**Título:** Sostenibilidad y cadena de suministro circular: una visión innovadora desde las comunidades anfitrionas del turismo.

**Title:** “Sostenibilidad and supply chain to circulate: an innovative vision from the communities hostesses of the tourism”

**Martha Omara Robert Beatón,** Doctora en Ciencias Económicas, Profesora Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. E-mail: [omara.robert73@gmail](mailto:omara.robert73@gmail), Código ORCID: 0000-0001-6798-0881

**Maite Echarri Chávez** Doctora en Ciencias Geográficas. La Habana, Cuba.E-mail:[echarrichavez@gmail](mailto:echarrichavez@gmail).com, Código ORCID: 0000-0002-1200-3562

**Vasile Grama,** Doctor en Ciencias de la Tierra, Vicedecano Facultad de Geografía, Turismo y Deporte, Universidad de Oradea, Oradea, Romania. E-mail: [vasile.grama2014@gmail.com](mailto:vasile.grama2014@gmail.com), Código ORCID: 0000-0003-0600-1138

**Resumen**

En las comunidades receptoras de la actividad turísticas se hace necesario adoptar modelos de desarrollo alternativos, sobre la base de buenas prácticas de sostenibilidad, que logren la transición de los modelos de consumos convencionales hacia la economía circular, no solo para alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030; sino que logre potenciar los recursos y responder a las demandas del planeta, con tal propósito la presente investigación persigue como objetivo general identificar las buenas prácticas de sostenibilidad y su relación con la cadena de suministro circular. En función de su cumplimiento se aplicaron métodos y herramientas donde prevalecieron el análisis bibliográfico, el análisis documental, las entrevistas a gestores, especialistas y directivos de los hoteles objeto de estudio y del grupo; se seleccionaron para el estudio dos hoteles de la cadena Iberostar: el Iberostar Gran Packard ubicado en la ciudad de La Habana y el Iberostar Varadero de la provincia de Matanza. Los principales resultados estuvieron asociados con identificar las buenas prácticas de sostenibilidad, con un enfoque en la cadena de suministro circular, así como lograr determinar las limitaciones para su implementación, lo que deviene en una herramienta de gestión en pos de la sostenibilidad para las cadenas hoteleras que operan en las diferentes comunidades del país.

**Palabras clave:** Buenas Prácticas, Cadena de Suministro, Circular, Grupo Iberostar, Hoteles, Logística, Sostenibilidad.

**Abstract**:

In the communities receptoras of the tourist activity it becomes necessary to adopt alternative development models, on the base of good sostenibilidad practices that you/they achieve the transition of the models of conventional consumptions toward the circular economy, not alone to join with the Objectives of Sustainable Development of the calendar 2030; but rather it is able to maximize the resources and to respond to the demands of the planet, with such a purpose the present investigation pursues as general objective to identify the good sostenibilidad practices and its relationship with the supply chain to circulate. In function of their execution methods and tools were applied where the bibliographical analysis prevailed, the documental analysis, the interviews to agents, specialists and directives of the hotels study object and of the group; they were selected for the study two hotels of the chain Iberostar: the Great Iberostar Packard located in the city of Havana and the Iberostar Shipyard of the county of Slaughter. The main results were associated with identifying the good sostenibilidad practices, with a focus in the supply chain to circulate, as well as to be able to determine the limitations for their implementation, what becomes in an administration tool after the sostenibilidad for the hotel chains that operate in the different domestic communities.

**Key words:** Good Practical, Chain of Supply, to Circulate, Group Iberostar, Hotels, Logistics, Sostenibilidad.

**INTRODUCCIÓN**

La sostenibilidad implica un cambio de paradigma para el desarrollo turístico local, que se sustente en un aprovechamiento óptimo de los recursos, la reutilización de materiales y la reducción de residuos, y que al mismo tiempo garantice la mejora de la calidad de vida de los residentes y los visitantes. El Turismo Sostenible incorpora una nueva ética del turismo y del turista, la sensibilidad hacia la naturaleza, la cultura y las formas de vida de las poblaciones receptoras, a la vez que conlleva numerosos beneficios para todos los agentes relacionados con el sector (Garay, 2019).

Es así como a partir de la Conferencia de Río de 1992, se debate de qué forma el turismo debe desempeñar un papel dentro del desarrollo sostenible. A esta le han sucedido otros eventos que han determinado el camino a seguir en la búsqueda de la sostenibilidad turística; es así como en 1995 se elabora la Carta de Lanzarote, en el marco de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, en 1996, la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo; en el año [2000](https://es.wikipedia.org/wiki/2000) se establecen los Objetivos de Desarrollo del Milenio, (ODM), son ocho con el propósito del [desarrollo humano](https://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_humano), en el 2002 la Cumbre Mundial se pronuncia por un programa de desarrollo sostenible y en el 2012, en la Conferencia sobre Desarrollo Sostenible Río+20 se creó un grupo de trabajo para desarrollar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, estableciendo 17 planteando el horizonte 2015-2030 (Anton et al., 2012;).

