

# DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURÍSTICO BOCA GUAMÁ.

MSc. Mónica Almunia Suárez<sup>1</sup>, Lic. Javier Alfonso González<sup>2</sup>

1. Centro Universitario Municipal Jagüey Grande. Calle 54 # 904  
entre 9 y 11 Jagüey Grande, Matanzas

2. Universidad de Matanzas – Sede “Juan Marinello”, Matanzas, Cuba



## Resumen

El Complejo turístico Boca Guamá , situado en el destino de naturaleza Península de Zapata, perteneciente al grupo hotelero Cubanacán; no está exento de problemas medioambientales , a partir de las actividades socioeconómicas que en él se desarrollan. La preocupación por los temas medioambientales comienza a tomar auge en esta organización, teniendo en cuenta las exigencias de la demanda del siglo XXI y de la competencia. Constituye una meta para esta instalación turística alcanzar el desarrollo sostenible, a través de la mejora continua de sus productos, procesos y servicios, con la participación de trabajadores y clientes. En esta disyuntiva se enmarca la presente investigación que tiene como objetivo general: Diagnosticar la situación ambiental del Complejo turístico Boca Guamá de modo que permita definir un plan de acción, para el desempeño ambiental favorable de la instalación.

**Palabras claves:** *Turismo sostenible; Diagnóstico ambiental; Gestión ambiental.*

## Introducción

En el mundo actual ocurren profundas transformaciones en la esfera social, económica y cultural producto a las cambiantes condiciones socioeconómicas, a la aplicación constante de los logros alcanzados por la ciencia y la técnica y la continua revolución en el ámbito del transporte, de la interacción y la interrelación entre naciones y pueblos. La actividad turística es una de la más favorecidas con estas transformaciones porque fundamenta su actividad en el aprovechamiento del tiempo de ocio.

El turismo juega un papel importante en el aprovechamiento del tiempo libre al ocuparlo en actividades que ayudan a formar personas, tiene además un carácter preventivo de algunos de los males que aquejan a la sociedad: depresión, soledad, aislamiento, alcoholismo, drogadicción, enfermedades por sedentarismo, enfermedades crónicas, entre otros.

Actualmente la industria turística es considerada mundialmente como una fuente de desarrollo con grandes perspectivas a partir, de las enormes inversiones que se le realizan, creando áreas de alojamiento, mejoras en los medios de transporte, empleo, desarrollo tecnológico, así como ingresos, por lo que el turismo ha dejado de ser una opción de grupos selectivos para ser un fenómeno universal y un sector económico de alta competitividad.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), los ingresos generados en los países en desarrollo por la actividad turística alcanzan un 42 por ciento del total de los servicios y presentan un pronóstico de crecimiento explosivo para los próximos años, especialmente el turismo en áreas de riquezas naturales y culturales.



El vertiginoso crecimiento de la industria del ocio y su importancia económica ha provocado el surgimiento de dos conceptos que hoy son imprescindibles para la competitividad turística, ellos son: la gestión ambiental y el desarrollo sostenible.

En correspondencia con lo anterior el Programa de de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), reconoce a Cuba por su accionar en la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible con ejemplos concretos como son: el consumo y producción sostenible de productos libres de agroquímicos y el trabajo de manejo y conservación que se realiza en las áreas declaradas Reservas de la Biosfera.

A pesar de los resultados alcanzados en la gestión ambiental en las Reservas de la Biosfera, estas no están exentas de problemas, a partir de las actividades económicas que en ellas se desarrollan; un ejemplo lo constituye la Reserva de la Biosfera Ciénaga de Zapata, donde la actividad turística aún no es sostenible si se analizan indicadores como: la calidad del agua, la participación comunitaria, las certificaciones voluntarias de los servicios turísticos, la articulación organizacional e institucional, la formación, capacitación y educación ambiental de los tomadores de decisiones y el manejo de los recursos marino costeros.

En el contexto descrito anteriormente se enmarca la problemática objeto de estudio que se desarrolla en esta investigación. La misma se realiza en el destino turístico Península de Zapata, específicamente en el Complejo turístico Boca Guamá, producto turístico insigne del destino; por su diseño de ecoalojamiento y otros atractivos como: la Laguna del Tesoro, el criadero de la especie endémica cubana el *Crocodylus rhombifer* y la diversidad de especies de flora y fauna que habitan este ecosistema.

Problema científico: ¿Cómo contribuir a la gestión ambiental del Complejo turístico Boca Guamá de modo que favorezca el desempeño de la instalación?

Para darle respuesta al problema antes expuesto se traza como objetivo general: Elaborar un plan de acción para la gestión ambiental del Complejo turístico Boca Guamá de modo que favorezca el desempeño de la instalación.

## Desarrollo

La actividad turística compromete espacios geográficos involucrando recursos naturales y culturales que satisfagan las expectativas imaginadas por un turista que está en busca de nuevas experiencias, a través de las cuales entra en contacto con el anfitrión que tiene el compromiso de hacer sentir bien a quien lo visita mediante la interpretación y reflexión de las diferentes formas de vida.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el concepto de turismo como: el fenómeno social que consiste en el desplazamiento temporal y voluntario de individuos o grupos de personas que se trasladan de su residencia habitual a otro lugar donde no realizan



actividades remuneradas o lucrativas, generando con ello interrelaciones económicas, sociales y culturales.

Para satisfacer las expectativas del turismo actual este debe contribuir a la conservación de los recursos, mediante una planeación integral sobre el uso y manejo de estos, así como establecer y desarrollar una cultura turística medioambiental y responder a la demanda de dejar este mundo en condiciones óptimas para los que vivirán el mañana, respondiendo a la exigencia de un turista preocupado por el medio ambiente, su bienestar físico y espiritual. El Turismo Alternativo, es el reflejo de este cambio de tendencia en el mundo, representando una nueva forma de hacer turismo, que permite al hombre un reencuentro con la naturaleza y un reconocimiento al valor de la interacción con la cultura rural y al mismo tiempo, una oportunidad para participar con mayor crecimiento en el mercado.

Esta búsqueda por acercarse a la naturaleza de una forma más directa y activa, pero a la vez más responsable, valorando y respetando las particularidades naturales y socioculturales autóctonas de los lugares visitados, dio pauta en Europa y Estados Unidos al surgimiento del Turismo Alternativo. Sobre el Turismo Alternativo existen diversas definiciones y conceptualización, sin embargo, existe un aspecto que se presenta constante en todas ellas, que es considerada una modalidad turística que plantea una interrelación más estrecha con la naturaleza, preocupada en la conservación de los recursos naturales y sociales del área en que se efectúa la actividad turística.

La Secretaría de Turismo a nivel mundial define al Turismo Alternativo como: Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales.

El turismo y en este caso el turismo alternativo, representan una oportunidad de participar y fomentar en los viajeros, la necesidad de salvaguardar los recursos naturales y culturales. (Elizondo et al, 2004)

### Turismo Sostenible

El turismo sostenible no es una forma distinta o especial de turismo. Al contrario, todas las formas de turismo deberían tender a ser más sostenibles. Hacer que la actividad turística sea más sostenible no es solo controlar y gestionar los efectos negativos de la industria. El turismo se encuentra en una posición muy especial para beneficiar a las comunidades locales económicamente y socialmente y para fomentar la sensibilización y el apoyo a la conservación del entorno. En el sector turístico el desarrollo económico y la protección medioambiental no deberían considerarse como fuerzas opuestas, se deberían ejercer conjuntamente como aspiraciones que pueden y deben reforzarse mutuamente. Las políticas y las actuaciones deben estar destinadas a reforzar los beneficios y reducir los costes del turismo.



En materia de turismo sostenible, se ha logrado en los últimos años un avance importante en las definiciones conceptuales, a continuación se expone la definición dada por la OMT sobre este concepto (ver anexo1 para más definiciones).

