

# ACAPULCO ANTE UNA DISYUNTIVA SUSTENTABLE EN EL SECTOR HOTELERO (MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS) 2015

*Guadalupe Olivia Ortega Ramírez*<sup>1</sup>

*Delfino Daniel Ortiz Guzmán*<sup>2</sup>

*Juan José Dimas Mojarro*<sup>3</sup>

## RESUMEN

En este documento se ofrece información acerca de las estrategias que utilizan para el manejo de los residuos sólidos los empresarios hoteleros del sector turísticos de Acapulco, en cada una de sus empresas, para que esa forma contribuir a la conservación del medio ambiente, lo que modificaría de manera paulatina y significativa el desarrollo arbitrario del modelo turístico que se ha desarrollado durante los últimos treinta años en el puerto de Acapulco. La búsqueda de un nuevo modelo de desarrollo que requiere la actividad turística en este destino de playa, demanda de todos los actores que dan vida a esta actividad turística, además, que permita la conservación de sus recursos naturales para el goce y disfrute de las futuras generaciones turísticas. En ese contexto, en esta investigación se ha realizado una revisión de las actuales estrategias que en materia de manejo de los recursos son empleadas o no por los empresarios del ramo. A partir de ahí, se ha tomado nota de las asignaturas pendientes que no han sido contempladas y que han servido para hacer una propuesta del manejo óptimo de los residuos sólidos, para, que sean implementadas en el proyecto de política pública turística que las próximas autoridades municipales y estatales deberán impulsar para beneficio del sector hotelero y de todos sus usuarios.

---

<sup>1</sup> Doctora, Universidad Autónoma de Guerrero, olyviaortega03@gmail.com

<sup>2</sup> Doctor, Universidad Autónoma de Guerrero, ortizg1212@hotmail.com

<sup>3</sup> Doctor, Universidad Autónoma de Guerrero, juan\_dimas\_m@yahoo.com.mx

**Palabras Claves:** Sustentabilidad en Acapulco, Manejo de los residuos sólidos en sector hotelero, Recursos naturales

## **INTRODUCCIÓN**

El sector hotelero de Acapulco como elemento fundamental de los servicios que se ofrecen en el puerto, contribuye no solo al desarrollo de la economía del estado de Guerrero, sino, también genera un impacto al medio ambiente, por el consumo de un sin número de productos que son consumidos por los turistas al momento de disfrutar la riqueza natural con que cuenta el puerto, y al mismo tiempo, estos productos se convierten en desechos, una vez que ofrecieron en un momento dado, un beneficio.

El objeto de este estudio, es analizar las estrategias que implementan los empresarios del sector hotelero del puerto, para lograr el manejo integral de sus residuos, partiendo de tareas básicas, como lo es la clasificación de los tipos de residuos en sus contenedores instalados dentro de lo hoteles, hasta la comercialización de éstos.

Hasta el momento, no se encontró algún estudio que ofrezca información sobre los aspectos arriba mencionados. Sin embargo, sí existen datos referentes a otros destinos, como es el caso de España, en donde Martos (2011) citado por Cotillo, menciona que el nivel de responsabilidad social empresarial turístico, específicamente 10 cadenas hoteleras quieren llegar a ser hoteles sostenibles, a través de herramientas de RSE (responsabilidad social empresarial ) es decir, que este sector destaca por su alto protagonismo dentro de la actividad económica y social, debido a un cambio verdaderamente profundo, por ello, es necesario que se realizara esta investigación que indaga acerca de ¿qué tanta cultura y conciencia ambiental tienen los empresarios del sector hotelero de Acapulco? La respuesta ubicó en su contexto, la importancia que le dan los empresarios al cuidado de los recursos naturales de nuestro ecosistema, y en

segundo lugar, se obtuvo información acerca de si estos empresarios comprenden que para esto, se tiene que implementar estrategias sustentables, que permitan obtener beneficios que a corto, mediano y largo plazo, puedan ser retribuirles toda una serie de beneficios palpables, tanto en el medio ambiente, como en su economía.

Esta investigación ha permitido tener un parámetro de cuál es el nivel de la concientización ambiental del empresario al interior del proceso de conservación ambiental en que se encuentra este sector, para que una vez superada esta faceta, se involucren en la formulación de un proyecto que tenga por objetivo que los empresarios sean parte de la sustentabilidad turística que requiere Acapulco para introducirse a la lista de los destinos turísticos sustentables.

