

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**GESTIÓN DE PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL HOTEL ISLA
SUASI Y SU INCIDENCIA EN EL TURISTA RECEPTIVO - 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. GILVER GLEEN TICONA PAQUITA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

“GESTION DE PRACTICAS AMBIENTALES EN EL HOTEL ISLA SUASI Y SU
INCIDENCIA EN EL TURISTA RECETIVO 2015”

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. GILVER GLEEN TICONA PAQUITA



PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO
APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

Dra. RUTH F. BOZA CONDORENA

PRIMER MIEMBRO:

Msc. ROSARIO M. MAMANI MIRANDA

SEGUNDO MIEMBRO:

Msc. CARMEN Y. ALIAGA TAPIA

DIRECTOR DE TESIS:

Lic. ESMELIDA RIVERA CARPIO

ASESOR DE TESIS:

Lic. JUAN DANIEL MARTÍNEZ FRANCO

PUNO – PERÚ
2017

AREÁ: Ciencias Sociales
TEMA: Gestion de Practicas Ambientales
LINEA: Administracion de Empresas Turísticas

DEDICATORIA

*El presente trabajo está dedicado
A la persona más importante de mi vida
Mi madre Carmen Paquita Marca
Quien con su esfuerzo hizo posible
Este logro y por la oportunidad de realizarme
Profesionalmente y por su constante
Preocupación, sacrificio e infinito amor
Y comprensión.*

*A mi hermana Yeny Ticona Paquita
Por el apoyo que me brindo
Durante mis años de estudio
Por su cariño, comprensión
Y motivación emocional.*

AGRADECIMIENTO

Se agradece a:

- *A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno nuestra alma mater de sabias enseñanzas en la formación de excelentes profesionales para el beneficio de nuestra Región y el país, a la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Turismo.*
- *A la plana de docentes de la Escuela Profesional de Turismo, por su ardua labor en formar profesionales capaces de desarrollar el turismo en forma inteligente en favor de la sociedad.*
- *A los turistas que visitaron la isla Suasi y se alojaron en el Hotel Suasi, por la valiosa respuesta que facilitaron en la encuesta ejecutada.*
- *Al personal del Hotel Suasi de las áreas de: Gerencia ,Recepción, Housekeeping, Restauración, Mantenimiento, Jardinería, transporte lacustre, personal de embarcadero*

ÍNDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. BASES TEORICAS.....	23
2.1.1. TURISMO SOSTENIBLE: CONCEPTO Y ANTECEDENTES	23
2.1.2. TURISMO RESPONSABLE VERSUS HOTELES	25
2.1.3. MARKETING Y MEDIO AMBIENTE	27
2.1.4. SEGMENTACIÓN ECOLÓGICA.....	29
2.1.5. GESTIÓN AMBIENTAL HOTELERA EFICIENTE	30
2.1.6. ELEMENTOS FUNCIONALES DEL SISTEMA	31
2.1.7. LA RECUPERACIÓN DE CIERTOS TIPOS DE RESIDUOS Y DESECHOS HOTELEROS PUEDE RESULTAR PELIGROSA.	34
2.1.8. REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS Y DESECHOS HOTELEROS.....	35
2.1.9. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL ÁMBITO HOTELERO.....	36
2.1.10. LAS CLAVES DE UN HOTEL SOSTENIBLE.....	37
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	38
2.2.1. DEFINICIONES ESPECÍFICAS DE TURISMO	38
2.2.2. TURISMO ECOLÓGICO	40
2.2.3. TURISMO VERDE.....	40

2.2.4.	MARKETING ECOLÓGICO	41
2.2.5.	ECOTURISMO	41
2.2.6.	AMBIENTE RESIDUOS	42
2.2.7.	RESIDUOS SOLIDOS	42
2.2.8.	LOS RESIDUOS ORGÁNICOS	42
2.2.9.	RECICLAJE.....	43
2.2.10.	ACTIVIDAD TURÍSTICA:	43
2.1.11.	CONCEPTOS CENTRALES DE MARKETING	43
2.3.	HIPÓTESIS GENERAL	45
2.4.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	45

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.1.3.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.1.4.	UNIDADES DE ANÁLISIS	49
3.1.5.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	49
3.1.6.	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1.7.	UBICACIÓN DEL ESTUDIO	50
3.1.8.	EJES DE ANÁLISIS	50
3.1.9.	LA POBLACIÓN y/o UNIVERSO	51

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL HOTEL ISLA SUASI Y SU RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

4.1.	ASPECTOS GEOGRÁFICOS DE LA ISLS SUASI	52
4.2.	RESEÑA HISTÓRICA DEL HOTEL ISLA SUASI	54
4.2.1.	Hotel Casa Andina Prívate Collection Isla Suasi	55
4.2.2.	Hotel Isla Suasi Actual desde el 2014.....	56
4.3.	CARACTERÍSTICAS DEL ACTUAL HOTEL ISLA SUASI.....	59
4.3.1.	Restaurante Isla Suasi	59
4.3.2.	Habitaciones	60
4.3.3.	Cabaña cultural servicio intelectual en el Hotel Suasi	60
4.4.	ENERGÍA LIMPIA PARA SUASI	61
4.4.1.	Demanda de energía eléctrica	61

4.4.2.	Diseño de la Instalación Eléctrica.....	63
4.4.3.	Sistema de termas solares para agua caliente.....	65
4.4.4.	Cocinas Solares	66
4.5.	SERVICIO DE HABITACIONES EN EL HOTEL.....	66
4.6.	SERVICIOS QUE BRINDA EL HOTEL SUASI.....	67
4.7.	COMO DESPLAZARSE HACIA LA ISLA.....	67

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.2.	NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL.....	78
5.2.1.	Entrevista a la gerencia general	79
5.2.2.	Área de Recepción.....	80
5.2.3.	Área de Restaurante.....	81
5.3.	PROPUESTAS DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA EL HOTEL ISLA SUASI.....	82
5.3.1.	Gestión de los recursos energía	82
5.3.2.	Beneficios de implementar medidas de conservación del agua:	83
5.3.3.	Tratamiento de aguas residuales	84
5.3.4.	Tratamiento básico de aguas residuales para el hotel suasi:.....	85
5.2.4.	Manejo de desechos Sólidos.	88
5.2.5.	Conservación de energía.....	90
5.4.	PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA EL HOTEL ISLA SUASI	92
5.4.1.	Beneficios en la implementación del programa	92
5.4.2.	Procedimiento de la gestión del manejo de residuos sólidos.....	93
5.4.3.	Pautas para reducir los desechos.....	96
5.4.4.	Prácticas a desarrollar durante el programa de manejo de residuos sólidos en las diversas áreas del hotel Isla Suasi.....	97
5.5.	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL PROGRAMA.....	102
5.6.	CONCIENCIA AMBIENTAL DEL MAÑANA EN EL HOTEL ISLA SUASI	103
	CONCLUSIONES.....	104
	RECOMENDACIONES.....	105
	BIBLIOGRAFÍA.....	106
	ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. Sistema de variables - operacionalización de hipótesis.....	46
CUADRO N° 2. Tecnicas e instrumentos de investigación	49
CUADRO N° 3. Tiempo de estadía.....	69
CUADRO N° 4. ¿Conoce usted algún programa de prácticas ambientales?.....	70
CUADRO N° 5. ¿Al visitar la isla y el hotel se ve la practica ambiental?.....	71
CUADRO N° 6. ¿El paisaje está conservado?	72
CUADRO N° 7. El sistema del uso de agua es medido?.....	73
CUADRO N° 8. Información sobre el cuidado ambiental	74
CUADRO N° 9. Existe eco etiquetas y/o señalización del cuidado del espacio natural	75
CUADRO N° 10. Frecuencias: Durante Su Estadía En El Hotel Y La Isla Suasi Usted Sintió.	76
CUADRO N° 11. Frecuencias: usted como visitante como demuestra la práctica ambiental en el destino turístico.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1. Mapa físico de la isla suasi	54
FIGURA N° 2. Vista exterior de la entrada principal del hotel suasi.....	57
FIGURA N° 3. Ubicación de la isla suasi en el lago titicaca	58
FIGURA N° 4. Porcentaje de tiempo de estadía	69
FIGURA N° 5. Porcentaje de prácticas ambientales	70
FIGURA N° 6. Porcentaje de ver las prácticas ambientales.....	71
FIGURA N° 7. Porcentaje de la conservación del paisaje	72
FIGURA N° 8. Porcentaje de uso de agua.....	73
FIGURA N° 9. Porcentaje de cuidado ambiental	74
FIGURA N° 10. Porcentaje de señalización del espacio natural.....	75
FIGURA N° 11. Frecuencias: durante su estadía en el Hotel y la Isla Suasi usted sintió.	76
FIGURA N° 12. Frecuencias: usted como visitante como demuestra la práctica ambiental en el destino turístico	78

RESUMEN

En la vertiente noreste del lago Titicaca se ubica la Isla Suasi, su extensión es de 43 hectáreas. Es ideal para todos aquellos que buscan paz y tranquilidad, alejado de los ruidos y el estrés de la gran ciudad haciendo sentir sensación de tranquilidad para todos los que la visitan y se hospedan en el Hotel. El estudio se basa en un diagnóstico sobre el manejo de los residuos sólidos al interior del Hotel y alrededores, proponiendo finalmente un programa, con medidas de sentido común, de manejo de residuos sólidos. En el estudio se identifican conceptos e implicancias involucrados en el manejo de los residuos sólidos. Se describe su organización del Hotel Suasi. Se observa el manejo de los residuos en el hotel. La metodología utilizada abarcó dos etapas, en la primera de ellas, se realizó un trabajo de gabinete en donde se seleccionó al hotel en estudio. Posteriormente se recopiló toda la información bibliográfica y electrónica. La segunda etapa del trabajo se realizó en terreno, comenzando con la encuesta a los turistas que se alojaron en el Hotel quienes expresan que existe información sobre el cuidado ambiental con 90%, mientras que un 10% contestó que no existe información sobre el cuidado ambiental. Sobre la pregunta usted como visitante como demuestra la práctica ambiental en el destino turístico un 25% expresaron prender la luz lo necesario y no usar inodoro para arrojar residuos respectivamente y el 17% se ducha ahorrando el agua y cierran los grifos al lavarse los dientes o afeitarse ambos ítems fueron considerados por el visitante frente a la conservación del medio ambiente. Se propuso un Programa de Manejo de Residuos Sólidos como buenas prácticas para la conservación del medio ambiente.

Palabras clave: Conciencia Ecológica, Gestión Ambiental, Reciclaje

In the northeast slope of Lake Titicaca is located Isla Suasi, its extension is 43 hectares. It is ideal for all those who seek peace and tranquility, away from the noise and stress of the big city making feel a sense of tranquility for all who visit and stay at the Hotel. The study is based on a diagnosis on the management of solid waste within the Hotel and surroundings, finally proposing a program, with common sense measures, of solid waste management. The study identifies concepts and implications involved in the management of solid waste. We describe your organization of Hotel Suasi. The management of the waste in the hotel is observed. The methodology used covered two stages, in the first one, a cabinet work was carried out in which the hotel was selected. All bibliographic and electronic information was subsequently collected. The second stage of the work was carried out on the ground, starting with the survey of the tourists who stayed in the Hotel who expressed that there is information on environmental care with 90%, while 10% answered that there is no information on environmental care. About the question you as a visitor as shows the environmental practice in the tourist destination a 25% expressed to light the necessary and do not use toilet to throw waste respectively and 17% showered by saving the water and close the faucets when brushing teeth or Shaving both items were considered by the visitor to the conservation of the environment. A Solid Waste Management Program was proposed as good practices for the conservation of the environment.

Keywords: Ecological Awareness, Environmental Management, Recycling

INTRODUCCIÓN

Toda actividad que realice el hombre produce en cierta medida residuos los que generan un deterioro inevitable en el medio ambiente, debido a que no existe conciencia de ello, a pesar de estar en permanente contacto. Como en la antigüedad la basura estaba constituida solamente por compuestos que la naturaleza se encargaba de eliminar y reincorporar al medio no se consideraba un problema. La base de todo comienza por crear una conciencia ecológica en las personas, así tendrán conocimiento del verdadero daño que se está causando al planeta. Otra de las medidas que se deben abarcar es la práctica de las 3R's, Reducir, Reutilizar y Reciclar todos los residuos sólidos. El constante desarrollo del turismo, específicamente la Hotelería, abarca un excesivo ingreso de materias primas, las que una vez que han sido procesadas y/o utilizadas, arrojan grandes cantidades de residuos, pudiendo algunos ser reutilizados y los que son desechados, darles un destino final adecuado sin deteriorar el medio ambiente. Según (Rues, 1995) “Una administración hotelera orientada hacia la ecología persigue que toda la operación del hotel o establecimiento, conjuntamente con los empleados (de todos los niveles, gerentes, supervisores y trabajadores), proveedores, arquitectos, ingenieros, ecólogos y todos los interesados en la naturaleza motiven y orienten a un pensamiento de CONCIENCIA ECOLÓGICA en las acciones y comportamiento de todas las comunidades del mundo. La organización y descripción de la investigación se presenta en cuatro capítulos los cuales presentan información correspondiente al año 2015 los que fueron recolectados a través de la investigación bibliográfica, observación directa en el trabajo de campo (entrevistas y encuestas).

En el Primer Capítulo, Describe el planteamiento del problema de investigación, los objetivos general de la investigación, los pasos que se siguieron para alcanzarlo, la justificación y el marco referencial del estudio.

En el Segundo Capítulo, Detalla el marco teórico donde se deduce, base teórica como sustento teórico científico y conceptos para la investigación. Formulación de las hipótesis y la definición de variables para determinar los indicadores.

En el Tercer Capítulo, Describe La metodología se detalla el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, el procesamiento y análisis de datos de la investigación que nos ayudó, como matriz medular para el proceso de ejecución. Así mismo investigación consideró la información recopilada a partir de fuentes secundarias, donde se toma como punto de partida la información suministrada por los directivos del hotel Suasi.