El turismo sostenible se define como aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. (OMT, 2004).

Una vez analizadas cada una de las definiciones, el autor considera que el turismo sostenible debe ser filosofía básica de cualquier planificación, desarrollo y gestión de la actividad turística, como una forma de permitir la continuidad de su utilización a largo plazo.

Para el Ministerio de Turismo de Cuba la sostenibilidad es condición para el desarrollo del sector turístico; sostenibilidad considerada integralmente, en los ámbitos económico, ambiental y sociocultural. Se considera que las formas tradicionales de medir el éxito turístico únicamente por los arribos de turistas, los ingresos y las utilidades, están dando paso a formas de carácter más estratégicas, en las que el grado de sostenibilidad alcanzado por los destinos ocupe un lugar relevante.

Debe reconocerse que el turismo es una actividad que puede resultar tremendamente impactante sobre el medio ambiente. Sus efectos negativos principales, se manifiestan en:

Ocupación y uso descontrolado de la tierra.

Generación de residuos sólidos y líquidos.

Calidad del aire

Efectos sobre la vida silvestre (flora, fauna y biodiversidad).

Zonas costeras

Infraestructura y zonas edificadas.

En el Reporte *Bruntland* presentado en la reunión de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y desarrollo, celebrada en 1987, se destacaron cuatro principios cruciales dentro del concepto de sustentabilidad.

La idea del planteamiento integral y de elaboración de estrategias.

La importancia de preservar los procesos ecológicos esenciales



La importancia de proteger el patrimonio humano y la biodiversidad.

El requerimiento clave será desarrollarse en forma tal que la productividad pueda ser sustentada a largo plazo para las futuras generaciones.

Hablando en términos arquitectónicos, la sostenibilidad se apoyaría en cuatro pilares constituidos por el medio ambiente, la economía, la cultura y la sociedad; por lo que deben estar firmemente apoyados sobre sus cimientos, que, en nuestro caso, están integrados por una política turística consecuente, por el planteamiento físico, por una conciencia ética que se logra mediante la educación, la que es ayudada y respaldada por la legislación.

La sostenibilidad en lo ambiental

La sostenibilidad ambiental garantiza el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales en los escenarios de uso turístico. En el folleto Cuba, Medio Ambiente y desarrollo, publicado por el CITMA en 1995, se expresa que “[...] se puede afirmar que el desarrollo turístico se está llevando a cabo sobre bases armónicas, presentándose una especial atención a todo lo relacionado con la preservación y uso racional de los recursos naturales del país, lo que constituye un importante mérito, si se considera el intenso crecimiento que ha tenido lugar en este sector en los últimos años.”

Dentro de la Política de Desarrollo del turismo se destina un capítulo específico a la protección del medio ambiente de uso turístico, el que se elabora de conjunto entre el MINTUR y el CITMA. Como parte de esa Política se exige, en primer lugar, el cumplimiento estricto de la legislación ambiental vigente; así como realizar las evaluaciones de impacto ambiental y la tramitación de licencias ambientales.

La sostenibilidad en lo económico

La sostenibilidad económica garantiza que el desarrollo sea eficiente y que los recursos sean gestionados de modo que se conserven para su uso por las generaciones futuras.

El turismo tiene importantes compromisos con el presupuesto del Estado, que se concentran en el financiamiento del combustible que necesita el país y de los alimentos que consume la población. En este caso el turismo paga por adquirir bienes y servicios un recargo o precio por encima de lo establecido y esa diferencia se destina a satisfacer necesidades de la población y a financiar el desarrollo del propio sector energético. Sin embargo, estos recargos no se aplican de forma esquemática, sino que se manejan discrecionalmente.

La sostenibilidad en la cultura

La sostenibilidad cultural garantiza que el desarrollo sea compatible con la cultura y los valores de las personas y que se mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad. En la



Política de Desarrollo del Turismo se dedica un capítulo específico a la cultura, el que es elaborado de conjunto entre ambos Ministerios: Cultura y Turismo.

En lo cultural, el turismo le agrega y potencia valor a la cultura a través, del desarrollo de programas culturales; el estímulo a la producción artística; la promoción cultural; la contribución a preservar las tradiciones y por el destaque de su significación y valoración social como ente generador de ingresos.

Las relaciones entre el turismo y la cultura se rigen por el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Cultura (MINCUL), el Ministerio de Turismo (MINTUR) y la Unión de Escritores y Artistas de Cuba (UNEAC), más conocido por Convenio Cultura – Turismo.

La sostenibilidad en lo social

La sostenibilidad social garantiza que se acreciente la seguridad del hombre sobre sus propias vidas en términos de bienestar y ética personal. La inmensa mayoría de los recursos humanos que se emplean en el turismo en Cuba son cubanos, y hay una pequeña minoría de extranjeros vinculados a empresas mixtas y a contratos de administración, presentaciones de firmas y otras formas de operación. Dichos extranjeros realizan funciones muy especializadas y dentro de su contenido de trabajo está el entrenamiento, en el desempeño de sus funciones, al personal cubano. (Medina y Santamaría, 2004)

Indicadores de sustentabilidad turística

Los indicadores de sustentabilidad turística que a continuación se presentan, se sustentan en el Manual de procedimientos para entrenadores en Turismo Sustentable elaborado por los Drs. Gisela Díaz Quintero y Alfredo Norman Vega, Consultores de CETA, Cuba. Además, incorporan indicadores contenidos en el Convenio CITMA-MINTUR (2003) e indicadores generales necesarios para el estudio de sostenibilidad turística territoriales que forman parte del paquete de la OMT.

Dimensión ambiental

Protección del sitio

Proceso de planificación

Gestión de la zona costera

Gerencia energética

Manejo de agua

Manejo de desechos sólidos



Manejo de residuales líquidos  
Manejo de desechos peligrosos  
Manejo de la diversidad biológica  
Gestión del medio ambiente  
Dimensión económica  
Gestión económica  
Satisfacción del turista  
Financiamiento destinado a la conservación  
Dimensión social  
Empleo turístico  
Manifestación de la cultura y las tradiciones locales y nacionales  
Seguridad de las personas  
Creación de capacidades para el desarrollo sostenible  
El Destino con enfoque de sostenibilidad  
El producto turístico

El destino turístico es la suma de varios productos turísticos y por esto, es importante tener claro que el producto turístico es el conjunto de bienes y servicios tangibles e intangibles utilizados por los turistas al viajar. Según Valls (1996), “el producto turístico se presenta como un conglomerado, una amalgama, una constelación de elementos tangibles e intangibles en particular. Entre los elementos tangibles se hallan los bienes, los recursos, las infraestructuras y los equipamientos; entre los intangibles, se encuentran los servicios, la gestión, la imagen de marca y el precio”.

El producto turístico está compuesto por una serie de elementos que motivan y permiten el desplazamiento del turista desde su origen a un destino. Estos elementos se suministran por diferentes sectores productivos, lo que ocasiona que cada turista consuma este producto de una manera distinta. El hecho de que cada turista “ensamble” su producto turístico de una manera particular es una de las características más importantes de la actividad turística, ya que la compleja interrelación entre los distintos aspectos que componen el producto turístico jamás se da dos veces de la misma manera. Furió Blasco (2000) afirma que “una



característica del producto turístico es que no es estrictamente elaborado por un único sector de actividad, sino por diferentes sectores productivos, y que no existe una actividad que realice, de modo completo, el ensamblaje final del producto turístico. Aunque muchos agentes, especialmente los turoperadores, ofrezcan productos finales bajo la forma de paquetes turísticos, es el propio consumidor turístico quien, en última instancia, elabora su propio producto sobre la base de los ingredientes que le ofrecen los agentes productores turísticos”.