El objetivo general de este estudio, es dar inicio a la creación de una plataforma estadística de datos que --aparte de irse actualizando de manera permanente--, permita conocer en qué nivel de concientización ambiental en materia de saneamiento se encuentra este sector.

La hipótesis que ha guiado esta investigación fue que el sector hotelero de Acapulco en un porcentaje alto no implementa acciones que les permita realizar un manejo integral de sus residuos y por tanto no participa en la conservación de los recursos naturales que le dan razón de existencia al destino turístico. Además, de que en un porcentaje similar las autoridades encargadas de incentivar al sector hotelero no participan en la mejora de los servicios de saneamiento ambiental.

## **METODOLOGÍA**

La investigación que se realizó fue de tipo exploratorio – descriptivo, de modo prospectivo y transversal, ya que de acuerdo a Hernández Sampieri, et al. (1999:186) se recolectaron datos en torno a las variables o categorías en un solo momento, en tiempo único.

Los resultados que se obtuvieron, fueron interpretados sin cesgar la información obtenida, aquí la inferencia del investigador es nula, por lo que el estudio aparece como observacional.

El enfoque es de corte cualitativo, pues solo se buscó hacer una análisis situacional, Salkind (1997). La escala que se utilizó es nominal.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS:**

La técnica utilizada para la recogida de información, fue la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario, el cual contó con opciones de respuesta nominal.

El cuestionario fue estructurado a partir de una sola dimensión como fue el caso del cuidado del medio ambiente, a través del manejo de los residuos. Estructurándose con 7 reactivos, conteniendo las siguientes preguntas o subíndices: manejo de residuos; participación en el proceso de manejo de esos residuos; comercialización de esos residuos; contratación de empresas que le majen esos residuos; vinculación con las Dependencias Municipales.

La elaboración del instrumentos que recogió esas opiniones, atravesó por un proceso sistemático, que dio inicio con el piloteo, que se llevó a cabo de manera no probabilística, para después recurrir a un estadístico que le diera confiabilidad y validez.

### **NIVEL DE REPRESENTATIVIDAD:**

La hotelería de Acapulco, se localiza en 4 segmentos territoriales (zona tradicional, dorada, diamante, y pie de la cuesta), para determinar el tamaño de la muestra se tomó en cuenta un estadístico que Raúl Rojas Soriano (1995:302) recomienda para las poblaciones grandes o finitas. Al desarrollar la formula se obtuvo una muestra de 91 cuestionarios. Por lo heterogéneo de la distribución de la población, se implementó un muestreo estratificado. También se utilizó la

estrategia del muestreo aleatorio simple, la relación y proporción de cuestionarios que se aplicaron a cada segmento se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1.: Números de cuestionarios aplicados por segmento de hoteles en Acapulco, Guerrero, que incluye a todas las categorías.**

Segmento	No. De hoteles	Porcentaje	No. de cuestionarios
Acapulco Tradicional	119	44%	31
Acapulco Dorado	93	35%	25
Acapulco Diamante	21	8%	6
Pie de la Cuesta	35	13%	9
Población Objetivo	268	Total cuestionario	91

Fuente: Elaboración propia con datos de la SEFOTUR, Tercer informe de Gobierno, 2015.

#### **DELIMITACIÓN TERRITORIAL:**

Esta investigación sólo se aplicó en el puerto de Acapulco, Guerrero, México. Y exclusivamente se seleccionó a los gerentes de los hoteles, integrando así la población objetivo.

#### **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS:**

Una vez conocida la respuesta en cada pregunta se ponderó el porcentaje de respuesta para ser presentados en gráficas de barras.

#### **PANORAMA GENERAL**

Para entender mejor las prácticas ambientales utilizadas en la hotelería, primero; es preciso abordar la gestión ambiental como un conjunto de medidas y procedimientos definidos que bien aplicados permiten reducir y controlar los impactos causados por un emprendimiento sobre el medioambiente (Valle, 2000). Esta gestión provee la estructura organizacional para el desarrollo de las actividades manteniendo una política ambiental en la organización.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA), es una estructura o un método para alcanzar un desempeño sustentable en relación a los objetivos de una organización, el cual requiere la formulación de directrices, definición de metas, coordinación de actividades y evaluación de los resultados (Donaire, 1999). Así, a través de la gestión ambiental y de la implementación de un SGA es posible que la organización se desarrolle con vistas a tener un menor impacto ambiental y lograr una mayor calidad de vida a todos sus stakeholders (participantes). Citados por Fernandes (2013).