En el Cuarto Capítulo, Considera la caracterización del área de estudio priorizando datos de importancia de del espacio geográfico de la Isla de Suasi, espacio importante del Lago Titicaca luego se detalla la información en si del Hotel Suasi

En el Quinto Capítulo, Desarrolla el análisis y discusión de resultados en la que se dividió en puntos importantes Primeramente el análisis de las encuestas ejecutadas al turista que visita y se hospeda en el hotel, las entrevistas a las diferentes áreas, Programa de Manejo de Residuos Sólidos como buenas prácticas para la conservación del medio ambiente. Finalmente se deducen las conclusiones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La perspectiva de las prácticas ambientales en muchas de las poblaciones y el empresariado en muchos destinos turísticos aún no toma conciencia en plasmar estrategias de usos sostenibles para conservar de alguna manera la biodiversidad existente, no se practica un turismo Ecológico, turismo verde, turismo blando, turismo blanco y otras tendencias que se debe considerar en muchos destinos. El turismo se caracteriza por la interacción, la complementariedad y la cooperación. La multitud de relaciones que surgen dentro del sistema turístico se sintetiza bajo el concepto de factor ecológico con el uso sostenible de los recursos, sin deteriorar el hábitat de la fauna y la flora silvestre de la zona en la que se realizan actividades turísticas.

En el caso de los hoteles, su relación con la sostenibilidad debería ser permanente. Desde la planificación y construcción de las estructuras deberán considerarse factores ambientales como el impacto visual que provocará el edificio en la zona o

el uso inadecuado de terreno. Más tarde, una vez en funcionamiento, un hotel que pretenda insertarse en equilibrio con el medio ambiente y su cultura que lo rodea deberá incluir entre sus objetivos una serie de prácticas, que detallaremos en este manual y que se relacionan con el uso adecuado de los recursos, el manejo controlado y responsable de los desechos y el respeto a la cultura local y a la biodiversidad.

No debe olvidarse que, si el turismo se gestiona de un modo adecuado y conforme a los principios del desarrollo sostenible, puede proporcionar recursos económicos y elevar el nivel de conciencia ambiental en un territorio, contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

Parece, pues, necesaria la evolución del desarrollo turístico hacia un modelo de sostenibilidad. Según lo definió la Organización Mundial del Turismo en 1993 (World Tourism, 2017), como se desprende del documento titulado *Tourism, the year 2000 and beyond – Qualitative aspects*, el turismo sostenible es «aquél que conjuga las necesidades de los turistas y las zonas receptoras actuales, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras». Se busca la gestión de los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser completas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos y la diversidad biológica del territorio.

Es menester que las empresas hoteleras deben dar un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica. Enmarcados en la existencia de la gran biodiversidad que integra un espacio geográfico y al ser utilizado como atractivo turístico se debe utilizarlo sosteniblemente logrando un beneficio ecológico.

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos, y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a las tolerancias interculturales.

Al plantear estas inquietudes deducimos las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2.1. Problema General

¿Cómo gestionar las prácticas medio ambientales en la Isla Suasi, la empresa Hotelera y que incidencia tiene en el turista receptivo año 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la situación actual del servicio que brinda la empresa Hotelera de la Isla Suasi para el turismo receptivo?
- b) ¿Cuáles son los recursos naturales, culturales y la biodiversidad con que cuenta la isla de Suasi para ofrecer al turismo?
- c) ¿Qué estrategias de prácticas ambientales se deben aplicar en la Isla Suasi y la empresa hotelera para conservar el ambiente natural y la biodiversidad para el beneficio del habitad en la isla y el turista receptivo?

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los estudios que se identificaron permiten desde diversos puntos de vista, incidir la importancia de conservar el medio ambiente con el uso sostenible No se está velando en asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre

los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza y conservar el espacio natural que nos ofrece la geografía. Hoy en día, el concepto de calidad en el sector turístico es inseparable del respeto al entorno y de los criterios de sostenibilidad ecológica por qué no decir eco turístico. Los hoteles no pueden quedarse al margen de estas tendencias, aún más teniendo en cuenta la demanda creciente que existe en la sociedad respecto a los temas ambientales y uso sostenible de los recursos sean estos naturales, culturales, el recurso humano elemento fundamental que juega un rol importante en conservar su habitat para las generaciones venideras de los recursos naturales y culturales y son:

Segmentación Ecológica en destinos Turísticos. Trabajo de investigación de Instituto de Estudios Turísticos Secretaría General de Turismo Secretaría de Estado de Comercio y Turismo Estudios Turísticos, (Instituto de Estudios Turísticos, 2001) Resumen. El presente trabajo tiene por objeto determinar la existencia de grupos relevantes de clientes de destinos turísticos, sensibles a aspectos medioambientales a la hora de elegir destino, así como de valorar su experiencia vacacional en el mismo. Para ello, se ha realizado un estudio empírico de los visitantes al destino turístico Puerto de la Cruz (Tenerife). La relación existente entre la actividad de las empresas turísticas y el medio ambiente es especialmente delicada, desde la perspectiva de que los impactos ambientales generados por las mismas pueden repercutir negativamente en su posicionamiento competitivo, no sólo a través de la disminución de la calidad de los inputs turísticos, sino debido a una potencial caída del consumo derivada de la posible existencia de segmentos "ecológicamente sensibles". Los resultados ponen de manifiesto la existencia de grupos de clientes

con distinto grado de sensibilización ambiental respecto a la elección del destino, así como a la valoración de su experiencia en el mismo, dando lugar a importantes consecuencias sobre la fidelización de los visitantes. Asimismo, se observan relaciones significativas entre determinadas variables socio gráficas y de comportamiento de estos segmentos sensibles.

Estudio del marketing ambiental como Una Vantagem competitiva en empresas hoteleras Adjunte De (Araujo & Machado, 2013)

RESUMEN. - La propuesta de este trabajo es reflexionar sobre el Marketing ambiental como una respuesta estratégica de las empresas hoteleras con las tendencias actuales de la preservación ambiental. Considerando el turismo como un sector económico de gran expansión y la necesidad de desarrollar una actividad sostenible ante sus impactos, Marketing ambiental en el sector hotelero refleja el interés del proyecto para promover las acciones que reduzcan los malos efectos, mediante la adopción de las tecnologías y las posturas favorables al ambiente. Por tanto, se hace posible añadir el valor comercial en las ofertas de productos y servicios, contribuir con el ambiente, ganar clientes conscientes y sensibilizar a los consumidores aún no se han comprometido con las causas ambientales.

Caso de estudio sostenibilidad: Scandic hotels un modelo de sostenibilidad muy avanzado: Arturo Cuenllas Deduce: Hoy en día, lo que se entiende por "lavado verde" o Green washing es un término más popular. Estamos al tanto de empresas tales como BP Oil y otras, de haber sido acusadas de Greenwich. Sucede así, porque estas empresas han presumido de tener conciencia ecológica cuando en realidad han hecho lo justo para mejorar sus impactos medioambientales. Otras han lanzado productos y servicios al mercado pregonando sus virtudes sostenibles, cuando estos productos estaban lejos de poder ser definidos como legítimamente verdes. El caso

es que, pocas personas saben, que dicho término fue acuñado originalmente para criticar a aquellos hoteles que alentaban a sus huéspedes a reutilizar sus toallas por razones ecológicas, pero hacían pocos esfuerzos por mejorar sus prácticas medioambientales. Fue Jay Westervel quien acuñó este término en 1986, al señalar a los hoteles con este tipo de prácticas.

Lo crean o no, han pasado casi 30 años desde entonces y la mayoría de negocios hoteleros sigue haciendo lo mismo: instando a los clientes a salvar el planeta reutilizando sus toallas, mientras se siguen aplicando prácticas insostenibles en los procesos de negocio. No es de extrañar por este motivo, ver a los clientes como los primeros escépticos.

La actividad turística, otrora industria sin chimeneas ha demostrado que puede ser ambientalmente incompatible cuando se desarrolla bajo la impronta de modelos de consumo que imponen una asimilación intensiva de espacios vulnerables desde el punto de vista natural. En este contexto las empresas turísticas buscan alternativas para desarrollar sus actividades bajo los principios de la sustentabilidad ambiental, cuyo éxito está vinculado a la actitud ecológica del cliente, su sensibilidad ante estas cuestiones, su valoración acerca de los productos de bajo impacto ambiental y su intención de compra de servicios turísticos respetuosos con el ambiente. El presente estudio obtiene un perfil ecológico de los turistas que visitan el destino de Cancún en México. Como principales conclusiones se plantea que los turistas muestran interés por la situación ambiental, consideran los productos ecológicos como una vía para cuidar la naturaleza, no obstante factores individuales de su personalidad no los impulsa a ejercer un consumo responsable. Manifestaron disponibilidad para cambiar sus hábitos de consumo, aunque no lo suficiente para anteponer los valores ecológicos sobre la calidad en el servicio y el precio.

Se pudieron observar múltiples dificultades en el estudio del comportamiento ecológico del turista, entre ellas:

- Los turistas como consumidores no suelen ser plenamente conscientes de por qué compran un producto o hacen uso de un servicio sin considerar la marca.
- A menudo no quieren revelar la verdad sobre sus acciones reales con respecto al cuidado del ambiente.
- Como consumidores son complejos, ya que sólo se preocupan de responder a sus necesidades de descanso y diversión.
- Sus emociones internas, la afectividad los impulsa frecuentemente hacia reacciones no meditadas, impulsivas, irreflexivas e incluso incoherentes.
- En el caso particular de esta investigación, el comportamiento ecológico del turista que visita Cancún, se centra principalmente en la identificación de factores externos e internos del mismo que motivan sus acciones de consumo, como el hecho de elegir el tipo de servicio turístico, que en este caso fue el de hospedaje.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El turismo es una actividad económica importante, además es un mecanismo esencial de lucha contra la pobreza y el despoblamiento migratorio hacia otras regiones es un instrumento clave en el desarrollo sostenible de uso racional de los recursos naturales y culturales que integra un destino turístico en todo su esplendor geográfico. Al ser capaz de crear riqueza económica, social ecológica de forma más rápida que otros sectores, mejorando la calidad de vida de las comunidades anfitrionas, a través de la generación de empleo en forma descentralizada y

generación de divisas con el medio ambiente protegido y la práctica consiente del turismo verde, blando, turismo sostenible y turismo ecológico.

El presente trabajo de investigación “Gestión de prácticas ambientales en el hotel isla Suasi y su Importancia

En países donde la industria hotelera se está desarrollando como en esta. incidencia en el turista receptivo-2015”, se basa en la necesidad de potencializar la importancia del uso sostenible de los recursos naturales, y el servicio sostenible y ecológico ambiental de los servicios y suministros que utiliza la empresa hotelera y el actuar del personal que labora en la empresa hotelera en la isla de Suasi

Ello permitirá contribuir con el desarrollo local con incidencia ecológica, mediante nuevas oportunidades de negocio verde, generación de empleos practica ecológica, conservación de la biodiversidad logrando a través de las practicas medio ambientales.

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Conocer y gestionar las prácticas medio ambientales en la Isla Suasi y la empresa Hotelera y que incidencia tiene en el turista receptivo año 2015

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Conocer y caracterizar la situación actual del servicio que brinda la empresa Hotelera de la Isla Suasi para el turismo receptivo.
- b) Caracterizar y describir los recursos naturales, culturales y la biodiversidad con que cuenta la isla de Suasi para ofrecer al turismo.

c) Proponer estrategias de prácticas ambientales se deben aplicar en la Isla Suasi y la empresa hotelera para conservar el ambiente natural y la biodiversidad para el beneficio de los habitan en la isla y el turista receptivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. BASES TEORICAS

2.1.1. TURISMO SOSTENIBLE: CONCEPTO Y ANTECEDENTES

Los impactos de la actividad turística en el medio ambiente resultan evidentes hoy en día para cualquier persona; así, la planificación de esta actividad para minimizar dichos impactos en el entorno se presenta como incuestionable. Sin embargo, no siempre ha sido de esta manera. Durante muchos años, el desarrollo turístico tuvo una escasa planificación y una negligencia absoluta por los efectos sobre el medio ambiente. Las normas reguladoras del sector turístico, ya de por sí escuetas, no hacían referencia alguna al desarrollo turístico, a no ser que destruyera el entorno, y no existía una conciencia ambiental entre los promotores turísticos ni entre los consumidores. Por este motivo resulta muy gran parte del Sur del Mediterráneo) no se cometa el error de cimentar la costa de tal manera que terminen presentando los mismos problemas que los países AAA turísticos más tradicionales. Conceptos como el de «sostenibilidad» aparecen por

primera vez en un documento de las Naciones Unidas en 1987: el Informe Brundtland. Hacia 1991 el turismo sostenible se definió como «aquél que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos» en el 41.º Congreso de Expertos Científicos en Turismo (AIEST, Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme). La Conferencia de Río de Janeiro de 1992 institucionaliza el concepto de «crecimiento sostenible» y produce como resultado un programa de acción (Agenda 21) que compromete a los Estados firmantes al desarrollo de políticas adecuadas para conseguir un desarrollo sostenible. (AIEST, 2017)

¿A qué se debe la sostenibilidad en hoteles? Según (BR. Dominguez, 2010) Desde hace muchos años ha nacido una lucha en continuo crecimiento por detener o minimizar el impacto ambiental en todas las actividades cotidianas para el ser humano. En vista de todo el daño que hemos causado al medio en que vivimos, empezaron a surgir movimientos en pro de la conservación ambiental, el aprovechamiento de los recursos y la reducción de emisiones de carbono y de residuos no biodegradables, principalmente. Sin embargo, no fue sino hasta hace pocos años cuando el movimiento “verde” se convirtió en una moda. Gracias a la globalización, a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), y a las tendencias innovadoras en el marketing, las acciones ecologistas se convirtieron en un “boom” realmente impactante en los mercados mundiales. Todo lo que es “verde” vende; ésa es la nueva tendencia. A pesar de la despreocupación de millones de habitantes en el mundo, en contraste con la creciente mundialización de los ambientalistas, el

mercadeo de lo que busca mejorar o disminuir el impacto negativo en el medio que nos rodea ha logrado introducir un nuevo concepto de lo que es bueno y lo que se debe producir y/o consumir. En el mercado actual mundial existe una enorme corriente que compite cada segundo por erradicar las viejas tecnologías y todas aquellas actividades que perjudiquen el ambiente. Algunos la llevan a cabo por compromiso hacia el planeta, otros simplemente consiguieron la excusa perfecta para innovar y vender más. Lo cierto es que los productores de bienes y prestadores de servicios, en la actualidad, están encaminados hacia la consecución de una mejor economía, mientras reducen el impacto negativo en el planeta. Si nos adentramos en la tendencia “verde”, conseguiremos toda clase de productos y servicios adaptados al favorecimiento del medio ambiente. Por ejemplo, la nueva tendencia en vestimenta es la fabricación de prendas de vestir con materiales orgánicos, sin la utilización de químicos o sintéticos; en el ámbito automotriz, está empezando a surgir el combustible orgánico, extraído de vegetales (a pesar de la continua lucha de los mercados productores de petróleo); en las compras se está implementando la bolsa biodegradable, hecha de materiales orgánicos, e incluso, una mejor opción: la bolsa de tela, pues es reusable y más estética; en la iluminación surgieron las bombillas LEDs, de iluminación blanca y mayor rendimiento, más el ahorro energético que proporcionan.