Un aspecto fundamental a destacar es la necesidad de que se creen productos turísticos, ya que los turistas no consumen los atractivos y sí el conjunto elaborado de elementos tangibles e intangibles que componen el producto turístico. Solamente la conformación y comercialización de productos turísticos posibilitará el desarrollo de un destino turístico. Para poder utilizar la actividad turística como instrumento de inclusión social es fundamental tener destinos turísticos viables y competitivos.

### Los productos turísticos territoriales

Todos los productos vinculados a las instalaciones incluyendo el uso de atractivos se crea sobre un espacio geográfico, físico. Por ello, la clasificación de corte territorial se usa para la relación directa con la comercialización, dado que los clientes viajan a un lugar o destino turístico. Torres (2005) señala que los destinos turísticos son los lugares geográficos que por sus atractivos, condiciones y reconocimientos son ofertados por intermediarios y los turistas eligen pasar la totalidad o parte de sus vacaciones buscando en ellos satisfacer las expectativas que su fama, las opiniones de personas allegadas y de expertos la publicidad y otras razones de carácter económico, social o personal, han despertado en ellos en referencia a su cuadro motivacional como viajero.

Esto significa que los territorios se convierten en prescriptores de viajes a partir de la fuerza que tenga la marca de los países influyen en las decisiones de los viajes de muchos clientes potenciales. En general, al igual que las instalaciones, los territorios donde se efectúan actividades turísticas, pueden desarrollarse como productos a largo del tiempo o crearse en breve lapso con una conformación compleja. Entre los productos territoriales se encuentra el complejo turístico que tiene un nivel desarrollo bajo de acuerdo a las características geográficas y económicas –administrativas. El complejo turístico es una instalación o conjunto de instalaciones que existen en un entorno geográfico claramente delimitado, siempre vinculado a algún atractivo natural o cultural. Básicamente se crean para que los clientes se desplacen por él caminando o con medios elementales de locomoción (casi siempre individuales). Deberá estar subordinado administrativamente a una sola entidad. (Martin, 2006)

Los destinos turísticos, con los varios productos turísticos que los componen, para que sean sostenibles, deben necesariamente buscar definir indicadores que les permitan gestionar su sostenibilidad de forma eficaz y considerar la precaución en la toma de decisiones como un aspecto muy relevante para el desarrollo adecuado del destino. La planificación estratégica



y la gestión de la sostenibilidad del desarrollo turístico deben ser considerados como elementos necesarios para garantizar la perspectiva de largo plazo del destino. Un aspecto que se debe definir clara y consensuadamente es el papel de los organismos públicos y privados del sector turístico, bien como la participación de la comunidad local en este desarrollo, para que esta tenga un papel activo a lo largo de todas las fases del proceso y no se convierta solamente en mano de obra barata para la actividad turística. Al considerar la inclusión social uno de los principales objetivos del desarrollo sostenible, es fundamental que tal preocupación este presente de forma constante.

Los destinos turísticos son la suma de los distintos productos turísticos ofrecidos por una determinada región geográfica delimitada, que al mismo tiempo se complementan y compiten entre sí. Los bienes y servicios, los recursos, y las infraestructuras y equipamientos, generalmente, son compartidos por los distintos productos turísticos de un mismo destino. Para que un destino turístico pueda ser considerado como tal y no simplemente como la suma de productos aislados, es fundamental una gestión y una imagen de marca conjunta de dicho destino. Valls (1996) destaca que “en su decisión de compra, los consumidores se muestran fieles a un destino no sólo como consecuencia de un producto determinado -aunque este sea especializado- sino también por la ordenación del conjunto de ellos, que es la que les permitirá vivir una experiencia”.

Es importante tener presente que en la mayoría de los casos la demanda condiciona la oferta. Sin embargo, es posible que la oferta, por sus características particulares, pueda condicionar la demanda; y de esta manera, se hace cada vez más importante que los destinos busquen tanto sus elementos diferenciales, como el segmento de mercado que les interesa. De acuerdo con Cooper et al, (1997), “la oferta turística representa una amalgama de atractivos e instalaciones de apoyo que presentan varios elementos comunes, como por ejemplo, que los destinos son evaluaciones culturales; son perecederos ya que el turismo se consume donde se produce; los destinos representan un uso múltiple del turismo con otras aplicaciones, y para que tenga éxito, los componentes de la amalgama necesitan tener calidad equivalente. Es importante para el destino ofrecer una experiencia y un producto de calidad, y en esta medida, es esencial la planeación y administración cuidadosas que aseguren una industria basada en principios sustentables”.

Los turistas, al elegir los destinos turísticos para sus viajes, tienen en cuenta una serie de aspectos que deben ser analizados por los referidos destinos al planificar su desarrollo de manera sostenible. Solamente de esta manera será posible identificar los aspectos que faciliten o dificulten el desarrollo de la actividad turística y sus necesidades y posibilidades. Dada la actual competitividad de la actividad turística, los destinos que no atiendan a las necesidades y correspondan a las expectativas de los turistas no serán sostenibles. Según Kotler et al., (1997), “para atraer a los turistas, los destinos deben responder a las necesidades turísticas básicas de costo, comodidad y conveniencia. Los turistas, como otros consumidores, comparan los costos con los beneficios que ofrecen los destinos turísticos específicos, es decir, comparan la inversión de tiempo, esfuerzo y recursos con una



retribución razonable en educación, experiencia, diversión, descanso y recuerdos. La comodidad tiene varios significados en las decisiones turísticas: el tiempo requerido para transportarse del aeropuerto al alojamiento, las barreras del idioma, aspectos sanitarios y de limpieza, accesos a sitios de interés (playas, atracciones, diversiones) y necesidades especiales (atención a los ancianos, incapacitados y niños, servicio dietético, servicio médico, servicio de fax y comunicaciones y alquiler de automóviles). La oportunidad abarca los factores de riesgo en los viajes, como los disturbios civiles, la inestabilidad política, las fluctuaciones de la moneda, la seguridad y las condiciones sanitarias”.

Es fundamental que los destinos turísticos ofrezcan ventajas y facilidades a sus potenciales turistas, ya que, sin duda, estos hacen una detallada evaluación al decidir sus viajes. La relación calidad / precio es uno de los aspectos más considerados, aunque cada vez más se están teniendo en cuenta elementos relacionados directamente con el perfil de los turistas.

El turismo de naturaleza, una opción de turismo sostenible.

Una característica de partida del turismo de naturaleza es que como producto se inserta en escenarios naturales, rurales y sociales que pertenecen a, o en los que están presentes, diversos actores institucionales y que son los que, en rigor, constituyen la motivación turística. Es decir, son el capital básico del producto. De hecho, la infraestructura y los servicios turísticos son la plataforma logística para la comercialización de dichos escenarios y para hacer que las visitas a los mismos resulte posible y no solo eso, sino que sean enriquecedoras para el turista. Esta es una consideración estratégica para todo acercamiento, conceptual y práctico al turismo de naturaleza.

El Turismo de Naturaleza se define como: todas las modalidades en que la motivación del viaje o la selección del destino estén determinadas por el acercamiento y disfrute de la naturaleza o de sus componentes (Medina y Santamaría, 2004).

El Ecoturismo, es una valiosa oportunidad económica, además de conservar y utilizar sosteniblemente la naturaleza para las generaciones presentes y futuras, puede ser una fuente primordial de ingresos para las Áreas Protegidas y otras áreas naturales que no generan ningún otro aporte de carácter económico tradicional, contribuyendo a su manejo y conservación.

