



Ciencias Holguín
ISSN: 1027-2127
revista@cigetholguin.cu
Centro de Información y Gestión Tecnológica de
Holguín
Cuba

Contribución a la gestión ambiental en hoteles encanto del destino Holguín

Ochoa-Avila, Migdely Barbarita; Pelegrino-Enamorado, Gustavo

Contribución a la gestión ambiental en hoteles encanto del destino Holguín

Ciencias Holguín, vol. 28, núm. 4, 2022

Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574283007>

Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Contribución a la gestión ambiental en hoteles encanto del destino Holguín

Contribution to environmental management in encanto hotels of holguín destination

Migdely Barbarita Ochoa-Avila
Universidad de Holguín, Cuba
migdely@uho.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0002-8993-7099>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574283007>

Gustavo Pelegrino-Enamorado
Consultoría Económica CANEC de Holguín, Cuba
gustape@nauta.cu

 <https://orcid.org/0000-0003-3713-9121>

Recepción: 05 Agosto 2022
Aprobación: 10 Septiembre 2022
Publicación: 30 Octubre 2022

RESUMEN:

La Maestría en Gestión Turística impulsa la mejora de los procesos turísticos a través de investigaciones en la región oriental de Cuba. El objetivo de la investigación fue analizar la contribución a la gestión ambiental en hoteles Encanto del destino Holguín. Mediante la aplicación de métodos científicos, entre ellos, el análisis y síntesis, el sistémico estructural, la observación y el análisis de especialistas, se detallan dos casos emergidos de investigaciones en el periodo 2020-2021, relacionados con las mejoras en la concepción de hoteles Encanto en el destino Holguín: el hotel Caballeriza y el hotel Ordoño, en los que se evaluaron las dimensiones de la gestión ambiental y sus indicadores, para proponer acciones estratégicas, que contribuyan a un turismo cada vez más sostenible. Como resultados se obtuvo: la inclusión de la gestión ambiental en la toma de decisiones, el incremento de la cultura ambiental y mayor aplicación de la legislación ambiental.

PALABRAS CLAVE: Dimensiones, Gestión ambiental, Gestión de alojamiento, Hoteles Encanto.

ABSTRACT:

The Master in Tourism Management promotes the improvement of tourism processes through research in the eastern region of Cuba. The objective of the research was to analyze the contribution to environmental management in Encanto hotels in the Holguín destination. Through the application of scientific methods, including analysis and synthesis, structural systemic, observation and specialist analysis, two cases emerged from research in the 2020-2021 period are detailed, related to the improvements in the conception hotels Charm in the Holguín destination: the Caballeriza hotel and the Ordoño hotel, in which the dimensions of environmental management and its indicators were evaluated, to propose strategic actions that contribute to an increasingly sustainable tourism. The results obtained were: the inclusion of the environmental management in decision making, the increase in environmental culture and greater application of environmental legislation.

KEYWORDS: Dimensions, Environmental management, Accommodation management, Encanto hotels.

INTRODUCCIÓN

La relación turismo y medio ambiente es un binomio inseparable. Así, las organizaciones hoteleras que causan impactos negativos al medio ambiente, ya sea por el consumo excesivo de agua, generación de residuos, despilfarro de energía y empleo inadecuado de productos químicos en la limpieza, entre otros, toman medidas para reducir la contaminación y poner en práctica medidas urgentes que disminuyan los daños ambientales que a diario causan.

Tradicionalmente el sector del turismo constituye una importante fuente de ingreso. Este sector depende directamente de la calidad del entorno en que se desarrolla, sin embargo, los impactos negativos que

ocasiona al medio ambiente son considerables, en la mayoría de los casos sólo se piensa en la obtención de beneficios económicos, sin tener en cuenta el uso sostenible de los recursos naturales, materiales, culturales, patrimoniales y las leyes que regulan los ecosistemas.