Dentro del SGA, destaca la Gestión de residuos sólidos, la cual es definida como el conjunto articulado de acciones normativas, operativas, financieras y de planificación, basadas en criterios sanitarios, ambientales, sociales, políticos, técnicos, educativos, culturales, estéticos y económicos, para la generación, almacenamiento, recolección, reaprovechamiento, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos (Mandelli, 1997) citado por De conto. Este conjunto de acciones de Gestión, permite comprender una sugerencia hecha por Tamazzoni (2013), en la cual se propone que el hotel (en el cual es habitado por un grupo de personas que convergen y conviven en un tiempo determinado, y que durante su estancia en cada área articulada del espacio, demandan y consumen toda una gama de productos), deba tener un sistema de tratamiento de emisión de efluentes y de separación de residuos sólidos. Por ejemplo: al recolectar los residuos del baño, la mucama debe usar guantes y separar la basura orgánica de la seca en bolsas apropiadas. De esa forma los productos utilizados en la limpieza del hotel deben estar envasados en bidones retornables y para el uso por parte de las mucamas deben ser colocados en envases pet (plásticos de tereftalato de polietileno) de agua reaprovechados. Estos residuos que se mencionaron de no darles un tratamiento adecuado, seguirán impactando en el medio ambiente.

Este impacto ambiental como consecuencia de la actividad turística en donde no aplican estas acciones de gestión ambiental, se ha comenzado a ver en las tres últimas décadas. Los sitios de hospedaje (hoteles, posadas, albergues y moteles ubicados en la franja costera del puerto de Acapulco; así, como los centros de conferencias; los eventos deportivos, religiosos y gastronómicos; las ferias de negocios; entre otras actividades ligadas al sector turístico merecen un análisis más acucioso en materia de gestión de residuos sólidos, ya que involucran grandes cantidades de personas y ofrecen servicios y actividades potencialmente impactantes, que a ritmo vertiginoso convierten los productos de consumo en grandes cantidades de residuos. En cuanto al conocimiento que sobre el particular se tiene en los municipios turísticos, la necesidad de implementar políticas y tecnologías de saneamiento básico, resulta primordial en la planificación urbana y rural; para garantizar la sustentabilidad de la actividad turística (2011) ya que el turismo no puede existir sin estar ligado a un conjunto de atractivos turísticos cuya esencia fundamental son los recursos naturales. Hay que recordar que el turismo y la hotelería son los segmentos que más han crecido de forma más rápida en todo el mundo. La World Travel and Tourism Concil estima que en la economía global ambos son responsables por el 11% del producto interno bruto (directa e indirectamente) y el 8% del total de empleos (Clarke & Chen, 2008).

La actividad turística además de generar incrementos en la economía, provoca un gran número de desplazamientos nacionales e internacionales, más allá de posibilitar el intercambio de experiencias interculturales en todo el mundo. Citados por Guzzo (2013), a partir de que se ha constituido en una fuente permanente de empleos.

Por lo tanto, el sistema de gestión de los medios de hospedaje debe fundamentarse en una planificación adecuada basada en políticas sustentables. La política de sustentabilidad debe

proporcionar al emprendimiento un análisis criterioso de la estructuración ambiental, económica y sociocultural, incluyendo el compromiso de los gestores y los colaboradores. La dirección debe asegurar recursos y viabilizar la implementación de cursos de calificación profesional, de tecnología y de infraestructura (Davies, 2002; ABNT, 2006) citado por Tomazzoni (2013).

En cuanto al sector hotelero, De conto (2001) dice: que un hotel ambientalmente organizado que busca no desperdiciar recursos, reciclar y reutilizar materiales, entre otras prácticas ambientales, demuestra ser no sólo un lugar de hospedaje, sino también un lugar de socialización del conocimiento básico para la conservación del medio ambiente.