La OMT ha dado la siguiente definición al ecoturismo: viaje responsable que conserva el entorno natural y sostiene el bienestar de la población local. Oscila desde pequeños grupos de personas con un eco-interés especial en la naturaleza que puede incluir un estudio serio de un tema concreto, hasta grandes números de personas corrientes, que en un lugar de vacaciones desean incorporar una excursión de hasta un día a una reserva natural (o lugar semejante) como parte de su entretenimiento o descanso.

Se plantea que el Turismo de Naturaleza en todas sus modalidades es un turismo con enfoques de sostenibilidad, ya que se minimizan los impactos ambientales negativos que se



pueden producir y satisface las preferencias de los turistas, de tener contacto con la naturaleza y con culturas desconocidas, seleccionando aquellos productos y destinos de viajes que respeten al medio ambiente natural, cultural y social. Implica la introducción y aplicación de prácticas sostenibles y responsables, asociada directamente con el medio ambiente y se distingue por su dinámica y creatividad.

En la actualidad se reconoce que para considerarse sostenible, el turismo debe respetar el objetivo de conservación de la diversidad biológica y los servicios ambientales que proporcionan las áreas naturales y sus funciones primordiales; así como su integridad territorial, por ello se considera que las Áreas Protegidas constituyen la base principal para el desarrollo del turismo sostenible, en particular el ecoturismo.

En todos los casos y esto se suele reconocer como una característica propia ya establecida del turismo de naturaleza, el acercamiento y disfrute de la naturaleza antropizada o no, están íntimamente asociadas al interés del turista por el contacto y conocimiento de las culturas locales, tradicionales e inclusive los modos sociales de vida de las comunidades receptoras.

La gestión ambiental en la actividad turística.

Cada día se percibe con mayor intensidad la creciente preocupación pública e institucional por la conservación y protección del medio ambiente, conllevando a la transformación de las posturas de la industria y el comercio hacia esta importante cuestión. Los últimos años han sido testigos de la evolución de la valoración empresarial hacia el medio ambiente; del desinterés o la actitud defensiva, ha transitado hacia la aceptación y posteriormente se ha llegado al reconocimiento de la necesidad de un adecuado desempeño ambiental para enfrentar los retos de la competencia, las crecientes exigencias de los consumidores y garantizar el éxito futuro de la empresa u organización.

La gestión ambiental nace en los años 70 del siglo XX, en sentido estricto, como reorientación de parte del pensamiento ambiental (eco desarrollo y desarrollo sostenible) y como instrumento de diagnóstico y planificación (planes, programas y proyectos) para la resolución de los problemas ambientales, cada vez más agudos en los países industrializados.

Por gestión se entiende, primero, un proceso que comprende determinadas funciones y actividades organizativas que los gestores deben llevar a cabo con el fin de lograr los objetivos y metas deseadas. El proceso de gestión se considera integrado, por regla general, por las funciones de planificar, ejecutar y controlar. La planificación determina qué resultados ha de lograr la organización (pública, privada o cívica). La función de planificar representa el núcleo de la gestión. Planificar implica realizar actividades a lo largo del tiempo cuyo resultado es la fijación de objetivos, planes, programas y proyectos que se requieren para el logro de los objetivos. La función de ejecución, como su nombre indica, es realizar lo planificado según cronograma de programas y proyectos y flujograma de



inversiones en el tiempo. La función de control comprueba si se han logrado o no los resultados previstos. (Muriel, 2006)

Para profundizar en el análisis de la gestión ambiental es necesario analizar diferentes definiciones tratadas por diversos autores (ver anexo 2).

Ley del Medio Ambiente(1997) define la gestión ambiental como el conjunto de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, dirigidos a garantizar la administración y uso racional de los recursos naturales mediante la conservación, mejoramiento, rehabilitación y monitoreo del medio ambiente, y el control de la actividad del hombre en esta esfera y agrega que "La gestión ambiental aplica la política ambiental establecida mediante un enfoque multidisciplinario, teniendo en cuenta el acervo cultural, la experiencia nacional acumulada y la participación ciudadana".

Después de analizar las semejanzas de cada unos de los conceptos, el autor define la gestión ambiental como aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizacional, la responsabilidad, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental.

Otra forma de concebir la gestión es a partir del impacto ambiental que genera un programa o proyecto de infraestructura, productivo o social. El impacto ambiental, es en este caso, el aspecto fundamental y sobre el cual se centra la atención de la gestión. La identificación, evaluación, prevención, mitigación o compensación; constituyen el objeto de la gestión ambiental.

Las presiones son derivadas de la interacción sociedad-naturaleza, las cuales pueden ser naturales o socioculturales. Estas últimas pueden ser, a su vez, directas (cuando se producen como consecuencia de las actividades productivas, ocasionando una presión sobre los recursos naturales y el ambiente) o indirectas (como consecuencia de las políticas que guían el comportamiento general de la sociedad, como la política demográfica, las políticas sectoriales, los cambios tecnológicos y la política económica).

El estado en que se encuentran los recursos y el ambiente, es el segundo elemento a evaluar o diagnosticar. El "estado" se debe, fundamentalmente, a las presiones que los humanos y sus actividades antrópicas generan sobre el ambiente y la naturaleza. Las presiones llevan a un estado determinado del ambiente (social, físico-químico, biológico), así como a un estado de los ecosistemas.

La respuesta es el proceso de gestión propiamente dicho, que se gesta o promueve en aras de resolver los problemas ambientales creados o inducidos, esta se relaciona con las políticas, planes, programas y proyectos que la sociedad genera frente a las presiones sobre el ambiente, con el propósito de mejorar el estado del mismo. Las acciones son ejecutadas por medio de la gestión ambiental (pública, empresarial o ciudadana), en cualquier ámbito jurisdiccional (urbano, rural, regional, nacional e internacional). Los indicadores de



respuesta describen los esfuerzos de gestión realizados por la sociedad o por las autoridades ambientales para eliminar, reducir, mitigar o controlar la presión sobre los recursos naturales y el ambiente. Esta es la forma según la que la OCDE viene impulsando la relación causa-efecto-solución (presión-estado respuesta) como modelo de ámbito mundial con relativo éxito gracias a su simpleza y facilidad de uso.

Los indicadores de respuesta describen los esfuerzos de gestión realizados por la sociedad o por las autoridades ambientales para eliminar, reducir, mitigar o controlar la presión sobre los recursos naturales y el ambiente. Esta es la forma en la que se viene impulsando la relación causa-efecto-solución (presión-estado respuesta) como modelo de ámbito mundial con relativo éxito gracias a su simpleza y facilidad de uso.

Concisamente, gestión es sinónimo de intervención planificada del Estado, los empresarios, la sociedad civil, los gestores o ambientalistas y especialistas, en aras de la resolución de un conflicto ambiental generado por el hombre y frente al cual se deben disponer una serie de actividades y recursos (humanos, técnicos y financieros). Resolver el problema es, bajo lo enunciado hasta acá, diagnosticarlo correctamente, conocer la causa del mismo, sus efectos y posibles soluciones (técnicas y/o culturales). (www. Monografías.com)

El Diagnóstico ambiental y Plan de acción como parte de la gestión ambiental.

El diagnóstico y plan de acción son procesos empleados por una organización para determinar su estado actual y establecer, a partir de ello y de la previsión sobre la futura evolución de las variables internas y externas, las acciones que se consideran más factibles de lograr para cumplir los objetivos de su actuación en un período de tiempo dado. Constituyen etapas o fases del proceso de planificación; demandan un conjunto de conocimientos y técnicas orientados a lograr el mejor resultado posible para la organización que la aplica, atendiendo a los recursos disponibles y el período dado.

El contenido de las principales labores a cumplimentar en cada una de estas etapas para alcanzar su resultado se corresponde, a modo de ejemplo, con las enunciadas a continuación.

