

Diagnóstico ambiental del hotel. Una premisa para su gestión empresarial

Dra. C. Mabel Font Aranda, Lic. Diana Rosa Sobrino Vargas.
Centro de Estudios de Turismo (CETUM) de la Universidad de Matanzas.



El diagnóstico ambiental de una organización y en particular del hotel posee una importancia de primer orden, dado que junto con el análisis de los aspectos ambientales significativos, la identificación de los requisitos legales y de otra índole, constituyen la base decisiva sobre la cual se debe implementar el sistema de gestión ambiental. Los problemas que no se detecten en esta etapa, pueden poner en peligro los efectos deseados en la entidad, ya que quedarían fuera de cualquier análisis posterior. Sin embargo, no siempre nuestras organizaciones hoteleras cuentan con un diagnóstico ambiental o si existe, carece de la calidad requerida. El presente análisis ofrece criterios metodológicos de partida acerca de los diagnósticos ambientales en empresas hoteleras. A partir del componente investigativo desarrollado en distintas entidades hoteleras de Varadero, se exponen algunas reflexiones en torno a la situación actual de la existencia de diagnósticos ambientales en empresas hoteleras de Varadero y se realizan sugerencias útiles para orientar a los responsables de esta actividad con el fin de perfeccionar su labor en el proceso de gestión ambiental como parte de la gestión empresarial.

PALABRAS CLAVES: Diagnóstico ambiental, gestión ambiental, hoteles, evaluación ambiental.

Diagnóstico

Cuando se busca el significado de esta palabra, algunas definiciones se asocian al argot médico o al padecimiento de determinadas enfermedades, porque sin dudas éste constituye el punto de partida para aseverar qué tratamientos orientar al paciente. De hecho, una elemental definición de diagnóstico la limita al conjunto de signos que sirven para fijar el carácter peculiar de una enfermedad o como plan-

The environmental diagnosis of an organization and particularly of the hotel has a leading importance, because along with the analysis of the significant environmental aspects, the identification of the legal requirements and others of different kind constitute the decisive bases on which the system of environmental management should be implemented. Those problems that are not detected in this stage, can endanger the effects desired for the company, since they would remain out of any subsequent analysis. Nevertheless, not always our hotel organizations include an environmental diagnosis or it may lack the quality required. The present analysis offers a starting methodological criteria about the environmental diagnoses in hotel businesses. From the investigative component developed in different hotel companies of Varadero, some reflections around the present situation of the existence of environmental diagnoses in hotel businesses in Varadero, are exposed and useful suggestions are carried out to guide the responsible people for this activity in order to improve their work in the process of environmental management as part of business management.

KEY WORDS: Environmental diagnosis, environmental management, hotels, environmental evaluation.

tea *Encarta*, la determinación de la naturaleza de una enfermedad.

Sin embargo, el término desde tiempos remotos también se describe con mayor generalidad, no específicamente para la rama médica, y aplicable a las distintas esferas de la naturaleza, la sociedad y del pensamiento. La definición de la palabra diagnosticar por la Real Academia Española, implica recoger y analizar datos

para evaluar problemas de diversa naturaleza, o como plantea el *Diccionario Manual Ilustrado de la Lengua Española*: sirve para reconocer, perteneciente o relativo a diagnóstico como descripción abreviada. Por lo tanto un diagnóstico envuelve la determinación, discernimiento, evaluación, apreciación e identificación de datos, evidencias sobre el estado de objetos, fenómenos y procesos de diferente índole.

Reflexiones acerca de la importancia del diagnóstico ambiental hotelero y su repercusión en la actividad turística

En particular el diagnóstico ambiental tiene por objeto evaluar el cumplimiento de determinados estándares (legislados o reconocidos como tales) en relación a las cuestiones ambientales, identificando los incumplimientos y sus causas, como primer paso para abordar la problemática detectada.

La realización de un diagnóstico ambiental hotelero, está basado en un estudio técnico y cualitativo de la percepción social que conlleva caracterizar y evaluar la situación ambiental para conocer el estado actual que permita la identificación de los impactos y la propuesta de un plan de acción.

Mediante el diagnóstico ambiental se identifica cualquier problema (existente o potencial) relacionado con el medio ambiente, tomando siempre como base de partida la normativa medioambiental vigente.