Parece ser importante a partir de aquí, relacionar la gestión del turismo y de los medios de hospedaje con la educación ambiental (en cualquiera de su concepción, formal o informal). Así, reflexionar sobre la idea del hotel como escuela ambiental (y el autor 2002) que socializa o educa a personas de diferentes orígenes, significa afirmar que es posible desarrollar la educación ambiental en cualquiera de sus formas en este sector y así poder alcanzar diferentes públicos, contribuyendo en la formación de multiplicadores ambientales en diferentes lugares.

Una de las enseñanzas que pueden ser transmitidas a través de las acciones que se emprendan en los hoteles a iniciativa de los directamente responsables, es la de aplicar una serie de mecanismos que permitan la reducción de residuos, para los emprendimientos hoteleros. Esto se puede realizar a través de programas y acciones de los cuales todos los colaboradores deben participar (Donaire, 1999; Goncalves, 2004). Por ejemplo: uso de papel reciclado, reutilización de papeles; recolección selectiva por parte de los huéspedes; recolección selectiva por parte de los colaboradores; uso de envoltorios reaprovechables; elementos de perfumería en displays; destino adecuado de materiales y reducción del lavado de ropa (Ferrari



& De Conto, 2003), citados por Tamazzoni (2013). En fin, existen varias prácticas ecológicas que permiten un manejo integral de los residuos sólidos en el sector hotelero que coadyuven al incremento de la sustentabilidad de un destino.

Acapulco es un puerto reconocido a nivel mundial. Sin embargo, su industria principal que es el turismo, en el cual destaca el sector de hospedaje, porque da empleo al 41.0% de personal ocupado en el municipio (Perspectiva estadística, Guerrero INEGI, 2012). No se alcanza a comprender la importancia que estas empresas hoteleras, no solo atiendan la perspectiva monetaria, sino también la ecológica, debido a que cada vez más, los recursos naturales –que para esta industria--, se están agotando. Diversas investigaciones muestran que las huellas ecológicas de las ciudades industriales sobrepasan las superficie de la ciudad entre 100 y 200 veces (Wackernagel, 2011). Esto debe poner en estado de alerta a los empresarios de todos los sectores, ciudadanos, e instituciones ubicadas en el puerto de Acapulco, cooperen entre sí, para que juntos puedan lograr una reprogramación de la cultura ambiental, que se refleje en el cuidado del medio ambiente.

El sector empresarial, y sobre todo el hotelero que es el responsable de proporcionar a los turistas el descanso, debe actuar con una visión en pro del medio ambiente, en la cual busque un establecer un equilibrio entre sus ingresos económicos y el cuidado de los recursos naturales, a través de prácticas sustentables como lo es el manejo integral de los residuos sólidos. Es por ello, que en este estudio se investigó ¿en qué medida el sector hotelero de Acapulco está accionando con responsabilidad en materia de saneamiento ambiental dentro de sus instalaciones? Este análisis situacional es expuesto en el siguiente apartado.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN “ACAPULCO ANTE UNA DISYUNTIVA SUSTENTABLE EN EL SECTOR HOTELERO (MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS) 2015”

**Tabla 1. ¿Cuentan con contenedores que indiquen el tipo de residuos a depositar?**

Si	39.6 %
No	60.4 %

Se observa en la tabla 1, que un 60.4% de los entrevistados, dijo que en su empresa no se cuenta con contenedores especialmente rotulados, que indiquen el tipo de residuos a depositar. Mientras que el 39.6% manifestaron que ya está integrando al gremio de empresarios que participan en pro del medio ambiente, desarrollando este tipo de acciones. Esta información es relevante, porque a decir de la gran mayoría de empresarios, hace falta todavía mucha concientización acerca de que debemos emprender acciones para el cuidado del medio ambiente, por lo que se deben involucrar más en esta materia. La tarea por seleccionar los residuos sólidos que se producen en sus empresas, pareciera por demás sencilla, pero para ese porcentaje de 60.4% no es una tarea prioritaria, por lo que desde un principio se puede afirmar que este porcentaje no está contribuyendo al cuidado del medio ambiente, pues no implementa lo básico para el inicio de un buen manejo integral de los residuos.

