



[www.eumed.net/rev/turydes/](http://www.eumed.net/rev/turydes/)

**Vol 4, Nº 10 (julio/julho 2011)**

## **PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA ORGANIZACIONES TURÍSTICAS CUBANAS**

**Dra. C. Santa Taciana Carrillo Ramos**

Centro de Estudio de Didáctica Universitaria

Universidad de Las Tunas

[Scarrillo@ult.edu.cu](mailto:Scarrillo@ult.edu.cu)

**MSc. Fidel Floiran Peña Pino**

Escuela FORMATUR de Las Tunas

### **Resumen**

El trabajo aborda una caracterización general en cuanto a la necesidad e importancia de las Buenas Prácticas Ambientales para la toma de decisiones en las organizaciones empresariales del sector turístico, destacándose los rasgos que caracterizan este tipo de práctica, así como las insuficiencias que se presentan en su diseño y aplicación en el sector empresarial cubano. Se exponen los principales problemas ambientales presentes en el sector turístico, así como el programa para el cual se proponen los procedimientos metodológicos que pueden ser utilizados para implementar las Buenas Prácticas Ambientales.

Finalmente, se muestra la validación del programa diseñado, así como su aplicación total en dos entidades del sector turístico en el territorio tunero, el efecto económico-ambiental que provoca y la factibilidad de su utilización como forma de proceder para su generalización en el sector.

**Palabras Claves:** Buenas Prácticas Ambientales, efecto económico-ambiental

## INTRODUCCION

El desarrollo del turismo internacional masivo, cuyo impetuoso crecimiento ocurrió en la última mitad del siglo XX, no debe sumar nuevas afectaciones, todo lo contrario, deberá orientarse a reducir los efectos dañinos sobre el medio ambiente. En correspondencia con la designación del 2002, por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, como año del desarrollo sostenible, la Organización Mundial del Turismo seleccionó como tema central para ese año, el ecoturismo.

El año del ecoturismo brindó excelentes oportunidades para aclarar el significado y la importancia de este creciente segmento del mercado, para difundir directrices y criterios sobre planificación, desarrollo y gestión sostenibles, para mostrar prácticas acertadas y detectar zonas de riesgo y para poner de relieve la necesidad de la cooperación entre todos los agentes interesados. Las valiosas conclusiones y recomendaciones formuladas en la Cumbre Mundial del Ecoturismo, celebrada en mayo de ese año, se recogieron en la "Declaración de Québec", que resume un inmenso capital de directrices políticas y conocimientos técnicos, gracias al amplio proceso participativo que la precedió. (Ferradaz García, I: 2002).

Las ideas emanadas de las múltiples actividades realizadas en ese año internacional del ecoturismo, si se aprovechan consecuentemente, pueden constituir un punto de inflexión en la vía del desarrollo sostenible en muchos países. El turismo, y en particular el ecoturismo, tiene un gran potencial para contribuir al desarrollo, al conocimiento mutuo, a la protección de nuestro planeta y a la paz. Puede transformarse en una formidable herramienta de educación ambiental y de sensibilización del gran público respecto a la necesidad de proteger ecosistemas frágiles. No obstante, para que ese potencial se convierta en una realidad es necesario un esfuerzo concertado de planificación y gestión, así como instrumentos de supervisión adecuados que impidan excesos como los cometidos en diversos destinos turísticos. (Ferradaz García, I: 2002).

Respecto a las entidades objeto de estudio existen problemas medio ambientales serios tales como: tratamiento incorrecto de residuales, consumo excesivo de agua, energía, combustibles y otros que afectan el funcionamiento orgánico y la integridad del trabajo de esta organización por el impacto negativo sobre el medio ambiente.

La carencia de recursos materiales y financieros, las dificultades para acceder a tecnologías más limpias, la inexistencia de normativas tecnológicas y ambientales actualizadas y de otros factores subjetivos como la falta de conocimientos a todos los niveles de la organización en cuanto a los beneficios económicos y ambientales que reporta la introducción de buenas prácticas.

En las organizaciones turísticas objeto de estudio, se destaca la ausencia de una adecuada gestión medioambiental, mostrada entre otras causas por la no utilización de buenas prácticas ambientales, cuando el empleo de éstas no sólo tiene una marcada incidencia sobre la gestión de dicha organización, sino que también puede influir en la toma de decisiones relacionadas con las cuestiones medioambientales.

De aquí la necesidad de desarrollar instrumentos que permitan el mejoramiento de la gestión ambiental en las organizaciones objeto de estudio, dado que en la bibliografía consultada y en las investigaciones realizadas sobre dichas organizaciones, las acciones que se desarrollan no satisfacen las exigencias del diseño en cuanto a procedimientos metodológicos sobre las buenas prácticas ambientales para este tipo de organizaciones en el contexto ambiental, lo que

hace necesario el estudio de la antes mencionada temática, a fin de elaborar la herramienta que garantice, no sólo incorporar a los miembros de la entidad en su diseño, sino también que considere las particularidades de cada organización.

Abordar el tema de las buenas prácticas ambientales en sus aspectos conceptuales y prácticos, investigar sobre las formas, métodos y vías de realización, sus impactos sociales y su relación con las personas, la cultura y el entorno, tiene por tanto una gran importancia y actualidad en el escenario de la economía cubana y específicamente en la industria del turismo.

### **¿Cuál fue el objetivo de la investigación?**

Por lo antes expuesto se puede expresar que el objetivo general de la referida investigación fue el de diseñar un programa de buenas prácticas ambientales, como un instrumento para la mejora del conocimiento ambiental en las organizaciones turísticas.

El programa con sus respectivos procedimientos metodológicos diseñados, fueron aplicados en dos hoteles del territorio tunero, por cuestiones de ética en este trabajo no citamos dichas entidades. También es de señalar que se poseen los avales emitidos por las autoridades competentes acerca de la evaluación de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento diseñado y que el mismo se encuentra en proyecto de aplicación en otras entidades del sector en la provincia Las Tunas.

El trabajo que se presenta aborda una problemática en desarrollo a escala mundial, poco tratada en el contexto empresarial cubano e inexplorado en las entidades del sector turístico.

La literatura sobre buenas prácticas ambientales ha centrado su atención fundamentalmente en cuestiones relacionadas con el sector industrial, y aunque comenzaron a practicarse en determinados países desde su surgimiento en la década de los años 70/80, todavía para Cuba es un concepto muy reciente.

En tal sentido, el trabajo elaborado tiene novedad científica al abordar el tratamiento de las buenas prácticas ambientales orientada a la esfera de los servicios, especialmente en el sector turístico.