En la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU, 2015), el objetivo 8.9 plantea desarrollar políticas para promover un turismo sostenible y el objetivo 12.b propone crear instrumentos para vigilar los efectos del desarrollo sostenible. En consecuencia, basado en la legislación ambiental cubana se propuso el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el año 2030 Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos, aprobado en Cuba en 2017 (Ministros, 2017), el que plantea en su capítulo IV Ejes estratégicos, Recursos Naturales y Medio Ambiente, los objetivos siguientes: Garantizar la protección y uso racional de los recursos naturales, la conservación de ecosistemas, el cuidado del medio ambiente y del patrimonio natural de la nación; Elevar la calidad ambiental; y Disminuir la vulnerabilidad del país ante los efectos del cambio climático. Además, el capítulo V Sectores estratégicos para la transformación productiva, en el inciso f) Turismo, expresa el perfeccionamiento del turismo de ciudad, con énfasis en el cultural y el histórico, al tener en cuenta la protección de los recursos naturales y el medio ambiente.

Por su parte, en la Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la COVID-19 (Ministros, 2019), en la Estrategia III-Turismo, se plantea la necesidad de introducir nuevos parámetros de calidad certificados, basados en mayor seguridad y sostenibilidad, para ello se debe:

- Rediseñar las operaciones de los procesos hoteleros y extra hoteleros, así como incluir los protocolos derivados de la COVID-19
- Establecer la certificación de buenas prácticas asociadas a la prevención y control de la COVID-19, entre ellas, la Certificación de Turismo más Higiénico y Seguro.

El desarrollo del turismo en Cuba está alineado al Plan de Estado para el enfrentamiento al cambio climático: “Tarea Vida” junto a la preservación de la vida de las personas y la seguridad física y alimentaria (CITMA, 2017). En las cadenas hoteleras del país el enfoque vigente del medio ambiente está basado en el desarrollo sostenible, proceso integral que exige a los distintos actores de la sociedad compromisos y responsabilidades en la aplicación del modelo económico, político, ambiental y social.

A tono con lo anterior, la realización de servicios hoteleros en infraestructuras con valores patrimonial debe tener en cuenta las afectaciones que provocan al medio ambiente, de ahí la importancia de fomentar en ellos la gestión ambiental en sus niveles de organización como parte de su sistema de dirección (Pelegriño et al., 2020). Esto ha hecho posible que desde hace más de una década se promueva el turismo de ciudad, con vista a valorar aún más los recursos culturales y patrimoniales.

En el sistema turístico cubano actual, el Grupo CUBANACAN resalta como una corporación líder, su propósito es promover, comercializar y operar instalaciones hoteleras y ofrece una variedad de productos y servicios de gran interés para los visitantes, y desde el año 2005 lidera proyectos para restaurar instalaciones ubicadas en sitios patrimoniales de la isla con valores históricos para convertirlas en un nuevo producto operado bajo el sello de lujo Encanto, dedicado a la modalidad de turismo cultural. Dentro del turismo de ciudad, la concepción de los hoteles Encanto está fundamentada en brindar una oferta diferenciada en establecimientos singulares, con altos valores patrimoniales e históricos, adaptados a las nuevas tendencias del turismo, en particular al turismo cultural.

El destino Holguín en el oriente de Cuba cuenta con varios hoteles Encanto, los que revisten gran importancia para el turismo de ciudad, con elevada aceptación entre sus clientes, (Cardet et al., 2017). Estos hoteles protagonizan una gestión ambiental en medio de un complejo proceso de armonización entre el desarrollo industrial y social con el medio natural, problemática identificada, que encauzó esta investigación, cuyo objetivo fue analizar las insuficiencias en la gestión ambiental, para disminuir los impactos ambientales negativos en los hoteles Encanto.

En los últimos años en la industria hotelera cubana se ha impulsado la restauración o rediseño de establecimientos, casas y edificaciones con valor histórico, social o patrimonial, para aprovechar las nuevas tendencias del turismo de ciudad y cultural, lo que se ha convertido en una gran atracción para aquellos que evaden los grandes hoteles y buscan una oferta diferenciada, en ello, resultan de gran importancia los hoteles Encanto, que se distinguen por su individualidad y detalles, donde el estilo y buen gusto prevalece en habitaciones con mobiliario y decoración refinada que recrean épocas pasadas, con realce de la cubanía (Cardet et al., 2017).