**Tabla 2. ¿Realizan el proceso de la separación de los residuos?**

Si	36.3 %
No	63.7 %

De acuerdo a los resultados de esta investigación un 63.7%, dijo que no realizan el proceso de la separación de sus residuos, es decir, que más de la mitad no accionan en el campo bilateral de cuidado de los recursos, ya que esa mayoría no alcanza a comprender los beneficios que traería la separación de los desechos como el escalón número dos del proceso de manejar integralmente los residuos, pues de entenderlo, lograrían por un lado, reutilizar la materia prima

y por la otra parte, tendrían la posibilidad de comercializar los desechos clasificados, contribuyendo con ello, al cuidado y conservación de los recursos naturales.

**Tabla 3. ¿Comercializan los residuos inorgánicos?**

Si	25.3 %
No	74.7 %

Lo que se observa en la tabla 3, es que del total de los encuestados que representa el 74.7% contestó, que no comercializan sus residuos. Esta respuesta permite comprender que al no estar interesados los empresarios en la clasificación y por tanto en el cuidado de los recursos, desconocen los beneficios económicos que puede traer consigo la comercialización sus residuos. Esto, sin duda, es significativo, pues nos percatamos de que todas las toneladas de residuos generados por sus empresas de hotel, no se clasifican, ni se separan, y mucho menos se comercializan sus desechos. Lo anterior, requiere que a esos empresarios hoteleros se les haga una propuesta seria para que se concienticen de que al perder la posibilidad de comercializar sus residuos pierden la proporcionalidad de la situación climatológica, y por ende, el desaprovechamiento de sus residuos.

**Tabla 4. ¿Pagan a empresa privada para la recolección de sus residuos?**

Si	11 %
No	89 %

Este resultado nos permite observar que sólo el 11.0% de los entrevistados, sí paga al sector privado para la recolección de sus residuos, es decir, la minoría prefiere pagar a otra empresa que les dé el servicio de recolección. Sin que esto signifique que llevan a cabo acciones encaminadas al buen manejo de los residuos que se producen en sus empresas.

**Tabla 5. ¿Pagan a Saneamiento Básico para la recolección?**

Si	90.1 %
No	9.9 %

De acuerdo a estos datos, el 90.1% de los entrevistados dijo que paga a la Dirección de Saneamiento Municipal de Acapulco, es decir, que estos ingresos percibidos por la recolección de los residuos del sector hotelero, se queda en la dependencia arriba mencionada, pero en ningún momento este servicio de la recolección de los residuos es gratuito para los empresarios es decir, que los empresarios del sector hotelero, no son los únicos que pierden la visión de hacer un buen uso y manejo de los desechos. Considerando lo anterior, se afirma que tanto el sector de los empresarios como el sector del gobierno no comprenden la problemática por la que se vive actualmente con el cambio climático, es decir, no le dan importancia a las consecuencias que acarrea el no cuidar los recursos naturales, el no llevar a cabo un manejo integral de los residuos, ocasionando con ello el descuido del entorno natural del planeta, pero sobre todo de Acapulco.

**Tabla 6. ¿Cuántos kilos de basura se genera en el hotel diariamente?**

Hoteles	kg	%
15	20	16.5
16	30	17.6
12	40	13.2
15	50	16.5
11	60	12.1
4	70	4.4
7	80	7.7
4	100	4.4
2	150	5.5
5	200	5.5

De los 5210 kilos de desechos generados por los hoteles que no se comercializa el 74.7%, es decir 3891.87 kilos diarios son desperdiciados. Si esta cantidad de desechos desperdiciados la dividiésemos entre tres clasificaciones de residuos que son aprovechados por la industria como

son el caso de: papel o cartón, aluminio y PET, y consultáramos el precio de compra en el mercado, que le da un precio por kilo de \$3.00, \$3.00 y \$14.00 respectivamente. Esas toneladas desperdiciadas por las empresas de hospedaje, significa una pérdida de \$9, 470,217 pesos al año.

**Tabla 7. ¿Reciben apoyo por parte de las autoridades?**

Si	11 %
No	89 %

En la tabla 7, se observa que en un 89% de los entrevistados respondieron que no reciben apoyo por parte de las autoridades para llevar a cabo tareas de saneamiento de los residuos que se producen al interior de sus empresas. El servicio de recolección que realiza la Dirección de Saneamiento básico, estos empresarios no lo toman como un apoyo de las autoridades, ya que afirman que a ellos se les cobra por llevar a cabo esos trabajos de recolección en el sector hotelero de Acapulco. Un 11% de los encuestados, señaló que si bien existe algún apoyo por parte de las autoridades, este no se da en materia de recolección de los desechos, ya que en ocasiones han tenido que pagarle al sector privado para el traslado y control de su basura, porque el servicio que presta el Ayuntamiento presenta serias deficiencias.