En síntesis, permite conocer el estado de la empresa desde el punto vista medioambiental, es decir, de todas sus actividades e instalaciones, los sistemas internos, amplía el conocimiento sobre los efluentes y residuos que se generan (tipo, cantidad, composición, fuente y causa de la generación, etc.), los impactos ambientales que la actividad produce en el entorno, las medidas correctoras, precautorias y compensatorias y del programa de vigilancia, con el fin de estimar y verificar su operatividad. Permite además su concientización entre el personal de la empresa, mediante el diseño de políticas, así como evitar sanciones penales y aumentar la rentabilidad económico-financiera.

Todo lo anterior contribuye a imprimirle al hotel un valor agregado que atrae al turista, pues se genera un ambiente confortable, ameno, saludable y de seguridad, que sienta las bases para proporcionar ventajas ante la competitividad, tales como el prestigio y una buena imagen.

Se conoce de hoteles que se distinguen por determinados elementos y atractivos ambientales como el agua o la vegetación, lo cual conlleva a un constante seguimiento y un diagnóstico efectivo de procesos para conservar esa imagen.

Estructuración metodológica y justificación del porqué, qué y cómo, se realiza el diagnóstico ambiental hotelero

El esquema 1 muestra las interrogantes que dirigen el proceso de ejecución de un diagnóstico ambiental hotelero.

¿Por qué se realiza el diagnóstico ambiental?

Su objetivo es elaborar un documento técnico, a partir del análisis y valoración de la información (datos y documentación) obtenida del marco legislativo y de la organización de las diferentes actividades. Este documento debe incorporar aspectos cualitativos de percepción social dentro de la entidad y relativa a la responsabilidad de la empresa con las comunidades locales y tiene que centrarse en reflejar la situación del hotel, estudiar y analizar los factores ambientales, humanos, económicos y organizativos que reflejan la integridad de la gestión empresarial así como la problemática y las fortalezas o potencialidades.

El diagnóstico ambiental hotelero inicial, pretende ofrecer una primera panorámica sobre el estado de la entidad así como la identificación de los puntos sobre los cuales será necesario actuar en el plan de acción.

La realización de este diagnóstico evidencia la intención política de los directivos, como elementos primarios para el desempeño ambiental.

El diagnóstico ambiental hotelero permite establecer y priorizar los aspectos ambientales sobre los que se debe trabajar a corto, mediano y largo plazos.

¿Qué aspectos son objeto de diagnóstico ambiental en el hotel?

Es preciso efectuar un recorrido por toda la instalación hotelera con el objetivo de identificar y discernir los procesos, subprocesos y actividades con mayores implicaciones ambientales. El flujo de proceso (mapa de actividades) constituye un medio eficaz en este sentido.

El diagnóstico ambiental del hotel debe poseer módulos asociados al modelo Presiones-Estado-Respuestas (PER) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 1994, 1997) modificado por la Agencia Europea de Medio Ambiente. Significa que la entidad tiene un desempeño básico a través de procesos, subprocesos y actividades que actúan sobre el medio ambiente, lo que incide en el estado del hotel y su entorno, y la existencia de una problemática detectada en correspondencia o no, con determinados marcos jurídicos e institucionales y los compromisos y obligaciones del ejecutivo.

A modo de ilustración se presenta un estudio de caso referido al área de la piscina, donde tiene lugar

parte de los procesos de recreación y animación (esquema 2). Las fisuras que presentan las paredes de la piscina hacen que se pierda diariamente 70m³ de agua que hay que reponer, con una repercusión económica de 30 660 CUC anual, lo que podría evitarse si se tiene en cuenta que el costo de reparación de la piscina con materiales propios asciende a 1 500 CUC, y el pago por el diagnóstico realizado 3 000 CUC, para un total 4 500 CUC. Como se aprecia el costo de reparación es mucho menor al costo en el que se incurre por reponer la cantidad de agua perdida cada día.

El diagnóstico ambiental del estado y las problemáticas asociadas a cada proceso del hotel incluye esencialmente: (CITMA-CIGEA. 2004, Oficina Nacional de Normalización. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. NC-ISO 14001).