Debe destacarse la novedad de la temática en el ámbito de los servicios, donde ofrece un instrumental válido para la realización de buenas prácticas ambientales y por consiguiente, la posibilidad de agregar valor en la toma de decisiones.

Los enfoques y procedimientos metodológicos diseñados en el programa de buenas prácticas ambientales no solo pueden ser extensivos a otras instalaciones del sector turístico, sino también a organizaciones empresariales de la economía nacional, siempre y cuando se le efectuó las adecuaciones correspondientes.

Con el cumplimiento del objetivo trazado se materializan los principales resultados, los que contienen precisamente los aspectos novedosos y los aportes económicos, sociales y científicos previstos.

Para desarrollar esta temática fue necesario consultar una variada bibliografía destacándose autores de diferentes países y especialidades de las ciencias económicas y ambientales, así como autores clásicos y contemporáneos, además de numerosos artículos y criterios de

especialistas nacionales y extranjeros, con los cuales se han intercambiado experiencias en las materias expuestas.

Los resultados parciales y finales de la investigación han sido presentados y premiados en eventos nacionales e internacionales, así como publicados por diversos medios.

## **DESARROLLO**

### **Turismo. Conceptos Básicos y su Evolución**

El empleo de modernas tecnologías ha provocado un mayor deterioro sobre el medio ambiente. En la sociedad el avance tecnológico tiene aspectos indudablemente positivos, pero cuando no es aplicado racionalmente puede ocasionar severas afectaciones a la calidad de vida y al desarrollo social. Debido a esta situación, surge la preocupación sobre la sostenibilidad de la vida humana en el planeta y se inicia lo que puede considerarse una revolución en la comprensión de los problemas ambientales y sus consecuencias. La actividad turística como gran potencial del desarrollo económico de un país, no está exenta de ocasionar impactos negativos sobre el medio que la rodea.

Los viajes son actividades antiguas, todas las grandes culturas de la historia han estado vinculadas a movimientos migratorios, fusiones de pueblos y conquistas. En todas ellas, puede apreciarse que los intercambios comerciales y culturales trajeron consigo la existencia de viajeros con el consiguiente uso de medios o “facilidades” para sus estancias temporales.

Los viajeros han visto posibilitado y potenciado su interés a partir de la evolución histórica de los medios de transporte. Las motivaciones de asentamientos, comercio, guerras de ocupación, religión y conocimiento de la historia fueron las principales hasta mediados del siglo XX, en que se comienza a considerar el desarrollo del turismo como tal. A finales del siglo se reconoce el turismo como la actividad económica más importante en el mundo, no sólo por sus aportes directos a la economía de cualquier país, sino además por su capacidad de generar empleos directos e indirectos y su efecto multiplicador sobre el resto de las ramas.

En términos económicos, los ingresos por turismo internacional tienen que considerarse como exportaciones y los gastos como importaciones. Para muchos países el turismo internacional es una fuente indispensable de divisas. El turismo está entre las cinco categorías más importantes de las exportaciones y es la fuente principal de divisas de varios países. El turismo como fenómeno económico, es un “acto que supone un desplazamiento que conlleva un gasto de renta, cuyo objetivo principal es conseguir satisfacción y servicios, que se ofrecen mediante una actividad productiva, generada por una inversión previa.”<sup>1</sup> Esto significa que, económicamente hablando, los turistas gastan en el viaje los ingresos (renta) obtenidos en sus lugares de residencia habitual. Por otra parte, deben recibir a cambio servicios que les satisfagan.

El turismo es una actividad cuyo protagonista es el hombre, por lo que, al desarrollarse en el campo personal, cada quien tiene su interpretación, la cual depende de sus vivencias, deseos, gustos, motivos, cultura, idioma, etcétera, y por lo tanto su definición desde el punto de vista general se torna dificultosa y a veces contradictoria.

La palabra turismo, etimológicamente procede de la palabra latina “tornus” cuyo significado podría ser vuelta o movimiento. El francés y el español, como lenguas romances, es lógico que heredaran y siguieran usando la palabra en cuestión, aunque la actual “turismo” tendría un significado algo distinto y amplio. Arrillaga, (1962) define el turismo diciendo: “es todo

---

<sup>1</sup> Figuerola Palomo, M: 1991. Teoría Económica del Turismo. Madrid. España. Editorial Alianza.

desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro". De lo cual se deduce que toda persona que se desplace por negocios no es turista. Ortuño Martínez, (1966) define el concepto a través de "la afición a viajar por el gusto de recorrer un país."

En octubre de 1984, el Papa Juan Pablo II, en el encuentro con los participantes al Congreso Mundial sobre la Pastoral del Turismo, expresó: "El turismo es una realidad compleja sometida a numerosas fuerzas e influencias económicas o de otro tipo, difíciles de captar en su totalidad."

A través de las definiciones se pueden distinguir tres etapas del desarrollo del turismo.

La primera durante la primera mitad del siglo XX, donde el turismo empieza a ser estudiado como fenómeno social principalmente por la escuela alemana; la segunda, cuando surge el turismo de masas con el desarrollo de la aviación comercial después de la Segunda Guerra Mundial; y la tercera etapa, el turismo moderno con el nacimiento de la Organización Mundial de Turismo en la década de los setenta, que influye en la alineación de las políticas turísticas nacionales y el reconocimiento de la importancia de su contribución en la economía.

A principios del siglo XX, el turismo empieza a ser estudiado como el movimiento de forasteros. Así, en los años veinte surge en Alemania la ciencia de los movimientos de forasteros. Mariotti Angelo, (1922) publica el texto: "La industria del forastero en Italia: economía política del turismo" y Morgenroth, (1929) aporta una definición del tránsito de forasteros y sostiene que "es el tránsito de personas, que temporalmente se ausentan de su domicilio habitual, para satisfacción de exigencias vitales o culturales o deseos personales de diverso tipo, convirtiéndose por otra parte en usuarios de bienes económicos o culturales". Bormann Artur, (1933) agrega que el movimiento de forasteros comprende "los viajes emprendidos por motivos de reposo, diversión, comerciales o profesionales iniciados en muchos casos por acontecimientos o situaciones especiales, donde la ausencia de su vivienda es transitoria y que excluye a los desplazamientos a lugares de trabajo."

Según Krapf Kurt y Hunziker Walter definieron: "Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa."

Se considera una de las definiciones más completas la planteada por la Organización Mundial del Turismo, (2004) que define el turismo como "un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente con motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural."

En general las definiciones antes mencionadas conllevan a resumir algunos aspectos que permiten una clara interpretación:

- a) El turismo surge con los viajes de personas.
- b) Las estancias en diversos destinos o lugares y, consiguientemente las actividades que realizan, hacen surgir un conjunto de fenómenos y relaciones.
- c) Estos viajes y estancias ocurren en lugares diferentes a los de la residencia habitual de estas personas, por lo que realizarán actividades diferentes a las que comúnmente hacen.

