decir es el modo en que a través del comportamiento las personas asumen posturas influenciadas por la percepción la situación ambiental y que implican la consciente responsabilidad de de actuar al efecto.

3.1 Actuación ambiental en establecimientos de alojamiento turístico.

Las empresas turísticas deben tener en su funcionamiento como aspecto clave la protección del medio ambiente, puesto que de la preservación y disponibilidad del mismo depende que se conforme una imagen que constituya un atractivo del lugar. Este vínculo requiere que se pongan en práctica acciones dirigidas o todas y cada una de las unidades que la conforman para que estas se ajusten a la actividad que desempeña cada empleado según la estructura de la organización y así se pongan en práctica programas enfocados a lo que vive y está al alcance de los empleados, no solo conformarse con lo que hasta el momento se ha realizado, sino proponerse cada día mejorar, nunca serán suficientes los esfuerzos realizados, tampoco es conveniente pensar en lo que ocurre solamente dentro de la empresa, llevar a cabo una actuación ambiental responsable implica conocer las características de todos los productos que llegan al hotel a través de los proveedores con el objetivo de exigirles a estos de que no produzcan daños al medio ambiente, tener bien diseñadas las actividades que se realizan para así determinar las sustancias que se deben utilizar, y las que son generadas por una actividad u otra, saber hacia donde irán los volúmenes de desechos generados y así poder estar conscientes de los riesgos ambientales que implica desarrollar la actividad turística, para así trazarse el camino para disminuir los posibles impactos ambientales, Figura 4.

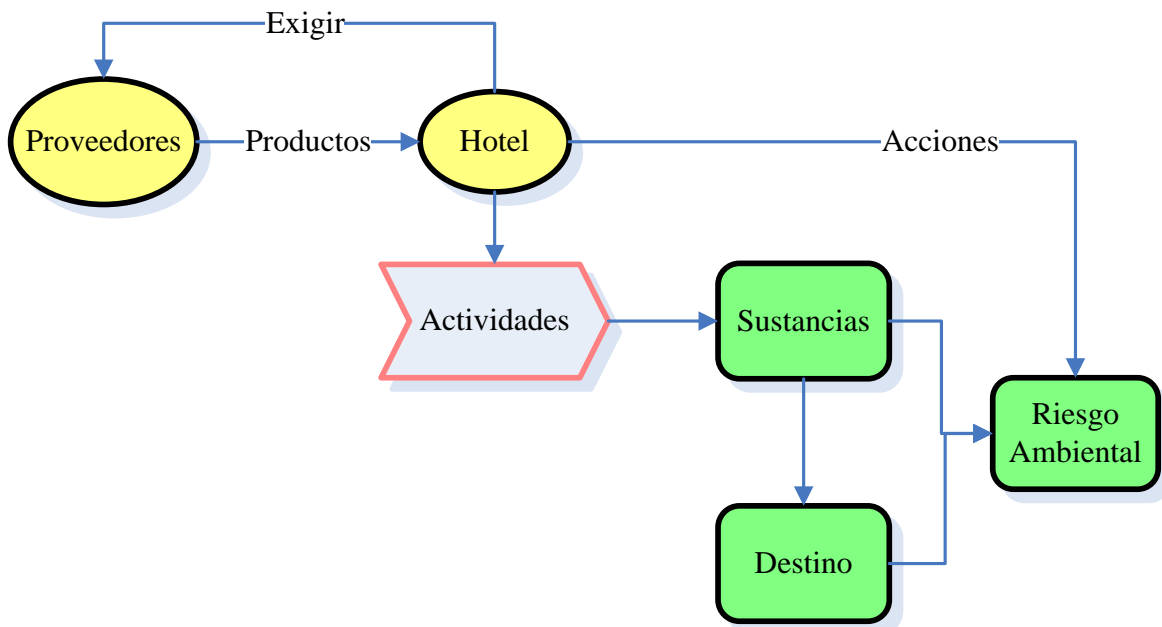


Figura 4: Visión para el logro de una actuación ambiental responsable.

Fuente: Elaboración propia.

Es decir estar claro de donde provienen los productos (análisis externo), que ocurre con ellos (análisis interno), y el destino de los residuos generados (impacto sobre el entorno).

Es válido aclarar que en ocasiones podemos encontrar indicios o incluso llegar estar convencidos de que en los establecimientos de alojamiento turístico se actúa responsablemente con el medio ambiente, pues se puede percibir que hay un trabajo medio ambiental confirmado y que es respaldado por la implantación de la estrategia ambiental de la entidad y por todas las normas sobre la cuales se rige el trabajo realizado, teóricamente todo es perfecto, la ciencia está en determinar si existe correspondencia entre lo que plantean los documentos y lo que ocurre en la práctica y determinar si es verídico que los trabajadores se preocupan por el desempeño ambiental de la entidad y si estos actúan consecuentemente. No basta con un diagnóstico y con acciones que mueran en el papel, hay que suministrarle información al trabajador sin cansarse, y sin convertir el tema en tedioso lograr modificar su comportamiento y así encaminar a la empresa hacia una actuación ambiental responsable.

Conclusiones.

Con el presente artículo quedaron definidos cada uno de los aspectos que influyen en que se lleve a cabo una actuación ambiental responsable, desde análisis de las actitudes hasta ver como estas se reflejan en el comportamiento influyendo en el modo de actuar, quedó confirmado que aunque las personas posean conocimientos sobre una determinada situación no quiere decir que actúen consecuentemente con esta y que en muy pocas ocasiones se cumple la relación entre la forma de pensar, actuar y opinar. Que una actuación ambiental responsable presupone como elementos primordiales de la sensibilización y la concientización de que cada actividad que realizamos puede provocar un impacto sobre el medio ambiente, y por último enmarcándose en los establecimientos de alojamiento turístico se puede plantear que el contenido de este material constituye la base sobre la cual se debe proyectar su actuación para estar siempre en la preferencia de los clientes.

Bibliografía

Ávila, Ubaldo Rodríguez de. 2006. Revista Electronica. *psicologíaelectrónica.com*. [En línea] enero-junio de 2006. [Citado el: 3 de noviembre de 2009.] disponible en: www.psicologia.2011-2521.

Caraveo, Luz Maria Nieto. 2004. *¿Cuál es el papel de la Educación Ambiental?* México : Universitaria Potosina, 2004. págs. 121p (pp 56-61). Vol. XII, mayo-junio URL: <http://ambiental.vaslp.mx/docs/LMNC-AU-0406-GAP.pdf>.

García, Alina Alea. 2005. *monografias.com*. [En línea] 2005. [Citado el: 27 de octubre de 2009.] disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos26/psicologia-ambiental/psicologia-ambiental.shtml>.

glosario.net. 2006. *glosario.net*. [En línea] 9 de noviembre de 2006. [Citado el: 3 de noviembre de 2009.] disponible en: <http://lengua-y-literatura.glosario.net/terminos-filosoficos/comportamiento-5652.html>.

jpsico20. monografias.com S.A. [En línea] [Citado el: 27 de octubre de 2009.]

Microsoft® Encarta®. 2009. *Diccionario Encarta*. [Digital] s.l : Microsoft Corporation., 2009.

Prieto, Lic. José M. Rodríguez. 1985. *Diccionario Ilustrado de la Lengua Española Aristos*. La Habana : Científico-Técnica, 1985. No. 228.

Solozábal, José R. Ponce. 1987. *El Sistema Psíquico del Hombre*. La Habana : Científico-Técnico, 1987.