

BERTHA E. RIVAS A.
Licenciada en nutrición, magíster Scientiarum en gerencia hotelera. Profesora agregada de la carrera administración hotelera, Departamento de Tecnología de Servicio, Universidad Simón Bolívar.
[brivas@usb.ve]

INÉS T. ÁÑEZ G.
Farmacéutica-Bromatóloga, magíster Scientiarum en ciencia y tecnología de alimentos. Profesora asociada de la carrera administración hotelera, Departamento de Tecnología de Servicio. Universidad Simón Bolívar.
[iañez@usb.ve]

tura y red de servicios al cliente. La presente investigación tiene como objetivo establecer en qué medida los hoteles venezolanos contribuyen con la preservación del ambiente. El estudio es de naturaleza teórico-práctica. Se analizaron tres hoteles capitalinos a través del instrumento de inspección sanitaria, diseñado por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social (1980), que determina el porcentaje de efectividad de cada aspecto, calculado con base en deméritos. Los resultados arrojaron un 60.49% de efectividad promedio. La principal conclusión es que no se observaron acciones tácitamente expresas para contrarrestar el impacto ambiental derivado de las actividades que se realizan en el área de producción de alimentos, donde un problema importante es el referido al personal que en él labora y que requiere de talleres de inducción por parte de la gerencia del hotel para sensibilizarlos sobre la problemática ambiental.

Palabras claves: Buenas prácticas medioambientales, ecohoteles, impacto ambiental.

Abstract

Tourism as a social and multiple phenomena involves a series of several activities, some of them with impact on the environment. Within those activities we find hotel activities with their infrastructure and customer service network. This research aims at establishing to what extent venezuelan hotels help preserving the environment. The study is of theoretical-practical nature used to establish to what extent venezuelan hotels help preserving the environment. Three hotels of the capital city were analyzed using the Health Instrument designed by the Ministry of Health and Social Development (1980) that determines the percentage of effectiveness of each aspect, based on damages. The results determine a 60.49% average percentage of effectiveness. The main conclusion is that no tacitly stated actions were observed to counteract the environmental impact from activities carried out in the food production area, where an important

TURISMO Y SOCIEDAD

LAS ACTIVIDADES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL MEDIO AMBIENTE

ACTIVITIES IN THE AREA OF FOOD PRODUCTION AND ITS IMPACT ON THE ENVIRONMENT

Resumen

El turismo como fenómeno social y múltiple abarca diversas actividades, y algunas de ellas con impacto en el medio ambiente. En esas actividades está la hotelera con su infraestruc-

problem is that referred to personnel working in those facilities and who requires induction workshops by hotel management to sensitize people about environment-related problems.

Key Words: *Good practice environmental, ecohotels, environmental impact.*

Introducción

La actividad turística en Venezuela está tomando conciencia del nuevo papel en la preservación del ambiente y el sector de la hotelería dentro de la actividad no es la excepción. Con la experiencia que los “hoteles ecológicos” están adquiriendo en ciertas ciudades del mundo, y, en consecuencia, fortaleciendo su imagen comercial, se hace necesario evaluar de manera sistemática en el país cómo los hoteles contribuyen con la actividad ecológica para determinar en cada caso en particular y de acuerdo con su naturaleza empresarial las posibilidades de que sus instalaciones y por lo tanto la actividad que se genera en ellas impactan el medio ambiente que lo circunscribe.

Por tal razón, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer en qué medida los hoteles venezolanos ayudan a la preservación del ambiente para proponer actividades que no sólo contribuyan a garantizar la integridad ambiental, sino que, a su vez, puedan en un mediano plazo acceder a la solicitud de la marca Norven de Calidad.

El trabajo se inició con tres hoteles ubicados en el área metropolitana de la ciudad capital y en ellos se analizaron los siguientes aspectos: manejo del área de producción de alimentos y bebidas, control de residuos sólidos, manejo del agua, de productos químicos y de la energía eléctrica. Los resultados señalaron que aunque todavía persisten aspectos por mejorar, el más importante donde la gerencia hotelera tiene que enfatizar sus esfuerzos es en el factor humano, pues aquí se parte de la premisa que sólo en el caso que se asuma una conciencia ecológica se puede contribuir

notablemente a la preservación del medio ambiente.