Cuba de igual manera se une a esta preocupación que existe a nivel mundial y trabaja en busca del desarrollo sostenible. Muestra de ello es, la iniciativa llevada a cabo por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) y el Ministerio de Turismo (MINTUR), en 2003, a través de un sistema de indicadores. A esta propuesta de indicadores le han sucedidos otras lideradas por la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana en la búsqueda de herramientas para evaluar la sostenibilidad de destinos y entidades turísticas (Robert, 2019; Echarri et.al ,2018; Blanco, 2016; Torres, 2016; Robert, 2010; Echarri, 2006). Sin embrago es de reconocer que son pocos los estudios relacionados con las buenas prácticas de sostenibilidad y su impacto en las comunidades de acogida.

En el sector del turismo cubano se destaca el Grupo Hotelero Iberostar que asume como política para sus hoteles el logro de un mejor desempeño, desde un enfoque sostenible, que se basa en conjugar el crecimiento de los hoteles con la protección del medio ambiente, del patrimonio cultural, promover el bienestar social y económico de las comunidades anfitrionas, basado en una cultura organizacional sólida ética, sustentada en buenas prácticas de sostenibilidad para su gestión.

Sin embargo, aun cuando el Grupo Hotelero Iberostar constituye un referente de buenas prácticas de sostenibilidad a nivel internacional, resultan insuficientes los estudios en Cuba de su comportamiento, y lo que implica para las comunidades de acogidas en el contexto turístico cubano. Además de que estas buenas prácticas no son reconocidas en los planes de estudios para la formación de los Licenciados en Turismo, que faciliten su socialización y al mismo tiempo contribuya a la implementación en otras cadenas hoteleras que operan en el país. Por estas razones se hace necesarios estudios que permitan determinar las buenas prácticas de sostenibilidad en diferentes localidades en los que opera el Grupo hotelero Iberostar en el destino Cuba.

A partir de todos los elementos anteriormente expuestos, se formula el **Objetivo general:** Identificar buenas prácticas de sostenibilidad en los hoteles del Grupo Iberostar y su incidencia en el desarrollo turístico local.

**MARCO TEÓRICO**

El turismo sostenible como proceso continuo requiere de un seguimiento y evaluación permanentes de sus incidencias, para ir estableciendo mecanismos de control y prever aquellas medidas correctivas que resulten necesarias. Así mismo, debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas en correspondencia con los objetivos declarados por los destinos o comunidades de acogida (Kim, K. et.al,2013)

Deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, debe de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales (Jiménez, 2017) contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar el capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas.

La masificación de los destinos consolidados y los cambios en las motivaciones de los clientes han conducido a la inserción de nuevas formas o modalidades turísticas, las cuales tienen por finalidad, por un lado, respetar y conservar la naturaleza y el ambiente en general, y, por otro, mejorar el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales, y que ponen en valor de uso los recursos tangibles e intangibles, expresándose en tan variadas denominaciones como el ecoturismo, el turismo gastronómico, el turismo comunitario, entre otros. (Ruiz & Solis, 2007).

El turismo comunitario en la actualidad se está desarrollando en diferentes zonas geográficas del mundo como consecuencia de la búsqueda que realizan los viajeros para descubrir nuevos destinos frente a los ya clásicos productos ofertados por los destinos maduros, lo cual está posibilitando la creación de determinados productos que permiten a las propias comunidades locales generar riqueza (Guzmán & Borges, 2011).

Es una actividad sustentada en emprendimientos productivos donde la propiedad y gestión de los recursos son llevados a cabo por la comunidad, con arreglo de prácticas de participación social colectiva y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios, con miras a fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes (Palomino & Gasca, 2016).

Las directrices del turismo sostenible, se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos de mercado. Sin embargo, puede resultar una paradoja que la propia operatividad del sector turístico genere contradicciones en el logro de objetivos sostenibles; aun cuando las grandes transnacionales mantengan códigos de responsabilidad empresarial, los flujos turísticos que generan a larga distancia implican altos niveles de uso de transporte aéreo, reconocido como una de las principales fuentes de contaminación atmosférica. En los países y destinos receptivos, tienden a limitar su compromiso local a través del empleo directo, y la fuga de capital hacia el exterior, lo cual se reconoce como una agravante para economías en desarrollo y en consecuencia para el desarrollo turístico local (Robert, 2019).

Al mismo tiempo el turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles (OMT, 2006).

Buenas prácticas de sostenibilidad para destinos turístico (SEGGITUR, 2021)