- Caracterización y prácticas de gestión de residuos líquidos. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Caracterización y prácticas de gestión de las aguas pluviales. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Caracterización y prácticas de gestión de residuos sólidos. Cumplimiento de las Normas Técnicas Ambientales y de la Legislación Ambiental.
- Calidad del aire y fuentes de contaminación atmosférica. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Niveles de ruido. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Características y prácticas de gestión de productos químicos, incidencia ambiental. Cumplimiento de las Normas Técnicas Ambientales y de la Legislación Ambiental.
- Características y prácticas de gestión de materias primas e insumos. Cumplimiento de las Normas Técnicas Ambientales.
- Evaluación del consumo de agua. Prácticas de gestión. Cumplimiento de las Normas Técnicas Ambientales y de la Legislación Ambiental.
- Evaluación del consumo de energía. Prácticas de gestión.
- Evaluación del consumo de combustible. Prácticas de gestión.
- Evaluación de las condiciones higiénico-sanitarias y cumplimiento de las normas. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Cumplimiento de las medidas y normas de protección e higiene del trabajo. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Cumplimiento de las medidas y normas de protección contra incendios.
- Recursos turísticos naturales e histórico-culturales. Prácticas de gestión. Cumplimiento de la Legislación Ambiental.

• Evaluación del programa de capacitación y educación ambiental.

¿Quiénes participan en este diagnóstico?

Este proceso no puede ser ejecutado por una sola persona, exige de un equipo multidisciplinario con participación de representantes de la comunidad bajo la anuencia de los directivos de la empresa. Para ello, se crearán equipos de trabajo que identifiquen las fuentes de información, recopilen los datos y los complementen con los trabajos de recorridos y levantamientos necesarios, en los casos que así se requiera por insuficiencias o inexistencia.

Su realización requiere de una dotación de recursos humanos y técnicos que en ocasiones la entidad no puede asumir. Por esta razón, frecuentemente se acude a profesionales externos para su ejecución por un equipo interno, uno externo o un equipo mixto de especialistas de la entidad y de otras instituciones. No obstante, debe involucrar a todos los trabajadores, a habitantes de la comunidad colindante e incluso a consumidores del servicio, este último a través del conocimiento de la satisfacción de sus expectativas respecto a la incidencia ambiental en el servicio que se le oferta. (Oficina Nacional de Normalización. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. NC-ISO 14001, 2004).

El diagnóstico ambiental debe ser un proceso participativo para lograr un fiel retrato de la situación del hotel, el sentido de pertenencia, y crear responsabilidad respecto a la ejecución de medidas correctivas.

¿Cómo realizar el diagnóstico ambiental?

Existen metodologías para su materialización en empresas. A partir de la propuesta para su ejecución y la verificación del cumplimiento de los indicadores establecidos en la resolución CITMA 27/2000 para la obtención del Reconocimiento Ambiental Nacional. (RAN), CITMA-CIGEA. 2004; los criterios de la norma ISO 14000 (Oficina Nacional de Normalización. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. NC-ISO 14001) y el modelo Presiones-Estado- Respuestas (PER) de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, 1997 se conforma el esquema 3, que refleja la respuesta a la interrogante cómo e incluye los componentes anteriores. Además es preciso enfatizar en los siguientes aspectos:

1. Sensibilizar y motivar al personal.
2. Identificar por dónde se va a comenzar.
3. Centrar el diagnóstico en indicadores de gestión y condiciones ambientales, para emitir valoraciones causales.
4. Elaborar tablas comparativas de Indicadores.

5. Generar proyectos pilotos de medición.

6. Generar y evaluar propuestas de alternativas de medidas correctivas.

¿Con qué medios realizar el diagnóstico?

La selección de los medios materiales y financieros para ejecutar este diagnóstico deberá tener presente las características de la instalación hotelera. Sobre esta base se definirá el presupuesto destinado a mitigar los impactos que se generen en las diferentes áreas. Por otra parte se precisarán los métodos de análisis cualitativos y cuantitativos para fundamentar adecuadamente la toma de decisiones, sobre la base de un correcto análisis económico-financiero.

Sirve de sustento además la definición de cuentas ambientales que registren de forma sistemática los procesos de la gestión empresarial con determinadas implicaciones ambientales, a partir de medir los gastos, inversiones, ingresos al respecto, y que no exista una separación entre la gestión ambiental hotelera y la gestión económica financiera.

¿Cuáles son los resultados del diagnóstico?