- d) El viaje es temporal, por lo que: “El destino turístico es visitado con propósitos distintos al de establecer residencia y comenzar a trabajar allí.”

El turismo genera efectos positivos como creación de empleo, incremento de los ingresos económicos, permite mayores inversiones en la conservación y mejoría de los espacios naturales, evita la emigración de la población local, mejora el nivel económico sociocultural y contribuye al intercambio de ideas, costumbres y estilos de vida. No obstante, también produce efectos negativos, entre ellos: alteración de ecosistemas, el aumento de la producción de residuos y aguas albañales, la introducción de especies exóticas de animales y plantas, la destrucción de paisajes al crear nuevas infraestructuras, la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural, el aumento de la prostitución (turismo sexual), el tráfico de drogas y otros.

### **Caracterización del Turismo en Cuba**

Mucho antes de que el turismo deviniera una industria organizada en el mundo, ya en la isla se recibían turistas según consta en archivos del Ministerio del Ramo. Hasta 1958 la industria turística cubana se caracterizó por la falta de una política gubernamental de sostenimiento, la concentración de la infraestructura hotelera en solo dos polos, y la dependencia de un solo mercado emisor. Con el triunfo revolucionario comienza una etapa diferente en el desarrollo del sector, matizada por la estimulación del turismo nacional y el descenso del flujo de visitantes extranjeros motivado por la política de Washington hacia el nuevo gobierno.

Cuba obtuvo importantes crecimientos en este sector a principios de la década del 90, siendo el turismo uno de los pocos sectores que crecía en estos años. Es producto de su interrelación con un conjunto de medidas tomadas para la reestructuración y recuperación económica, por su efecto locomotor de reinversión y financiador de otras ramas se convirtió en el soporte de los resultados globales alcanzados hasta el año 2001, en la actualidad es uno de los principales renglones de la economía nacional.

Inicialmente el país fue lanzado al mercado como un destino de sol y playa, en la actualidad se han incorporado otros productos como el turismo de ciudad, naturaleza, salud, náutica, congresos, eventos e incentivos. Todo esto responde a la voluntad de convertir, de por vida, a todo el archipiélago cubano en un único y gran destino turístico.

Cuba es un destino turístico con múltiples posibilidades de disfrute. La Habana, Varadero, Pinar del río, Trinidad, Santiago de Cuba... y la extensa cayería que la circunda se presentan, en síntesis, para descubrirla.

Debido a la reorganización de los organismos de la Administración Central del Estado y mediante el Decreto-Ley No 147 de fecha 21 de Abril de 1994, se extinguió el Instituto Nacional de Turismo (INTUR) y se creó el Ministerio de Turismo (MINTUR), adoptando el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros el Acuerdo No. 2842, mediante el cual se aprobaron el objetivo, funciones y atribuciones específicas del Ministerio de Turismo, entre ellas las de dirigir, evaluar, controlar y ejecutar en el ámbito de su competencia, la aplicación de la política del Estado y Gobierno en materia de turismo.

### **Caracterización del Turismo en la Provincia de Las Tunas**

Las Tunas es conocida como la Ciudad de las Esculturas, ya que cuenta con excelentes obras arquitectónicas, escultóricas y monumentarias las que pueden identificarse como opciones turísticas. Está ubicada en el extremo centro oriental de Cuba, limita al norte con el Océano

Atlántico, al sur con la provincia de Granma y el Golfo de Guacanayabo, al este con la provincia de Holguín, y al oeste con Camagüey. Posee una superficie de 6 587 km<sup>2</sup> y una densidad poblacional de 80.7 habitantes por km<sup>2</sup>. En la costa norte se destaca la existencia de 34 playas, a las que se suman Rabihorcado en el sur, con un considerable potencial para el turismo nacional e internacional.

En el territorio el Ministerio de Ciencia Tecnología Medio Ambiente y el Ministerio de Turismo han desarrollado alianzas con el objetivo de lograr un mayor desarrollo de la actividad turística, (Turismo de Naturaleza), como base para la promoción de Senderos Ecoturísticos auténticamente sostenibles, donde se trabaja en la propuesta de varios de ellos en las Áreas Protegidas "Monte de Cabaniguán" y "La Isleta". En dichas áreas la acción antropogénica ha sido escasa y se conservan un sinnúmero de elementos faunísticos y florísticos de relevancia por su nivel de endemismo. Además se cuenta con el mayor reservorio de cocodrilo americano en todo el continente, denominado Sabalo, ubicado en el sur de la provincia.

También existen recursos potenciales para el turismo de salud como los manantiales de aguas minero - medicinales y volúmenes considerables de fangos terapéuticos.

La provincia cuenta con un solo polo turístico, que debido al déficit de financiamiento y recursos para un mayor nivel de inversiones, sólo se ha podido lograr un programa de desarrollo en la zona norte, conocida como Covarrubias, perteneciente a la Cadena Brisas de Cubanacán S.A, de categoría cuatro estrellas. Además el territorio dispone de los servicios del Hotel Las Tunas y el Hotel Cadillac, ambos pertenecientes a la Cadena de Turismo ISLAZUL. Mientras que otras cadenas turísticas como la extrahotelera Palmares, red de tiendas Caracol y la base transportista Transtur, más otras entidades presupuestadas hacen que en la provincia se conforme ya una estructuración del sector en la economía, aún cuando carecemos de un aeropuerto internacional, una agencia de viajes, la comercializadora de ITH, así como otros servicios que pudieran integrar una completa estructura, que permita elevar la comercialización y el desarrollo turístico del territorio, teniéndonos que auxiliar todavía de provincias vecinas, principalmente de Holguín y Camagüey. En el año 2002 se creó la Delegación Provincial con el objetivo de contribuir a la gestión y coordinación del desarrollo turístico en Las Tunas, en función del cumplimiento de las políticas nacionales en lo referente a la actividad turística.

## **Turismo y Medio Ambiente**

El turismo es una actividad íntimamente relacionada con el medio ambiente. Lo que se vende a los clientes es un conjunto de servicios que no se limita sólo al alojamiento, restauración y/o transporte, entre otros.