Metodología

Muestra

Para la realización del presente trabajo se seleccionaron tres hoteles categorizados con cinco estrellas, ubicados en el Distrito Capital de Venezuela. A cada hotel se le asignó un código de trabajo para proteger su identificación. En esta primera fase del trabajo se seleccionaron los hoteles por las facilidades de acceso.

Tipo de estudio

El presente estudio es de naturaleza teórico-experimental y consistió de dos fases: una primera, de naturaleza documental, dirigida a la obtención de información teórica que contribuya a la interpretación de los resultados obtenidos en esta investigación, y una segunda fase, de naturaleza experimental. En esta fase se aplicó de manera sistemática la observación visual orientada a la descripción de la realidad que se quiere estudiar, tomando en consideración todos los factores ambientales que de una u otra forma inciden en el desenvolvimiento de las actividades en las áreas seleccionadas y que en un momento dado puedan menoscabar la integridad ambiental. La observación visual se acompañó con la aplicación de unos instrumentos de recolección de datos especialmente formulados para tal propósito y que permitirán el análisis de los resultados obtenidos en el área de producción de alimentos y bebidas de los hoteles con incidencia en el medio ambiente.

Instrumentos de recolección de datos

Para los fines del presente estudio se utilizó para la fase experimental el *Instructivo para inspección y evaluación del nivel sanitario de los establecimientos de alimentos preparados para consumo inmediato*, formulado y validado por el Departamento de Control de Establecimientos de Alimentos Preparados

u ofrecidos para su Consumo Inmediato, dependiente del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS: Caracas, 1980). Con este instructivo se analizaron los rubros referidos a: 1. Manejo y mantenimiento del establecimiento; 2. Control de residuos sólidos; 3. Abastecimiento de aguas, aguas negras, y 4. Manejo de la energía eléctrica, para lo cual se formuló un cuestionario basado en las recomendaciones de la red de autoridades ambientales (2004: 49-59).

Cada rubro tiene un principio básico que constituye el fundamento normativo del mismo. Cada ítem dentro del rubro tiene asignada una puntuación máxima, cuya sumatoria es de 100 puntos, y determinan la efectividad de los aspectos que impactan el medio ambiente. El formulario se aplicó con base en deméritos.

Revisión bibliográfica

Impacto ambiental del sector servicios de la economía

La situación ambiental ocupa hoy día una de las prioridades de numerosos gobiernos, industrias y sociedades en general, debido a los fuertes cambios climáticos que se han generado, cada vez con mayor frecuencia e intensidad, así como los perjudiciales resultados sobre la salud humana que quedan como efectos del inadecuado manejo que se hace del ambiente.

En efecto, son muchos los problemas que afectan al planeta: entre otros el deterioro de la capa de ozono, la disminución de la fauna y de la flora, el calentamiento en ascenso, el transporte de residuos contaminantes de países desarrollados hacia países subdesarrollados, la disminución de los recursos hídricos, la deforestación y otros (RODRÍGUEZ, CARVAJAL y ESPITIA; 2003).

Autores como MONTROYA Y MONTROYA (2004) en su estudio sobre la administración sosten-

nible afirman que los elementos vitales para el hombre son el agua, el aire y el alimento, pero las prácticas de éste han contribuido enormemente a la reducción de esos tres componentes. Sin embargo, ha surgido un movimiento en el mundo en defensa del medio ambiente, que está generando la toma de conciencia entre los ciudadanos hacia la conservación del hábitat.

En este sentido, en las últimas décadas se ha observado cómo algunas empresas han optado por percibir a la ecología no como una pesada obligación, sino como una novedosa oportunidad de negocio; las inversiones en tecnología ambiental son la mejor prueba de que la economía y la ecología pueden integrarse, para de esta forma asegurar una vida digna para las próximas generaciones.