**Tabla 8. En caso de ser positiva la respuesta anterior indique cual**

Publicidad	7.7 %
Subsidio	2.2 %
Ninguna	90.1

Al cuestionarles a los que respondieron que sí reciben apoyo de las autoridades, en qué consistían esos apoyos, la gran mayoría no quiso profundizar en las características que adquieren esos apoyos. Tan es así, que optaron por señalar finalmente que no recibían ninguno. Cabe señalar que fuera de entrevista señalaron que no puntualizaban acerca del particular por temor a alguna represalia o para no generar algún mal entendido con los demás

empresarios. Sin embargo, una parte mínima de los entrevistados cercana al 8%, sí indicaron que dicho apoyo está relacionado con la publicidad y algún otro rubro que no quisieron especificar, pero que sí reconocían la existencia de un apoyo en materia de subsidio.

## **INFORME DE LOS RESULTADOS**

Como se puede observar en las tablas, el sector hotelero de Acapulco, se encuentra en una situación endeble en materia de saneamiento ambiental, pues de acuerdo a los resultados se puede afirmar que la gran mayoría de entrevistado con un porcentaje del 60.4%, no realiza una serie de actividades mínimas que se contemplan en el proceso de clasificación de sus desechos, como es el caso del señalamiento en sus contenedores del tipo de residuo a depositar por parte de sus huéspedes dentro de sus instalaciones, ya que estos son consumidores de productos que adquieren fuera de las instalaciones de hospedaje, pero que consumen en el interior de las mismas, quedando finalmente esos productos como desechos, que son de naturaleza orgánica o inorgánica. De acuerdo al Sistema de Gestión Ambiental, mencionado por Mandelli (1997), el proceso de clasificación se divide en varias facetas, ordenadas de la siguiente manera: después de señalar en dónde depositar los desechos según su tipo, lo que continua es darles un destino final, y eso consiste en que, al ser entregados a los recolectores, los desechos deben de ir separados, es decir, no deben entregarse revueltos orgánicos con inorgánicos. Por lo que se observó en esta investigación, los hoteleros en un 63.7% no realizan dentro de sus empresas la separación de sus residuos sólidos. Es decir, entregaron sus desechos mezclados a los camiones recolectores.

En cuanto al beneficio que pueden obtener económicamente, los empresarios al no llevar a cabo la clasificación de los residuos que se producen dentro de sus empresas, pierden la oportunidad de obtener recursos económicos extras. Lo anterior se desprende a partir de que en un 74.7% de los hoteleros, al no percatarse del valor comercial que tienen los residuos, no

los comercializan. Si ellos tuviesen claro que los 5210 kilos de desechos generados en los hoteles, al clasificarse en: papel o cartón, aluminio y PET, estos tienen un precio de compra de \$3.00, \$3.00 y \$14.00 respectivamente, estamos seguros que no se estarían desperdiciando aproximadamente 3891.87 kilos diarios, y estarían percibiendo por el concepto de venta de los residuos una cantidad de \$9, 470,217 pesos al año. Sin embargo, hasta el momento y por falta de ese interés por contribuir a las actividades de conservación esa cantidad de más de nueve millones de pesos al año, se pueden traducir en pérdidas.