La Maestría en Gestión Turística de la Universidad de Holguín es un importante espacio de contribución al turismo de la región oriental. En los últimos cinco años ha reforzado la investigación ambiental como respuesta a demandas de organizaciones. En este posgrado se profundiza en elementos que mejoran los resultados del turismo en sus diferentes niveles. A tono con ello, se reconoce que las personas son más sensibles a las cuestiones ambientales y sociales, al considerar estos aspectos en la elección de sus viajes, y preferir a las empresas que tienen un verdadero compromiso ambiental, de ahí que, en la organizaciones de alojamiento, los diseños inspirados en la naturaleza brindan la oportunidad para despejar las habitaciones y dejar sólo lo imprescindible, aumentar los espacios comunes e incorporar más vegetación y luz natural (Proenza, 2021).

Las experiencias en la gestión ambiental de hoteles Encanto son insuficientes, esto fue objeto de análisis por el claustro de la Maestría en Gestión Turística y se trazó como línea el reforzar las investigaciones en este importante campo de estudio. Al respecto, se considera a la gestión ambiental en estos hoteles como un proceso transversal basado en los enfoques a proceso y participativo, que reconoce las interrelaciones variadas y múltiples del entorno social y ambiental de la comunidad donde se encuentra insertado, mediante el análisis de los componentes estratégico, operativo y de apoyo para diagnosticar, planificar, documentar, implementar, evaluar y mejorar la gestión ambiental en sus servicios, lo que contribuye a disminuir los impactos ambientales negativos del hotel (Pelegriño, 2020).

En los hoteles Encanto, el alojamiento es uno de los procesos que más complejidad posee en su relación aspecto- impacto ambiental, por lo que su gestión es un factor clave y determinante para garantizar la estancia de turistas días. De acuerdo con sitios especializados en la gestión del alojamiento, las reservas en cabañas que se encuentran en ambientes naturales crecieron hasta un 70%, y alrededor de un 25% de los viajeros desean visitar un destino remoto o desafiante al menos una vez al año (Smith, 2019).

A partir de lo referido, se considera relevante la gestión ambiental en los diferentes procesos que conforman los hoteles Encanto, con énfasis en el proceso de alojamiento, de ahí que sea necesaria una mayor conciencia ambiental por parte de directivos, trabajadores y clientes, en la búsqueda de respuestas creativas y eficaces para corregir fallas y evitar nuevos problemas que atenten contra el medio ambiente en el hotel.

En consecuencia, la gestión ambiental en los hoteles Encanto enfrenta el reto de armonizar la gestión hotelera que conserva y promueve los valores arquitectónicos, histórico-culturales y patrimoniales con la preservación del medio ambiente, de manera que se contribuya en mayor medida con el cumplimiento de las exigencias ambientales a nivel de país para reducir los impactos ambientales negativos en procesos y servicios.

En la investigación se realizó una búsqueda bibliográfica sobre investigaciones realizadas en el período 2009 al 2022, relacionadas con la gestión ambiental en servicios hoteleros, en sitios web especializados y en repositorios de tesis de maestría y doctorado, a través de las palabras claves: gestión ambiental, impacto ambiental, servicios hoteleros, en los campos de título, resumen, palabras claves, procesándose los resultados de la búsqueda con el gestor bibliográfico Endnote X7 versión 17. Fueron identificadas varias investigaciones relacionadas con la gestión ambiental en servicios hoteleros en Cuba: (Azze & Ochoa, 2017), (Martínez et al., 2017), (Leyva, 2019) y (Ochoa & Leyva, 2021), que aportaron a la mejora del desempeño ambiental de dichas instalaciones. Sin embargo, el análisis de esas investigaciones arrojó insuficiencias teóricas y metodológicas, entre ellas:

1. Poca definición de la pertinencia y el alcance de la gestión ambiental como proceso estratégico;
2. Insuficiente análisis teórico y metodológico en la concepción de la gestión ambiental en hoteles; y