Por otra parte, está surgiendo una verdadera revolución de los consumidores, quienes, influenciados entre otros por el movimiento ecologista internacional y motivados por la progresiva degradación del entorno, han acabado exigiendo a los empresarios un cambio de comportamiento, que gire en torno a la generación de productos, procesos y tecnologías que no atenten contra el medio ambiente.

Algunos negocios han actuado con rapidez, incorporando conceptos tales como los sistemas de gestión ambiental, las prácticas de la producción limpia o las estrategias del programa Cero Emisiones (ZERI), que en general buscan integrar los aspectos ambientales en todas las áreas de la organización.

Esta nueva sensibilidad ambiental de los negocios plantea, por ejemplo, que la producción no debería manejarse para obtener sólo beneficios económicos, sino más bien pensando en las necesidades del consumidor y asumiendo una cuota de responsabilidad en las decisiones que como empresa afecten a la sociedad en un todo o a un sector de ella,

como lo plantea DÍAZ (2000) cuando expone que si una empresa decide, por ejemplo, no limpiar sus desechos tóxicos, aun cuando contamine el ambiente, porque no hay funcionamiento correcto de la ley, esa empresa incurre en una responsabilidad social por sus decisiones, que plantean un dilema ético: ¿se debe destinar dinero a limpieza de desechos, reduciendo así las ganancias, pero preservando el ambiente, o debe ganarse lo máximo posible, aunque esto implique una destrucción en el mediano plazo del medio ambiente? La decisión dependerá de los valores de la empresa, de los valores del gerente que tome la decisión, y de la “estimación” que le den a esos valores.

La tendencia ecológica y de preservación del medio ambiente se observa en todos los sectores de la economía, y el creciente sector hotelero no se escapa de ella.

Hoteles ecológicos

El término o categoría del hotel ecológico se originó en 1997 en Dinamarca, Canadá y Japón [www.greenhotelier.com, 2003]. Sin embargo, esta tendencia ambiental en la hospitalidad se ha diseminado por otras partes del mundo, y así tenemos que en grandes ciudades como Beijing, Shangai y Qingdao, puede encontrarse este tipo de hoteles donde cada vez se presta mayor atención a la protección medioambiental.

Un establecimiento hotelero que se gerencia de forma ecológica es aquel cuya política, acciones y empleados están comprometidos u orientados a reducir los impactos ambientales, que genera la actividad propia de estos establecimientos.

Los puntos básicos sobre los que debe trabajar un hotel ecológico son: manejo del agua, reducción, reúso o reciclaje de desechos, reducción en el uso de productos químicos o el cambio de éstos a otros menos dañinos para el ambiente, conservación de los suelos y uso

eficiente de la energía [www.greenhotelier.com; 2003].

Los hoteles o empresas que se orientan y que participan en pro del medio ambiente no se limitan sino que abren nuevas oportunidades en el mercado y generan acciones que motivan positivamente a los empleados y clientes, así como obtienen una ventaja importante ante la competencia, y de esta forma aumentan su participación en el mercado.

En España algunos alojamientos turísticos introducen criterios medioambientales en su gestión. Hoteles de la cadena Barceló han iniciado la revisión medioambiental de cada uno de sus hoteles, basados en la norma ISO/4001, también la cadena Sol Meliá, desde 1995, implanta un sistema de gestión medioambiental fijando objetivos en los ámbitos de formación, información, motivación del personal, ahorro de agua y energía.

En América del Sur uno de los primeros “ecohoteles” fue el Radison Plaza La Paz en Bolivia, así como el hotel “Las Cañadas”, ubicado en la región de Veracruz (México), donde se practica la agroecología y la ganadería orgánica, de igual forma se realizan algunas prácticas ecológicas tales como el uso de la energía solar para las necesidades básicas del funcionamiento del hotel, los arietes hidráulicos para bombear agua para las áreas ecológicas y zona habitada del hotel, entre otras actividades. Estas tecnologías permiten disminuir la utilización de combustibles valiosos y son una forma eficiente de preservar el medio ambiente.