En otras palabras, si el sector hotelero de Acapulco comercializara sus desechos, tendrían la posibilidad de reembolsarse una ganancia sustanciosa que les puede servir por ejemplo: en subsanar deudas a pagar, y con ello, aligerar sus finanzas. Por otra parte, en cuanto al pago que realizan los empresarios por la recolección de sus residuos, éstos en un 90.1% lo realizan directamente a la dependencia municipal encargada de dicha función (Dirección de saneamiento básico), esto permite afirmar que en un porcentaje muy alto esta dependencia se encarga de recolectar todos los desechos que no son separados por los hoteleros. Lo anterior ha despertado el interés por darle continuidad al estudio y seguir investigando esta problemática ambiental para encontrar respuestas a una serie de interrogantes como: ¿qué hace la Dirección de Saneamiento Básico con todos estos desechos que no son clasificados, ni separados? ¿Cuál es la política ambiental que implementa esta dependencia para el manejo integral de los residuos sólidos, recolectados al interior del sector hotelero de Acapulco? ¿Qué hace la autoridad ambiental para concientizar a estos empresarios para que contribuyan al saneamiento y conservación del medio ambiente? ¿Estos hoteleros sin conciencia ambiental, por desconocimiento u omisión no les interesarían modificar sus estrategias de recolección aplicadas hasta hoy? ¿Hasta cuándo podrán contribuir al cuidado de los recursos naturales, sin dejar de perder el dinero que pueda surgir por el desaprovechamiento de sus residuos? ¿Para la toma de conciencia qué tipo de apoyo tendrá que ofrecerse por parte de las autoridades? ¿La

dependencia municipal encargada de la recolección de los residuos, debería de recompensar a los empresarios por las ganancias que por ignorancia los empresarios pierden?

Estamos conscientes de que la búsqueda de respuestas a estas interrogantes, solo será posible si se le da seguimiento a la investigación que presentamos.

## **CONCLUSIONES**

1. La gran mayoría de los empresarios del sector hotelero de Acapulco desconocen totalmente todo lo relacionado acerca del tema del Sistema de Gestión Ambiental, y por lo tanto, no cuentan con un conocimiento sólido que les permita realizar acciones que estén encaminadas al cuidado de los recursos naturales, los cuales constituyen para la industria turística del puerto, la materia prima. Por lo que, y derivado de la falta de conciencia y de conocimientos en materia ecológica, por parte de los empresarios el problema de la contaminación en Acapulco, seguirá agudizándose sin que exista a corto plazo una solución visible.
2. El desconocimiento y concientización de los hoteleros del puerto de Acapulco, en torno a la conservación del medio ambiente, explica el hecho de que estos empresarios, no realicen o implementen estrategias dentro de sus hoteles para el manejo integral de sus residuos sólidos.
3. Los empresarios del sector hotelero necesitan ser capacitados, orientados y concientizados para comprender la importancia que tiene el cuidado de los recursos naturales de nuestro planeta.
4. Este sector empresarial se le debe invitar a que reflexione sobre la importancia que tiene el que Acapulco se convierta en un destino turístico sustentable.
5. El sector hotelero del puerto al no comercializar sus desechos, están teniendo grandes pérdidas monetarias.
6. Las autoridades encargadas del saneamiento del puerto carecen de una política pública



ambiental que abone y facilite a que los empresarios contribuyan al cuidado de los recursos naturales del medio ambiente.

7. No se observa que se implemente a nivel municipal y estatal una política integral en la que el sector privado como el público, unan esfuerzos como equipo para alcanzar la meta de que Acapulco a nivel mundial sea un destino turístico responsable y comprometido a contribuir en pro del medio ambiente, y por lo tanto, participativo en disminuir los problemas del cambio climático.

## **PROPUESTAS**

A partir de los resultados de esta investigación se propone:

1. Crear un proyecto de saneamiento ambiental, que tenga por objetivo general el que los empresarios del sector hotelero sean capacitados, orientados y concientizados, para que comprendan en primera instancia, la importancia que tiene el cuidado de los recursos naturales existentes en nuestro entorno y en nuestro planeta. Asumiendo que dicho proyecto como meta final debe hacer de Acapulco, un destino turístico sustentable, para el aprovechamiento y disfrute de los atractivos turísticos que tiene para las futuras generaciones de turistas.
2. Que a través de este proyecto se alcancen por lo tanto, las siguientes metas:
  - a) Que el 100% de los empresarios comprendan la importancia que tiene el hecho de que se realicen dentro de sus empresas el proceso del Sistema de Gestión Ambiental.
  - b) Que los hoteleros de Acapulco implemente en sus empresas con sus trabajadores y huéspedes, la cultura de clasificar sus residuos señalando en los contenedores el tipo de desecho a depositar
  - c) Que una vez que hayan separado sus residuos para la recolección, los empresarios comercialicen al máximo sus desechos.
  - d) Que implementen un plan que les permita darle un uso sustentable al recurso económico por la comercialización de los residuos.