2.1.2. TURISMO RESPONSABLE VERSUS HOTELES

Según: (BR. Dominguez, 2010), A pesar de razonar de forma fría sobre el marketing de lo “verde”, y sin retractarme de lo anteriormente expresado,

la ecología siempre ha estado presente en mi forma de ser y de actuar como un pensamiento humanista y no como un cálculo económico. A medida que ha transcurrido el tiempo, mi tendencia ecologista y comunitaria me llevó a despreciar los hoteles. Los hoteles en general, como dice (Rhodes Espinoza, 2004) “Toda la experiencia turística dentro de los hoteles, por ejemplo, está diseñada para separarnos de los contextos naturales, sociales, culturales y económicos del destino que visitamos.” Con tendencia aloécrica empecé a valorizar el turismo responsable como la mejor alternativa para vivir experiencias únicas, cuidar el ambiente y aportar desarrollo a la comunidad receptora. El turismo responsable es un concepto relativamente nuevo, que surgió de la práctica del ecoturismo más otros beneficios. El turismo responsable es la acción de buscar un turismo más sostenible en tres aspectos fundamentales: el medioambiental, el económico y el socio- cultural. En lo medio ambiental, el turismo responsable se acerca a la naturaleza y a la conservación y cuidado del ambiente, mediante buenas prácticas y el respeto hacia el medio visitado. Busca aportar desarrollo económico en la localidad visitada, a través de compras y adquisiciones directas a los productores y los prestadores de servicios locales. Esto genera fuentes de empleo y mejora la calidad de vida de las personas que nos reciben. En lo social y cultural, busca conocer y dar a conocer a fondo la cultura propia de la región y de sus habitantes; experimentando cómo viven, trabajan y practican sus rituales y costumbres. Si el turismo responsable defiende el contacto directo con la comunidad local y promueve la interacción del turista con las costumbres y el medio ambiente donde se encuentra, ¿qué papel juegan los hoteles?

¿No son acaso una práctica monopolizada de proveer servicios de alojamiento y complementarios para retener al turista y que no salga del complejo que le ofrecen? ¿No son los hoteles un complemento de las grandiosas imágenes de las agencias de publicidad para captar clientes? (Rhodes Espinoza, 2004) sostiene que: “Las fotografías utilizadas en el turismo son de playas bonitas, junglas prístinas, gente local sonriente, cielos claros, días soleados y centenares de otras imágenes. (...) Muchas veces estas imágenes son una realidad, pero solamente al interior de los complejos turísticos que estas compañías han creado. Fuera de las paredes de estos complejos la realidad es otra, y ésta es escondida fuera de nuestra vista. Nuestra "responsabilidad" como turistas es de brincar sobre esas paredes y volvernos los viajeros que queremos ser y explorar la realidad de los lugares que hemos decidido visitar.” Mi posición entonces, fue apoyar el alojamiento local, pequeño, desmonopolizado, de familia, en zonas rurales, suburbanas, con alto contenido socio-cultural, posiblemente rudimentario o simple. Que se valorara el contenido emocional, más que el consumo de bienes y servicios. Que se apreciara la calidez humana, las costumbres, los beneficios del aire fresco y puro, la belleza del paisaje poco modificado por el hombre.

2.1.3. MARKETING Y MEDIO AMBIENTE

La crisis ecológica ha provocado la necesidad de replantear el papel de la relación mantenida con el medio ambiente a la práctica totalidad de organizaciones sociales, entre ellas la empresa. En este sentido, según (Ludevid, 2000); "el reto que supone afrontar el problema ambiental

constituye, por lo que respecta al mundo económico, la segunda gran revolución cultural de la empresa moderna". En este contexto está de plena actualidad el debate en torno a si los comportamientos "ambientalmente sostenibles" generan en las empresas únicamente costes de adaptación o, por el contrario, pueden ser el fundamento para la obtención de ventajas competitivas. En este sentido, (Porter & Van Der linde, 1995) apunta que existe un círculo virtuoso entre políticas empresariales respetuosas con el medio ambiente y la obtención de ventajas competitivas. Se trataría de soluciones que se han venido a llamar en la literatura empresarial "win-win-wirí\ debido a que permiten una ganancia en términos de bienestar para todas las partes implicadas en el conflicto ambiental: actividades empresariales, consumidores y el propio medio ambiente. No obstante, otros autores (Walley & Whitehead, 1994) disienten de esta postura argumentando que el aumento de los niveles de protección ambiental por parte de las empresas puede suponer incurrir en costes económicos adicionales, y apuntan la necesidad de establecer un cierto "pragmatismo" a la hora de tomar las decisiones en el campo ambiental. Sin duda alguna, uno de los aspectos cruciales a tener en cuenta cuando se analizan las implicaciones estratégicas de la relación existente entre la rentabilidad empresarial y la protección ambiental, es la 24 Estudios Turísticos, n.º 149 (Instituto de Estudios Turísticos, 2001) Segmentación ecológica en destinos turísticos posibilidad de diferenciación o de acceso a nuevos segmentos del mercado que se abre para aquellas empresas que sean capaces de trasladar un "contenido verde" a sus productos o servicios (Porter & Van Der linde, 1995).

2.1.4. SEGMENTACIÓN ECOLÓGICA.

Si bien parece indiscutible la existencia de una "tendencia constante hacia una mayor concienciación medioambiental y una adaptación correspondiente en los hábitos de compra de los consumidores" (Hopfen, 1993), resulta evidente que, independientemente de la valoración que se haga de la importancia de ese fenómeno, el mismo no se produce de manera homogénea en toda la población, sino que da lugar a diferentes "segmentos" de consumidores en función de determinadas variables, bien sean psicográficas o sociodemográficas. En relación con la "segmentación ecológica", diversos autores (Burgos, 1999) recogen el que parece ser esfuerzo de segmentación más aceptado en la literatura, realizado por The Roper Organization y S. C. Johnson & Son, Inc, que divide a los consumidores, de mayor a menor preocupación ambiental, en las siguientes categorías: a) "Verdes acérrimos" (True blue green). Preocupación medioambiental muy fuerte. Líderes de movimientos ambientalistas. b) "Verdes de billete" (greenback green). Presentan una disposición a pagar precios mayores por productos ecológicos. c) "Verdes incipientes" (sprouts). Tienen una preocupación media por el medioambiente que reflejan de manera moderada en su conducta. d) "Verdes quejicas" (grouzers). Justifican su ausencia de conducta ambiental y critican el poco rendimiento de otras. e) "Marrones básicos" (Basic Brown). No creen que las pautas de conducta individuales puedan solucionar los problemas ambientales y, además, no quieren hacer el esfuerzo. Por otra parte, (Calomarde, 1995), a partir de una investigación

de campo llevada a cabo entre 1.135 estudiantes universitarios, llega a la conclusión de la existencia de los siguientes grupos de consumidores diferenciados en función de sus opiniones ecológicas:

- a) "Eco-pasivos". Confían en que los demás actúan o van a actuar para resolver el problema ecológico.
 - b) b)"Eco- opuestos". No están dispuestos a pagar más por los productos ecológicos.
 - c) "Eco-activos". Sí están dispuestos a pagar más por los productos ecológicos.
 - d) "Eco-escépticos". No están de acuerdo en apoyar a los grupos ecologistas como solución para reducir la crisis ambiental.
 - e) "Eco-conscientes". Favorables a información ecológica recibida. La
- En relación con las pautas de comportamiento de compra de productos con componentes ecológicos, nos gustaría plantear algunas matizaciones que creemos de interés, en función del análisis de la literatura hasta el momento existente sobre el particular.

2.1.5. GESTIÓN AMBIENTAL HOTELERA EFICIENTE

La puesta en marcha de una política de gestión ambiental eficiente para el manejo integral y sostenible de los desechos hoteleros deben ser las bases fundamentales en los diversos perfiles de los organismos oficiales, junto a los especialistas universitarios, sector privado productivo, -muy especial los del sector turismo-, y líderes comunitarios, para alcanzar un consenso organizativo y funcional, a fin de reducir los volúmenes de este tipo de residuos y desechos sólidos desde sus mismas fuentes producción y/o generación; luego, se puede aprovechar y procesar los componentes

recuperables por medio de las técnicas de la reutilización y del reciclaje; y finalmente, disponer de manera racional y ecológicamente los elementos descartados o desechados, de acuerdo a las rutas municipales trazadas para tales fines. A continuación se presenta un esquema de lo que debe ser la Ruta Conceptual de los Residuos y Desechos Sólidos (Unshelm, 2012), que bien puede seguir una gerencia ambiental hotelera para hacer más eficiente este proceso: Residuos Desechos Recuperación Segregación Procesamiento Tratamiento Almacenamiento Recolección Transporte/Transbordo Disposición Final HEURÍSTICA DEL PROBLEMA Ruta Conceptual de los Residuos y Desechos Sólidos. (Unshelm, 2012) SRT SRS Clasificación Selección Origen Producción Un proceso ambiental que identifique los elementos funcionales del sistema, diseñe una ruta ecológica por medio de la recolección selectiva e impulse la reducción de los residuos y desechos sólidos hoteleros:

2.1.6. ELEMENTOS FUNCIONALES DEL SISTEMA

Para una gestión ambiental eficiente se deben identificar sus elementos funcionales, según se plantea en la siguiente figura (07): “Gestión Ambiental Eficiente para el Manejo Integral y Sostenible de los Residuos y Desechos Hoteleros”, de (Unshelm, 2012); y se describen cada una de sus fases en ruta conceptual:

1. Fuentes de Generación: La mayoría, o todos, los componentes individuales de los residuos y desechos sólidos, peligrosos y no peligrosos (orgánicos e inorgánicos) son extraídos como materia prima de la

naturaleza, que luego son fabricados por las industrias abastecedoras del ramo para colocarlos a disposición de consumo de las actividades hoteleras Y, por igual, después de su uso, -o alcanzar su vida útil, por lo general retornan a la naturaleza en forma de “basura” ocasionando serios problemas de contaminación ambiental, riesgo latente para la salud pública y graves peligros para la vida local. Es así como los residuos y desechos sólidos hoteleros se encuentran en todas partes del mundo donde exista esta actividad turística; y en toda su cadena que interviene a lo largo del ciclo de vida del producto, -que va desde su origen, y fuentes de producción y/o generación, hasta la disposición final

2. Formas de Almacenamiento: Los recipientes, dispositivos y centros para el almacenamiento temporal de los residuos y desechos hoteleros, cualquiera fuera su fuente generadora: área, zona y/o servicio, deben reunir condiciones mínimas de higiene, seguridad y ambiente laboral, con la finalidad de que se le: “Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo” (Lopcymat, 2005) Los recipientes y dispositivos deben reunir ciertas características favorables de resistencia, manipulación, capacidad, seguridad, durabilidad, hermeticidad, otras; y los centros de acopio deben ser de fácil acceso, buen alumbrado y buena ventilación, infraestructura ergonómica, segura e higiénica. Los lugares de almacenamiento están diseñados - estructurados de acuerdo al tipo, cantidad - volumen y composición de los residuos y desechos sólidos hoteleros que genere el establecimiento en estudio; y al sistema de recolección que se aplique en

el lugar; de tal forma que: “En los diferentes hoteles cuentan con un centro de almacenamiento temporal de acuerdo a las capacidades de cada lugar” (García, 2008)

3. Medios de Recolección y Transporte: Los medios de recolección y transporte de este tipo de residuos y desechos sólidos deben estar provistos con los equipos especiales para tales fines. La recolección interna que se inicia en su propia fuente de generación: área, zona y/o servicio, con el retiro adecuado de los residuos y desechos sólidos hasta su lugar de almacenamiento temporal, que debe reunir las condiciones mínimas antes señaladas. Según (García, 2008) La recolección y transporte interno se realiza todos los días de la semana y dependiendo del segmento generador se realiza hasta tres recorridos al centro de almacenamiento temporal, como es el caso del segmento de alimentos y bebidas debido a la gran generación de residuos (p. 91). Luego, sucede la recolección externa según los itinerarios de los días, horas y frecuencias, y del sistema de manejo previamente establecidos por el ente gubernamental competente y/o autorizado en acuerdo con los usuarios- beneficiarios. Para tales fines se establece una tasa de cobro que debe estar determinada por la cantidad de residuos y desechos sólidos que se generen en el sitio. Igual debe haber una tasa de cobro de prestación municipal (o privada) para el resto de los servicios que involucren el manejo de los elementos funcionales del sistema, hasta su depósito y tratamiento final. El transporte sirve para acarrear los residuos y desechos sólidos hoteleros desde su ruta de recolección asignada hasta los lugares de transferencia, -cuando se

requiera el transbordo-; para recuperación y procesamiento, al aplicarle las técnicas de la reutilización y/o reciclaje; o directo a su tratamiento y/o disposición final, - cuando son descartados-. Los medios de transporte requieren de unidades especiales identificadas, que se seleccionan según el tipo de recolección existente. Cuando el transporte se realiza de forma separado, los responsables deben estar registrados y habilitados por la autoridad ambiental.