La gestión en el área de producción de alimentos en los hoteles basada en las buenas prácticas medioambientales

De acuerdo con la Conserjería del Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid (2000; 17-22), la cocina puede visualizarse como un sistema donde se introducen diversos insumos (ingredientes, combustión, energía)

y luego de diversos procesos se obtienen productos terminados (alimentos procesados, aguas residuales, aceites-grasas, residuos de alimentos y vapores, olores), con sus repercusiones en el medio ambiente.

En este orden de ideas, en las cocinas, por los numerosos procesos de producción que se realizan para lograr el producto final: alimentos elaborados, se generan abundantes residuos de alimentos así como otros productos de desecho, por lo que se hace necesario abordar la situación de tres formas:

1. Reducir la cantidad de residuos de desecho, evitando, produciendo o adquiriendo materiales desechables o innecesarios;
2. Considerar la reutilización de los materiales fabricando y adquiriendo artículos durables para utilizarlos varias veces, y
3. Reciclar los desperdicios (SANGUINES y SOUSA; 2005: 32-33). Principios estos establecidos en las buenas prácticas medioambientales, las cuales pueden definirse como las mejoras continuas de las actividades en relación con el medio ambiente; en fin, recomendaciones prácticas cuya aplicación mejorará la eficiencia ambiental. Cuando la acción en las cocinas es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo: restaurantes como Red Lobster, Jack in the Box, Mc Donald's y Burguer King reciclan el aceite de freír usado, debido a que este aceite puede ser refinado y utilizado en productos como comida para animales y en la elaboración de cosméticos (CHON Y SPARROWE 2001: 312-314).

Las buenas prácticas medioambientales en la cocina se concentran en tres aspectos: 1. Productos contaminantes y residuos que se generan de la producción de alimentos y bebidas. 2. El agua, y 3. La energía.

Un hotel o un servicio de alimentación para garantizar la calidad ambiental del servicio que presta deberá contar con operaciones higiénicas programadas, así como disponer de espacio físico que facilite las operaciones

de limpieza, manejo de aguas servidas, equipos para controlar las emisiones de vapores y gases producto del procesamiento de los alimentos, espacio físico y equipos adecuados y en buen estado para el manejo de los desechos, de manera que sea posible disminuir los riesgos de contaminación ambiental, ya que en la medida que el turista observe bajo impacto ambiental por el manejo del hotel o servicio de alimentación, se sentirá más protegido y habrá mayor promoción turística para el país destino.

Análisis y discusión de los resultados

Los datos obtenidos se cotejaron con las observaciones realizadas y, a su vez, en el caso de los rubros estandarizados, se siguió el procedimiento descrito por el MSDS (1980), el cual da el porcentaje de efectividad para cada rubro, que permitirá obtener de esta forma los valores porcentuales para cada hotel, que analizados en conjunto representarán numéricamente el nivel sanitario y de aplicación de buenas prácticas medioambientales del establecimiento.

1. Manejo del área de producción de alimentos y bebidas

Las buenas prácticas medioambientales establecen que los equipos y utensilios que están en contacto con los alimentos deben tener la superficie lisa, ser de acero inoxidable, anticorrosivos, estables, atóxicos, no absorbentes.

En el presente trabajo se encontró un 60% de efectividad para este rubro entre los hoteles visitados. Este hecho obedece, en parte, a que los administradores tienen métodos adecuados de limpieza y mantenimiento de los equipos y utensilios. Las emisiones de gases y vapores se manejan con campanas de aire, a las cuales no se les pudo comprobar durante el presente trabajo su efectividad. Sin embargo, se observó que los empleados no consideran, en la mayoría de los casos, el uso de ollas o

recipientes del tamaño de la hormilla, por lo general los usan de mayor tamaño, alargando el período de cocción. Al respecto la Rainforest Alliance (2005; 19.) establece que estas prácticas incorrectas generan pérdidas de energía en forma de calor y, a su vez, daño a la hornilla de la cocina.