Sería conveniente delimitar qué se entiende por medio ambiente, así, una primera definición podría ser tratada en la Ley 81, que señala, "es el sistema de elementos abióticos, bióticos y socioeconómicos con que interactúa el hombre, a la vez que se adapta al mismo, lo transforma y lo utiliza para satisfacer sus necesidades." <sup>2</sup>. Se podría definir también como "...el conjunto de objetos, fenómenos y circunstancias en que vive y

---

<sup>2</sup> Ley No.81 de Medio Ambiente. Año 1997. Art.8. p.6. La Habana. Edición extraordinaria.

se desarrolla un organismo.”<sup>3</sup> Esta definición resulta muy general, por lo que es oportuno hacer referencia a definiciones más precisas. Martín Mateo, R. (1991) entiende el medio ambiente como “...aquellos factores naturales que poseen una titularidad común y características, como son el agua, aire, vehículos básicos de transmisión, soporte y factores esenciales para la existencia del hombre sobre la tierra.”<sup>4</sup>

El medio ambiente es el sustento básico de la vida en el planeta. En este sentido el “...medio natural desarrolla diversas funciones que pueden considerarse económicas, ya que inciden directa o indirectamente, en las actividades económicas de los hombres.”<sup>5</sup> Estas funciones son básicamente de tres tipos:

- a) Proporcionar recursos.
- b) Asimilar residuos.
- c) Prestar servicios ambientales.

“...El medio ambiente es un sistema integrado por todo un conjunto de elementos en continua interacción entre sí, que van a condicionar, en un lugar y una fecha determinada, la vida y el desarrollo de organismos, así como el estado de los elementos establecidos en dichos sistemas, considerando dentro de estos elementos: fenómenos y procesos naturales, sociales y culturales.”<sup>6</sup>

Teniendo en cuenta estos criterios se puede inferir, que el medio ambiente es el conjunto de elementos que se encuentra en constante interacción con los organismos vivos, donde el hombre acciona directa o indirectamente sobre él, transformándolo y utilizándolo para la satisfacción de sus necesidades.

A partir de aquí, desde el punto de vista organizacional se puede derivar el término como el entorno en el que se encuentra enclavada y desenvuelve una organización y del cual no deben estar excluidos los factores naturales, sociales, políticos en una estrecha interacción.

Es lógico pensar entonces, que toda la actividad humana, ya sea como individuos aislados o como grupos organizados (empresa, organizaciones, etc.) va a influir directamente sobre el medio ambiente.

El producto turístico incorpora como parte inseparable y esencial de sí mismo todo el conjunto de parámetros naturales como el clima, paisaje, playas, por lo que el turismo no puede prosperar sin una adecuada calidad del medio ambiente. La degradación ambiental que produce la industria turística (contaminación, saturación de la infraestructura,

---

<sup>3</sup> Tejeda Ponce Ángel: Año 1998. p.30. La gestión y el control socioeconómico de las interacciones empresa- medio ambiente .Contribuciones de la contabilidad a la Gestión Sostenible de la empresa. Edita Instituto de Contabilidad, Auditoría de Cuentas, c/Huertas, 26-28014.Madrid. España.

<sup>4</sup> Martín Mateo, R.: Año 1991. p.9. Tratado de Derecho Ambiental. Ed. Trivium. Madrid. España

<sup>5</sup> Enfoque Económico del Medio Ambiente. [Consultado: 9/2/2009]. Formato pdf. Disponible en [<http://www.navactiva.com/web/es/descargas/pdf/amedioa/enfoquemedioa.>].

<sup>6</sup> Tejeda Ponce, Ángel: Año 1998. p. 30. La gestión y el control socioeconómico de las interacciones empresa –medio ambiente. Contribuciones de la contabilidad a la Gestión Sostenible de la empresa. Edita Instituto de Contabilidad, Auditoría de Cuentas, c/Huertas, 26-28014. Madrid. España

destrucción del paisaje), se torna contra la propia actividad que la genera, pues forma parte inseparable del propio producto. Este hecho constituye un elemento diferenciador de gran importancia con relación a industrias muy contaminantes que consumen recursos naturales en forma de entradas y generan salidas indeseables contaminando el entorno.

La industria puede continuar su funcionamiento en un ambiente contaminado, mientras el turismo no, pues la degradación ambiental que esta genera hace peligrar su propia continuidad. En otras palabras no basta la calidad del producto o servicio en sentido estricto, hay que añadir la calidad ambiental para conseguir la satisfacción del cliente y su realización.

La industria puede en un momento determinado cambiar la ubicación de la fábrica a otro lugar, donde las exigencias ambientales, laborales, o fiscales sean más flexibles, sin que por ello dejen desabastecidos de sus productos a sus clientes y esos productos serán físicamente idénticos, sea cual fuere el lugar donde se fabriquen. Esta posibilidad de huida no existe en el sector turístico. Así las empresas turísticas pueden invertir en otros destinos, de hecho ya lo están haciendo y el producto que ofrecen es cualitativamente diferente en muchos de sus atributos (lugares, estancias, precios).

La contaminación por aguas residuales es uno de los efectos del turismo masivo, la inexistencia de sistemas de depuración tiene profundas implicaciones para el ecosistema y para la propia salud de los turistas. Esta polución genera pérdida de la biodiversidad, incremento de la turbiedad del agua, peligros sanitarios, entre otras. La producción de desechos sólidos es otro de los problemas relevantes producidos por el turismo. La generación de basuras, riesgos de incendios, molestias a la fauna, son impactos derivados por la actividad humana, por tanto se hace necesario desarrollar una amplia cultura ambiental.

### **Necesidad e importancia de las Buenas Prácticas Ambientales para la toma de decisiones en las organizaciones empresariales del sector turístico.**

Las últimas décadas del siglo XX se caracterizaron por la ocurrencia de cambios trascendentales en la economía mundial, por la aparición de nuevos paradigmas teóricos, así como transformaciones radicales en la estructura técnico-económicas de la mayoría de los países que están insertados en la compleja red de relaciones internacionales. “El factor principal, responsable en última instancia de los cambios, es la revolución tecnológica, sin embargo, la causa más profunda es la forma en que se producen y conducen los cambios tecnológicos, el marco capitalista en el cual transcurren y se desarrollan” (García Fernández, Francisco y Sánchez Noda, Ramón, 1999).

Por otra parte, se encuentran los impactos medioambientales negativos del actual modelo de desarrollo económico donde han alcanzado niveles tales de insostenibilidad que han creado un creciente nivel de concientización social que exige un cambio de rumbo hacia un crecimiento más respetuoso con el medio ambiente sobre el que se asienta la actividad económica.

La etapa actual, marcada por el acrecentamiento del proceso de internacionalización y de globalización de la economía mundial, acentúa a grados superiores la competencia, la repartición de los mercados ya establecidos, así como los cambios estratégicos en las empresas, independientemente de su tamaño y potencialidades. La imperiosa necesidad de transformar a las organizaciones en todo el mundo, desde instituciones públicas hasta

empresas privadas es un proceso objetivo, reconocido fundamentalmente en el ámbito organizacional.