3. Escaso tratamiento a las dimensiones y variables de la gestión ambiental.

De lo anterior se comprueba que existen limitaciones en la concepción teórica y metodológica para la gestión ambiental en servicios hoteleros, lo que no permite su aplicación en hoteles Encanto. Un acercamiento a la gestión ambiental en los hoteles Encanto en el destino Holguín, mediante el intercambio con su alta dirección, la revisión de documentos y la observación científica, en el período de enero a marzo de 2020, reveló que se trabaja en la aplicación de buenas prácticas para mitigar los impactos negativos que causa la actividad hotelera sobre el medio ambiente, no obstante, se manifestaban las insuficiencias siguientes:

- Ausencia de estrategia ambiental, lo que impide incluir la gestión ambiental como proceso estratégico en la toma de decisiones
- Insuficiente cultura organizacional en el cuidado y preservación del medio ambiente
- Baja participación de los actores en la concepción y desarrollo de la gestión ambiental
- Desconocimiento de aspectos ambientales que dificultan la gestión ambiental en el proceso de alojamiento
- Insuficiente contribución a la prevención, mitigación y eliminación de impactos negativos en el medio ambiente laboral

Lo antes expuesto permitió delimitar como **problema científico**: ¿cómo resolver las insuficiencias en la gestión ambiental en los hoteles Encanto del destino Holguín?

El **objetivo de la investigación** fue analizar la contribución a la gestión ambiental en hoteles Encanto del destino Holguín.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación desarrollada fue de tipo cualitativa a partir de insuficiencias detectadas en la gestión ambiental de organizaciones pertenecientes al complejo de hoteles Encanto en el destino Holguín durante en el período 2020.2021. Se utilizaron los métodos siguientes:

Métodos Teóricos: Análisis – Síntesis, para resumir la información recopilada de las principales premisas teórico-metodológicas relacionadas con la gestión ambiental en los servicios hoteleros, en particular, en el estudio de las causas que provocan impactos ambientales negativos en los hoteles Encanto; Inductivo – Deductivo, para el establecimiento de nexos y relaciones entre los conceptos de gestión ambiental en los servicios hoteleros, procedimientos propuestos por otros autores, la gestión ambiental en hoteles Encanto, así como para identificar los problemas ambientales en el hotel Caballeriza de Holguín y del hotel Ordoño del destino Gibara; y Sistémico – Estructural, para desarrollar el análisis teórico de la gestión ambiental en hoteles Encanto, la identificación de las causas que más inciden en la generación de impactos ambientales negativos en los procesos, y en el diseño así como en la aplicación de procedimientos para la mejora de la situación problemática.

Métodos empíricos: Revisión documental: de interés para establecer el marco jurídico ambiental en los hoteles Encanto; Observación científica: para identificar y diagnosticar los problemas ambientales por componentes en las instalaciones hoteleras objeto de estudio; Entrevista y encuestas: aplicada a directivos, jefes de procesos, trabajadores y clientes del hotel con el fin de examinar el estado de la gestión ambiental por componentes estratégico, operativo y de apoyo; y Consulta a especialistas: para valorar las propuestas metodológicas a partir del estado actual de la gestión ambiental en los hoteles Encanto y su contextualización en el hotel Caballeriza y en el hotel Ordoño.

Métodos estadísticos: Estadística descriptiva: para la recopilación, procesamiento e interpretación de resultados, mediante el uso del software SPSS versión 20 a través del análisis de correlación, y en el uso además

del software UCINET para establecer la relación existente entre los componentes del análisis teórico y las dimensiones a incluir en las propuestas metodológicas.

RESULTADOS

A través de la investigación se logran progresos en la concepción de dos hoteles Encanto de relevancia en la región oriental de Cuba, el primero el hotel Caballeriza del destino Holguín y el segundo, el hotel Ordoño del destino Gibara. Estos resultados se derivan de los aportes teóricos y metodológicos que permitieron diseñar procedimientos los que son descritos a continuación.