4. Técnicas de Recuperación y Procesamiento: Las técnicas para la recuperación y procesamiento de los residuos y desechos sólidos hoteleros deben ser actividades autorizadas por el organismo ambiental competente del área. La reducción en la fuente de generación debe ser una técnica de prevalencia ante cualquier otra actividad de recuperación y procesamiento, partiendo del principio universal de la prevención,- del desarrollo ambiental sostenible-, y de la fase fundamental de que el mejor residuo o desecho es aquel que no se genera y/o produce. Las políticas públicas locales deben dirigir sus acciones haciendo mayores énfasis en la reducción -minimización de este tipo de residuos y desechos sólidos, sumando voluntades en sus fabricantes y usuarios.

2.1.7. LA RECUPERACIÓN DE CIERTOS TIPOS DE RESIDUOS Y DESECHOS HOTELEROS PUEDE RESULTAR PELIGROSA.

La Ley sobre Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos (Lsmydp, 2001) define la Recuperación de Materiales Peligrosos como las: “...operaciones o procesos que comprenden la recolección, transporte,

almacenamiento, tratamiento o transformación de materiales peligrosos para reusó, reciclaje o aprovechamiento”, en el punto 17, Artículo 9; y se debe tener extremo cuidado al momento de decidir este tipo de actividades. El procesamiento que implica las técnicas de retorno, reutilización y/o reciclaje de estos materiales,- deben ser formuladas y elaboradas por expertos que de verdad conozcan la materia- y habilitados por Ley. La autoridad ambiental debe velar por el fiel cumplimiento de las normas sobre esta materia. Métodos de Tratamiento y Disposición Final: Los métodos de tratamiento, que son: “...las operaciones realizadas con la finalidad de minimizar o anular algunas de las características peligrosas del desecho para facilitar su manejo” (Lsmydp, 2001), Artículo 9, Punto 23 y la disposición final, que igual, es un método de “operación de depósito permanente que permite mantener minimizadas las posibilidades de migración de los componentes de un desecho peligroso al ambiente, de conformidad con la reglamentación técnica que rige la materia” (Lsmydp, 2001), Artículo 9, Punto 5 de los residuos y desechos hoteleros, peligrosos y no peligrosos – orgánicos e inorgánicos, que deben realizarse bajo la tutela y autorización del ente ambiental competente en esta delicada área. Bajo ningún motivo o causa se debe dejar estos procedimientos en manos piratas inexpertas.

2.1.8. REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS Y DESECHOS HOTELEROS

Las técnicas globales del retorno, reutilización y/o reciclaje apoyan la reducción o minimización de los residuos y desechos sólidos hoteleros incorporando la variable ambiental, al componente social de participación

en el proceso y a la valorización económica al añadir materia prima para la industria del ramo. Sin embargo, lo lógico es que la disminución de los residuos y desechos sólidos hoteleros se realice en las mismas fuentes productoras y/o generadoras,-y mejor aún en su origen-. Sobre esta realidad (Ihobe, 1999) expresa que: ...La minimización de los residuos en origen no es sólo la mejor forma de prevenir la contaminación, sino también la más rentable. El reciclaje y el tratamiento conllevan mayores gastos y además puede contaminar. Por otro lado, el vertido de residuos supone normalmente los costes más elevados” (p. 03). En tal sentido, la reducción de los residuos y desechos sólidos hoteleros forma parte de la globalizada cultura de las erres, tal cual se muestra en la figura 12: La Cultura de las Erres, donde las líneas fundamentales descansan en la activación de los pilares de los procesos operativos de:

- Pre-Ciclar: pensar que es lo que vamos a adquirir, usar o comprar;
- Reducir: evitar el consumo exagerado de los productos; Retornar: devolver lo utilizado;
- Reutilizar: incorporar nuevamente lo usado, el envase-recipiente;
- Reciclar: transformar en materia prima lo que se iba a descartar, -o botar. Hoy vivimos una realidad muy distante.

2.1.9. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL ÁMBITO HOTELERO

El análisis de la aplicación de las políticas de Responsabilidad Social en el sector hotelero da lugar a distintos debates, desde cuáles deben ser las áreas operativas de integración, hasta la conveniencia o no de llevarlas a cabo,

pasando por asuntos sobre la comunicación de dichas medidas, o el nivel de implicación con las mismas, ya que, en muchos casos, las medidas que pueden desarrollarse en uno de estos establecimientos son desarrolladas actualmente en cumplimiento de alguna normativa legal. Este hecho puede entenderse como un comportamiento socialmente responsable desde la perspectiva del continuo de Responsabilidad Social (Carrol, 1979), pero difícilmente conducen a la empresa a un compromiso real de Responsabilidad Social en su dimensión ética y discrecional. Este caso puede extenderse en el futuro a otros sectores, ya que el Gobierno de España ha manifestado su voluntad de legislar en materia de Responsabilidad Social con el anteproyecto de Ley de Economía Sostenible, aprobado en Consejo de Ministros de 27 de Noviembre de 2009, en el que se amplían las competencias y funciones del Consejo Estatal de Responsabilidad Social en las Empresas. La distribución de la información en los siguientes su apartados responde a los aspectos de gestión clave que un profesional de la gestión empresarial necesita conocer antes de emprender algún tipo de medida o política de Responsabilidad Social de manera planificada, y no como mera respuesta a la estructura (Miller, 2001) y hábitos del sector, optimizando el retorno ambiental de dichas medidas y, en consecuencia, optimizando también el retorno económico (Garcia Rodriguez & Arma, 2007)

2.1.10. LAS CLAVES DE UN HOTEL SOSTENIBLE

Los hoteles deben contribuir a la sostenibilidad del turismo aplicando estrategias y modelos de gestión que les hagan ser más competitivos,

integrando las preocupaciones ambientales y sociales de sus clientes y de la comunidad, conociendo sus expectativas, para generar experiencias positivas al huésped.

¿PORQUÉ SE CARACTERIZA UN HOTEL VERDE Y SOSTENIBLE?

AUTENTICIDAD: El hotel respeta y promociona el entorno, las costumbres y tradiciones locales. Su arquitectura, su oferta gastronómica, su oferta de actividades... están arraigadas en la cultura

COMPORTAMIENTO RESPONSABLE: el hotel muestra buenas prácticas éticas y ambientales, compra a proveedores locales, usa energías eficientes, gestiona sus desechos, sensibiliza, colabora con la comunidad... del destino.

HUELLA ECOLÓGICA: el hotel se esfuerza por prevenir y reducir el impacto ambiental de sus actividades, instalaciones y servicios en todas sus dimensiones, minimizando su contribución al deterioro del medio ambiente.

CALIDAD: El hotel se enfoca a mejorar continuamente la experiencia turística y la satisfacción con el servicio de sus huéspedes y clientes.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. DEFINICIONES ESPECÍFICAS DE TURISMO

Arthur Bormann, define que el turismo es el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer, o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es

temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. (Bormann, 2005)

(Hunziker, 2005), dicen que el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa. (Quesada, 2005)

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (OMT)

Producto son los alimentos y bebidas que se sirven. El servicio puede ser fijo o móvil (en las instalaciones o en salones especiales donde se brinda el servicio). (Oceano, 2001)

Turismo La palabra turismo se deriva del francés “tour”, que significa vuelta o viaje, y es una palabra que se usa en casi todas las lenguas del mundo. A su vez, la palabra tour se deriva de la palabra judía “tora”, que quiere decir estudio, conocimiento, búsqueda. Los antecedentes de la palabra turismo se remontan al siglo XIX. En The Shorter Oxford English Dictionary se citan, con fechas de 1800 y 1811, respectivamente, los términos tourist y tourism, a los cuales se daban las acepciones siguientes: Turista: persona que hacen una o más excursiones, especialmente alguien que hace esto por recreación; alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares por sus objetos de interés, paisaje, etcétera.

Turismo: la teoría y la práctica de viajar; viajando por placer. A esta primera definición siguieron otras más, las cuales con el tiempo han ido alimentando el concepto de turismo hasta llegar a definiciones más complejas. (Gurría Di-Bella, 1997)

2.2.2. TURISMO ECOLÓGICO

El Turismo ecológico o ecoturismo es una nueva tendencia del Turismo Alternativo diferente al Turismo tradicional. Es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza a los viajantes. Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales, y tal presunción se refleja en la estructura y funcionamiento de las empresas, y cooperativas que se dedican a ofrecer tal servicio.

Debido a su auge el ecoturismo ya se convirtió en el segmento de más rápido crecimiento y el sector más dinámico del mercado turístico a escala mundial. Este movimiento apareció a finales de la década de 1980, y ya ha logrado atraer el suficiente interés a nivel internacional, al punto que la ONU dedicó el año 2002 al turismo ecológico.

2.2.3. TURISMO VERDE

El turismo verde es un concepto que circula alrededor de dos bases interrelacionadas: el turismo y el medio ambiente. Pero esto no significa que es simplemente un disfrute de la naturaleza y lo que ella tiene para

ofrecer, sino que se hace hincapié en el respeto por el medio ambiente, la naturaleza, la fauna y flora local, etc.

En muchos casos se ha criticado el turismo como degradación del patrimonio natural, por los efectos negativos del masivo paso de gente por zonas relativamente vírgenes en cuanto a naturaleza se refiere. Sin embargo, gracias a la propuesta del turismo verde, en tanto una forma de turismo alternativo, ambos conceptos se unen en una forma de desarrollar comunidades locales, preservar el medio ambiente y contribuir a la posteridad y conservación del patrimonio natural.

2.2.4. MARKETING ECOLÓGICO

Calomarde define el marketing ecológico como “un modo de concebir y ejecutar la relación de intercambio, con la finalidad de que sea satisfactoria para las partes que en ella intervienen, la sociedad y el entorno natural, mediante el desarrollo, valoración, distribución y promoción por una de las partes de los bienes, servicios o ideas que la otra parte necesita, de forma que, ayudando a la conservación y mejora del medio ambiente, contribuyan al desarrollo sostenible de la economía y la sociedad.” (Calomarde, 1995)

2.2.5. ECOTURISMO

Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso

que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómico benéfico de las poblaciones locales (Ceballos – Lascurain)

2.2.6. AMBIENTE RESIDUOS

Para Gabriel Quadri, el término “medio ambiente” se refiere a diversos factores y procesos biológicos, ecológicos, físicos y paisajísticos que, además de tener su propia dinámica natural, se entrelazan con las conductas del hombre. Estas interacciones pueden ser de tipo económico, político, social, cultural o con el entorno, y hoy en día son de gran interés para los gobiernos, las empresas, los individuos, los grupos sociales y para la comunidad internacional.

2.2.7. RESIDUOS SOLIDOS

Según la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), residuos sólidos “son aquellas materias generadas en las actividades de producción y consumo que no han alcanzado un valor en el contexto en que son producidas”. Hasta hace algunos años, la gestión de RSU era ciertamente deficiente, pasando por ser algo que se recogiera y se amontonaba en vertederos, tendiendo a ocultar el problema que la explosión demográfica y la sociedad de consumo habían provocado.

2.2.8. LOS RESIDUOS ORGÁNICOS

Los residuos orgánicos tienen un fuerte impacto sobre el medio ambiente, contaminando la atmósfera, el suelo y las aguas (superficiales y subterráneas), debido principalmente a sus altos contenidos en materia

orgánica -inestable e inmadura- y elementos minerales, y a la presencia de compuestos orgánicos recalcitrantes, metales pesados, fitotoxinas, patógenos vegetales y animales, etc., los cuales son altamente contaminantes, (Cegarra, Sánchez, Roig , & Bernal, 1994) (Vogtmann, Fricke, & Turk, 1993)

2.2.9. RECICLAJE

La palabra reciclaje viene del ciclo, que es un barbarismo. Ciclo es una serie de fases por las que pasa un fenómeno físico periódico hasta que se reproduce una fase anterior. Es también un período de tiempo o cierto número de años que, acabados, se vuelven a contar de nuevo.

2.2.10. ACTIVIDAD TURÍSTICA:

Según la ley peruana, es la destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo. (La Riva Vegazzo, 2017)

2.1.11. CONCEPTOS CENTRALES DE MARKETING

Los conceptos centrales del marketing están relacionados y se apoyan entre sí. Necesidades: estados de carencia percibida. Incluyen necesidades físicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión.

Deseos: la forma que adoptan las necesidades humanas moldeadas por la cultura y la personalidad individual. Los deseos son moldeados por la

sociedad en que se vive, se describen en términos de objetos que satisfacen necesidades.

Demandas: deseos respaldados por el poder de compra. Los consumidores ven a los productos como paquetes de beneficios, y escogen el más completo que pueden obtener a cambio de su dinero.

Productos: Cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. No está limitado a objetos físicos. Además de los bienes tangibles, los productos incluyen servicios, que son actividades o beneficios que se ofrecen a la venta, básicamente intangibles, y no tienen como resultado la propiedad de algo; como los servicios de los bancos, líneas aéreas, hoteles, contadores y técnicos que reparan aparatos domésticos. En su definición más amplia, los productos también incluyen otras entidades como experiencias, personas, lugares, organizaciones, información e ideas.

Valor para el cliente: diferencia entre los valores que el cliente obtiene al poseer y usar un producto, y los costos de obtenerlo.

Satisfacción del cliente: grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, quedará satisfecho. Si el desempeño rebasa las expectativas, quedará encantado.

Calidad: en el sentido más estricto, se puede definir como ausencia de defectos. Pero casi todas las empresas centradas en el cliente definen la calidad en términos de satisfacción del cliente.

Intercambio: Acto de obtener de alguien un objeto deseado mediante el ofrecimiento de algo a cambio.

Transacción: intercambio entre dos partes en el que intervienen al menos dos cosas de valor; condiciones previamente acordadas; un momento y un lugar de acuerdo.

Mercados: conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto. Estos comparten una necesidad o deseo determinado que se puede satisfacer mediante intercambios y relaciones.

2.3. HIPÓTESIS GENERAL

La existencia de acciones estrategias de gestión para las prácticas medio ambientales en la Isla Suasi y la empresa Hotelera contribuirá en el uso sostenible de los recursos naturales en la Isla y conservar el hábitat que incidirá favorablemente en el turista receptivo.