Etapas de Diagnóstico:

Identificación de problemas

Estudios de aspectos específicos

Investigaciones de campo y encuestas

Delimitación del turismo en la economía

Evolución de los mercados



Problemática de los lugares de interés

Situación de los recursos turísticos

Programación:

Los programas o planes facilitan la conformación de las acciones que permiten alcanzar los objetivos propuestos. Para su elaboración se contemplan aquellos componentes estratégicos prioritarios que, en el caso del turismo, definen programas dirigidos fundamentalmente a:

Ampliación y modernización de capacidades

Diversificación y promoción de la oferta

Formación y capacitación de recursos humanos

Otros (en dependencia del marco de actuación)

Mantenimiento y ampliación de la infraestructura.

Rehabilitación y conservación del patrimonio

Mejoramiento de los servicios públicos

Diagnóstico ambiental

El diagnóstico ambiental es un proceso que se realiza para mejorar la imagen medioambiental de una empresa ante los clientes y la sociedad. Surge ante la presión que cada vez más sufren los gobiernos por los electores para que se decidan a controlar y elegir alternativas de inversión (<http://www.ecologiahoy.com/diagnostico-ambiental>)

A continuación se exponen los objetivos del diagnóstico ambiental:

Identificar qué aspectos de la empresa o proyecto de inversión se pueden mejorar desde el punto de vista medioambiental.

Iniciar la implementación de un SGA que se cumpla durante todo el funcionamiento de la empresa/industria.

Durante la fase de diagnóstico, se parte de una etapa descriptiva, que debe dar respuesta, a través de un inventario de recursos, a las preguntas: ¿qué se tiene?, ¿cuánto se tiene? y ¿dónde está?, lo que permitirá conocer la cantidad y ubicación espacial de los recursos y su disponibilidad real, entendida esta última como la fracción del recurso susceptible de ser utilizado, incluyendo la descripción de variables que permitirán el análisis de la problemática ambiental.



La fase de diagnóstico, tiene un carácter fundamentalmente analítico y su objetivo principal es el de realizar una valoración cuantitativa y cualitativa de la problemática ambiental del territorio en función del ordenamiento ambiental. Además, trata de evaluar, según los criterios de sostenibilidad, las interacciones de los subsistemas, para realizar un balance que considere la disponibilidad y demanda de los recursos, así como su agotamiento y deterioro y la alteración de su disponibilidad, producto de un uso irracional.

#### Plan de acción

El plan de acción comprende una descripción detallada de acciones a emprender para realizar la estrategia a seguir. Ello se acompañará de un calendario y de una descripción de las responsabilidades y labores de cada participante en su realización, con sus respectivos presupuestos. El plan de acción resume todo lo que hará la organización para implementar su estrategia, por lo que involucra a todos los miembros permitiendo:

#### Articular las estrategias de la organización

Determinar los presupuestos de recursos necesarios para el desarrollo de la actividad a realizar.

#### Combinar estrategias de presupuestos

Fijar los presupuestos trimestrales o en un período de tiempo elegido de manera detallada y precisa, que ayuden a valorar el logro del estado futuro deseado.

Los planes de acción no solo facilitan el establecimiento de objetivos sino también pueden dar lugar a otros beneficios. Primero, obligan al gerente a buscar y probar alternativas asequibles para lograr sus objetivos. Segundo, se identifican las necesidades y se les pueden agrupar de la manera más eficaz y eficiente, con base en la disponibilidad de recursos humanos y materiales. Tercero se determinan responsabilidades y se delegan autoridad acorde con ellas. Cuatro, durante el proceso de planeación de acción, se descubren problemas potenciales y es posible tomar decisiones para prevenir su presentación. Quinto, se calculan los costos y recursos y se asignan a los objetivos. Sexto, se establecen horario que faciliten marcos temporales realistas para los objetivos y planes. (Díaz et al., 2007)

#### Buenas prácticas ambientales en el sector turístico

Para la década de los 90 del pasado siglo XX, se comienza a ver con marcada claridad el desarrollo de iniciativas de buenas intenciones ambientales y buenas prácticas en el sector turístico. Las primeras que surgen son la Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales (IHEI, por sus siglas en inglés) y el programa *Green Globe*; la primera creada en 1992 y a la que están adscritos más de 8000 hoteles que se benefician con las experiencias de otros, el segundo lanzado en 1994 por WTTC y transferido en 1999 a un grupo de inversores de WTTC constituida hoy como una compañía privada que asiste a más de 290 empresas del



sector, la *Green Globe 21* promueve la adopción de Buenas Prácticas Ambientales (BPA) en todas las actividades ligadas al turismo y ofrece un servicio de información a sus miembros a través de la web y de manuales específicos para los distintos subsectores turísticos. Las BPA son una serie de medidas de reconocido éxito para alcanzar una gestión ambiental más responsable y eficiente de la empresa. Pretenden reducir los principales impactos ambientales negativos a través, de cambios en los procesos y en el comportamiento de la dirección y empleados. Generalmente estos manuales incluyen también información sobre legislación y gestión medio ambiental estatal y local y sus líneas de actuación van dirigidas fundamentalmente a 5 áreas: ahorro de energía, ahorro de agua, gestión de residuos, de sustancias peligrosas y las compras responsables (Ayuso, 2003).

**Ahorro de energía:** Minimización del consumo energético, maximización de la eficiencia de fuentes de energía utilizadas, promoción del uso de fuentes de energía renovables.

**Ahorro de agua:** Promoción de todas las medidas posibles para ahorrar agua, implantación de sistemas de reutilización de agua, inducción de cambios de comportamiento de los turistas.

**Gestión de residuos:** Prevención de la generación de residuos desde el origen y reducción de la cantidad de residuos al mínimo necesario, reutilización de productos, reciclaje de productos y materiales.

**Gestión de sustancias peligrosas:** Ausencia absoluta de vertido de aceites, grasas y sustancias tóxicas por los desagües, eliminación o reducción de equipos y consumibles con halones o CFCs, realización de analíticas de aguas residuales y emisiones de calderas, eliminación o restricción al mínimo de sustancias tóxicas y peligrosas.

**Compras responsables:** Selección de productos y servicios que sean menos perjudiciales para el medio ambiente, en particular alimentos, productos de limpieza, equipos y mantenimiento, cosméticos y productos de higiene personal y material de oficina.

En la actualidad las empresas turísticas han realizado menos actuaciones medio ambientales con respecto a la aplicación de BPA que las industriales, no obstante, cabe destacar que algunas instalaciones turísticas a nivel internacional han realizado acciones de protección medio ambiental, incluso sin ser requeridas por la legislación ambiental y aunque algunas empresas piensan que ser consecuentes con el medio ambiente implica cambios radicales y técnicos en los procesos como: sustitución de materiales, modificaciones en los equipos o diseño de nuevos productos, lo cierto es que las BPA crean el marco idóneo para reducir los impactos ambientales negativos, su aplicación es de relativa simplicidad, bajos costos, grandes ahorros y sobre todo se obtienen resultados rápidos y rentables pues requieren simplemente cambios en la organización de los procesos, las operaciones y las actividades, y cambios en las actitudes de las personas.



Entre los factores más importantes que pueden influir en el buen o mal desempeño de las BPA se encuentran (Ayuso, 2003):

El suministro de información precisa: referido a que por lo general las guías de BPA son de fácil entendimiento y dan acciones a implementar; pero en muchas ocasiones los empresarios del turismo no conocen los mejores productos, o los productos biodegradables o los que impliquen mayor eficiencia a la hora de su consumo para la adecuada aplicación de BPA.