Mejoras en la gestión ambiental del hotel Caballeriza

El hotel Caballeriza se ubica en el centro histórico de la ciudad de Holguín, rodeado de algunos de los sitios más emblemáticos de la ciudad como: la Casa de la Música, la Casa de la Trova, la Catedral de San Isidoro y el Parque Calixto García. Tiene sus orígenes en una edificación cuya construcción data de 1810, fue el hogar del cuartel de caballería de la ciudad. El ambiente del hotel recrea el de una casa familiar del siglo XIX adornada con elementos decorativos relacionados con la historia del edificio, su arquitectura es tradicional con influencia barroca y algo de mudéjar proveniente de la arquitectura vernácula española (Pelegriño, 2020).

En el hotel se identifican como principales fuentes de contaminación por productos químicos y desechos peligrosos derivados de los productos de limpieza y fregado, del control de vectores, y del mantenimiento al equipamiento de climatización y refrigeración. Persiste la falta de experiencia del personal, escasa capacitación ambiental, así como la ineffectividad en el cumplimiento de las legislaciones y regulaciones asociadas al manejo de residuos sólidos y tratamiento de residuos líquidos. Para resolver la problemática identificado se diseñó un procedimiento, ver figura 1, para la gestión ambiental que consta de cuatro fases, diecisiete pasos y tareas.

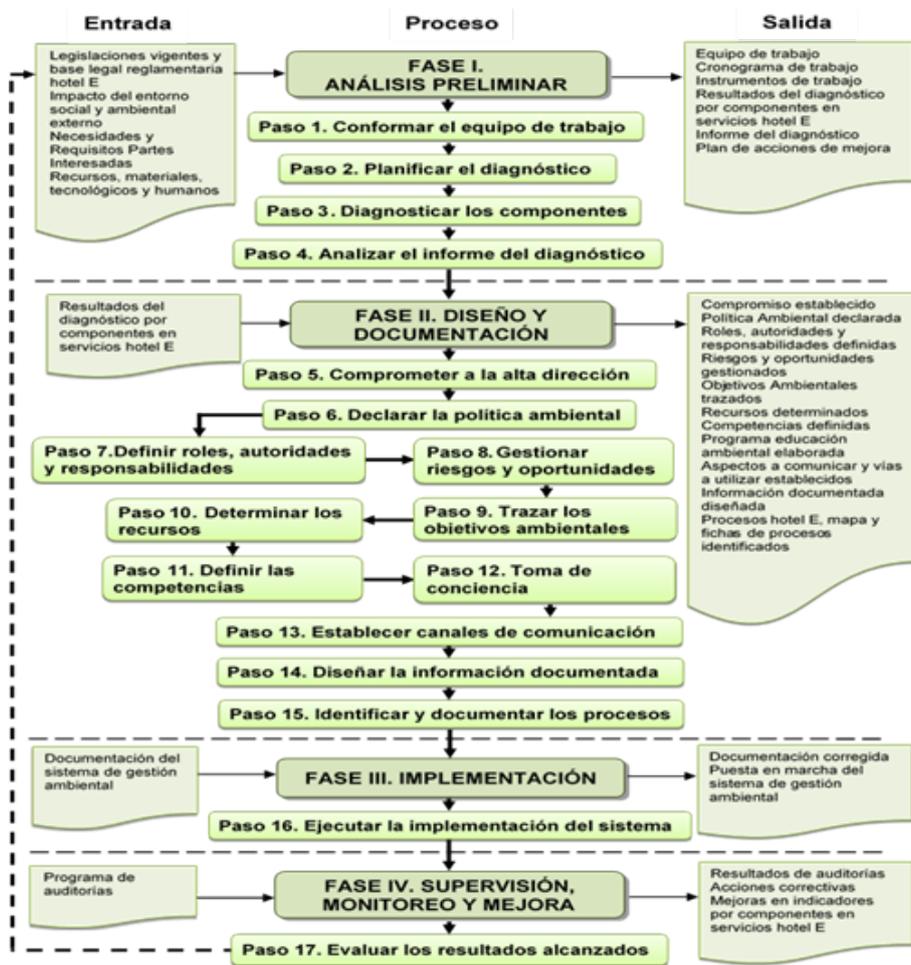


FIGURA 1
 Procedimiento general para la gestión ambiental en el hotel Caballeriza.
 Pelegrino, 2020

El resumen del avance logrado en la gestión ambiental del hotel Caballeriza a partir de la aplicación del procedimiento se evidencia en la tabla 1.