Diagnóstico técnico: Obtención de la evaluación ambiental de la actividad hotelera para determinar las posibles oportunidades de prevención de riesgos y las actuaciones a realizar para orientar la política empresarial hacia prácticas y tecnologías que las hagan viables.

Proporciona información técnica y económica sobre las opciones existentes y deja a elección del empresario la conveniencia de llevar a cabo actuaciones de minimización.

Favorece la evaluación previa a la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Diagnóstico cualitativo: Conocimiento de las percepciones y necesidades respecto al medio ambiente del hotel.

Ratifica la información obtenida en la diagnosis técnica.

Confronta las aportaciones con el resultado del diagnóstico técnico.

Aporta nuevas medidas no contempladas por el diagnóstico técnico sobre aspectos simples percibidos en la vida cotidiana de las personas durante su estancia en el hotel.

Ayuda al establecimiento de un orden de prioridad a las acciones encaminadas a mejorar el medio ambiente.

Reflexiones en torno a la existencia de diagnósticos ambientales en empresas hoteleras de Varadero

La confrontación práctica por 90 estudiantes del 2do año de la carrera Licenciatura en Turismo de los

cursos 2004-2005 y 2005-2006 (CETUM, 2006) permitió arribar a las siguientes generalidades:

La realización del diagnóstico ambiental de los hoteles del polo turístico de Varadero se caracteriza esencialmente por tres posiciones:

I- Los directivos tienen plena conciencia de la necesidad del diagnóstico ambiental y en consecuencia lo han empleado para trazar líneas estratégicas y metas precisas.

II- En el hotel existe el diagnóstico ambiental sólo plasmado en papeles para presentar ante alguna auditoría o inspección.

III- Los directivos se inician en un proceso de descubrimiento del porqué es necesario el desarrollo de diagnósticos ambientales, qué hacer para su ejecución y cómo solucionar los problemas detectados.

Las dificultades para emprender un diagnóstico ambiental hotelero están determinadas entre otros factores por:

1. La falta de consenso político o voluntad mayoritaria en la empresa hotelera para aprobar y ejecutar su realización. Puede suceder que aún iniciado el proceso, éste no tenga resultados satisfactorios o no se sostengan en el tiempo y sea más simbólico que real.

2. La ejecución de un diagnóstico ambiental conlleva una inversión económica derivada tanto en recursos técnicos, económicos como en personal. A menudo, muchas de las propuestas de actuación del plan de acción, requiere de inversiones económicas para la financiación de proyectos ante los cuales la entidad no puede hacer frente.

3. La elaboración de un diagnóstico ambiental por parte del equipo responsable en el hotel conlleva un aumento del volumen de trabajo, lo que implica la contratación de un equipo consultor externo.

4. Las tareas de recopilación de la información, descripción y presentación del hotel, etapas fundamentales para la elaboración del diagnóstico ambiental, pueden experimentar retrasos y bloqueos debido a la falta de datos, a la dificultad para conseguirlos o a la inexactitud de los mismos.

5. La falta de cultura participativa existente en las entidades hoteleras, en ocasiones, puede suponer un freno al proceso.

6. La subordinación de la prioridad a la realización de diagnóstico ambiental ante otras necesidades del hotel.

7. Se realiza el diagnóstico ambiental general de la cadena hotelera, y es asumido de forma independiente por cada entidad a pesar de las peculiaridades de cada hotel, con ambientes físico-natural y

construcción diferente, y obviando el carácter individual del desarrollo de los procesos y actividades.

CONCLUSIONES

El diagnóstico ambiental hotelero es un proceso que implica la caracterización y evaluación de la situación ambiental de la entidad que permita la identificación de los impactos y la propuesta de un plan de acción, lo cual repercute en un ambiente confortable, ameno, saludable y de seguridad para el turista, sienta así las bases para proporcionar ventajas frente a la competencia, tales como el prestigio y una buena imagen.

El planteamiento de diferentes interrogantes asociadas a los componentes del diagnóstico ambiental hotelero permite guiar este proceso.

La respuesta a la interrogante cómo realizar el diagnóstico ambiental hotelero, se expresa en un esquema sintético que muestra la estructuración del proceso en las etapas de organización, inventario, análisis y evolución, hilvanadas a la identificación de presiones, la determinación del estado y la propuesta de acciones correctivas que constituyan respuestas para mitigar los impactos ambientales indeseables en el hotel y su entorno. Todo lo anterior se sustenta en el empleo de diferentes métodos y procedimientos que facilitan el monitoreo de los procesos, subprocesos y actividades con implicaciones ambientales.