También en el manejo de la cocina se observó el reúso del aceite para freír alimentos, con el consecuente impacto en el ambiente por alcanzar rápidamente el “punto de humo” y generar malos olores en el ambiente. Estos últimos aspectos son deméritos que afectan la efectividad del rubro en estudio. La efectividad de este rubro en promedio alcanzó el 45%.

2. Control de residuos sólidos

Con esta disposición sanitaria se quiere establecer un control de los residuos sólidos producidos en todas las áreas de producción y servicio de alimentos, especialmente en las áreas de almacenamiento, preparación, exhibición y servicio, lo cual garantizará la reducción al mínimo de los malos olores, suciedades, presencia de insectos y roedores (ÁÑEZ; 2000: 373) y contaminación ambiental, tanto dentro como fuera de las instalaciones del hotel.

En este trabajo se observa que los tres hoteles en referencia poseen cuarto refrigerado para la basura. En uno de los hoteles visitados este cuarto se encuentra fuera de servicio. Sin embargo, al preguntar qué actividad realizaban para superar este problema, respondieron que contratan el servicio de aseo urbano local para que varias veces al día retire la basura y de esta manera evitar las consecuencias negativas derivadas de su acumulación y alta temperatura ambiental. Todos realizan clasificación de los desechos y los comercializan con diferentes personas e instituciones, razón por la cual los empleados consideran este hecho sólo desde punto de vista económico; todos mantienen limpio el depósito para la basura. La efectividad de este rubro es de

85%, lo que indica que existe en la gerencia criterios adecuados para el manejo de los desperdicios sólidos.

3. Manejo de aguas y productos químicos en el área de producción de alimentos y bebidas

Al estar ubicados en el área de la capital, el abastecimiento de aguas blancas provienen de Hidrocapital. En este trabajo no se pudo obtener información referida al proceso de limpieza y mantenimiento de los tanques de almacenamiento de aguas blancas. En relación con las aguas servidas se observó en los tres hoteles en referencia que la red cloacal está empotrada, no hay daño en la plomería y no existen conexiones cruzadas. Se observó en los hoteles vertimiento de aceites y grasas usadas, así como restos de sustancias químicas utilizadas para la limpieza del espacio físico, equipos y utensilios que producen aguas contaminadas con residuos orgánicos. En este sentido la Red de Autoridades Ambientales (2004: 49-59) sugiere evitar o minimizar el vertido de sustancias orgánicas a los desagües o canalizaciones en las cocinas para evitar el impacto en el ambiente. El nivel de eficacia para este rubro en promedio fue 38.46%.

4. Manejo de la energía eléctrica

Un aspecto muy importante que se debe considerar en las actividades de la cocina es el consumo de la energía eléctrica, que debe ser racional. De acuerdo con las recomendaciones de la Red de Autoridades Ambientales (2004: 49), se observó en los hoteles en estudio que almacenan los alimentos a temperaturas adecuadas (temperaturas promedio de 5 °C para la refrigeración de productos proteicos, y -13 °C en la cava de congelación), los guardan a temperatura ambiente, no humeantes o calientes; sin embargo, se evidenciaron deméritos como: la apertura innecesaria de las neveras y cavas de refrigeración y congelación, y el no uso de energía solar. Los empleados consultados manifestaron no conocer si la tecnología empleada en los medios de conservación de

alimentos en frío era de tecnología respetuosa al medio ambiente (es decir, *greenfreezer*: no daña la capa de ozono). La efectividad de este rubro es de 74%.

Conclusiones

1. El impacto ambiental por la gestión de los hoteles en estudio representa una amenaza en especial por la contaminación con desechos orgánicos de las aguas servidas. Durante las fases tanto de observación como de aplicación de los instrumentos de recolección de datos no se observaron acciones tácitamente expresas para contrarrestar el impacto ambiental derivado del mal manejo de los desechos líquidos.