La formación e implicación del trabajador del turismo: en muchas ocasiones las actuaciones de los empleados van muy ligadas al desconocimiento o falta de formación y conciencia medio ambiental. En muchos hoteles a nivel internacional que se han aplicado las BPA los empleados han asumido las nuevas tareas como una amenaza o carga adicional, ante esta situación lo más factible es seguir con el programa de concientización, formando a los trabajadores no solo con cursos, charlas y conferencias sino a través de carteles que informe de los beneficios de las BPA, creando buzones de sugerencias, reunirse con ellos para conocer criterios, dudas y sugerencias y crear un programa de estimulación a las actuaciones más sobresalientes y respetuosas con el medio ambiente.

Colaboración de los clientes: si importante es la satisfacción de los empleados con la implementación de la BPA, parte integral e imprescindible es la implicación de los clientes de la instalación, es decir el éxito de muchas de las actuaciones de las empresas turísticas depende de la aceptación de sus clientes, en otras palabras es el cliente el que pone los límites de los comportamientos amigables con el medio ambiente, es por ello que la comunicación cliente-empresa es muy importante para invitarlos a colaborar con las BPA que se pretenden aplicar o se llevan a cabo en la instalación. Esta comunicación puede ser de fácil acceso por parte de los clientes ya que puede ser incluida en los folletos de información introductoria que se lo ofrecen a su llegada en la recepción, a través de pegatinas y carteles dispuestos en habitaciones, lugares públicos y en la instalación en general, también se puede informar mediante paneles informativos donde se explique en mejor medida los progresos y objetivos ambientales del hotel, entre otras iniciativas. Muestra de BPA que requieren la colaboración de los clientes son:

Evitar porciones individuales y utilizar productos a granel, en los desayunos.

Utilizar botellas retornables de vidrio.

Utilizar dispensadores de jabón y champú.

Depositar selectivamente los residuos como vidrio, papel, envases en el punto verde, etc.

Ahorrar agua mediante el cambio voluntario de toallas o ropa de cama, o tomar duchas en vez de baños, etc.



Ahorrar energía mediante el apagado correcto de luces, aire acondicionado, etc.

Participación en actividades y deportes ecológicos.

Utilizar bicicletas y transporte público en la vecindad.

Apadrinar y plantar árboles en el jardín por parte de los clientes.

Las BPA son una herramienta muy flexible, adaptables a la situación particular de cada instalación y sus costos dependen de las medidas adoptadas en cada caso, entre sus beneficios más marcados se pueden encontrar:

Reducen el consumo de los recursos energéticos.

Disminuyen la generación de residuos y facilitar su reutilización.

Minimizan el efecto medioambiental de las emisiones atmosféricas, ruidos y vertidos de agua.

Mejoran la competitividad de la empresa.

La racionalización y ahorro de los recursos naturales y el consumo de materias primas, como en energía y agua, producirá el ahorro de costes y mejorará el control de los procesos y la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

Mejora de la imagen de la empresa ante los clientes, usuarios y trabajadores. (Generalitat Valenciana, 1998)

Las principales limitaciones vienen dadas por el carácter genérico de las informaciones aportadas en las guías perdiendo en muchas ocasiones actualidad y generalmente no pueden ofrecer más allá de soluciones simples y aisladas, ni ofrecen la posibilidad a la empresa de establecer prioridades en la gestión ambiental ni de evaluar los progresos alcanzados, estas solo se dirigen a las formas de actuación de la empresas y a la mejora de su comportamiento ambiental, en concreto en los ámbitos de reducción de energía, materiales y gestión de residuos. Aunque por lo general son un catalizador para las empresas que pretenden establecer un sistema certificable, es decir, las instalaciones que comienzan con las BPA más tarde tienen la base para poder formalizar sus actuaciones más o un Sistema de Gestión Ambiental. (Ayuso, 2003)

#### El Sistema de Gestión Ambiental

El concepto de SGA aparece en los años 1970, pero es 1986 cuando la Cámara Internacional de Comercio publica la versión definitiva de un documento denominado “*Environmental Guidelines for World Industry*”, que hace un llamado para la creación de un comité encargado de establecer requerimientos medioambientales para las empresas



industriales contaminantes y se definen las bases y protocolos necesarios para la creación de sistemas de gestión que consideren el entorno natural y el medio ambiente. A partir de este documento, la misma organización publica en el año 1991 un documento titulado “*Guide to Effective Environmental Auditing*”, donde se desarrolla la necesidad de sistemas de control y comprobación de los sistemas de gestión anteriores.

Actualmente las organizaciones tienen el reto de enfrentar una serie de desafíos relacionados con los cambios en los estilos de gestión, la satisfacción de los clientes, la preservación del medio ambiente y el uso correcto de los recursos naturales. De ahí que entre las principales estrategias propuestas a nivel mundial para enfrentar los problemas ambientales se encuentren los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), concebidos como vías para identificar y manejar sistemáticamente los aspectos e impactos ambientales por parte de las empresas (Casco, 1996)

Para profundizar en el análisis de (SGA), es necesario analizar diferentes definiciones tratadas por diversos autores (ver anexo 3).

Según NC-ISO 14001(2004) el SGA ,es la parte del sistema de gestión general que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, realizar, revisar y mantener la política ambiental.” En correspondencia con lo anterior plantea además que es una parte integral del sistema de gestión global de una organización. El diseño de este sistema, es un proceso continuo e interactivo. Estructuras, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para implementar políticas, objetivos y metas ambientales que deben ser coordinados con los esfuerzos que se realicen en otras áreas.

Después de analizar cada concepto el autor define el SGA como un enfoque sistémico para el control de los efectos ambientales que provocan las actividades o procesos de la instalación que lo implanta y el mismo responde al "cómo hay que hacer" para conseguir lo planteado por el desarrollo sostenible, es decir, para conseguir un equilibrio adecuado para el desarrollo económico, crecimiento de la población, uso racional de los recursos y protección y conservación del ambiente.

El SGA es parte del sistema total de gestión de la empresa; un SGA aislado y no integrado con el resto de la organización no desarrollaría un papel con eficacia. Puede ser descrito como el complejo de acciones gestionables programadas y coordinadas, procedimientos operativos, implementados de una específica estructura organizativa, dotada de recursos y credibilidad y con responsabilidades definidas, y dirigidas a: la prevención de los efectos negativos, riesgos de accidentes para los trabajadores, a las comunidades y al entorno circundante, pérdidas de producción, desechos, entre otros y la promoción de actividad que mantengan y/o mejoren la calidad medioambiental, que tengan como resultado mejorar la calidad de vida.



En particular el SGA tiene el objetivo de ayudar a la empresa a (Dámaso, 2007)

Identificar y valorar probabilidad y dimensión de los riesgos y los problemas medioambientales.

Valorar qué impactos tienen las actividades de la empresa sobre el entorno y como estos pueden crear problemas.

Definir los principios base que tendrán que conducir el ajuste de la empresa a sus responsabilidades medioambientales.

Establecer a corto, mediano y largo término objetivos de desarrollo medioambiental balanceando costes y beneficios.

Valorar los recursos necesarios para conseguir estos objetivos, asignando por ellos las relativas responsabilidades y estableciendo los recursos consiguientes.

Elaborar específicos procedimientos para asegurar que cada empleado obre en su actividad, de modo que contribuye a minimizar o eliminar el eventual impacto negativo sobre el entorno de la empresa.

Comunicar responsabilidad e instrucciones a los distintos niveles de la organización y formar a los empleados para una mayor eficiencia.

Medir los rendimientos con referencia a los estándares establecidos y a los objetivos y aportar las modificaciones necesarias.

En general, el SGA debe disponer de un mecanismo para propiciar la mejora continua, cuyo ritmo será determinado por la empresa de acuerdo con las circunstancias económicas. Su introducción y puesta en práctica no supone necesariamente, por sí sola, una inmediata reducción del efecto ambiental negativo, aunque sí se puede esperar cierta mejora en la actuación ambiental de la empresa, teniendo en cuenta que es un instrumento que sirve para que la organización alcance el nivel de actuación ambiental que se propone y permite la diferenciación y competir en otros mercados; competitividad que es concebida mediante el triángulo calidad-precio-servicio, incorporando a estos tres la protección del medio ambiente.