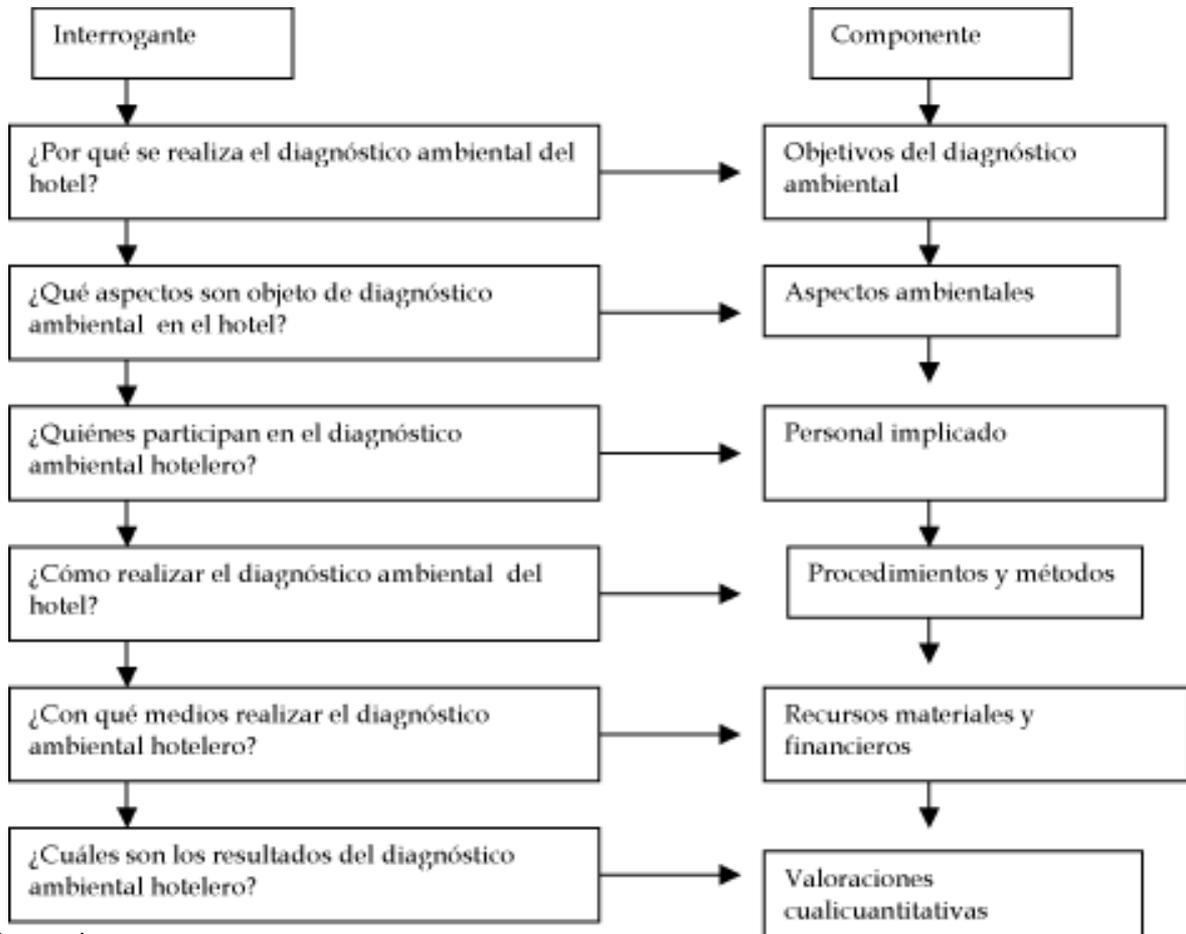
El diagnóstico ambiental hotelero, herramienta fundamental para el desarrollo de una gestión empresarial armónica, todavía no ocupa el lugar deseado en todas las entidades hoteleras turísticas de Varadero.