TABLA 1
 Avance en la transformación de insuficiencias en el hotel Caballeriza

Insuficiencias prácticas	Transformación lograda
No inclusión de la gestión ambiental en la toma de decisiones	Definición de siete objetivos estratégicos alineados a la estrategia del hotel
Ausencia de una estrategia ambiental	Diseño de estrategia ambiental 2020-2022 con siete objetivos, 12 metas y 58 acciones
Insuficiente cultura organizacional en el cuidado y preservación del medio ambiente	Elaboración de programa de educación ambiental 2020 - 2021 con 15 actividades que involucra a CITMA, Universidad de Holguín, Centro de Capacitación del Turismo
Carencia de un sistema de gestión ambiental	Diseño y documentación del sistema de gestión ambiental a partir de la NC-ISO 14001:2015
Bajo nivel de aplicación de la legislación ambiental vigente	Cumplimiento de Lineamientos 104, 105 y 215 de la Política Económica y Social 2016- 2021, NC-ISO 14001:2015, Resolución No. 40 del 2007 Estrategia ambiental del sistema del Ministerio del Turismo
Poca participación de actores en desarrollo de la gestión ambiental	Definición de competencias, roles, autoridades y responsabilidades de actores en servicios del hotel

Elaboración propia

A partir de la aplicación del procedimiento en el hotel Caballeriza, el colectivo de autores se planteó profundizar en la concepción teórica, así como en la contribución práctica, mediante la aplicación del procedimiento para la gestión ambiental desde el proceso de alojamiento en un hotel Encanto del destino Gibara, esta experiencia se describe a continuación.

Reformas en la gestión ambiental desde el proceso de alojamiento del hotel Ordoño

El hotel Ordoño fue el primer hotel Encanto denominado además Ecológico y de Emociones, conocido como hotel EEE (Cardet et al., 2017), está ubicado en un ecosistema costero de gran vulnerabilidad ante los efectos del cambio climático. Con respecto a la gestión ambiental, en 2019 fue objeto de una investigación ambiental a través de tres componentes esenciales de la gestión ambiental: estratégico, operativo y de apoyo (Leyva, 2019).

En el hotel Ordoño se analizó el proceso de alojamiento en 2020, a partir de los procedimientos por parte de los recursos humanos del proceso, y del acercamiento a la gestión ambiental de forma transversal a los subprocesos de recepción hotelera y regiduría de pisos. Ese último subproceso se identificó como el de mayor problemática ambiental, forman parte de ellas: condiciones laborales inadecuadas de los camareros de habitaciones, no se conocen los principales aspectos ambientales en el proceso de alojamiento, entre otras, Lo anterior generó un procedimiento, ver figura 2, que permite preparar y diagnosticar, planificar, ejecutar las acciones, y realizar la evaluación de la gestión ambiental en el proceso de alojamiento.



FIGURA 2
 Procedimiento para la gestión ambiental en el alojamiento del hotel Ordoño.
 Elaboración propia a partir de (Ochoa, 2014), (Leyva, 2019) y (Pelegriño, 2020)

La aplicación parcial del procedimiento para la gestión ambiental en el proceso de alojamiento del hotel Ordoño se realizó hasta la fase II en el segundo semestre de 2020, por las afectaciones provocadas por la pandemia COVID-19. Uno de sus resultados fundamentales fue la determinación de los indicadores de la gestión ambiental, los que se pueden observar en la tabla siguiente.

TABLA 2
Dimensiones en el proceso de alojamiento del hotel Ordoño.