De hecho, la dependencia y necesidad de adaptarse al medio para sobrevivir a partir de la naturaleza sistémica de las empresas como organizaciones sociales fueron enunciados por Simón, March y otros representantes de la Escuela de los Sistemas Sociales en la Teoría de la Dirección desde antes de los años 40 al reconocer a la empresa organizada como organismo social, sujeto a todas las presiones y conflictos del medio ambiente cultural (Simón H. 1975).

Dicho concepto se tiene en cuenta por Drucker, Porter y otros estudiosos del tema ante la turbulencia de los cambios que ocurren en el mundo contemporáneo y que dificultan la orientación y claridad de los directivos en el comportamiento futuro del entorno y consecuentemente, del papel que debe jugar su organización en él, cuando reafirman la necesidad de aplicar un enfoque estratégico en la solución de los problemas empresariales; “la constante evolución de las características del entorno en términos de mayor atención a las interrelaciones empresa-entorno, adaptando sus estructuras y su “management” a fin de obtener el mayor aprovechamiento de tales relaciones” (Menguzzato, M, y Renal J, 1994).

Dirigir una empresa resulta cada vez más complejo, esto supone crear una organización para satisfacer un conjunto de necesidades sociales, ya sean existentes o potenciales, es poner en juego un mecanismo que desde el punto de vista económico pretenda lograr el máximo de utilidades, y para ello, se desarrollan disímiles actividades, entre las que se encuentran: Compras de materiales, almacenamientos, contratación del factor humano, compra de tecnología, investigaciones, producción y venta, financiamiento, control, registros, informaciones, entre otros, y desde el punto de vista social, debe garantizar determinados niveles de bienestar, proteger el medio ambiente, educar a sus integrantes, difundir una cultura organizacional, y responder al desarrollo sostenible con actitudes centradas en el hombre como ente determinante del desarrollo mismo.

En el plano microeconómico de las empresas el desarrollo sostenible significa un cambio de rumbo en dirección a la ecoeficiencia gracias al empleo de tecnologías adecuadas, una mayor organización y una gestión de recursos modernos que tengan efectos positivos en el aspecto económico, ecológico y marcada competitividad.

Para las empresas constituye un desafío muy grande avanzar simultáneamente hacia los dos objetivos, el desarrollo económico y la protección del medio ambiente, tal como exige el desarrollo sostenible. Cada vez más, líderes empresariales están convencidos que desde el punto de vista de los negocios tiene sentido integrar los principios de desarrollo sostenible en sus operaciones y hacer que una empresa sea ecoeficiente, pero un mayor cambio y más eficaz sería su respuesta proactiva a las necesidades del entorno y esto en gran medida se daría por la intervención de líderes en todos los ámbitos empresariales, gubernamental y académico.

La administración de la variable ambiental por las empresas debe estar asociada necesariamente a una estrategia de incremento de la productividad y de la calidad para reducir el desperdicio de materias primas, insumos y subproductos, de no tenerse presente puede ocasionar pérdidas significativas en las empresas, además de agravar los problemas relacionados a la depuración de los efluentes líquidos, gaseosos y la disposición final de los residuos sólidos.

Muchas veces la reducción sustancial de los residuos producidos por un determinado proceso industrial puede lograrse a partir del momento en que la dirección de la empresa toma conciencia de los desperdicios existentes.

En cuanto a los productos, la estrategia tiene por objetivo reducir todos los impactos durante el ciclo de vida del producto desde la extracción de materias primas hasta el residuo final.

Expertos de la Universidad Industrial de Santander, Colombia, sugieren los siguientes pasos para introducir un programa de buenas prácticas ambientales (PBPA) en una Industria:

- Desarrollar e implantar una política ambiental corporativa que sea comprensiva y que se centre en la prevención.
- Establecer metas corporativas para el PBPA, con objetivos específicos cuantificables en porcentajes y cronogramas.
- Asignar responsabilidades, tiempo y apoyo financiero para todo el PBPA.
- Involucrar a los empleados de todos los niveles.
- Desarrollar Auditorias para la reducción de residuos dentro de la compañía sobre una base regular para identificar, evaluar y eliminar residuos en cada etapa de los procesos de producción. Esto da la información sobre la cual se pueden basar las opiniones de las buenas prácticas ambientales.
- Obtener y utilizar mejor información técnica posible, tanto de dentro como fuera de la compañía. Los criterios de reducción de residuos pueden cubrir factores técnicos ambientales, cumplimiento con las regulaciones, aceptación pública y viabilidad económica.
- Monitorear y evaluar el PBPA de la compañía.
- Informar regularmente a todos los empleados sobre el progreso adelantado por la compañía en el último mes, seis meses, el último año y cinco años.
- Animar y recompensar los esfuerzos individuales y colectivos para implantar el PBPA.
- Recordar que el éxito en el PBPA es un viaje y no un destino, por lo que se debe actualizar las metas de minimización de residuos y los cronogramas sobre una base regular.

De aquí que los autores consideran que aun cuando la cultura empresarial industrial de los últimos años se ha ido enriqueciendo con conceptos como Sistema de Gestión Ambiental, Prácticas más limpias, Prevención en origen de la contaminación, Mejores técnicas disponibles, programas de buenas prácticas ambientales, Auditoria ambiental, Evaluación de impacto ambiental, Análisis del ciclo de vida del producto, no es suficiente como para lograr un desarrollo sostenible, pues cada día es más evidente la necesidad de introducir estos conceptos en otros sectores de la economía.

Para Cuba, esta nueva concepción implicaría salir del marco industrial y extender la misma hacia la esfera de los servicios muy pobremente trabajada en este sentido, particularmente en el sector turístico, por ser este hoy en día la locomotora de la economía cubana y porque además es uno de los sectores que tiene mayor dependencia de la calidad de su entorno ambiental que las empresas de sectores industriales.

El turismo es una actividad íntimamente relacionada con la calidad medioambiental del lugar en el que se desarrolla. El mismo ha supuesto costos importantes para el conjunto de la sociedad, como el consumo de recursos naturales, impactos medioambientales, equipamiento de infraestructuras y servicios. Entre las consecuencias para el medio ambiente podemos citar:

- La degradación del paisaje derivada del exceso de construcciones turísticas y de las infraestructuras correspondientes.
- Sustitución de los usos tradicionales del suelo (agrícola y ganaderos) por otros de tipo residencial.
- Elevado consumo de recursos escasos como el agua potable, la energía, etc.
- Contaminación por residuos sólidos, vertidos, ruidos y otros generados por la afluencia masiva de visitantes.

La protección del entorno medioambiental es garantía de continuidad futura de la actividad turística, es el sustento de un turismo sostenible.