1. Discover Aboriginal Australia”: Plataforma de promoción y comercialización de experiencias de turismo Aborigen Empoderamiento y preservación de la cultura
2. Carta de Sostenibilidad de las AzoresCompromiso con la sostenibilidad
3. Plataforma digital para identificar, gestionar y prevenir impactosDigitalización para la resiliencia urbana
4. “Homestay Programme” para distribuir los beneficios del turismo Iniciativas para frenar el éxodo rural
5. Cálculo de la población flotante a partir de los residuos generados: Indicadores para gestionar la capacidad de carga
6. Campaña Nómadas Digitales para el fomento del turismo de larga estancia Nuevos segmentos que contribuyen al turismo sostenible
7. Liceo de Artesanía Creativa, promoción del destino a través de los productos artesanales Tejido creativo y artesanal como recurso turístico
8. Hoteles “Zero Plastik” Objetivo residuos cero
9. Campaña “Respect the City” y Plataforma “Dubrovnik Visitor” para minimizar los impactos del turismo masivo Tecnología para afrontar la masificación turística
10. Galápagos UP, fomento de guías locales y preservación del medioambiente Conservación ambiental y desarrollo local
11. Cátedra de Sostenibilidad y Observatorio de Turismo Potenciando el conocimiento en sostenibilidad turística
12. Programa Impulsa para PYMEs y emprendedores de turismo sostenible **Ecosistema emprendedor en turismo sostenible y desarrollo endógeno**
13. Plan para mitigar la contaminación de los cruceros **Turismo de cruceros bajo en emisiones**
14. Plan de Intervención de Ámbitos Turísticos (PIAT) **Planificación como respuesta a la saturación turística**
15. Tejiendo Redes, alimentación sostenible y apoyo al Km 0 **Desarrollo sostenible en base a recursos locales, comunes y auténticos**
16. Escuela de Sostenibilidad **Formación para sensibilizar y actuar**
17. Economía circular y turismo **Nuevas prácticas y procesos sostenibles en economía circular**
18. “Rotterdam Way”, consulta para decidir el futuro del turismo **Planificación participativa de la actividad turística**
19. Gestión Inteligente de servicios públicos a residentes y turistas **Utilización de la tecnología para la mejora de la gestión y la eficiencia en los servicios públicos**
20. Programa para la eliminación de residuos de un solo uso **Compromiso para un turismo sin plásticos**
21. “Meet the Locals”: Plataforma que conecta visitantes con la comunidad local **Digitalización para acercar la identidad local**
22. Food Waste Prevention”, proyecto para evitar el despilfarro en el sector MICE **Optimizar la gestión de los alimentos en los eventos**
23. Fomento de las energías renovables y casas bioclimáticas **Alojamientos de bajo impacto y alta eficiencia energética**
24. Campaña “Sure to Make You Smile” para el mercado doméstico **Autenticidad, *storytelling* y resiliencia**
25. Anfitriones digitales” y “My Torremolinos”, implicación de la población local con el destino **Residentes como auténticos prescriptores del destino**
26. Cálculo y verificación de la huella de carbono y de la huella hídrica **Destinos en acción ante la emergencia climática**
27. El Anillo Verde **Desarrollo urbano en clave de sostenibilidad**

Adicionalmente es de destacar que el logro de modelos de desarrollo turísticos sostenibles en las comunidades anfitrionas, exige de una participación ciudadana consiente de sus potencialidades, que maximice la utilización de los recursos locales y que fomente la cadena de suministro logístico circular, en pos de sentar las bases para la economía circular, acompañado de buenas prácticas de sostenibilidad.

**METODOLOGÍA**

La investigación científica es considerada un proceso, término que le confiere dinamismo, así como un cambio continuo. Perelló (2005) asegura que, mediante la aplicación del método científico, en el proceso investigativo se procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

**Etapa preparatoria:**

En la etapa inicial de la investigación se aplicó como método teórico el análisis bibliográfico que permitió identificar y consultar las fuentes de información bibliográfica necesarias, así como en extraer y recopilar los datos esenciales para la conformación de la investigación. Se consultó la bibliografía especializada en los temas de sostenibilidad y entidades de alojamientos permitiendo la confección del marco conceptual.

Se aplicaron como métodos teóricos:

- Análisis-síntesis donde se analizó la situación actual de los hoteles objetos de estudios, y se sintetizó su comportamiento para cada uno de ellos determinando sus puntos comunes y divergentes en relación con la aplicación de buenas prácticas.

- Análisis sistémico: Permitió realizar el análisis del comportamiento sostenible de los hoteles como un todo y no como la sumatoria de cada una de las áreas que lo componen que facilitará la compresión de las buenas prácticas y sus limitaciones de implementación.

- Histórico-lógico e Inductivo- deductivo: En esta etapa se utilizó fuente de información secundaria pues solamente se consultaron bibliografías ya existentes desde el momento de inicio de la investigación, no se examinó ninguna fuente de información creada por el propio autor de la investigación:

-Fuente de información secundaria externa: libros, catálogos, folletos, decretos de ley, artículos de internet, tesis de años anteriores e investigaciones similares relacionados con el tema conceptual abordado en la investigación.

-Fuente de información secundaria interna: documentos, manuales e informes estadísticos de los hoteles objeto de estudio

**Etapa de campo:**

Cuando se tenía conformado en marco conceptual y parte de la caracterización del objeto de estudio se aplicaron un conjunto de métodos empíricos que permitieron la obtención de resultados concretos para la realización de la investigación. Los métodos empíricos empleados fueron:

-Análisis documental: permitirá caracterizar el Grupo Hotelero Iberostar y el comportamiento de buenas prácticas de sostenibilidad.

-Observación directa no participante: permitió tener una percepción objetiva de la realidad la de los hoteles objetos de estudios, en relación con la aplicación de buenas prácticas.

-Entrevista no estructurada:Resultó ventajosa esta técnica para la investigación, ya que estuvo dirigida a especialista y directivos de las instalaciones objeto de estudio que, desde su experiencia práctica, aportaron su conocimiento acerca de la gestión sostenible de los hoteles desde sus buenas prácticas. Para ello fue necesario visitar las dos entidades objetos de estudio y la sede donde se encuentra la dirección de Iberostar en Cuba, en aras de que los funcionarios de la cadena en el país aportaran elementos que enriquecieran la investigación.