Dimensión (Requeridas) Jurídica (Se poseen licencias para consumo de agua, energía, combustible. El uso de equipos, medios, útiles y productos químicos se establecen en los manuales de procedimiento y en el caso de las amenidades, cambios de tenorios, dotaciones de medios están amparadas por la NC 127272014. Económica (A través de las unidades que se generan en el hotel por acciones con comerciales, suscriptores, y la propia gestión del proceso de alojamiento puede obtenerse financiamiento para realizar acciones ambientales. Tecnológica (La tecnología más avanzada en el proceso de alojamiento son los sistemas de calentadores solares, los spa, y equipos electrodomésticos, computadores, impresoras y fax, la menos moderna son los equipos y medios de computación. Humana (Un solo líder por departamento es responsable de la responsabilidad de su departamento a nivel de planes y la necesidad de gestionar su entorno para satisfacer las necesidades de los generadores de recursos. Ambiental (Las actividades de producción y servicios, generan residuos, consumen portadores energéticos y tienen otras necesidades que afectan a la población, deben promover acciones ambientales dentro de la comunidad, el Consejo Popular es el órgano del sistema que más se puede vincular al establecimiento. Humana (El actuar profesional, y respetuoso orientado hacia productores más responsables en la gestión ambiental del establecimiento hotelero es el principal impacto positivo. Higiéneo – sanitaria (El cumplimiento de regulaciones establecidas (control de la higiene), las evaluaciones sanitarias, el cumplimiento de las normas y manuales de procedimientos, los protocolos de higiene contra la COVID-19	Indicador global (Resultado) Cumplimiento legal (Regular) Pasantías y uso eficiente del presupuesto (Regular) Tecnologías compatibles (Regular) Uso responsable de recursos (Regular) Capacidades para el intercambio con el entorno (Deficiente) Impacto ambiental positivo de actores (Bien) Cumplimiento de medidas higiénico sanitarias (Bien)
---	---

Elaboración propia

Para dar solución a los principales problemas ambientales existentes en el proceso de alojamiento del hotel Ordoño se plantearon 32 acciones, para el periodo 2020-2022, en el que se declaran medidas específicas para el ahorro de portadores energéticos, para el empleo de productos químicos para la limpieza, para disminuir los residuos en habitaciones, así como para la capacitación de los recursos humanos, que permita a mediano y largo plazo un desempeño ambiental más responsable.

La aplicación parcial del procedimiento propuesto para la gestión ambiental en el hotel Caballeriza posibilitó constatar su posibilidad y conveniente utilización como instrumento metodológico para el análisis preliminar y el diseño y documentación del sistema para la gestión ambiental en este tipo de hotel. Se realizó la valoración del procedimiento a través del criterio de especialistas considerándose viable por su consistencia lógica; comprensibilidad y asimilación por los actores involucrados.

El procedimiento aplicado en el hotel Ordoño fue concebido a partir de dimensiones para la gestión ambiental en el proceso de alojamiento, a través de cuatro fases y diez pasos, el que proporcionó el diseño del programa de acciones con medidas específicas para el ahorro de portadores energéticos, el empleo de productos químicos para la limpieza, y disminuir los residuos en habitaciones fundamentalmente. Se aportó además un procedimiento específico para la regiduría de pisos, que incluyó los protocolos higiénicos – sanitarios post COVID-19 en el desempeño de camareros de habitaciones, con procedimientos de preparación, limpieza y acondicionamiento de habitaciones.

De forma general la aplicación parcial del procedimiento en ambos casos permitió transformar la problemática identificada al: incrementar el conocimiento de aspectos ambientales, en particular, en el hotel Ordoño se hizo énfasis en las normativas asociadas a las condiciones laborales necesarias para ejercer la labor de los camareros de habitaciones; sensibilizar a directivos y trabajadores acerca de las consecuencias que ocasionan las inadecuadas prácticas ambientales en el proceso de gestión del alojamiento; profundizar en el análisis de la relación aspecto- impacto ambiental en la gestión del alojamiento y en las causas fundamentales que generan impactos ambientales negativos en el medio ambiente laboral; incorporar los protocolos establecidos para el enfrentamiento a la pandemia COVID-19 en establecimiento turísticos, lo que realza la propuesta de una nueva dimensión en la gestión ambiental de hoteles: la higiénico- sanitaria; y Reforzar las medidas de ahorro de portadores energéticos y la gestión de residuos sólidos, lo que contribuye a objetivos concretos de la Agenda de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible.