El respeto al medio ambiente es una exigencia creciente de la clientela que afluye a la isla, los cuales proceden de países donde el deterioro medioambiental producido por actividades industriales es mayor que las nuestras y con un grado de concientización ecológica también superior, de aquí que la protección del medio ambiente se impone no sólo como una condición para la supervivencia futura de la actividad turística cubana, sino también una exigencia de su clientela.

La política cubana de fomento turístico ha tenido y tiene, como uno de sus ejes principales, proteger el medio e implementar soluciones que permitan el desarrollo sostenible del sector, para garantizar que el país sea un destino de por vida y se preserve el patrimonio ecológico de las actuales y futuras generaciones de cubanos.

No obstante en este sector se aprecia insuficiente conciencia ambiental de los factores económicos y sociales, dados esto por la deficiente educación ambiental de determinados directivos y trabajadores. Motivo de la deficiente educación ambiental que confronta este, es que en él se producen violaciones que influyen en la calidad del producto turístico a comercializar. Para lo cual se hace necesario establecer instrumentos por parte del MINTUR, en aras no sólo de prevenir las contravenciones que se originan referente a lo plasmado en la Ley cubana N0.81 del Medio Ambiente, sino también en buscar alternativas que le permitan a las entidades de este sector obtener notables resultados en su gestión ambiental en aspectos tales como: la disminución de la contaminación ambiental mediante un uso más adecuado de sus desechos, la reducción del consumo de agua, combustibles, etc. Y otras muchas acciones que rendirían a las instalaciones grandes beneficios económicos, a la vez que contribuirán a la recuperación del medio ambiente, afectado por esta actividad.

A tenor de todo lo antes expresado, específicamente lo referente a las buenas prácticas ambientales, fue el punto de partida en el que se apoyaron los autores, para el diseño del programa con sus respectivos procedimientos metodológicos, con la finalidad de mejorar el conocimiento ambiental en las organizaciones turísticas, el cual es tratado en el presente trabajo.

## **Programa de Buenas Prácticas Ambientales:**

Las buenas prácticas ambientales se consiguen mediante la aplicación de los conocimientos, la mejora de la tecnología y el cambio de las actividades, y es hoy en día una opción de la gestión medioambiental.

El ahorro de energía, agua y la prevención de la contaminación no consiste solamente en la aplicación de una técnica o tecnología. Es un concepto estratégico de política empresarial, que integra el medio ambiente como herramienta de gestión global de la empresa y que le permite mantener y mejorar la competitividad en un marco de sostenibilidad del medio.

A juicio de los autores, las buenas prácticas ambientales constituyen una novedosa herramienta para la toma de decisiones por parte de los directivos, en los momentos actuales las organizaciones empresariales requieren de nuevos procedimientos metodológicos acerca de las buenas prácticas que no sólo evalúen el desempeño económico, sino que le proporcionen enfoques anticipadores que apunten hacia la evaluación de la efectividad en el cumplimiento de sus misiones en entornos cada vez más competitivos y cambiantes, donde la detección de las causas que afectan la imagen en su desempeño ambiental empresarial adquiera particular importancia para ofrecer recomendaciones de mejoras que agreguen valor tanto a corto como a largo plazo.

El MINTUR se encuentra inmerso en un proceso de cambios, donde sus instalaciones han comenzado a proyectarse por la búsqueda de nuevos productos en aras de ser más eficiente, en relación a lo anterior se considera que una vía para lograrlo es el establecimiento de una estrategia orientada a la obtención de producciones limpias, en la cual se incluya la política de buenas prácticas ambientales por ser un factor determinante al incorporar la temática ambiental al proceso de buenas prácticas y por iniciar en el sector turístico una metodología que conduzca al fortalecimiento de la implementación de tecnologías más limpias.

Como parte indispensable de este proceso, se hace necesario fortalecer la gestión ambiental, ya que en estos momentos las organizaciones del MINTUR no cuentan con procedimientos metodológicos para implementar las buenas prácticas ambientales que le permitan contribuir de una mejor manera al logro de los objetivos plasmados en su Estrategia Ambiental y a que sus productos ocupen una posición más ventajosa en el mercado.

Abordar el tema de las buenas prácticas ambientales en sus aspectos conceptuales y prácticos, investigar sobre las formas, métodos y vías de realización, sus impactos sociales y su relación con las personas, la cultura y el entorno, tienen por tanto una gran importancia y actualidad en el escenario de la economía cubana y particularmente en el sector turístico.

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron constatar que existen insuficiencias asociadas a la gestión ambiental en la entidad objeto de estudio, así como que los procedimientos metodológicos desarrollados en la literatura consultada acerca de las BPA, no responden exactamente a las exigencias planteadas para este tipo de organización, ya que generalmente se elaboran para las industrias productoras de bienes materiales y en el marco de esta investigación se hace imprescindible efectuar el estudio y análisis no sólo de la actividad industrial, sino también de la actividad de los servicios, pues desde que se recibe al cliente hasta que se despide se producen afectaciones al medio ambiente. Lo anteriormente planteado, condiciona la necesidad de definir una herramienta para el mejoramiento de la gestión ambiental empresarial.

## **ETAPAS QUE CONFORMAN EI PROGRAMA DISEÑADO:**

Una explicación detallada de las diferentes etapas a considerar, así como los procedimientos que las integran se expone a continuación.

### **ETAPA I: PREPARACIÓN DEL DISEÑO**

La etapa preparatoria es de significativa importancia en la realización de un proceso de diseño relacionado con una metodología de buenas prácticas ambientales, pues con ella se crean las condiciones necesarias para su posterior ejecución, además de conformarse el grupo de trabajo también se establecen los compromisos del mismo, donde éste tendrá la responsabilidad directa con el referido proceso de diseño de la metodología.

Los autores consideran que el grupo de trabajo de diseño deberá estar integrado por personal interno de la entidad, ya que son las personas mejores informadas de lo que ocurre en la misma, en todos los aspectos, por consiguiente serán los que mejor puedan informar y emitir recomendaciones relacionadas con las decisiones concernientes al entorno, por poseer éstos, conocimientos previos referentes a los procedimientos de análisis de las actividades desarrolladas por la entidad. Partiendo de los elementos antes expuestos es evidente la conformación de un grupo multidisciplinario con un líder al frente, la inclusión en el grupo de especialistas de las diferentes áreas de la instalación será de importancia decisiva para lograr la mayor integridad, profundidad y objetividad del trabajo a realizar.