**Etapa final:**

En esta etapa se organiza y procesa toda la información obtenida de la aplicación de los métodos empíricos y teóricos durante la etapa preparatoria y de campo. Todo ello permitió y identificar las buenas prácticas de sostenibilidad y su implicación en el desarrollo turístico local.

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## Comportamientos de las buenas prácticas en los hoteles objeto de estudio.

Para el análisis del comportamiento de buenas prácticas el debate se centrará en un primer momento en las buenas prácticas que se llevan a cabo de manera general en cada hotel, para en un segundo momento determinar las limitaciones de las buenas prácticas por áreas y de los hoteles en su conjunto.

El análisis de la implementación de las buenas prácticas comenzará por los clientes internos y externos, partiendo de que tiene que pasar por un cambio de paradigma, de mentalidad y de filosofía de vida, que es solo a través de ellos que puede lograrse de manera consiente como se resume a continuación:

Uso consiente de clientes externos e internos

* Se incorporó el uso únicamente de bolígrafos biodegradables y para las habitaciones lápices.
* Eliminación del plástico de un solo uso.
* Eliminación de amenities por dispensadores rellenables (gel, champú y acondicionador). El resto de las amenidades se entregan a solicitud del cliente y de igual forma están fabricadas con materiales reciclables.
* Sustitución de las cápsulas de café, té y mini dosis plásticas por unas compostables.
* Solo disponen de bebidas en envases de lata, cristal u otra variante que sea posible su reciclaje.
* Las camareras, tanto de habitaciones como de áreas, disponen en sus carros de dosificadores, sprays para los productos químicos.
* En todos los bares y restaurantes se utiliza cristalería, vajilla y cubertería al uso, no se usan vasos plásticos desechables.
* Los absorbentes son de cartón y los removedores de madera o bambú, y solo se entregan en bebidas que lo requieren o a los clientes que lo soliciten.
* Se utilizan marcos digitales y TV informativas en los puntos de venta para poder realizar promociones e informaciones interesantes para el cliente, reduciendo el consumo de papel para estos fines.
* Una vez al año se apagan todas las luces del Hotel durante una hora. Esta acción se promociona a los clientes como EL DIA DEL PLANETA.

Una vez relacionada las buenas prácticas asociadas con los clientes externos e internos, se analizará el comportamiento hacia la gestión de los diferentes recursos, residuos y los portadores energéticos:

Electricidad: Cuentan con un sistema eléctrico automatizado que contribuye al ahorro de energía, ya que desde un panel central en una computadora la información es procesada y sintetizada para operar y controlar de manera óptima los circuitos. En las habitaciones se utiliza un autómata inteligente ubicado en el panel eléctrico de la habitación enlazado con el cuarto de control a través de un bus de comunicación. Al mismo están enlazados:

* Sensores de presencia (para el control de la iluminación y climatización de la habitación).
* Termostato y sensor de temperatura en conducto del Fancoil (para el control de temperatura interior de la habitación y control del Fancoil).
* Sensores de ventanas y puertas (para el control de la climatización).
* Válvula del Fancoil (apertura y cierre automáticos de la válvula de agua fría del Fancoil).

Agua: En el caso del Hotel Packard, la piscina, con borde infinito en forma de cascada en L y canal perimetral, cuenta con un sistema de recirculación de flujo mixto automatizado, con sensores arrancan el sistema de bombeo solo cuando es necesario, optimizando el consumo de agua y energía. Además, toda la instalación cuenta con grifos temporizados, ducha e inodoro con flujos corto y largo y se vela porque a la hora de comprar los muebles sanitarios sean ahorradores de agua.

En relación con el gas, no se han logrado grandes cambios, solo se le da seguimiento al consumo mensual, se revisan las llaves de las cocinas que no tengan salideros, pero es de reconocer que no se han implementado buenas prácticas.

Gestión de residuos: En correspondencia con la Política de Sostenibilidad del Grupo Iberostar, la Estrategia Ambiental del Grupo de Sociedades Gaviota y la del Grupo Cubanacán, la Ley Cubana 81 del Medio Ambiente, la familia de normas internacional ISO 14000 y los requisitos establecidos por la Compañía certificadora EarthCheck.

La siguiente tabla 1 muestra el acumulado en kg de cada tipo de residuo generado por el hotel para el mes de diciembre en específico y el general en el año 2022 del hotel Grand Packard, es directamente proporcional al comportamiento de la estancia que para el año en cuestión fue de 60577.