El Sistema de Gestión Ambiental en la empresa turística cubana.

En Cuba se destacan los resultados alcanzados en la temática ambiental, evidentes desde 1959, fundamentalmente en las esferas de la salud, educación y deportes, que elevaron las condiciones ambientales y la calidad de vida de la población. También se pueden señalar como resultados positivos: el incremento de las áreas boscosas nacionales, la implementación del sistema nacional de áreas protegidas, el trabajo de ordenamiento



territorial y evaluación ambiental de las inversiones más importantes, la introducción de resultados científicos para la solución de muchos problemas del medio ambiente; el proceso de educación ambiental en todas las vías posibles y el fortalecimiento de la gestión ambiental. Todos estos logros se sustentan en una legislación ambiental amplia y abarcadora de todos los aspectos ambientales más importantes.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en Cuba, tiene como soporte las mismas formas de organización y asociación que se adoptan en el país para los diferentes fines: económicos, sociales, culturales y científicos. Corresponde al Estado Cubano el ejercicio de los derechos soberanos sobre el medio ambiente y los recursos naturales del país y a través de los órganos del gobierno, el estado proyecta la política y la gestión ambiental. (Colectivo de autores, 2009)

La política ambiental cubana está encaminada a elevar la calidad de vida de la población, que se expresa en el mejoramiento de la calidad ambiental y la garantía de los servicios básicos de salud, educación, alimentación, servicio de agua, saneamiento y energía entre otros. Esta se ejecuta mediante una adecuada gestión que utiliza los siguientes instrumentos: la Estrategia Ambiental Nacional, el Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo, el ordenamiento ambiental, la legislación ambiental, la Ley de Medio Ambiente, su legislación complementaria y demás regulaciones legales destinadas a proteger el medio ambiente. Incluye además las normas técnicas ambientales, la evaluación de impacto ambiental, la licencia ambiental, el sistema de inspección ambiental estatal, la educación y divulgación ambiental, los instrumentos de regulación económica, el fondo nacional del medio ambiente, la investigación científica y la innovación tecnológica, el sistema de información ambiental, los regímenes de responsabilidad administrativa, civil y penal y la política ambiental internacional.

Actualmente se crean las bases para implementar los SGA y se establecen procedimientos basados en las normas internacionales ISO 14000, adaptados a las condiciones cubanas. Se trabaja en la integración de la gestión ambiental a la gestión de calidad, se establece el Sistema Nacional de Reconocimiento Ambiental creado en el año 2000, con el fin de estimular a aquellas entidades que logren un mejoramiento interno en su desempeño ambiental. Se aplican normas técnicas que contemplan la dimensión ambiental y se trabaja en la incorporación de la gestión ambiental a todos los sectores productivos y de servicios a partir, del proceso de perfeccionamiento empresarial y en consecuencia la aplicación del Decreto No 281 Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal, que tiene como propósito elevar integralmente el desempeño de las empresas y para ello promueve la gestión ambiental que de garantía al sistema de gestión empresarial en su conjunto y en plena correspondencia con el entorno y el país.

Además se desarrollan acciones para introducir y comprometer a las empresas cubanas con en el concepto de Producción Más Limpia (PML), como requisito para la obtención del Reconocimiento Ambiental; destacándose el Hotel Meliá Varadero como la primera entidad



en el sector turístico en obtener el Reconocimiento Ambiental Nacional, ratificado entre los hoteles que ostentan el premio internacional Planeta Verde otorgado por la prestigiosa Agencia Suiza *Kuoni*.

La problemática ambiental identificada en los principales polos turísticos del país se ha visto influenciada por la falta de conciencia y educación ambiental de la población local, todo ello ha venido acompañado de insuficientes documentos legales y por el desconocimiento e incumplimiento de los existentes. Las organizaciones turísticas deben prestar atención a los principales aspectos de su gestión ambiental entre los que se encuentran las construcciones en las franjas de las playas, la obtención de licencias ambientales para la ejecución de proyectos de inversión, el inadecuado tratamiento y manejo de los residuales sólidos y líquidos hacia playas, ríos, arroyos y alcantarillado público, existencia de equipos que emplean sustancias refrigerantes que afectan el medio, e insuficiente cultura y conocimientos en materia de medio ambiente en directivos, empleados y otros.

Procedimiento Metodológico para el diagnóstico ambiental en el Complejo turístico Boca-Guamá.

Metodología del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA)

El CITMA propone una metodología que incluye la ejecución del diagnóstico ambiental y la revisión del cumplimiento de indicadores establecidos, verificando la identificación de los principales problemas ambientales y la propuesta de una correcta política ambiental de las empresas aspirantes.

Inicialmente la metodología proponía la realización de un diagnóstico ambiental tomando un grupo de indicadores establecidos por la Resolución No. 27/2000 del CITMA. Teniendo en cuenta los resultados alcanzados, después de cuatro años de su puesta en práctica, se hizo necesario realizar algunas modificaciones a los procedimientos, derogándose la Resolución 27/2000 y poniéndose en vigor la Resolución 135/04. La última modificación se realizó en el año 2011 y al igual que en 2004, las variaciones que se presentan están encaminadas para lograr un mejor ordenamiento de los procedimientos, teniendo como fin los mismos objetivos.

Procedimiento para la evaluación de impactos ambientales propuesto por la Universidad de Burgos España

En su contenido, la metodología presta mucha importancia a la identificación y evaluación de los impactos ambientales que se generan en las entidades donde se aplican. Es por ello que la utilización del procedimiento para la evaluación de impactos ambientales propuesto por la Universidad de Burgos, España, sugerido por el Instituto Nacional de Investigación de Normalización; consiste en la herramienta esencial para evaluar y analizar los impactos



ambientales generados por los procesos de las diferentes áreas de servicio o producción existentes en el turismo.

El procedimiento para realizar la evaluación aspecto-impacto, requiere de tres criterios de evaluación: Frecuencia con que ocurre el aspecto (F), Probabilidad de que ocurra el impacto (P) y Posible gravedad del impacto producido (G).

A cada uno de estos criterios: F, P y G se le asignan niveles de evaluación que poseen rangos de valores (escala de 1 a 10). Los aspectos ambientales cuyo significado (S) tenga un valor igual o superior a 100 según la fórmula ( $F \times P \times G = S$ ), se evalúan como aspectos ambientales significativos. Se debe construir una Matriz de impacto ambiental que permita realizar un análisis detallado de la situación de la instalación con respecto a las actividades y servicios que más repercuten en el desempeño ambiental de la misma.

Teniendo en cuenta dichas metodologías, se ha conformado el proceder metodológico que guía el diagnóstico ambiental del Complejo Turístico Boca Guamá.