2. Aunque no existen políticas formuladas y en marcha para minimizar los riesgos que la actividad hotelera genera en la conservación del medio ambiente, se observó que: la efectividad alcanzada en promedio para los tres hoteles en estudio fue de 60,49%, lo cual permite concluir que, a pesar de observarse hechos que afectan la integridad ambiental, existe preocupación por minimizar el impacto ambiental de la actividad hotelera.

3. Un problema importante se refiere al personal que labora en el área de producción de alimentos; se sugiere que organicen talleres de inducción por parte de la gerencia de los hoteles para sensibilizarlos ante la problemática del medio ambiental, donde les faciliten conductas adecuadas que contribuyan con la preservación del ambiente no sólo dentro de la empresa, sino en su vida cotidiana.

4. Se requiere profundizar y extender la investigación, de manera sistemática, hacia otros hoteles para obtener un diagnóstico más preciso sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales. Por otra parte, como el instrumento se adaptó a las necesidades de la investigación, se sugiere para próximos análisis validarlo y establecer los ajustes del caso.

Bibliografía

ÁÑEZ GONZÁLEZ, INÉS T. “La calidad higiénica de servicio como factor de seguridad alimentaria en el turismo”, en *Estudios y perspectivas en turismo*, vol. 9, 2000, pp. 360-379.

CONSERJERÍA DE MEDIO AMBIENTE COMUNIDAD DE MADRID. *Manual de gestión ambiental y auditoría. Sector de hostelería y ocio*, España, Ediciones Mundi Prensa, 2000.

DÍAZ BARRIOS, JAZMÍN. “La ética en la gerencia, vista a través del desarrollo organizacional”, en *Revista Venezolana de Gerencia*, año 5 (10), pp. 46 a 66, 2000.

En Grupo. “Eco Hotel: Management Administration Practice of Ecologic Tourism”, disponible en [<http://www.engrupo.com.mx/ges/sec.71.htm>] 2000, (consulta: 16 de julio de 2004).

FELIPE GALLEGO, JESÚS. *Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI*, México, Edit. McGraw Hill Interamericana, 1996.

GREEN HOTELIER. “Cases Studies”, documento en línea disponible en [<http://www.greenhotelier.com/casestudies.htm>] 2003 (consulta: 26 de julio de 2004).

KEY-SONG, CHON Y SPARROWE, RAYMOND T. *Atención al cliente en hostelería*, Edit. Paraninfo, 2001.

MINISTERIO DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL. “Instructivo para la inspección y evaluación del nivel sanitario de los establecimientos de alimentos”, Dirección de Salud Pública, Departamento de Control de Establecimientos de Alimentos Preparados u Ofrecidos para su Consumo Inmediato (31-45), Caracas (Venezuela), 1980.

MONTOYA, A. y MONTOYA, I. “Reflexiones de compromiso para una nueva administración sostenible”, documento en línea disponible en [<http://www.gestiopolis.com/lidera/revistas/edic7/admonsostenible.htm>], 2004, (consulta: 2 de agosto de 2004).

RAINFORREST ALLIANCE. *Buenas prácticas para turismo sostenible*, Edit. Epicentro, 2005.

RED DE AUTORIDADES AMBIENTALES. “Modulo de sensibilización ambiental para el sector turístico”, documento en línea disponible en [http://www.mma.es/polit_amb/fondos/redauto/pdf/modulo-turismo.dic04]. pp. 49-59, 2004 (consulta: 2 de agosto de 2004).

RODRÍGUEZ, P.; CARVAJAL, M. y ESPITIA, J. “El mercado ecológico. Una nueva tendencia admi-

nistrativa”, documento en línea disponible en [http://www.gestiopolis.com/lidera/revistas/edic7/mercadeoecológico.htm], 2003 (consulta: 2 de agosto de 2004).

SANGUINES, M. y SOUSA, L. *El servicio de limpieza. Ciencia y administración*, Edit. Limusa, 2005, pp. 32 y 33.