Tabla 1: Informe mensual de los residuos generados al cierre del año 2022

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACUMULADO | | | | MENSUAL | | | |
|  |  | **AÑO** | 2022 | **AÑO** | 2022 | **MES** | Diciembre |
| TIPO DE RESIDUO | Kg CONSUMIDOS | Kg/EST | % Sobre Total de Residuos | TIPO DE RESIDUO | Kg CONSUMIDOS | Kg/EST | % Sobre Total de Residuos |
| ORGÁNICO | 29690 | 0.49 | 21.01 | ORGÁNICO | 6500 | 1.33 | 44.91 |
| RECICLABLE | 29803.5 | 0.49 | 21.09 | RECICLABLE | 1962.5 | 0.40 | 13.56 |
| RESIDUO / DESECHO | 80640 | 1.33 | 57.06 | RESIDUO / DESECHO | 5860 | 1.20 | 40.49 |
| RESIDUO PELIGROSO | 30.2 | 0.00 | 0.02 | RESIDUO PELIGROSO | 0 | 0.00 | 0.00 |
| MANEJO ESPECIAL (Aceite) | 1150 | 0.02 | 0.81 | MANEJO ESPECIAL | 150 | 0.03 | 1.04 |
| **TOTAL RESIDUOS** | **141313.7** | **2.33** | **100.00** | **TOTAL RESIDUOS** | **14472.5** | **2.96** | **100%** |

Fuente: Informe estadístico del año

Anualmente, en cada hotel como parte del proceso de evaluación de sus proveedores de productos y servicios, se realiza el análisis del desempeño de las empresas de recogida de desechos sólidos con las que se tiene contrato, a partir de una lista de chequeo que se muestra el anexo 5. Los responsables de la evaluación en el caso del Packard es el Jefe de Higiene de conjunto con el Especialista de Calidad, sin embargo, en el Iberostar Varadero serán los jefes de procesos.

Es de destacar que en las entrevistas y en los trabajos de grupo se evidencio que la evaluación del desempeño de las empresas de recogida de desechos sólidos durante los años 2021 y 2022, fue positiva, los servicios prestados por ellos no presentaron ninguna irregularidad.

La tabla 2 a continuación muestra el resumen del año 2022 de las ventas de desechos sólidos y el importe que recuperó el hotel Iberostar Grand Packard.

Tabla 2: Resumen de las ventas de residuo sólido del año 2022 del Hotel Grand Packard.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resumen de venta Año 2022 Hotel Packard** | | | |
|  | **Unidad** | **Cantidad** | **Importe** |
| ***Cartón*** | **TM** | **4.135** | **351.73** |
| ***Frascos*** | **MU** | **59310** | **2419.99** |
| ***Aluminio*** | **TM** | **0.031** | **2.32** |
| ***Bidones 5 lt*** | **U** | **660** | **1720.26** |
| ***Poliprop. A/D*** | **TM** | **0.080** | **83.90** |
| ***Bidones 20 lt*** | **U** | **150** | **1128.00** |
| ***Latas aluminio*** | **TM** | **0.171** | **2355.84** |
| ***Plásticos PET*** | **TM** | **0.431** | **117.40** |
| ***Latas de Acero*** | **TM** | **0.056** | **2.54** |
| ***Papel*** | **TM** | **0.145** | **7.90** |
| ***Poliprop. B/D*** | **TM** | **0.000** | **0.00** |
| ***Chatarra de acero*** | **TM** | **0.006** | **2.16** |
| ***Chatarra elect.*** | **TM** | **0.051** | **6.12** |
| **28 de Enero** | **LT** | **5100** | **2805.00** |
| **Antonio Cosme** | **LT** | **33340** | **11002.20** |
| ***Textil*** | **TM** | **0.000** | **0.00** |
| ***Baterias*** | **Kg** | **0.019** | **13.30** |
|  | **TOTAL** |  | **22018.66** |

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información estadística del hotel

Como se puede observar en el gráfico 1, muestra el resumen de venta de residuos sólidos generados por el hotel Grand Packard, la mayor venta está en los desechos orgánicos, que representa el 50% del total de residuos sólidos generados en el año.

Gráfico 1: Ventas Materias Primas 2022 del Hotel Grand Packard.

Fuente: Información estadística del hotel

Referido a los residuales líquidos en el hotel Iberostar Grand Packard son liberados a través de las redes de alcantarillado, la actividad es controlada por el acueducto y se cumplen las normas de vertimiento de residuales líquidos, señalando que hasta la fecha el Hotel no ha producido residuales líquidos peligrosos.

Por otro lado, en el hotel Iberostar Varadero los residuales líquidos son liberados a través de las redes de alcantarillado que descarga en los registros del colector del sistema de alcantarillado del destino turístico de Varadero.

Cuenta además con trampas de grasa para la retención de estas sustancias, así como, distintos registros que posibilitan el mantenimiento y la limpieza del sistema. Anualmente se realiza el monitoreo de los residuales líquidos del hotel, este servicio está contratado con la Empresa de Investigaciones, Proyectos e Ingeniería de Matanzas, suministrando un informe técnico con los resultados del monitoreo donde concluyen que las aguas residuales recolectadas en el hotel cumplen con los límites máximos permisibles promedios exigidos por la norma.

El hotel Iberostar Varadero como se abordó en el capítulo anterior, es un hotel de sol y playa, que se encuentra avalado con la certificación de playa ambiental que es propio de la provincia de Varadero, documento que abarca el cumplimiento de la legislación, el monitoreo y la gestión de uso del área.