2.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Las prácticas de gestión medio ambiental hotelera determinan su situación actual.
- b) Caracterizar y describir los recursos naturales, culturales y la biodiversidad con que cuenta la isla de Suasi para ofrecer al turismo, se podrá establecer estrategias de conservación ecológica sostenibles.
- c) Si se proponen estrategias de prácticas ambientales se deben aplicar en la Isla Suasi y la empresa hotelera permitirá conservar el ambiente natural y la biodiversidad para el beneficio de los habitan en la isla y el turista receptivo.

CUADRO N° 1. SISTEMA DE VARIABLES - OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

Variables	Descripción	Indicadores	Fuente
Independient			
Uso sostenible de los recursos naturales.	-Trabajador del Hotel -Visitante o turismo receptivo	-Actitudes del personal según las áreas del hotel en relación práctica medio-ambiental -Actitudes del turista frente a la práctica ambiental -Buenas prácticas para la conservación de medio ambiente imagen del Hotel Suasi	Reglamento interno del hotel. Reglamento de trabajadores. Manuales del usos de las tres Rs
Dependiente	Descripción	Indicadores	Fuente
Gestión para las prácticas medio ambientales en la isla Suasi.	Manuales de gestión de prácticas medio ambientales	Estándares de gestión medio ambiental. Programas de prácticas ambientales.	Encuestas estructuradas. Entrevista en Profundidad

Fuente: Marco Teórico

CAPÍTULO III

3.1. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Al definir el tipo de investigación, que para este estudio es una Investigación Descriptiva y analítica. Así también se establecieron las fuentes de información Primaria y Secundaria como instrumentos de investigación.

Las fuentes de información primaria están compuestas por la apreciación de los propietarios de la Isla Suasi y los trabajadores del hotel, ubicados en el Puno. La información se obtendrá de forma directa por medio de una encuesta estructurada. Se determinará uso de fuentes secundarias de información más adecuadas como son libros de marketing eco turístico, revistas especializadas en turismo y ecología, las sostenibilidad turística, uso sostenible los recursos turísticos y otros documentos que permitan una mayor comprensión de la investigación.

3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de carácter Descriptiva básica, con una aplicación hipotética-inductiva-deductiva de carácter analítico y explicativo el cual nos permitirá conocer sobre el conocimiento del valor que se le da a la ecología, puesto que la isla y su espacio geográfico albergan un valor natural con incidencia ecológica. Caracterizar su posición en el mercado competente del turismo con su valor agregado del marketing ecológico y nos facilitara contrastar la hipótesis con la realidad.

La Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades importantes de la empresa hotelera en sí y el actuar de los trabajadores frente a su espacio natural como mantienen ese uso sostenible ecológico conservando su habitad.

El estudio descriptivo selecciona una serie de ítem y se mide cada una de las independientemente para describir lo que se investiga.

3.1.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La utilización del tipo de técnica en la investigación juega un rol fundamental para la ejecución de la investigación con criterio preciso y concreto, como es:

a) Técnica documental bibliográfica.- Nos facilitara revisar los documentos de carácter teórico, sobre el tipo de investigación, que será el elemento de sustento en el proceso de desarrollo del trabajo de investigación en esta zona de estudio.

b) **Técnica de la encuesta.** Será utilizado como instrumento de recolección de datos, se aplicara encuestas a turistas extranjeros y trabajadores en isla Hotel Suasi y trabajadores de la empresa hotelera

c) **Técnica de la Estadística.** La información obtenida del trabajo de investigación INSITU, serán sometidos a un tratamiento estadístico, como medio paramétrico de uso cuantificable de precisión y confiabilidad al desear medir los resultados con sentido paramétrico cohesionando la información cuantitativa con la cualitativa.

3.1.4. UNIDADES DE ANÁLISIS

Los aspectos de los cuales se obtendrá información para realizar la investigación son:

- a) Análisis situacional de las Isla Suasi en si como espacio geográfico
- b) Afluencia del turismo receptivo que se hospedan en el Hotel Isla Suasi
- c) Trabajadores del de la empresa hotelera

3.1.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUADRO N° 2. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Identificación bibliográfica	Fichas Bibliográficas, textuales, resúmenes y virtual (wed)
Observación	Fichas de observación
Encuestas	Cuestionario
Visita viaje a la Isla Suasi	INSITU

Fuente: Elaboración en base de encuestas y viajes de investigación.

3.1.6. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Revisión y obtención de datos relacionados con el trabajo de investigación
- Elaboración y Obtención de Información INSITU-Isla Suasi
- Elaborar el cuestionario y realizar la encuesta en la Isla Suasi
- Se realizará el análisis e interpretara los resultados obtenidos

3.1.7. UBICACIÓN DEL ESTUDIO

El trabajo de investigación se llevara a cabo en la Isla de Suasi, todos los integrantes, tanto a los trabajadores de la empresa hotelera. Las unidades de estudio se centran en este espacio, que contribuirá para el desarrollo ecológico de la empresa en sí y la Isla de Suasi al aplicar el marketing turístico ecológico.

3.1.8. EJES DE ANÁLISIS

Estructura de gestión de las empresas hotelera de la Isla Suasi

Servicio de uso sostenible de los recursos naturales de la isla

Caracterización del servicio que brinda la empresa hotelera y su oferta en la Isla Suasi.

Para el estudio de investigación se desarrollará 3.9. POBLACIÓN DE ESTUDIO en la isla de Suasi y el Hotel como empresa de alojamiento, también se considera a los trabajadores que tienen relación directa e indirecta en la actividad del turismo, los turistas que visitan la isla.

3.1.9. LA POBLACIÓN y/o UNIVERSO

Empresa hotelera en si como actúa en las prácticas ambientales

Turistas/Clientes que visitan la isla y pernoctan para hospedarse.

Los clientes que serán, objeto de estudio para la presente investigación son aquellas personas que se hospedan en el hotel Suasi.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para calcular el tamaño de la muestra se aplicó un nivel de confianza del 90%, y un 5% como error máximo; lo cual brinda confianza en el cálculo.

La muestra se dividió de forma proporcional a los turistas que visitan la Isla y se alojan en el Hotel Suasi en el año 2015. Así mismo nuestra población de estudio es al censo total de los trabajadores del Hotel Isla Suasi.

PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los resultados será aplicado en el programa estadístico SPSS18; con la estadística descriptiva para una determinación cuantitativa paramétrica.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL HOTEL ISLA SUASI Y SU RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

4.1. ASPECTOS GEOGRÁFICOS DE LA ISLS SUASI.

La isla Suasi es un pequeño y singular exponente de la geografía lacustre, ubicada en la vertiente noreste, la de mayor belleza paisajista, del Lago Titikaka (a los Puneños les gusta escribir Titikaka en vez de Titicaca). Se encuentra a 1 km de la orilla, cerca de la Comunidad Cambría y de la frontera con Bolivia, a 15 km de la ciudad de Moho y a 115 km del aeropuerto de Juliaca. Suasi es un espacio privado, protegido para promover la defensa del ecosistema. Suasi significa 43 hectáreas de quietud donde en armonioso equilibrio conviven lo silvestre y lo cultivado, lo propio y lo adquirido, lo espontáneo y lo planificado. Suasi es un espacio de vida armónica entre hombre y naturaleza, memoria y cambio, necesidad y satisfacción, usufructo y reserva, realización y utopía. La imponente naturaleza de alta montaña, la inmensidad de un profundo y transparente lago de azules aguas, la libertad y el silencio hacen que la visita se convierta en una experiencia irrepetible.

Suasi es el lugar perfecto para contemplar la inmensidad del lago y su belleza. El ambiente en la isla Suasi trae una sensación abrumadora de tranquilidad, relajación y de paz. De hecho, isla Suasi es el lugar perfecto para terminar un viaje en Perú, es un hermoso lugar para relajarse, encontrarse a sí mismo y para reflexionar acerca de todas las aventuras y experiencias que harán su viaje por Perú inolvidable. Para viajeros más exigentes, el hotel cuenta también con el Andean Cottage, una cabaña privada que yace en una hermosa playa privada en la parte baja de la isla

Topografía

Al ser una isla de 43 Hc tenemos una topografía levemente agreste con una elevación montañosa natural además de conformarlo playas naturales en casi 60% de su litoral

Flora y Fauna

La flora es variada existiendo 70 especies reconocidas entre ellos eucalipto, kantutas, arbustos y diversas especies de cultivos propios del piso ecológico.

La fauna está constituido por aves domésticas y silvestres como: colibríes, chihuancos, gaviotas, gorriones, cormoranes, zambullidores, pincha flores, choccas, patos, peces, pequeños animales y en lo que se refiere al ganado, existen solamente el ovino y camélidos para exhibición de los turistas.

Altitud

Una altitud de 3819 msnm teniendo como referencia el hotel Isla Suasi

Paisajes

Debido al microclima espacial por efecto del lago Titicaca, toda la isla presenta un maravilloso paisaje adornada por la abundancia de árboles tales como el eucalipto y arbustos naturales. Los paisajes más importantes se pueden encontrar en el extremo norte de la Isla

Estilo de Vida:

La vida en la Isla Suasi está influenciada por la actividad turística, ya que la principal actividad económica es el HOTEL SUASI.

Ubicación

Isla Suasi, Lago Titicaca, Moho, Puno, Perú

Fuente: Martha Giraldo Alayza propietaria de la isla y establecimiento

FIGURA N° 1. MAPA FISICO DE LA ISLA SUASI



Fuente: google maps

4.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOTEL ISLA SUASI

Esta isla, en medio del lago Titicaca pertenece a una amante de la naturaleza llamada Martha Giraldo, puneña nacida en el pueblo de Moho que hace ya varios años tenía un pequeño albergue ecológico, decidió convertirla en el lugar más peculiar y hermoso del Altiplano usando energía solar a pesar de que el albergue Suasi recién fue inaugurado en Septiembre de 2000, la mayor parte fue construida en 1998, incluyendo toda la instalación solar. Durante estos últimos dos años todo el equipamiento solar funcionó a plena satisfacción y según lo previsto en su diseño original

El albergue releva las características del altiplano y del Lago Titicaca. Las características únicas de la isla se reproducen en el albergue rural, integrado en el entorno, diseñado y construido para ofrecer una estadía que afiance y profundice los sentimientos de paz y sosiego que la naturaleza irradia. Los materiales usados son mayormente del mismo lugar. El albergue tiene capacidad para 30 personas, cada habitación tiene baño privado con agua caliente.

Fuente: Martha Giraldo Alayza propietaria de la isla y establecimiento

4.2.1. Hotel Casa Andina Private Collection Isla Suasi.

En el año 2005 recibe una interesante propuesta de una de las cadenas hoteleras más grandes del País, es así que llega con un acuerdo con la cadena hotelera Casa Andina donde firman un contrato de concesión de 10 años que incluye todos los derechos sobre la isla, En el 2006 se inauguró uno de los hoteles más bellos y ecológico del mundo con uno de los paisajes más importantes del Perú con el fin de expresar el sabor local de la región.

Una vez perteneciente la Isla a la cadena hotelera, esta con todo su capital e innovación realiza cambios y remodela el hotel a sus características de su marca hotelera ofreciendo servicios complementarios como: Sauna, Spa, Gimnasio, Paseo en Zodiac, Internet wifi de cortesía sólo en el lobby, Boarding pass, printer, Lavandería, Cajero automático, Estacionamiento de cortesía y aumentando las habitaciones a 24 entre matrimoniales, dobles, triples y Andean cotagge

Fue reconocida como uno de los hoteles más armoniosos y ecológicos del mundo “Casa Andina Private Collection Isla Suasi es un original ecolodge ubicado en la única isla privada del Lago Titicaca en Puno. Es el destino ideal para viajeros que aman la naturaleza y el descanso. Ha sido diseñado con materiales locales como piedra, adobe y tejas para armonizar con la isla, y está rodeado de jardines escalonados. Las habitaciones tienen vista al lago y bonitos jardines. Nuestra Suite se encuentra a orillas del Lago Titicaca y apartada de las demás habitaciones para brindar mayor privacidad” promoción de la isla Suasi por la cadena hotelera.

Fuente: Martha Giraldo Alayza propietaria de la isla y establecimiento

4.2.2. Hotel Isla Suasi Actual desde el 2014

En el año 2014 el gerente general de la cadena hotelera que el Hotel Casa Andina Private Collection Isla Suasi regresa a sus dueños originales después de haberse cumplido el contrato. Aquí el hotel ahora se llamara Hotel Isla Suasi, heredando todos los servicios, ambientes y modificaciones que dejo el anterior dueño

Suasi es una isla que se encuentra fuera del camino del turismo clásico en el lado noreste del Lago Titicaca. En sus 43 hectáreas esta isla aloja uno de los hoteles ecológicos más hermosos del país. El hotel ha sido construido enteramente de materiales locales tales como madera, piedras y juncos de totora. Adicionalmente, esta propiedad funciona enteramente con energía solar.

Suasi es el lugar perfecto para contemplar la inmensidad del lago y su belleza. El ambiente en la isla Suasi trae una sensación abrumadora de

tranquilidad, relajación y de paz. De hecho, isla Suasi es el lugar perfecto para terminar un viaje en Perú, es un hermoso lugar para relajarse, encontrarse a sí mismo y para reflexionar acerca de todas las aventuras y experiencias que harán su viaje por Perú inolvidable. Para viajeros más exigentes, el hotel cuenta también con el Andean Cottage, una cabaña privada que yace en una hermosa playa privada en la parte baja de la isla.

Fuente: Investigación Propia y entrevista a la propietaria de la isla Martha Giraldo Alayza

FIGURA N° 2. VISTA EXTERIOR DE LA ENTRADA PRINCIPAL DEL HOTEL SUASI



Fuente: fotografía propia de fachada del hotel isla suasi

FIGURA N° 3. UBICACIÓN DE LA ISLA SUASI EN EL LAGO TITIKACA


Fuente: Elaboración propia en base al mapa del Lago Titicaca

Físico (Ph.D., 1971, UBC, Vancouver, Canadá). Decano de la Facultad de Ciencias e investigador del Centro de Energías Renovables de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú; <http://fc.uni.edu.pe>; trabaja desde más de 20 años en investigación, desarrollo tecnológico, divulgación y capacitación en el uso técnico de la energía solar; mhorn@uni.edu.pe (**) Sociólogo. Promotora del Proyecto de Preservación Ambiental y Cultural Isla Suasi: Gerente del Consorcio de Ecoturismo y Hotelería Suasi S.A.C., A.P. 795, Puno, Perú; Fax 51-54351417; Web: www.suasi.com; E-mail: albergue@suasi.com N.E. A los puneños les gusta escribir Titikaka en vez de Titicaca. En el presente artículo respetaremos esta nomenclatura a solicitud de los autores.