En los dos hoteles investigados se refuerza el rol de los gestores de procesos, la importancia de la participación en la búsqueda de soluciones a las problemáticas, la necesaria indagación científica que aporte nuevos instrumentos para evaluar resultados, todo lo cual contribuye al cumplimiento de las metas ambientales establecidas a nivel de sector en el destino Holguín.

CONCLUSIONES

La contribución a la gestión ambiental en hoteles Encanto del destino Holguín es meritoria en lo referido a la generación de procedimientos metodológicos que se convierten en herramientas de gestión flexibles, pertinentes y que contribuyen a mejorar los resultados de los indicadores y en consecuencia del medio ambiente organizacional.

La aplicación en la práctica de procedimientos para la gestión ambiental en los dos casos estudiados permitió contextualizar las dimensiones de la gestión ambiental, identificar los impactos ambientales negativos y evaluar los indicadores globales durante el diagnóstico, a partir de lo cual se trazaron programas de acciones para transformar la problemática identificada, lo que fue avalado por especialistas del turismo y que constituyen pilares estratégicos para continuar investigaciones en los hoteles Encanto.

La gestión ambiental en hoteles Encanto es un campo de estudio de gran relevancia que exige un mayor nivel de profundización teórica y práctica que permita un mayor nivel de generalización de las buenas prácticas en la región y a nivel nacional, para elevar la contribución de estas organizaciones a la sustentabilidad turística.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Azze, A., y Ochoa, M. (2017). La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza. Caso Villa Mirador de Mayabe de Holguín, Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(1), 52-67. <https://doi.org/10.4667/50718.235x2017000100052>
- Cardet, E., Puente, E., y Palao, R. (2017). *Hoteles Encanto en Cuba, potenciando la relación cultura-turismo: procedimiento para el diseño de sus servicios* 8va conferencia científica internacional de la Universidad de Holguín, Holguín. Cuba.
- CITMA. (2017). *Plan de Estado para el enfrentamiento al Cambio Climático "Tarea Vida"*.
- CUBANACAN. (2016). *Manual Operativo de los Hoteles Encanto*.
- Leyva, D. (2019). *Procedimiento para la gestión ambiental en el hotel Iberostar Ordoño* [Trabajo de Diploma, Universidad de Holguín. Cuba].
- Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el año 2030*. (diciembre 2019). *Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos*. <https://www.mep.gob.cu/sites/default/files/Documentos/Archivos/FOLLETO%20PNDES%20%20FINAL%20est%C3%A1%20en%20planificaci%C3%B3n.pdf>
- Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la COVID-19. (2019). <https://www.mep.gob.cu/es/node/344>
- MINTUR. (2020). Programa nacional de capacitación, Plan de reactivación de los servicios turísticos post Covid- 19 protocolo de higiene y seguridad contra la Covid-19.
- Ochoa, M. (2014). *Tecnología para la gestión ambiental integral en instituciones escolares. Aplicación en Holguín*. [Tesis de Doctorado, Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas. Cuba].
- Ochoa, M., y Leyva, D. (2021). Mejoras en la gestión ambiental del hotel Iberostar Ordoño del destino turístico de Gibara, Cuba. *Explorador Digital*, 5(1), 297-316. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1504>
- ONU, O. d. I. N. U. (2015). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*.
- Pelegriño, G. (2020). *Procedimiento para la gestión ambiental en los hoteles Encanto. Aplicación parcial en el hotel Caballeriza* Holguín. [Tesis de Maestría, Universidad de Holguín. Cuba].
- Pelegriño, G., Ochoa, M., y Ortiz, Y. (2020). Procedimiento para la gestión ambiental en servicios de Hoteles Encanto. Aplicación en hotel Caballeriza. *Revista Iberoamericana de Ambiente y Sustentabilidad*, 3(2), 138-150. <https://doi.org/10.46380/rias.v3i2.88>

- Proenza, N. (2021). *Procedimiento para la gestión ambiental en el subproceso de regiduría de pisos de hoteles Encanto. Aplicación en el hotel Ordoño Holguín*. [Tesis de Maestría, Universidad de Holguín. Cuba].
- Smith, A. (2019). Tendencias que marcarán la industria del alojamiento. *Smart Travel News*.