En el caso de la duna, es rectorada por el CITMA, pues se le concede gran importancia al cuidado y protección de la misma puesto que las dunas costeras constituyen la primera barrera de las costas arenosas frente al embate del mar; en tal sentido a continuación se describen de modo general las buenas prácticas que se llevan a cabo para su conservación:

1. Limpiar la playa con periodicidad
2. Lograr que se establezcan las limpiezas de las especies invasoras de leucaena e incentivar la siembra de la especie autóctona
3. El almacenamiento y equipos náuticos no se colocan en el área de duna
4. Evitar el uso de mesas en la zona costera, sobre todo encima de la duna
5. No permitir los microvertederos en las zonas costeras, velar por su protección y esté libre de cualquier material contaminante.
6. Eliminar el paso de personas o vehículos por encima de la duna.

Después de un análisis general de las buenas prácticas para los hoteles de objeto de estudio, a continuación, se realizará un análisis por áreas:

**Oficinas**

* Como parte de las acciones para la reducción de plástico de un solo uso, se recomienda impulsa el uso de recipientes reutilizables para hidratarse.
* Se utiliza el papel por las dos caras y reutilizan los sobres para correo interno.
* Se reutiliza el papel empleado para tomar notas internas.
* Se separan los residuos generados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Se mantienen las luces apagadas en aquellos momentos en los que se puede aprovechar la luz natural, y se mantienen las fotocopiadoras y ordenadores en modo ahorro energía.

**Recepción**

* Se tiene conocimiento de la política de sustentabilidad vigente y donde está ubicada para referenciar al huésped a conocerla.
* Se tiene conocimiento sobre las actividades culturales y ambientales que se llevan a cabo en el hotel y la comunidad, con el fin de facilitarles la información al huésped para que pueda realizar actividades en contacto con la naturaleza y la cultura regional.
* Se utiliza el papel por las dos caras y reutilizan los sobres para correo interno.
* Se identifican y separan los residuos generados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Se mantienen las luces apagadas en aquellos momentos en los que se puede aprovechar la luz natural, y se mantienen las fotocopiadoras y ordenadores en modo ahorro energía.

**Cocina**

* Se ahorra agua evitando el lavado de las hortalizas y verduras con el grifo abierto de forma continuada.
* Se mantienen los grifos con los aireadores correspondientes para evitar el desperdicio de agua.
* Se evita dejar los grifos sin ser usados; si se detecta algún problema, fugas, goteos, etc. se avisará inmediatamente a mantenimiento y se dará seguimiento de la reparación de la fuga.
* Se utiliza la cantidad de agua justa para la cocción, de esta manera se economiza tanto agua como energía.
* Se sigue el plan de limpieza respetando las dosificaciones de los productos de limpieza con las medidas de agua recomendadas por el proveedor.
* Se separan los residuos generados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Vigilan que no se introduzcan los alimentos aún calientes en las cámaras frigoríficas y que no se abran las puertas innecesariamente, ya que aumenta el calor del interior y se consume más energía.
* Controlan que la temperatura es adecuada en las cámaras frigoríficas, así se consigue el funcionamiento óptimo del equipo y se reduce el consumo energético.
* Verifican que las puertas de acceso a las cámaras de refrigeración y congelación sellen herméticamente y tengan cortinas hawaianas, para reducir la pérdida de aire frío.
* Mantienen las luces de la cámara de refrigeración y congelación apagada en los momentos que no están en uso.
* Los fuegos de cocina no deben permanecer encendidos innecesariamente.

**Bares y Restaurantes**

* Evitan los envases individuales de un solo uso, sustituyéndolos en la medida de lo posible por otros reutilizables.
* Paulatinamente ir sustituyendo los productos desechables por otros con varios ciclos de utilización.
* Separan los residuos generados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Mantienen las luces apagadas en los backs aquellos momentos en los que se puede aprovechar la luz natural o que no estén en uso.
* Mantienen los equipos apagados cuando no estén en uso.
* Verifican constantemente que las puertas de los refrigeradores estén en óptimas condiciones y cierren herméticamente.
* Almacenan los productos químicos siguiendo la instrucción de almacenamiento de productos químicos.
* Como parte de las acciones para la reducción de plástico de un solo uso, se recomienda impulsar el uso de recipientes reutilizables para hidratarse.

**Ama de llaves (Lavandería)**

* Seleccionar de los productos que garanticen la calidad de la limpieza, aquellos que sean menos peligrosos y biodegradables. Usar detergentes sin fosfatos.
* Utilizar la cantidad necesaria de agua para la dilución de los productos, según instrucciones del proveedor.
* Utilizar las lavadoras en la medida de lo posible a plena carga, para así consumir menor cantidad de agua, energía y detergentes. Mantener el termostato a temperaturas no muy elevadas, ya que el mayor consumo de energía se produce en el calentamiento del agua. Usar en lo posible programas de lavado en frío.
* Apagar la maquinaria que no se utiliza.
* Utilizar la maquinaria con el máximo de personal para mejorar la eficiencia de las mismas y reducir el consumo de energéticos.
* Reutilizar las toallas, servilletas y sábanas viejas como trapos de limpieza (limpiones).
* Utilizar hojas de instrucciones de operación y mantenimiento recomendadas por el fabricante de los equipos.