Procedimiento metodológico para el diagnóstico ambiental. Metodología del CITMA y Procedimiento para la evaluación de impactos ambientales propuesto por la Universidad de Burgos España		
Etapas	Aspectos e indicadores	Métodos, técnicas y herramientas
1-Datos de los ejecutores del diagnóstico	Identificación de los participantes. Creación del grupo de trabajo	Entrevista
2-Datos de la entidad	Datos específicos de la entidad. Descripción de todas las actividades. Datos de los trabajadores	Análisis documental Criterios de los especialistas Entrevista
3-Breve referencia a las condiciones naturales y socioeconómicas del entorno donde	Mencionar las principales especies de la vegetación, flora y fauna. Identificar los principales problemas	Análisis documental Observación científica



está enclavada la entidad	ambientales	Tormenta de ideas
4- Desempeño básico de la entidad	Desempeño económico Establecimiento y cumplimiento de las buenas prácticas y procedimientos establecidos para el desarrollo de la actividad fundamental de la entidad	Análisis documental Observación científica
5-Evaluación del desempeño ambiental	Identificación y evaluación del cumplimiento de las regulaciones ambientales y sanitarias. Identificación y evaluación de los aspectos- impactos ambientales. Análisis de los Indicadores evaluativos. Definición de la política ambiental.	Observación científica Tormenta de ideas
6- Plan de acción	Fecha de cumplimiento Personas responsables de cada acción	Observación científica Tormenta de ideas

Fuente: elaboración propia

### Conclusiones

El carácter sistémico y holístico de la metodología utilizada permitió caracterizar la situación ambiental del Complejo turístico Boca Guamá. A partir del diagnóstico realizado se determinaron los siguientes problemas ambientales que se citan a continuación: Manejo inadecuado del agua y residuales peligrosos, disposición de residuales sólidos, deficiencias en la actividad de jardinería, presencia de plantas invasoras, condiciones higiénico-sanitarias no favorables totalmente y deficiente conciencia y educación ambiental. Es



evidente, que no se ha logrado el compromiso necesario por todos los miembros de la instalación y los factores que actúan en el entorno, en aras de que se administren eficazmente los recursos naturales e histórico-culturales que constituyen el atractivo turístico. Teniendo en cuenta las deficiencias se demuestra la necesidad de transformar el ecosistema donde se encuentra situado el Complejo turístico Boca Guamá, a partir de la elaboración de un plan de acción para que se logre la verdadera compatibilidad entre el desarrollo económico y el desarrollo ambiental de dicho ecosistema.

## **Bibliografía**

BURGOS, J. Y CÉSPEDES, J. *Un análisis del contenido de la gestión ambiental de los establecimientos hoteleros*. Universidad de Almería.- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. España. 1998

CENTRO DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO. *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Hoteles en ecosistemas frágiles*. Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila.Formatu.2013

COLECTIVO DE AUTORES. Universidad para Todos. *Introducción al conocimiento del Medio Ambiente*. Editorial Academia Ciudad de la Habana. 2009

COOPER, C et al. *Turismo, principios y práctica*. México: Diana.1997.p96

DIAZ PONTONES, VICENTE C et al. *Diplomado básico en gestión turística* .Ciudad Habana .2007.p187-188

ELIZONDO TORRES, RODOLFO et al. *Turismo Alternativo una nueva forma de hacer turismo*. México, D.F.2004.p3.

FURIÓ BLASCO, ELÍAS. *Globalización económica y mercado turístico*. Análisis del caso español. En: *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Buenos Aires: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos 2000 p 288

FRÍAS, R Y CUÉTARA, L. *Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas*. Matanzas 2007.p21

KOTLER PHILIP, BOWEN et al. *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. México: Prentis-Hall Hispanoamericana.1997. p641

LATORRE ESTRADA, E. *Herramientas para la Participación en Gestión Ambiental*. Editorial Prisma Asociados Tda .Bogota.2000.p.313

MANOEL G. GANDARA, JOSÉ. *La Inclusión Social y la Sostenibilidad de los Destinos Turísticos*.



MARTIN FERNÁNDEZ, RAMÓN. *Principios, Organización y Práctica de Turismo*. Tomo I. Centros de Estudios Turísticos Universidad de La Habana, 2006

MEDINA PÉREZ, NORMAN Y SANTAMARINA GUERRA, JORGE. *Turismo de Naturaleza en Cuba*. Ediciones Unión, 2004. pp40-98

MEDINA PÉREZ, NORMAN et al. *Productos turísticos de desarrollo y comercialización*. Ediciones Balcón, 2010

MURIEL F. D. *La Gestión ambiental*, Revista Ideas sostenible, año 3, No13, 2006 p.5

VALLS, JOSEP-FRANCESC. *Las claves del mercado turístico. Cómo competir en el nuevo entorno*. Bilbao: Deusto. 1996. pp196-225

TORRES BERNIER, ENRIQUE. *Turismo y Política Turística*. Texto de apoyo al módulo homónimo en el Máster Internacional de Turismo. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. España. 2005

CASCIO J, et al. *Guía ISO 14001: Las Nuevas Normas Internacionales para la Administración Ambiental*. McGraw-Hill. México. 1996. 276 p

CLEMENTS, R. *Guía Completa de las Normas ISO 14001*. Ed. Gestión 2000. 1997 España. 285 p.

Reflexiones del Compañero Fidel. El mundo medio siglo después. Periódico Granma, enero 2010

Tabloide Derecho y Medio Ambiente. Parte I y II. Ed Academia .La Habana 2006 32p

Ley 81 Del Medio Ambiente (Asamblea Nacional del Poder Popular), 1997

Estrategia Ambiental del MINTUR 2012-2015.

Metodología para la ejecución de los diagnósticos ambientales, para la obtención del Reconocimiento Ambiental Nacional (RAN). CITMA -CIGEA. 2012.

OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Norma Cubana NC-ISO 14001. Gestión Ambiental. Evaluación del desempeño ambiental. Directrices, Ciudad de La Habana ,2007.

AYUSO SIART, SILVIA. *Gestión Sostenible en la Industria Turística*. Retórica y práctica en el sector hotelero español. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, septiembre del 2003.

CABRERA PILOTO, FERBÁN. *Propuesta de un Sistema de Gestión Ambiental para la EHT Mártires de Girón*. Tesis de Maestría, Matanzas, Julio 2007.



MARTÍNEZ MINGARRO, AILEN. *Diagnóstico Ambiental del Centro Turístico Cueva Saturno*. Tesis presentada en opción al de Licenciada en Turismo 2011.

SOLER SAM, MARICELA. *Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el Hotel Blau Colonial Cayo Coco*. Tesis presentada en opción al de Licenciada en Turismo 2010.

comerciointernacionalturismo.blogspot.com (consultado octubre 2014)

DÁMASO, TOR. Sistemas Integrados, disponible en: [www.scribd.com/](http://www.scribd.com/) Sistemas Integrados. Consultado noviembre 2013

Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible Naciones Unidas. /2002/. disponible en <http://www.un.org./esa/sustdev/document>.(consultado noviembre 2014).

Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo ONU /1992/ disponible en <http://www.un.org./esa/sustdev/document>(consultado agosto 2014).

FIDEL CASTRO RUZ, /2009/ disponible en [www.cubadebate.cu/reflexiones-fidel/.../el-alba-y-Copenhague/](http://www.cubadebate.cu/reflexiones-fidel/.../el-alba-y-Copenhague/) (consultado octubre 2013).

GENERALITAT VALENCIANA. Las buenas prácticas medioambientales en la Hostelería y Ocio. Consejería de Medio Ambiente. Tomado de: <http://www.medioambiente.gov.ar>, Marzo de 1998.

<http://www.ecologiahoy.com/diagnostico-ambiental>.( Consultado septiembre 2013).

[http://es.wikipedia.org/wiki/\\_ambiental](http://es.wikipedia.org/wiki/_ambiental). (consultado septiembre 2013).

<http://www.ecured.cu/index.php/>(consultado septiembre 2014).

PAZ RAMÍREZ, YUSNEIDYS, et al: "Criterios generales de la gestión ambiental en Cuba" en Revista Caribeña de Ciencias Sociales, febrero 2013, en <http://caribeña.eumed.net/gestion-ambiental-cuba/>(consultado diciembre 2014)

[www. Monografias.com](http://www.Monografias.com) (consultado noviembre 2014)

SOTO RAMÍREZ, ENRIQUE. Sobre el diseño y otras consideraciones en la Metodología de la Investigación Educativa. Universidad pedagógica “Juan Marinello”. Matanzas, Cuba. 2004 (soporte digital)