La aplicación general del procedimiento metodológico sobre el programa de buenas prácticas ambientales para las organizaciones turísticas significa un proceso de cambio, donde se hace necesario que la dirección de las mismas sientan esta necesidad, para que contribuyan a comprometer a sus trabajadores. En tal sentido, resulta necesario, realizar un contacto entre el consejo de dirección y el grupo de trabajo, donde se expondrá el compromiso de este último con el proceso de diseño a desarrollar en el establecimiento y así recabar el apoyo requerido para transmitir al resto de los trabajadores, las particularidades del proceso y su papel en el mismo.

La clave del éxito de esta primera etapa consiste en crear un clima de trabajo propicio, en el que todos los integrantes del grupo de trabajo de diseño, consejo de dirección y trabajadores en general interioricen la necesidad del cambio, se sientan seguros, respetados y necesarios, de manera que fluyan las ideas y se pueda utilizar la experiencia de todos los miembros de la entidad.

Después de este contacto se procede a la presentación del grupo de diseño a los trabajadores de la organización, donde se les dará a conocer las técnicas que se utilizarán, el tiempo requerido para su aplicación, así como el papel que juegan los trabajadores en la ejecución del mismo, además se les comunicará que este deberá conducir a un mejoramiento de la situación económica, productiva y ambiental de la entidad, y que por ende sus opiniones serán tomadas en consideración por el valor que representan para lograr los objetivos del referido diseño.

## **ETAPA II: DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DE LA ENTIDAD**

Una vez aprobada la realización del diseño sobre el programa de buenas prácticas ambientales, se pasa entonces a desarrollar la próxima etapa, la cual consiste en el diagnóstico ambiental de la entidad, el cual permite conocer el estado actual de la misma, tanto de sus procesos internos como de las características del entorno en la cual se desempeña. En tal sentido y para dar cumplimiento a lo planteado, se propone lo siguiente:

### **a) Análisis de documentos.**

Se revisará toda la información que resulta necesaria y de interés para la elaboración de diseño del programa de buenas prácticas ambientales.

### **Encuesta.**

Consiste en la aplicación de un cuestionario orientado a conocer los principales problemas ambientales presentes en la organización, la cual debe ser aplicada según las categorías laborales establecidas por la entidad objeto de estudio.

Lo que servirá también para conocer algunas de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que tiene dicha organización en la esfera medioambiental.

### **b) Técnicas grupales (tormentas de ideas)**

Una vez identificados los principales conceptos establecidos en el programa de buenas prácticas ambientales, se define un objetivo concreto que debe ser alcanzado como resultado del análisis colectivo, en este caso, la identificación de los aspectos internos y externos que afectan el cumplimiento de los objetivos de la política ambiental propuestos en la entidad, para dar respuesta a los lineamientos de la Estrategia Ambiental del MINTUR, mediante una triangulación de datos a partir de una reducción de listado mediante la utilización del voto ponderado agrupando los problemas en problemas de diseño organizativos, técnicos productivos y ambientales, a partir del criterio de los expertos.

## **ETAPA III: SOPORTE DEL DISEÑO**

Para la elaboración del diseño de la metodología de buenas prácticas ambientales se tuvo en cuenta el estudio de los documentos siguientes:

- Política Ambiental del MINTUR.
- Bases del Perfeccionamiento Empresarial.
- Cultura organizativa y Estrategia Ambiental de la entidad objeto de estudio.
- Relación entidad-comunidad-medio ambiente.

## **ETAPA IV: PLANEACIÓN ORGANIZATIVA**

En esta etapa es donde se define o mejora el diseño del programa de buenas prácticas ambientales, como resultado del análisis efectuado en la etapa anterior de este proceso, conjuntamente con la valoración acerca de los enfoques y tendencias que prevalecen en la actualidad en el estado de arte de la organización empresarial.

Conocer la situación actual en relación con el medio ambiente en cada uno de los ámbitos de la instalación, es vital para poder realizar la planeación y organización de las tareas que conducirán a las buenas prácticas ambientales. Para esto es necesario conocer la realidad de

la entidad en cuanto a la relación que ésta mantiene con sus proveedores, procesos, áreas, clientes, la legislación, trabajadores y los vecinos de la comunidad.

También se debe realizar un análisis de las diferentes fases de la actividad de los servicios, así como un estudio detallado del flujo de productos para la elaboración, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Almacenamiento y manejo de materiales y mercancías.
- Mantenimiento y reparación de equipos.
- Productos secundarios liberados al medio ambiente, como emisiones fugitivas.
- Deben ser destacados los materiales que se utilizan ocasionalmente y/o que no aparecen en los flujos diarios de utilización, así como los procesos periódicos por áreas.

Para cumplimentar esta etapa los autores consideran que el grupo de trabajo de diseño debe explicar a los participantes el concepto, objetivos y ventajas que ofrece un programa de buenas prácticas ambientales, auxiliándose para ello de ejemplos concretos que permitan la comprensión del mismo, lográndose así mediante la aplicación de la técnica de tormentas de ideas y bajo la dirección de este grupo de trabajo que los miembros de la entidad no sólo identifiquen sino que también puedan evaluar los diferentes procesos y funciones que se desarrollan en la organización, logrando descartar los problemas que estos presentan, contribuyendo así a una mayor implicación de sus trabajadores, tanto en el proceso de diseño como de su posterior ejecución.

Una vez definido los objetivos del programa de buenas prácticas ambientales, será necesario precisar, cuáles y en qué orden, estas prácticas resultan más convenientes realizar, debido a las ventajas económicas, técnicas y ecológicas que las mismas pueden ofrecerle a la entidad.

## **ETAPA V: IMPLANTACIÓN**

Una vez concluido con el proceso de diseño del programa de buenas prácticas ambientales la entidad deberá, como primer paso en ésta etapa, comunicar a todos sus trabajadores los resultados obtenidos con el referido proceso, dicho paso deberá concluir con la recopilación, por parte del grupo de trabajo, de las opiniones que sobre el proceso de diseño poseen los miembros de la entidad, debiéndose esclarecer aquellos aspectos no compartidos por éstos.

Posteriormente se procede a poner en práctica la propuesta del diseño y finalmente se define el plan de formación del personal clave, con vistas a lograr la efectividad del programa diseñado al respecto.

Resulta particularmente importante evaluar el programa diseñado, pues sólo así se podrá conocer el nivel de funcionamiento de éste, para lo cual se propone en la siguiente etapa la evaluación del mismo.

## **ETAPA VI: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.**

Los autores son del criterio, que el Programa de Buenas Prácticas Ambientales, no se puede medir con un único criterio, pues considera que son fenómenos complejos que influyen, con su aplicación, en varias situaciones, sentimientos, comportamientos y opiniones concretas, donde cada una de las cuales comprende sólo aspectos generalmente parciales del fenómeno total.