El Lago Titikaka es considerado en la historia y el mito del mundo andino como lugar de origen de la vida. Una de las singularidades de este lago de 8600 km² a una altura de 3800 m.s.n.m. que lo hace conocido mundialmente y objeto de interés,

es que se trata del lago navegable más alto del mundo. La función termorreguladora de su espejo de agua, que capta la espléndida radiación solar, hace que el frío de casi cuatro mil metros de altura sea atemperado y florezca la vida en todas las formas. Gracias a este clima de alta montaña se inició aquí el maravilloso desarrollo de la cultura del a papa que hasta hoy nos sorprende, el proceso de domesticación de los auquénidos y el arte de pulir la piedra.

4.3. CARACTERÍSTICAS DEL ACTUAL HOTEL ISLA SUASI

Estructura principal, casa de campo-. La “Casa Grande”, Ubicada en una abrigada colina con privilegiada vista al lago, sabor inconfundible a tierra y agua, equipada e implementada para acoger a viajeros en busca de buen dormir, mejor comer, mucho descansar e interesados en disfrutar del Lago Titicaca, en paz, silencio, belleza natural, servicios de calidad y respeto por la naturaleza.

Cuenta con recepción a orillas del lago, salones, comedores, terrazas, balcones, bar y sala de juegos, sala de masajes, jardines, hamacas, 23 habitaciones entre el primer y segundo nivel (doble y matrimonial) y una cabaña de 2 dormitorios, sala, terraza y jardines privados.

4.3.1. Restaurante Isla Suasi

Sea en el jardín, la playa o al calor de la chimenea, papas nativas, quinquas de colores, suaves carnes, quesos locales y truchas orgánicas son la esencia de una cocina exquisitamente familiar, nutritiva y adecuada a la altura, así nuestra carta es única y universal a la vez. Hornos a leña, cocción solar, al vapor y en tierra, agregan sabores y aromas. Panes recién horneados,

dulces y postres, helados y bebidas, vinos, piscos y calientes infusiones completan la travesía.

4.3.2. Habitaciones

Las 23 habitaciones son toda una experiencia. Ubicadas en dos niveles, dobles, matrimoniales, triples y una suite de 2 dormitorios a la ribera del lago, con playa y embarcadero privados. Son, cómo no, toda una experiencia. Su amplitud y luminosidad aseguran acogedora comodidad; ventanas con vista privilegiada al lago, techos a dos aguas con vigas de madera, baño espacioso y estufas a leña que aseguran noche de descanso pleno.

El ingrediente mágico va, en algunas, por cuenta de las claraboyas en techos, a través de las cuales en las noches, se pueden contemplar las estrellas o la luna y en el día, recibir rayos solares, y en otras, las del primer nivel, flores y árboles a la mano.

4.3.3. Cabaña cultural servicio intelectual en el Hotel Suasi

En la biblioteca y el centro de interpretación, descubra más acerca del lago y la meseta del Callao: su formación geológica, singularidad y fragilidad del ecosistema, la grandeza de sus culturas, sus pueblos y su gente.

Experiencia

Estar en Suasi es ser testigo y participe del cuidado de jardines, sembradíos de papas, maíz, habas, ocas, moverse entre playas y colinas, subir y bajar a su ritmo, le acompañaran vicuñas, alpacas, escurridizas vizcachas, días

de sol y lluvia, noches de luna y estrellas, atardeceres irrepetibles, días serenos o noches de ventisqueros que rugen desde la inmensa planicie.

Toda experiencia tiene momentos inolvidables: no hacer nada, tomar sol, descansar, meditar, leer, escribir, pintar, tejer, cerrar los ojos, abrirlos plenamente, soñar, recordar, olvidar...usted decide. Rompa la rutina y el ritmo acelerado, deténgase, déjese llevar por sus sentidos y descubra el entorno que lo envuelve. El albergue releva las características del altiplano y del Lago Titikaka. Las características únicas de la isla se reproducen en el albergue rural, integrado en el entorno, diseñado y construido para ofrecer una estadía que afiance y profundice los sentimientos de paz y sosiego que la naturaleza irradia. Los materiales usados son mayormente del mismo lugar. El albergue tiene capacidad para 30 personas, cada habitación tiene baño privado con agua caliente.

4.4. ENERGÍA LIMPIA PARA SUASI

Energía limpia para Suasi En el diseño y la construcción del albergue no solamente se ha considerado y respetado las características del medio ambiente, sino prácticamente toda la demanda energética del albergue está cubierta por la energía solar, único en el Perú y atracción especial para el turista con sensibilidad ecológica.

4.4.1. Demanda de energía eléctrica

Demanda de energía eléctrica Se estima que la demanda total de energía eléctrica del albergue (sin considerar el bombeo de agua), en caso de estar permanentemente ocupado por completo, sea de 9 kWh/día con una potencia total de 3,4 kW (ver Tabla 1). 3,3 kWh/día de esta energía

corresponden a iluminación y 5,7 kWh/día a otros consumos, en especial a 2 televisores, 2 computadoras, una refrigeradora y una congeladora. Para el cálculo de la demanda de energía eléctrica se ha considerado: - Todo el personal del hotel así como sus huéspedes están conscientes de que se debe evitar al máximo cualquier uso innecesario de electricidad. - El congelador y la refrigeradora, cada uno de 300 litros, son de alta eficiencia energética, con un consumo máximo de 800 Wh / día (para $T_{amb} = 15\text{ }^{\circ}\text{C}$). - Todas las luminarias son fluorescentes ahorradores de energía, con balasto electrónico y con una eficiencia luminosa superior a 50 Lumen/Watt. En el exterior y en los pasadizos se ha previsto en el futuro la instalación de fluorescentes con sensores de movimiento para reducir el consumo eléctrico (las lámparas solamente se prenden por unos pocos minutos cada vez que transita una persona). - Los tomacorrientes en las habitaciones son solamente para pequeñas cargas, como máquina de afeitar ó cargador de baterías para video-cameras. No se puede permitir el uso de secadores de cabello individuales o planchas (hay un único secador de cabello en el albergue para uso eventual). - El nivel de radiación solar en la región del Lago Titikaka es particularmente alto y uniforme durante todo el año, apropiado para su uso en sistemas solares: El promedio anual de la irradiación solar sobre superficie horizontal es de 6,0 kWh/m² día, con un mínimo de 5,1 kWh/m² día (enero) y un máximo de 7,2 kWh/m² día (octubre) /1/. También hay que considerar que la baja temperatura ambiental (promedios mensuales: 6 -10°C) resulta en una alta eficiencia de los paneles fotovoltaicos.

4.4.2. Diseño de la Instalación Eléctrica

El diseño de la instalación eléctrica consideró: - una instalación mayormente de 220 VAC para poder usar instalaciones e equipos eléctricos comunes. - una instalación de 24 V DC para luces de emergencia (en caso de fallas de los inversores) y para la refrigeradora y la congeladora (de "tipo solar", con una alimentación directa de 24 VDC); esto reduce también la potencia requerida del inversor. - un banco de baterías a 24 V que brinde al sistema una autonomía mínima de 3 días. - un grupo electrógeno de 5 kW, que sirva como "back-up" para cargar las baterías en caso necesario. Esto duraría 1-3 horas por día, y se realizaría en un horario apropiado, para afectar al mínimo a los huéspedes. Usando el programa de computo PVS /2/ se ha realizado simulaciones para diferentes posibles configuraciones del sistema (variando el tamaño del panel fotovoltaico y del banco de baterías y la inclinación de los paneles). Como resultado, se instaló un sistema de 1500 Wp (20 paneles solares de 75 W, conectados a 24 V DC) y un banco de baterías de 2250 Ah a 24 V (30 baterías de 150 Ah, 12 V, de tipo "solar", conectados a 24 V). Según la simulación, este sistema satisface una demanda diaria de 6 kWh con 96,5% de probabilidad y solamente entre enero y marzo se estima requerir un pequeño complemento de 3,5% del grupo electrógeno, en total 121 kWh durante los tres meses (menos de 1,4 kWh/día). Las baterías tendrán en promedio un estado de carga mayor del 80%, apropiado para una larga vida. En el caso que la carga sería realmente 9 kWh/día, tal como se proyectó para el albergue con ocupación permanentemente completa, 66,1% de esta carga provendría del sol, el resto tendría que ser temporalmente suministrado por

el grupo electrógeno (1 - 3 horas de funcionamiento diario) y se debe instalar una ampliación del sistema fotovoltaico. Mayor información técnica se encuentra en /4/.

Sistema de bombeo fotovoltaico de agua La demanda diaria de agua del hotel (habitaciones, baños, cocina, etc.) es estimado en 6 m³. Adicionalmente se requiere en la temporada seca (abril - octubre) diariamente 2 - 4 m³ agua para los jardines. Para satisfacer esta demanda se puede usar el agua del lago, que es potable y de buena calidad. Sin embargo se requiere bombear el agua a la altura del hotel y de los jardines. Para tal fin se ha construido en la playa, cerca a la orilla del lago, un pozo de 5,4 m de profundidad (debajo del nivel del lago) y de 1,5 m de diámetro, para que desde el lago se llene el pozo por filtración. En el pozo se ha colocado una bomba sumergible para bombear el agua a una cisterna de 24 m³ en la cima atrás del hotel, a 54 m encima del lago y a una distancia de 198 m del pozo. Desde esta cisterna, donde el agua es también clorificado, el agua es llevado por gravedad al hotel y los jardines Para satisfacer la demanda indicada de 6 m³ /día para el hotel y adicionalmente 4 m³ /día para los jardines durante los meses abril - octubre, se ha realizado simulaciones de bombeo para diferentes configuraciones de bomba y arreglos fotovoltaicos. La simulación usó el programa USPC /3/ y consideró una altura dinámica de bombeo de 60 m y los datos de radiación solar indicados anteriormente. Para lograr una eficiencia máxima se eligió una bomba sumergible con motor trifásico, con inversor de frecuencia variable y seguimiento de punto de máxima potencia. La inclinación de los paneles solares se fijó de tal manera que se optimizó el sistema para los

meses de mayor sequía, lo que resultó en una inclinación de los paneles de 20° hacia el norte. El sistema elegido satisface, según la simulación, la demanda, tal como se indica en el siguiente gráfico, en el cual se presenta los valores mensuales de la radiación solar en el plano del panel fotovoltaico y el caudal de agua por día. El arreglo de los paneles fotovoltaicos consiste de 22 paneles de 50 Wp conectados en serie; y está ubicado a unos 60 m encima de la playa, donde hay un terreno apropiado, sin sombras durante todo el día y año. El arreglo de los paneles solares como el inversor está puesto a tierra. Primeras medidas realizadas con el sistema recién instalado (agosto 1998) han dado flujos de agua, a pleno sol, de 25 - 30 litros / minuto, en acuerdo con lo que se obtiene con la simulación.

4.4.3. Sistema de termas solares para agua caliente

Sistema de termas solares para agua caliente Considerando que el lavado de ropa no se realiza en el hotel sino en la comunidad campesina en la orilla frente a Suasi, la demanda de agua caliente se limita básicamente a los baños de las habitaciones y a la cocina. Se consideró 30 l de agua caliente por persona por día. Para 30 personas, la capacidad del hotel Suasi, se requirió por lo tanto termas solares con una capacidad total de 900 litros por día. Esto requiere un mínimo de 12 m² de colectores solares. Las termas solares deben ser apropiadas para un clima con temperaturas debajo de cero Celsius. Por lo tanto, no debe circular agua en los colectores solares sino un líquido que no se congela hasta -20 °C. Por lo tanto, se instaló 3 termas solares de 300 litros y 4 m² de colector cada una y con líquido

anticongelante en el circuito de los colectores solares y con intercambiadores de calor.

4.4.4. Cocinas Solares

Hay fogones, usando leña. Estas cocinas son promovidas por la ONG EG-Solar de Alemania, y fabricadas en un taller en Lima. Las cocinas son de tipo concentrador parabólico con un diámetro de 1,3 m, con una estructura de fierro de construcción y láminas de aluminio de alta reflectancia. La distancia focal es corta, de 28 cm. Por ello se necesita poner el espejo parabólico en dirección al sol solamente cada 15 o 25 minutos, lo cual se realiza con simples manipulaciones. La potencia de cada cocina es de aproximadamente 0,6 kWh. Esto permite, con una buena irradiación solar, hervir 3 litros de agua en aproximadamente 30 minutos.

4.5. SERVICIO DE HABITACIONES EN EL HOTEL

Hotel Isla Suasi es un original ecolodge ubicado en la única isla privada del Lago Titicaca en Puno. Es el destino ideal para viajeros que aman la naturaleza y el descanso. Ha sido diseñado con materiales locales como piedra, adobe y tejas para armonizar con la isla, y está rodeado de jardines escalonados. Las habitaciones tienen vista al lago y bonitos jardines. Nuestra Suite se encuentra a orillas del Lago Titicaca y apartada de las demás habitaciones para brindar mayor privacidad. Cuenta también con un muelle privado.

Habitaciones El hotel cuenta con 24 habitaciones 100% no fumadoras. Suite (1)
Habitaciones Tradicionales (23)

Alimentación: Restaurante Alma: Desayuno buffet Almuerzo a la carta Cena a la carta Alma Bar

Servicios: Internet Wi-Fi de Cortesía (sólo en el lobby)

Otros: Spa: Sala de Masajes Sauna, Sala de lectura

4.6. SERVICIOS QUE BRINDA EL HOTEL SUASI

EL hotel y la Isla con su paisaje ofrecen un paisaje fascinante para todo visitante en la que se descubre cómo se sienten las estrellas con el mejor servicio en la Isla Suasi.