- e) Que los hoteleros analicen la posibilidad de que un uso sustentable de los recursos económicos obtenidos por la comercialización de sus desechos, sería que el sector hotelero se comprometa a comprar tecnología para realizar composta a través de los residuos orgánicos.
- f) Lo anterior sería con la finalidad de que con dicha tecnología se podría obtener energía alternativa, como lo plantea Ortiz (2012).
- g) Este ahorro de energía les ayudaría a disminuir gastos infructuosos que pagan por energía eléctrica dentro de sus hoteles.
- h) Y por ende, el dinero que invertían en energía eléctrica, lo ideal sería usarlo para mejorar el servicio de hospedaje, logrando con ello, ofrecer calidad en los servicios de sus empresas, y de esta manera los huéspedes se regresaran a su lugar de origen satisfechos por haber recibido un servicio de calidad, garantizando con ello que los turistas regresen al puerto.
- i) Todo lo anterior fortalece el proceso que permitiría alcanzar la sustentabilidad turística de Acapulco.

Ya que a través del trabajo continuo de un buen manejo integral de los residuos sólidos de los hoteleros, Acapulco puede formar parte de la lista de los destinos turísticos sustentables.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**De conto, S.** (2013), "Educación ambiental en medios de hospedaje: información de los huéspedes en Caxias Du Sul, Brasil". Volumen, 22, número 3. Estudios y perspectivas en turismo.

**De conto, S.** (2011), "Las condiciones de saneamiento básico como factor decisivo en la elección del destino turístico". Volumen 20, número 1. Estudios y perspectivas en turismo.

**Tomazzoni, E.** (2013), "Procedimiento operativo estandarizado para la regiduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en hotelería". Volumen 22, número 3. Estudios y perspectivas en turismo.

**De majorovic, J.** (2013), "Complejos turísticos residencial en el Mediterráneo español y en el litoral Nordeste y su impacto socio ambiental". Volumen 22, número 3. Estudios y perspectivas en turismo.

**Fernandes, G.** (2013), "Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería". Volumen 22, número 2, E. y P. En turismo.

**Norrid, J.** (2013), "De la inversión hotelera al turismo sustentable". Volumen 20, número 4, E. y P. En turismo.

**Anjos, F.** (2009), "Planificación y políticas turísticas, perfeccionamiento del modelo sistemático de Porto Belo, Brasil". Volumen 18, número 4, E y P. En turismo.

**Wackernagel M.** (2011). "¿Ciudades sostenibles?" Edit. Icaria, Universidad Anáhuac de Xalapa, Ecología política, pág. 43, ISSN 11306378.

**Casado M.** (2012), "Coatzacoalcos: restructuración urbana e inversión privada en una ciudad media mexicana". Veracruz.

**Ortiz, D.** (2014), "Política ambiental de desarrollo sustentable implementada por el gobierno (caso Querétaro)". Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Universidad de Guadalajara, AMECIDER. ISBN: 978-507-96640-0-9.

**Camacho J.** (2011). “Estadística con SPSS Versión 9 para Windows” Alfaomega Ra-Ma ISBN 84-7897-405-9. Madrid, España.

**Levin, R.** (1987). “Estadística para administradores”, Segunda edición. Prentice Hall. Universidad del Norte de California, ISBN 968-880-152-6. México.

**Salkind, Neil J.** (1997) Métodos de Investigación. México, 3ª. Edición, Ed. Prentice Hall.

Rojas Soriano, Raúl (1998) Guía para realizar Investigaciones Sociales. México, 32ª. Edición, Ed. Plaza y Valdés.

**Hernández Sampieri, et al.** (1999), “Metodología de la Investigación”, México, 2da. Edición, edit. Mc Graw Hill.

**Garza N.** et al, (2013). “Manual práctico de autoevaluación diagnóstica ambiental” Universidad Autónoma de Guerrero, CU-67 UAGRO. Instituto Nacional de Estadísticas, Geografía e Informática. (2012), “Perspectiva estadística de Guerrero”. México.

**Secretaría de Fomento Turístico del estado de Guerrero.** contacto.sefotur@email.com

**Martos, M.** (2011, Noviembre): “La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera”. Anuario de turismo y sociedad, 12. Pp. 169-184. Recuperado el 14 Julio de 2014 de [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2061727](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2061727)