En correspondencia con el criterio planteado anteriormente, los autores consideran que el Programa de Buenas Prácticas Ambientales podrá ser evaluado mediante la ejecución de la Auditoría Ambiental, por ser éste un instrumento más abarcador ya que se emplean diferentes técnicas, entre ellas la encuesta, entrevista, etc., además de evaluarse determinados aspectos relacionados con las decisiones en los diferentes niveles de dirección, los cuales de cierta forma se corresponden con los diferentes procedimientos enmarcados para cada una de las etapas que conforman la metodología diseñada.

El hecho de evaluar el programa diseñado por medio de la Auditoría Ambiental se deberá tener en cuenta además de los beneficios y ventajas que presenta la misma, ciertos aspectos que pueden determinar su profundidad y alcance, y que están influidos por la personalidad de los individuos que forman parte de la organización y su cultura, y que son diferentes y específicas para cada entidad, entre los que señalamos:

- Viabilidad de aplicación.
- Pertinente (alineación a la estrategia ambiental, política, objetivos, cultura y valores de la entidad)
- Asequible al contexto de la empresa turística.
- Factibilidad de utilización en el perfeccionamiento del diseño organizacional.

Del mismo modo, la actuación de los responsables de la ejecución de la Auditoría Ambiental para evaluar el programa diseñado puede favorecer el éxito de su utilización. Por un lado, deben adaptarla tanto a la estrategia empresarial como a las necesidades de los miembros de la organización, por otro, otorgar suficiente énfasis a las relaciones personales y a los aspectos humanos para lograr que los componentes de la organización se sientan involucrados en el proceso y tengan confianza en las recomendaciones que de ellas se derivan.

De las principales deficiencias detectadas en los hoteles donde fue aplicado el Programa de Buenas Prácticas Ambientales, mostramos a continuación las siguientes:

- Poca información de los directivos sobre la importancia y ventajas que reporta una metodología de buenas prácticas ambientales.
- Visión limitada del papel del responsable ambiental en la organización.
- Carencia de una metodología, de un programa o de procedimientos que permitan la realización de buenas prácticas ambientales.
- Falta de preparación de los trabajadores en temas ambientales.
- Carencia de un Sistema de Gestión Ambiental Integrado al de Calidad.
- Insuficiente divulgación sobre temas ambientales.
- Carencia de documentos legales en materia ambiental.
- Poca divulgación de la legislación ambiental vigente en el país.
- Deficiente estado de bombas y tuberías.
- Existen filtraciones en algunas habitaciones.
- Las áreas de elaboración no están climatizadas, ni existe división entre las áreas frías y calientes.

- No se realiza el seguimiento y control de la Legionela al no contar con los instrumentos de medición (termómetros).
- No se proveen inversiones para mejorar o incorporar el tratamiento de los residuos.
- Ejecución de inversiones sin haber solicitado las licencias ambientales.
- Altos índices de roturas lo que provoca desaprovechamiento de las capacidades de la instalación.
- Carencia de medios de protección (guantes contra calor, botas, etc.)
- Los problemas ambientales no tienen una rápida solución debido a la escasez de recursos.
- Consumo excesivo de agua y electricidad.
- En ocasiones la piscina se ha cerrado porque el agua de la misma no reúne los requisitos para el baño público.
- Existen tupiciones de baños y otros recintos debido al alto deterioro del sistema hidrosanitario.

## **Conclusiones**

Sobre la base de la investigación realizada se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. Los resultados obtenidos con la aplicación del Programa de Buenas Prácticas Ambientales han sido utilizados en la elaboración de los cursos para capacitar en temas ambientales a cuadros y trabajadores de este sector.
2. Ha constituido una herramienta importante para los directivos en su misión de alcanzar altos niveles de eficiencia y competitividad.
3. Los indicadores e índices elaborados para evaluar el manejo de las Buenas Prácticas Ambientales ha aportado valiosos elementos de análisis y también ha funcionado como herramienta permitiendo calibrar las interrelaciones que se establecen entre estas y las actividades de la organización, su aplicación mediante la informática, ha ofrecido información oportuna para la evaluación de las causas de las afectaciones económicas-ambientales.

## **Recomendaciones**

Se recomienda lo siguiente:

1. Extender el proceso de capacitación a todas las provincias del país dirigido a los especialistas, directivos y trabajadores del turismo para dar seguimiento al trabajo realizado.
2. Continuar perfeccionando el trabajo en el diseño y procedimiento de la Contabilidad de Gestión Medioambiental con vistas a facilitar una información más veraz y oportuna para la realización de las Buenas Prácticas Ambientales en el sector turístico.
3. Generalizar el programa de Buenas Prácticas Ambientales a las restantes entidades del turismo en la provincia.

## Bibliografía

1. Anónimo: Año 1985, p. 21, "Las lluvias ácidas. Una contaminación transnacional", Correo de la UNESCO.
2. AARSAETHER. S: Año 1996. "El proceso de Auditoria de medio ambiente, salud y seguridad en Norsk Hydro ". En "Manual de Auditoria medioambiental. Higiene y Seguridad". Coord. : Harrison, L. Ed. Mc Graw –Hill. Madrid, España.
3. Albala Megia, M. A.: Año 1994, p.87 – 102 ( Libro Segundo)" Explotación de recursos naturales y preservación del Medio Ambiente, Madrid, España
4. Alonso Ayala, M. Y Alonso Campos, G.: Año 1996. "El auditor ante las contingencias de carácter ambiental en la empresa ". Ponencia presentada al IV Conferencia Internacional sobre Industria y Medio Ambiente. Madrid, España.
5. Mayo Alonso García, M. C.: Año 1995. "El régimen jurídico de la contaminación atmosférica y acústica ". Ed. Marcial Pons. Madrid, España
6. Arangüena Pernas, A.: Año1994. "Auditoria Medioambiental en la empresa ". Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. S.A. Madrid, España.
7. Figuerola Palomo, M.: Año 1991. Teoría Económica del Turismo. Editorial Alianza. Madrid. España.
8. Ley No.81 de Medio Ambiente. Año 1997. Art.8. p.6. Edición extraordinaria. La Habana.
9. Tejada Ponce Ángel: Año 1998. p.30. La gestión y el control socioeconómico de las interacciones empresa- medio ambiente .Contribuciones de la contabilidad a la Gestión Sostenible de la empresa. Edita Instituto de Contabilidad, Auditoría de Cuentas c/Huertas, 26-28014.Madrid. España.
10. Martín Mateo, R.: Año 1991. p.9. Tratado de Derecho Ambiental. Ed. Trivium. Madrid. España.
11. Enfoque Económico del Medio Ambiente. Formato pdf. [Consultado: 9/2/2009]. Disponible en [<http://www.navactiva.com/web/es/descargas/pdf/amedioa/enfoquemedioa.>].