El establecimiento Isla Suasi, que dispone de una sauna y alberga un restaurante, ofrece habitaciones con conexión WiFi de pago por adelantado y con vistas al lago, en Isla Suasi. Además, sirve un desayuno a diario y facilita aparcamiento gratuito.

El lago está a 100 metros y hay conexión WiFi gratuita en las zonas comunes. El establecimiento Isla Suasi ocupa un bonito complejo de piedra que cuenta con habitaciones con balcón privado con vistas al lago. Todas disponen de baño privado. Asimismo, todos los días se elabora un desayuno buffet. El restaurante propone una amplia selección de platos internacionales y el bar sirve bebidas y aperitivos. En el jardín hay zona de barbacoa.

Cambria está a 3 km. Población cercana a la Isla Suasi.

4.7. COMO DESPLAZARSE HACIA LA ISLA

Se puede llegar por dos vías muy definidas con vista panorámica del lago Titicaca

Cómo llegar:

Vía Titicaca: Salidas diarias:

- De Puno 07:00 Arribo a Isla Suasi 12:30
- De Suasi 12:30 Arribo a Puno 15:30

Vía terrestre: salidas diarias

- De Puno son 3 horas
- De Juliaca son 2 horas.

Fuente: Entrevista a la propietaria de la isla Martha Giraldo Alayza

CAPÍTULO V

5.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

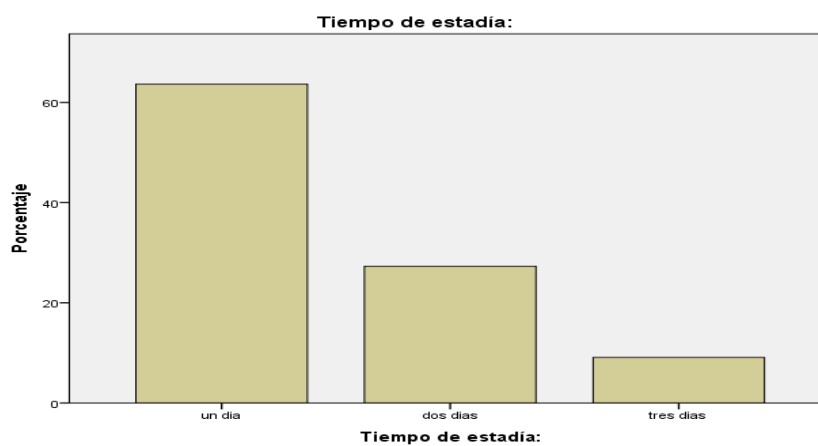
Análisis de las encuestas ejecutadas a los turistas que visitaron y se hospedaron en
el hotel Suasi

CUADRO N° 3. TIEMPO DE ESTADÍA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	un día	7	63,6	63,6
	dos días	3	27,3	90,9
	tres días	1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 4. PORCENTAJE DE TIEMPO DE ESTADÍA



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 2

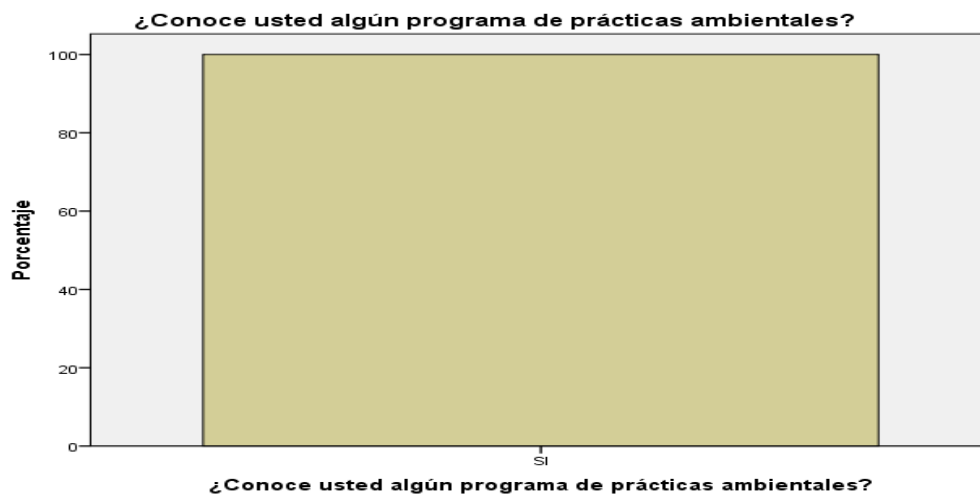
En el figura N° 4 podemos observar que el 60% de los turistas encuestados un se quedan un solo día en la isla para poder visitar, mientras que un 25% sé que por días y realiza más actividades en la isla, y un 10% de turistas se queda por tres días siendo este periodo dentro de los más extensos de permanencia en el hotel. Lo realizan en lancha rápida.

CUADRO N° 4. ¿CONOCE USTED ALGÚN PROGRAMA DE PRÁCTICAS AMBIENTALES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 5. PORCENTAJE DE PRÁCTICAS AMBIENTALES



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 3

En la figura N° 05 a la pregunta conoce usted algún programa de prácticas ambientales el 100% contesto que sí tienen referencia básica sobre el trato del medio ambiente.

CUADRO N° 5. ¿AL VISITAR LA ISLA Y EL HOTEL SE VE LA PRACTICA AMBIENTAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 6. PORCENTAJE DE VER LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 4

En la figura N° 06 a la pregunta al visitar la isla y hotel Suasi, se ve la practica ambiental el 100% respondió que si conoce este tipo de prácticas.

CUADRO N° 6. ¿EL PAISAJE ESTÁ CONSERVADO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 7. PORCENTAJE DE LA CONSERVACIÓN DEL PAISAJE



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 5

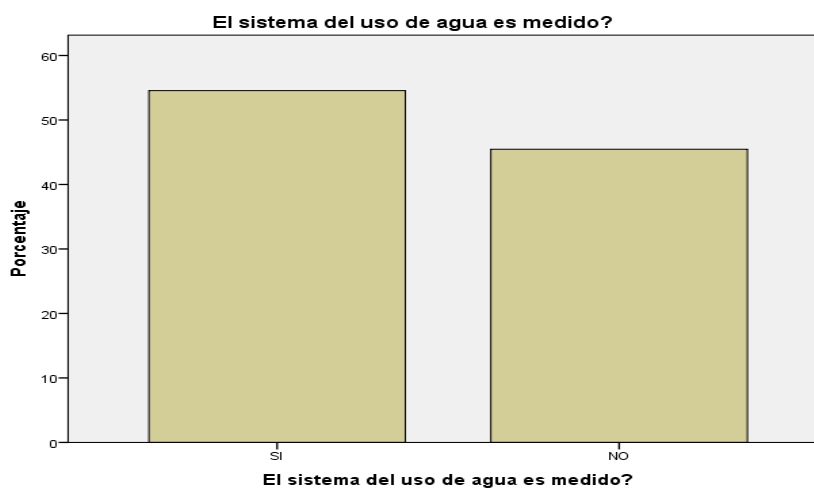
En la figura N° 7 a la pregunta el paisaje esta conservado el 100% de los turistas contesto que si esta conservado.

CUADRO N° 7. EL SISTEMA DEL USO DE AGUA ES MEDIDO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	6	54,5	54,5	54,5
NO	5	45,5	45,5	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 8. PORCENTAJE DE USO DE AGUA



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 6

En la figura N° 08 a la pregunta el sistema del uso de agua es medido el 55% del turista contesto que sí, mientras que un 45% contesto que no es medido.

CUADRO N° 8. INFORMACIÓN SOBRE EL CUIDADO AMBIENTAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	10	90,9	90,9	90,9
NO	1	9,1	9,1	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 9. PORCENTAJE DE CUIDADO AMBIENTAL



Fuente: Elaboración en base a cuadro N°7

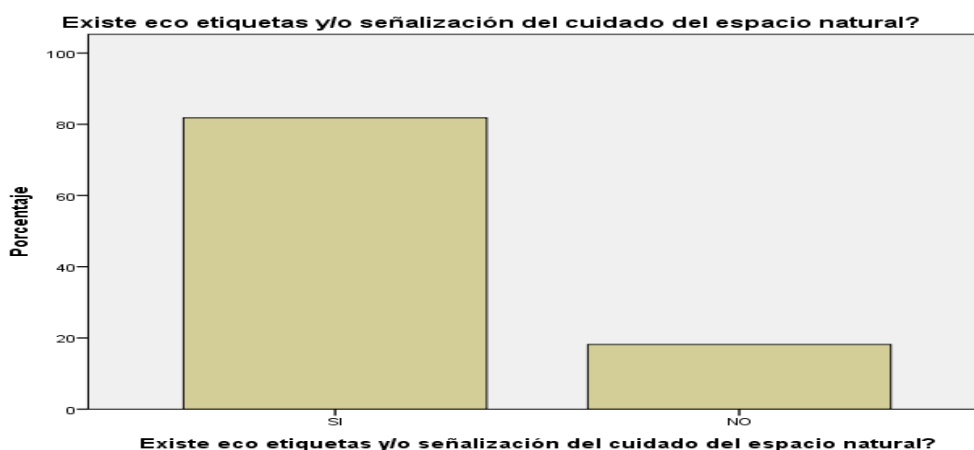
En la Figura N° 9 a la pregunta existe información sobre el cuidado ambiental el 90% contesto que sí, mientras que un 10% contesto que no existe información sobre el cuidado ambiental, es necesario complementar con capacitación permanente.

CUADRO N° 9. EXISTE ECO ETIQUETAS Y/O SEÑALIZACIÓN DEL CUIDADO DEL ESPACIO NATURAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	9	81,8	81,8	81,8
NO	2	18,2	18,2	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 10. PORCENTAJE DE SEÑALIZACIÓN DEL ESPACIO NATURAL



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 8

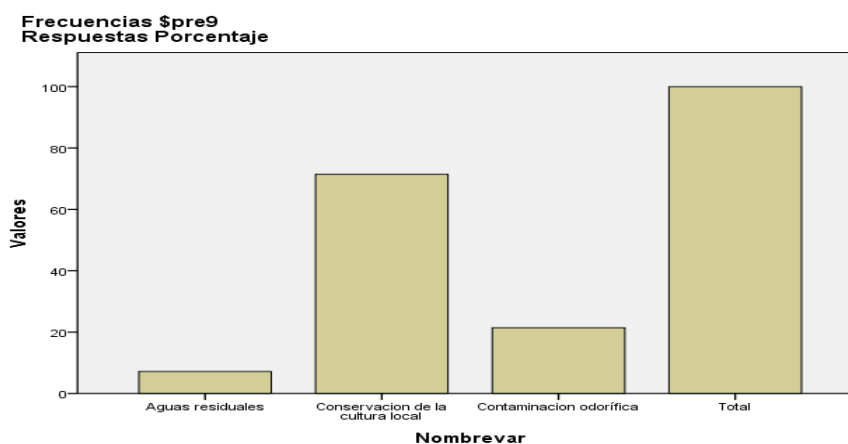
En la figura N° 10 a la pregunta etiquetas y señalización del cuidado del espacio natural en la isla el 85% contestó que sí, mientras el 15% de turistas encuestados contestó que no.

CUADRO N° 10. FRECUENCIAS: DURANTE SU ESTADÍA EN EL HOTEL Y LA ISLA SUASI USTED SINTIÓ.

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N°	Porcentaje	
Aguas residuales	1	7,1%	9,1%
Conservación de la cultura local	10	71,4%	90,9%
Contaminación odorífica	3	21,4%	27,3%
Total	14	100,0%	127,3%

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

FIGURA N° 11. FRECUENCIAS: DURANTE SU ESTADÍA EN EL HOTEL Y LA ISLA SUASI USTED SINTIÓ.



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 9

En la figura N° 11 se midió las respuestas en porcentajes sobre los temas específicos como el tema de aguas residuales el 10% contestó la pregunta, en conservación de la cultura local fue la que mayor porcentaje tuvo en un 75%, y el 15 % respondió de contaminación odorífica.

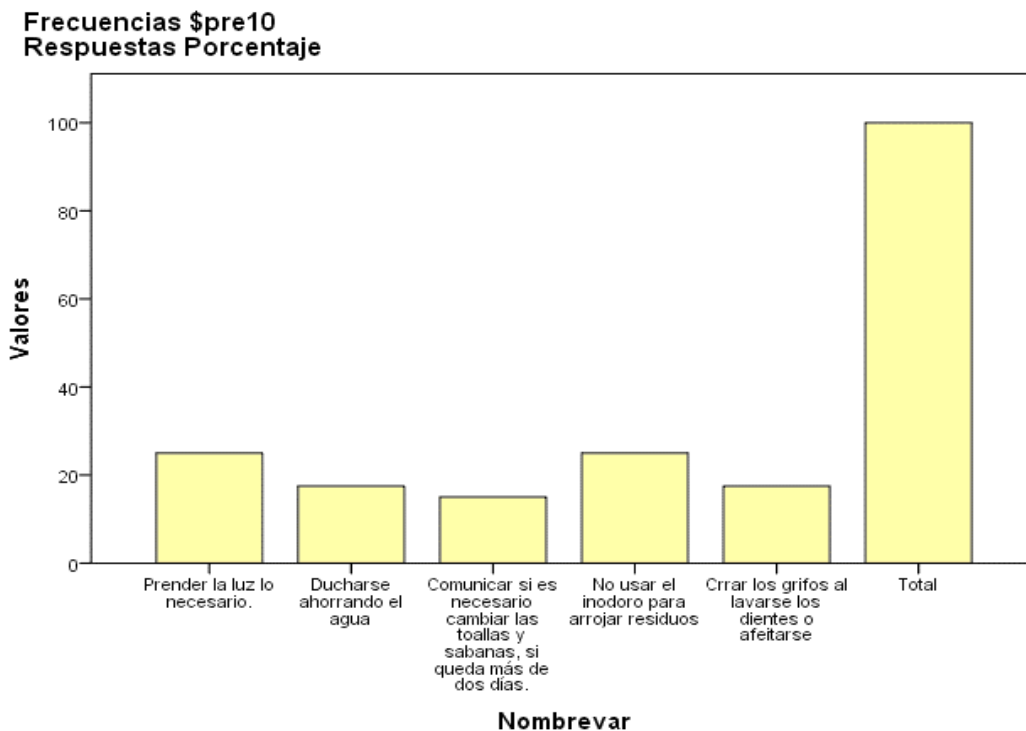
**CUADRO N° 11. FRECUENCIAS: USTED COMO VISITANTE COMO
DEMUESTRA LA PRÁCTICA AMBIENTAL EN EL DESTINO
TURÍSTICO**

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N°	Porcentaje	
Prender la luz lo necesario.	10	25,0%	90,9%
Ducharse ahorrando el agua	7	17,5%	63,6%
Comunicar si es necesario cambiar las toallas y sabanas, si queda más de dos días.	6	15,0%	54,5%
No usar el inodoro para arrojar residuos	10	25,0%	90,9%
Cerrar los grifos al lavarse los dientes o afeitarse	7	17,5%	63,6%
Total	40	100,0%	363,6%

Fuente: Elaboración en base a encuestas 2014

Análisis según el cuadro N° 10 de los 40 turistas encuestados sobre la pregunta usted como visitante como demuestra la práctica ambiental en el destino turístico un 25% expresaron prender la luz lo necesario y no usar inodoro para arrojar residuos respectivamente y el 17% Ducharse ahorrando el agua y Cerrar los grifos al lavarse los dientes o afeitarse ambos ítems fueron considerados por el visitante frente a la conservación del medio ambiente.