BIBLIOGRAFÍA

- CITMA -CIGEA. 2004. Metodología para la ejecución de los diagnósticos ambientales y la verificación del cumplimiento de los indicadores establecidos en la resolución CITMA 27/2000 para la obtención del reconocimiento ambiental nacional (RAN).
- CETUM. 2006. Trabajos de Cursos de la asignatura Medio Ambiente y Turismo. Cursos 2004-2005, 2005-006. Inéditos. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".
- Federación Española de Municipios Y Provincias. Sin fecha. Código de Buenas Prácticas Ambientales. [Consulta: marzo, 1 2006]. Disponible en: <http://www.femp.es/life/html/docums01.html>
- Manual introducción a la gestión municipal. 2004. Impreso en los Talleres Gráficos de Editorial Maya, S.A. de C.V. PBX: 229-4888.
- Oficina Nacional de Normalización. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. NC-ISO 14001. 2004. Sistemas de Gestión Ambiental. Especificación y Directrices para su Uso. La Habana. Febrero.
- OECD. 1994. Environmental Indicators (OECD, Paris).
- OECD. 1997. Environmental Performance Reviews - A Practical Introduction OCDE/GD (97)35. Paris. [Consulta: marzo, 5 2006]. Disponible en: <http://www.virtualcentre.org/es/dec/toolbox/Refer/gd9735.pdf>.

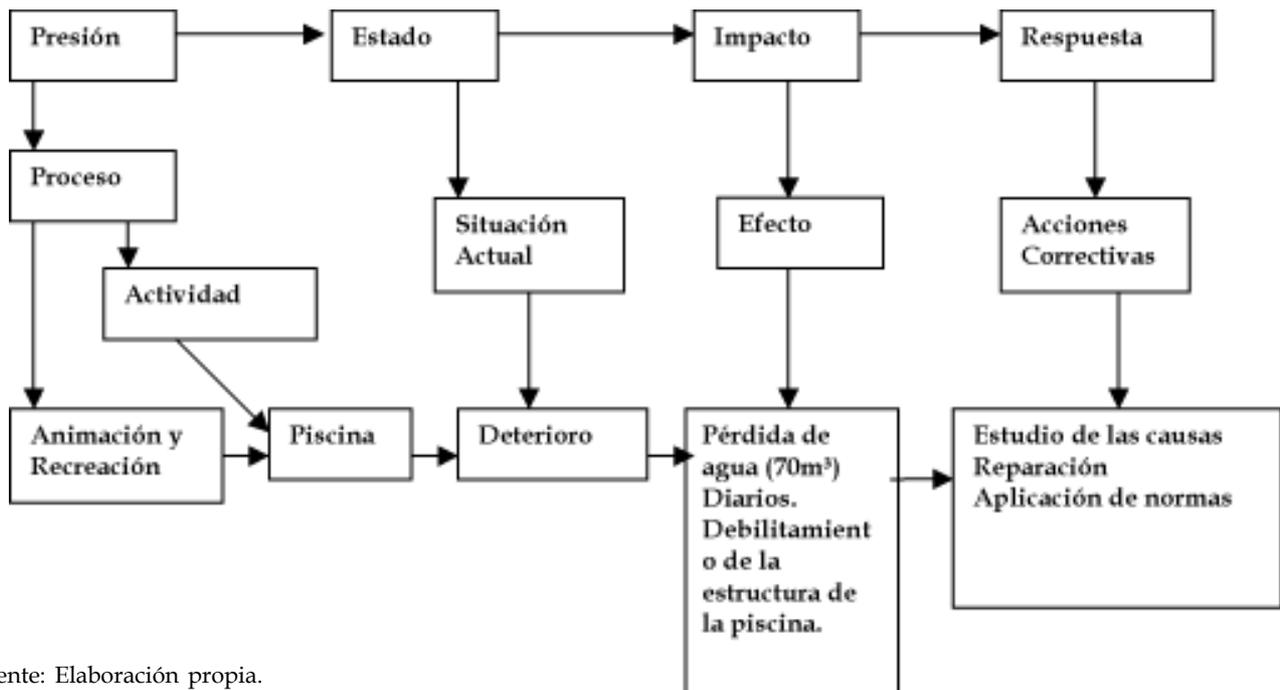
— — — — —
| Recibido: 04/03/06 |
| Aprobado: 07/07/06 |
— — — — —

Esquema 1. ¿Qué interrogantes orientan la decisión de ejecutar un diagnóstico ambiental hotelero?