**Proceso de limpieza de habitación**

* Abrir las cortinas, para permitir el acceso de iluminación, mientras se realiza la limpieza.
* Revisar y reportar el mal funcionamiento de los equipos e instalaciones con el departamento de mantenimiento.
* Evitar el desperdicio de agua al lavar vasos, trapear o lavar terraza.
* Evitar dejar grifos o regaderas abiertas mientras no estén en uso. Vigilar el llenado de recipientes para evitar desperdicio del agua.
* Al lavar el inodoro realiza 1 o 2 descargas.
* No reemplazar las bolsas de las papeleras a menos que estén dañadas, manchadas o en salida del huésped.
* Separar los residuos acordes a los procedimientos establecidos.
* Los químicos utilizados para la limpieza son 100% biodegradables.

**Servicios Técnicos**

* Seguir el programa de mantenimiento preventivo de los equipos y de detección de fugas.
* Tratar de minimizar la generación de ruido en las labores de mantenimiento, para evitar molestias a los clientes y al entorno.
* Disponer en los puntos de aplicación de las fichas técnicas de productos químicos y pinturas.
* Realizar controles de los termostatos, de esta forma se evitarán excesos innecesarios de consumo de energía en los equipos individuales de calefacción y aire acondicionado.
* Programa de temperatura de aires acondicionado con un punto de consigna de 24°c.
* Mantener las luces apagadas en aquellos momentos en los que se puede aprovechar la luz natural o en aquellos lugares que no sea necesaria, así se ahorra energía.
* Mantener los equipos apagados en aquellos momentos en los que no se estén ocupando.
* La limpieza periódica de los filtros de los equipos de aire acondicionado para asegurar que el consumo energético no se dispare. Realizar las revisiones regulares de los equipos de aire acondicionado y de refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras, etc.) ayudando a minimizar pérdidas a la atmósfera de los gases refrigerantes que puedan contener.
* Manipular y almacenar los productos químicos siguiendo la instrucción de almacenamiento de productos químicos.
* Separar los residuos urbanos, especiales y peligrosos generados, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Capacitar al personal de otros departamentos sobre la detección y reporte de fugas en las instalaciones.
* Mantener la captación de agua de lluvia para el sistema de riego de jardines y áreas verdes, donde sea posible.
* Verificar que el riego de jardines y áreas verdes se realice en horario adecuado, para evitar la evaporación.

**Animación**

* Como parte de las acciones para la reducción de plástico de un solo uso, se recomienda impulsar el uso de recipientes reutilizables para hidratarse.
* En las actividades desarrolladas al aire libre se controlará el nivel de ruido generado.
* Fomentar juegos y actividades con los niños de sensibilización medioambiental.
* Informar a los clientes sobre excursiones, actividades culturales y medioambientales que se llevan a cabo en la zona.
* En el momento en que no se usen los equipos de los espectáculos- shows, luces, equipos de sonido, se mantendrán apagados.
* Reutilizar los materiales utilizados en los shows y utilizar en la medida de lo posible productos reciclados.
* Separar los residuos generados de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Evitar el uso de globos u otros materiales de plástico de un solo uso para sus actividades.

Este análisis documental de conjunto con las entrevistas realizadas a especialistas y directivos del Grupo Iberostar, de los hoteles objeto de estudio, así como de otros métodos teóricos, facilitaron determinar las limitaciones por área, y de los hoteles para implementar las buenas prácticas, que se resumen en el próximo epígrafe.

## Limitaciones para implementar las buenas prácticas en los hoteles de Iberostar y en sus comunidades de acogida

Las limitaciones están asociadas fundamentalmente:

Las áreas de compra, cocina y restauración: relacionado con la cadena de suministro logístico, en consecuencia, con el pobre aprovechamiento de las potencialidades de las comunidades y el desarrollo local:

La mayoría de los insumos que se compran son importados, por lo que trae aparejado varios impactos negativos:

* Desde el punto de vista ambiental se aumenta la contaminación ambiental al trasladar las mercancías, de largas distancias y en consecuencia la huella de carbono.
* No se tiene conocimiento que los productores de los vegetales y frutas, que se importan, el origen de la producción sea orgánico, lo que no permite garantizar una dieta 100% saludable.
* Desde el punto de vista social, no se producen alianzas, ni encadenamientos con empresas locales, que genere nuevos empleos, que dinamice la economía local y al mismo tiempo eleve los niveles de vida de las poblaciones locales.
* Desde el punto de vista económico se aumentan los costos de los insumos, al mismo tiempo que la derrama económica, no solo sale de la localidad, sino del país, con una fuga de capital.
* Los pescados y mariscos tampoco pueden ser consumidos de la localidad, ni comprar las cantidades necesarias, para evitar la pesca indiscriminada, lo cual tiene un impacto ambiental, además que puede tener otros impactos relacionados con la seguridad alimentaria y con la perdida de la identidad y las tradiciones en comunidades pesqueras.
* La mayoría de los proveedores no son locales, en consecuencia, los traslados de las mercancías son de largas distancias, con uso de transporte aéreo, reconocido como una de las principales fuentes de contaminación atmosférica y en general causando impactos negativos desde el punto de vista ambiental, social y económico.

Área de Servicios Técnicos: asociado con los portadores energéticos:

A modo de resumen es de destacar que aun estas buenas practicas tienen unos impactos imperceptibles en las comunidades de acogida donde opera el grupo Iberostar:

Es elevado el consumo de estos tres recursos tan valiosos e indispensable para la vida: el agua, el gas y la electricidad, con un costo alto para el hotel, lo cual tiene un impacto negativo ambiental, social y económico, no solo para el hotel; sino para la comunidad, la principal causa está asociada con un insuficiente monitoreo y control del consumo de agua y de los portadores energéticos, actualmente se trabaja por adoptar nuevas medidas que faciliten el monitoreo, a partir de establecer líneas bases de consumo, pero aún es una proyección.

Además existen otras limitaciones que se vincula con todas las áreas del hotel en general y responden a la gestión de residuos, que, si bien se trabaja por acercarse a 0 basura, los ingresos no crecen a los ritmos que se esperaban, de acuerdo a la cantidad que se vende: la causa fundamental de este comportamiento es que la mayoría de los desechos lo compra materia prima a precios mínimos de costo que esto, está en consecuencia con la principal problemática que tiene la gestión sostenible a nivel internacional y es que no hay todavía una conciencia y un cambio de paradigma en la sociedad, en su conjunto relacionado con que los recursos pueden agotarse, al mismo tiempo este pensamiento no permite reconocer el valor de los desechos para la economía circular y responder de manera consiente al concepto de sostenibilidad, lograr un equilibrio económico-social-ambiental, que facilite el disfrute de las presentes generaciones, sin poner en riesgo la de las generaciones futuras.

**Conclusiones**

1. El marco teórico corrobora la necesidad de un cambio de paradigma en las comunidades receptora de la actividad turística en pos de la sostenibilidad, hacia modelos de desarrollo con un enfoque hacia la cadena de suministro logístico circular que busquen eliminar el desperdicio y maximizar el valor de los recursos a lo largo de todo el ciclo de vida de un producto
2. El grupo hotelero Iberostar es un referente para las cadenas hoteleras que operan en las diferentes comunidades receptora de la actividad turística en el país, si se tiene en cuenta que asume como política la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad, alineada con los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030.
3. Las principales limitaciones para implementar las buenas prácticas están en consecuencia con las problemáticas: no existencia de una cadena de suministro logístico, no hay producciones locales, existe un alto consumo de agua, gas y electricidad, que impacta de manera negativa en los residentes y aún es insuficiente la cultura de sostenibilidad en las comunidades de acogida.
4. El estudio revelo que la implementación de las buenas prácticas de sostenibilidad, pueden generar un impacto positivo desde el punto de vista social, económico y ambiental, que se expresa en disminuir el consumo de combustible para el traslado de las mercancías, mayores utilidades para los hoteles, así como aprovechar y potenciar los recursos de las localidades anfitrionas generando empleos y derrama económica.

**Referencias Bibliográficas**

Antón, S et al., (2012). El reto de reinventar los destinos, pp. 17–150.

Blanco, A. (2016). *Propuesta de indicadores para evaluar la sustentabilidad turística del destino Cuba.* [Tesis de pregrado, Universidad de La Habana].

Díaz, J. (2018). *Propuesta de indicadores para la sostenibilidad del proceso de alojamiento en el destino Centro Histórico de La Habana.* [Tesis de grado, Universidad de La Habana].

Echarri, M. (2006). Análisis geográfico del turismo en cuidades patrimoniales cubanas. Caso de estudio: Centro Histórico de la Habana. La Habana.

Echarri, M., Salinas, E., Cisneros, L., Robert, M., y Perera, L. (2018). *Turismo para el desarrollo local*. *Experiencias de investigación desde la facultad de Turismo*. Editorial Universidad de La Habana.

Garay, L. (2019). Sustainability-oriented innovation in tourism: An analysis based on the decomposed theory of planned behavior. Journal of Travel Research, pp. 622-636.

Guzmán, T., & Borges, O. (2011, julio-septiembre s/n). Desarrollo económico local y turismo comunitarioen países en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *Revista de Ciencias Sociales, 17*(3), 446.

Kim, K., Uysal, M. and Sirgy, M.J., (2013): “How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?” *Tourism Management*, 36, pp.527 540. enlíneaDisponibleen:<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026151771(2001)471> Accedido el 10 /08/ 2024.

Organización Mundial del Turismo. (2023). *Cifras en base a Barómetro OMT*. <https://www.unwto.org>

Organización Mundial del Turismo (2006). *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Por un turismo sostenible. Guía para responsables políticos.* Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo (OMT) . (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica. Madrid, España.

Palomino, B., & Gasca, J. (2016, s/n s/n). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El periplo sustentable*(30), 23-34.

Perelló, José L., (2005). Introducción a la investigación de Mercados Turísticos. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de La Habana.

Robert, M. (2019). *Procedimientos para la evaluación de la sostenibilidad de los destinos turísticos con un enfoque a procesos.* [Tesis de grado, Universidad de La Habana].

Ruiz, E., & Solis, D. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador. Desarrollo y sostenibilidad social.* Quito: Abya Yala.

SEGITTUR (2021). *Guía de buenas prácticas de Sostenibilidad para destinos turísticos inteligentes.* <https://www.segittur.es>.

Torres, L. (2016). Propuesta de esquema metodológico para la evaluación de la sostenibilidad del desarrollo turístico de destinos.Caso La Habana. La Habana.