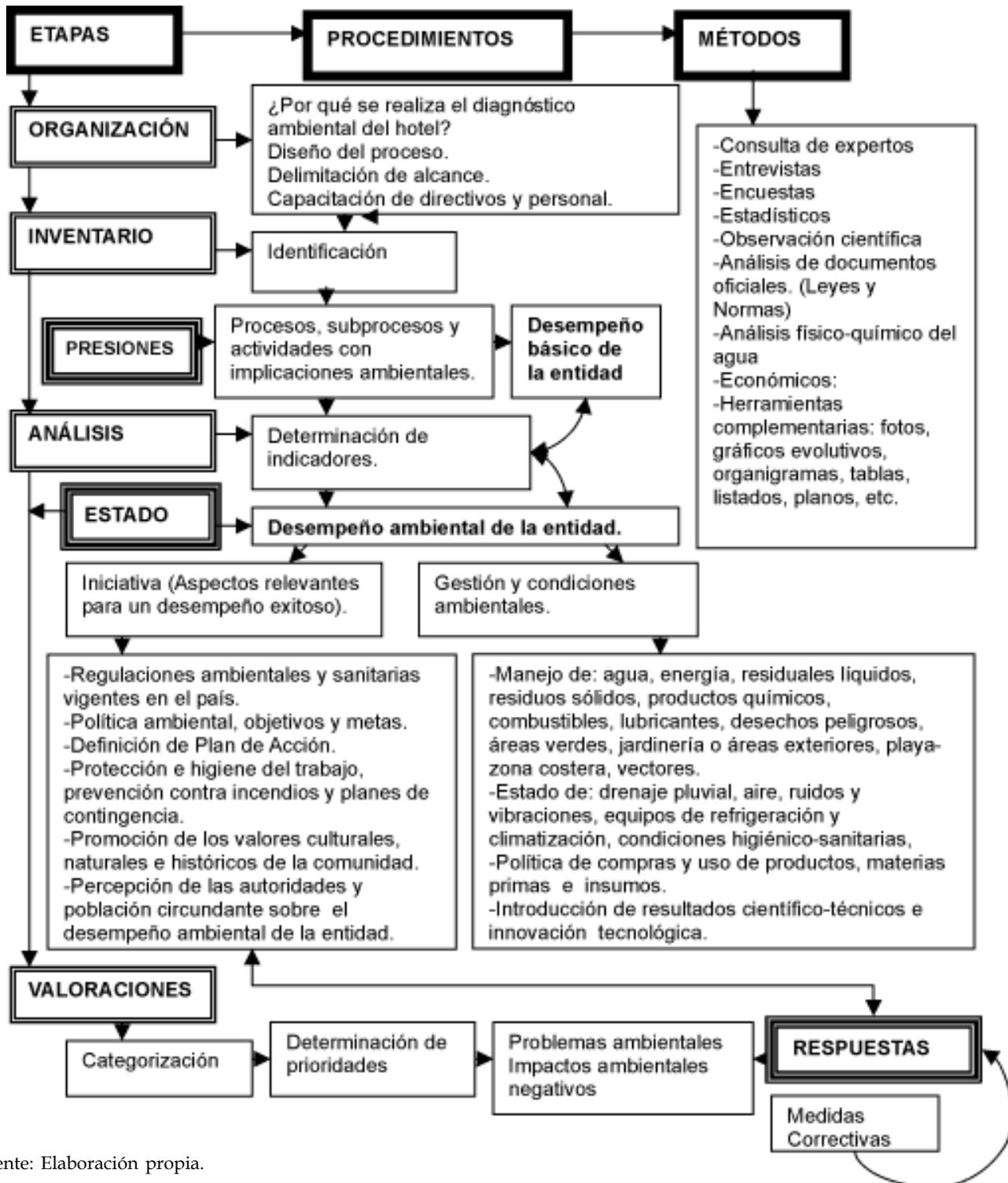
Elaboración propia

Esquema 2. Ejemplificación de un aspecto objeto de diagnóstico ambiental en el hotel. Caso de estudio X.



Fuente: Elaboración propia.

Esquema 3. Esquema simplificado sobre cómo realizar el diagnóstico ambiental hotelero.



Fuente: Elaboración propia.

Copyright of Retos Turísticos is the property of Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos" and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.