FIGURA N° 12. FRECUENCIAS: USTED COMO VISITANTE COMO DEMUESTRA LA PRÁCTICA AMBIENTAL EN EL DESTINO TURÍSTICO



Fuente: Elaboración en base a cuadro N° 10

5.2. NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Sobre el Nivel de percepción de la calidad percibida de la gestión ambiental
 Información que se obtuvo con la aplicación de entrevistas al personal que trabaja en el hotel según áreas: Recepción, Restauración, housekeeping, Mantenimiento:

5.2.1. Entrevista a la gerencia general

Preguntas

- 1) *¿Cuenta este hotel con programas o prácticas medio ambientales? Si*
- 2) *¿Qué beneficios le ha aportado los usos de estos programas? Se debe considerar estos programas para el ahorro de Luz, agua y practicar las buenas actitudes ambientales.*
- 3) *¿Qué inconvenientes le ha aportado los usos de estos programas? La falta de costumbre en la práctica de conservación del medio ambiente, en la rutina diaria del trabajo.*
- 4) *¿Cuál es la razón por la cual optaron por implementar estos programas? Marque más de uno. En mi opinión todos esos criterios son muy importantes en favor del cuidado del medio ambiente o nuestro habitad*
- 5) *De las siguientes opciones, mencione que prácticas están siendo utilizadas por el hotel? Sería la Utilización de productos biodegradables, Tratamiento del agua*
- 6) *¿Por cuánto tiempo ha sido practicado estas medidas? No podría calcular, creo que siempre en vista que se brinda servicio de alojamiento y otros los hoteles tienen conocimiento del tratamiento para el cuidado del ambiente*
- 7) *¿Con que frecuencia se realiza la recolección de basura? Como empresa hotelera que brinda servicio de alojamiento es el único hotel en la Isla se programa todos los días.*
- 8) *¿Cómo clasifica el hotel sus desechos? Como Orgánicos e inorgánicos*
- 9) *¿Qué métodos son utilizados por el hotel, en cuanto al ahorro del agua? Bueno se tiene en consideración el reglamento del hotel y lineamientos del personal y avisos para el usuario.*

- 10) *¿Cuenta sus instalaciones con áreas verdes?(jardinería, canchas,yacusi,etc)Si la respuesta es No pasar a la pregunta 11*
- 11) *¿Con que frecuencia son regadas dichas áreas? Dos veces por semana*
- 12) *¿Qué métodos son utilizados por este hotel en cuanto al ahorro de energía? Medir los consumos energéticos de cada una de las áreas o departamentos del hotel por ejemplo. Lavandería, cocina y calderas. No hacer uso del aire acondicionado cuando se abran las ventanas.*

5.2.2. Área de Recepción.

- 1) *Cuenta este hotel con programas o prácticas medio ambientales? Si*
- 2) *¿Qué beneficios le ha aportado los usos de estos programas? El ahorro en sí de agua y electricidad*
- 3) *¿Qué inconvenientes le ha aportado los usos de estos programas? Implementar otros programas según las necesidades.*
- 4) *¿Cuál es la razón por la cual optaron por implementar estos programas? Marque más de uno. No hacer uso del aire acondicionado cuando se abran las ventanas y otros*
- 5) *De las siguientes opciones, mencione que prácticas están siendo utilizadas por el hotel*
- 6) *Las prácticas están relacionadas, Utilización de productos biodegradables*
- 7) *¿Por cuánto tiempo ha sido practicado estas medidas? Desde inicios de su funcionamiento como empresa hotelera.*
- 8) *¿Con que frecuencia se realiza la recolección de basura? Todos los días por que se cuenta con personal*

- 9) *¿Cómo clasifica el hotel sus desechos? Bueno como orgánicos e inorgánicos*
- 10) *¿Qué métodos son utilizados por el hotel, en cuanto al ahorro del agua? Seria los lineamientos para el personal y avisos para el huésped*
- 11) *¿Cuenta sus instalaciones con áreas verdes? (jardinería, canchas, yacusi, etc) en vista que es una isla muy paisajística*
- 12) *No*
- 13) *¿Con que frecuencia son regadas dichas áreas?*
- 14) *Bueno dos veces a la semana por el personal encargado.*
- 15) *¿Qué métodos son utilizados por este hotel en cuanto al ahorro de energía?*
- 16) *Medir los consumos energéticos de cada una de las áreas o departamentos del hotel por ejemplo. Lavandería, cocina y calderas.*

5.2.3. Área de Restaurante

- 17) *Cuenta este hotel con programas o prácticas medio ambientales? No, específicamente para este área*
- 18) *¿Qué beneficios le ha aportado los usos de estos programas? El uso es sostenible para lograr el ahorro*
- 19) *¿Qué inconvenientes le ha aportado los usos de estos programas? En familiarizarse y la poca costumbre del personal nuevo.*
- 20) *¿Cuál es la razón por la cual optaron por implementar estos programas? Marque más de uno. Cuidado del medio ambiente y el Uso del agua*
- 21) *De las siguientes opciones, mencione que prácticas están siendo utilizadas por el hotel? Se trata de clasificar los desechos según tipo*

- 22) *¿Por cuánto tiempo ha sido practicado estas medidas? Trabajo poco tiempo no tengo conocimiento*
- 23) *¿Con que frecuencia se realiza la recolección de basura? Todos los días según si se tuvo pasajeros que se alojaron en el hotel.*
- 24) *¿Cómo clasifica el hotel sus desechos? Siempre que se han orgánicos e inorgánicos*
- 25) *¿Qué métodos son utilizados por el hotel, en cuanto al ahorro del agua?*
- 26) *Bueno los métodos pueden ser varios siempre y cuando el personal y los huéspedes tengan conciencia del uso del agua*
- 27) *¿Cuenta sus instalaciones con áreas verdes?(jardinería, canchas, yacusi, etc) Si se le da el cuidado respetivo es la imagen ecológica del hotel.*
- 28) *¿Qué métodos son utilizados por este hotel en cuanto al ahorro de energía? Bueno la forma de ahorro es cuando se mide los consumos energéticos de cada una de las áreas o departamentos del hotel por ejemplo. Lavandería, cocina y calderas.*

5.3. PROPUESTAS DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA EL HOTEL ISLA SUASI

5.3.1. Gestión de los recursos energía

- Almacenar los desechos sólidos según sea su origen en un lugar adecuado para su envío.
- Realizar campañas de información y formación a los empleados para el ahorro de agua.

- Proporcionar información a los usuarios para evitar goteos.
- Controlar de forma diaria el consumo de agua por zonas, mediante la instalación de adecuada
- Dar el mantenimiento mensual a los pozos escépticos para evitar malos olores en el hotel y alrededores.
- Descalcificar las aguas duras para mantener la instalación saneada.
- Clasificar y enviar desechos sólidos a puno 2 veces por semana.
- Realizar campañas de limpieza de la isla mediante brigadas por lo menos una vez al mes.

5.3.2. Beneficios de implementar medidas de conservación del agua:

- a) Ahorrar Dinero – reducción en los gastos de servicios, reducción en los gastos de calefacción y mantenimiento
- b) Proteger el medio ambiente – reducción de la presión sobre fuentes de agua e infraestructuras locales
- c) Incrementar la comodidad del huésped – reducción de la probabilidad de una escasez de agua, daños de los equipos, y fluctuaciones en la presión y temperatura del agua.

Paso 1

- Evaluar los patrones de uso de agua del hotel (diarios y mensuales) para identificar lugares/momentos de alto consumo de agua, e identificar maneras de conservarla

- Chequear áreas que frecuentemente tienen un alto consumo como: Sistemas de tuberías de los cuartos de los huéspedes, los Campos y la irrigación, Lavandería, Piscinas y Jacuzzis, Cocina, Bares y Máquinas de Hielo.

Paso 2

- Establecer prioridades y actuar
- Considerar buenas soluciones como: Aireadores, sanitarios de bajo consumo/represas, estrategias de riego, mantenimiento, fugas y reutilización de aguas grises

Paso 3

- Continuar monitoreando el consumo
- Identificar problemas rápidamente, chequear el progreso Prácticas de Corto Plazo
- Instalar aireadores en las griferías
- Instalar duchas eficientes en el consumo de agua
- Reducir la presión en el sistema de distribución de agua de la propiedad
- Instalar grifos controlados con el pie en los lavaplatos de las cocinas Prácticas de Largo Plazo
- Recoja agua de lluvia para utilizarla en la lavandería, etc.
- Riegue los espacios geográficos de la isla con aguas grises (de lavaplatos, duchas, lavandería, etc.)

5.3.3. Tratamiento de aguas residuales

¿Qué son las “aguas residuales”? Las aguas residuales son aguas que han sido utilizadas y que ya no son puras. Incluyen:

1. Aguas grises – agua que ha sido utilizado para cocinar, bañarse, en las lavanderías
2. Aguas negras de inodoros – que contiene desechos humanos
3. Agua de irrigación – contiene fertilizantes y pesticidas
4. Agua de piscinas y jacuzzis – generalmente contiene químicos fuertes como cloro y bromo
5. Agua industrial de fábricas, negocios, etc.
6. Agua del medio ambiente – aguas superficiales, agua de escorrentía y aguas subterráneas.

Cuando las aguas residuales no reciben un tratamiento adecuado, pueden contaminar aguas costeras, dañando ecosistemas frágiles como arrecifes de coral, y dispersando enfermedades. Las toxinas como pesticidas y cloro pueden estresar o matar organismos. Los nutrientes excesivos (de aguas negras sin tratar o fertilizantes utilizados en agricultura) pueden causar el síndrome conocido como eutrofización – un crecimiento exagerado de plantas (usualmente algas), opacando el agua, reduciendo los niveles de oxígeno, malos olores y muerte de peces. Las aguas negras sin tratar también pueden contener patógenos que ponen en peligro la salud de la gente y de los animales. Los arrecifes de coral son particularmente sensibles a la obstrucción por un exceso de algas, causado por aguas negras con un tratamiento inadecuado.

5.3.4. Tratamiento básico de aguas residuales para el hotel suasi:

1. El tratamiento preliminar remueve sedimentos gruesos y basura. Esto generalmente se hace con pantallas verticales y cajones de sedimentación.

Las trampas de grasa también hacen parte del tratamiento preliminar. Por ejemplo los desagües de las cocinas deben tener trampas de grasa.

2. El tratamiento primario remueve la mayoría de los sólidos que se sedimentan, y material flotante, incluyendo mucha de la grasa y aceite. Esto resulta en un “lodo” que se debe eliminar periódicamente. Típicamente, el tratamiento primario remueve 50% de los sólidos suspendidos y alrededor de 30% de los componentes biodegradables.

3. El tratamiento secundario remueve la mayoría de los sólidos remanentes y descompone aún más los elementos biodegradables.

Los tratamientos primarios y secundarios generalmente se combinan en un solo tanque séptico con dos compartimientos. Dentro del tanque, la grasa flota a la superficie y los sólidos se acumulan en el fondo, y bacterias anaeróbicas procesan lentamente los componentes biodegradables. El agua del primer tanque fluye hacia el segundo para seguir procesándose. El flujo de salida finalmente se envía fuera del tanque a un campo de drenaje o infiltración, en donde sigue lixiviando naturalmente y las plantas pueden incorporarla. Si el sistema funciona bien, este flujo de salida debe ser bastante limpio, y puede ser reutilizado para riego – pero el agua se debe examinar para asegurarse que en realidad está suficientemente limpia para este propósito

Consideraciones Clave para el Tratamiento de Aguas Residuales:

La mayoría de los hoteles necesitará instalar sus propios sistemas sépticos.

- Una vez instalados los sistemas sépticos, no se deben olvidar o no se debe asumir que funcionarán sin problemas. Éstos necesitan una

inspección regular y mantenimiento, para trabajar adecuadamente. De otra manera el sistema se puede ir contaminando gradualmente a medida que se va bloqueando con grasa y lodo y su eficiencia de limpieza disminuye. Se debe remover el lodo periódicamente de los tanques sépticos (dejando 10% de éste para repoblar las bacterias), y también se deben limpiar los componentes del tratamiento preliminar, particularmente las trampas de grasa (ver abajo).

- Las trampas de grasa se deben limpiar una vez a la semana, particularmente en las cocinas. De otra manera, la grasa acabará taponando las tuberías del sistema séptico. No se recomienda la práctica popular de disolver la grasa con ácido sulfúrico. La grasa simplemente se vuelve a solidificar más adelante (usualmente en las tuberías de flujo al campo de drenaje), y el ácido mata bacterias benéficas. En cambio, se debe remover manualmente, utilizando profesionales para limpiar trampas de grasa grandes, y utilice bioaumentación más bacterias útiles que ayudan a descomponer la grasa.
- El lodo del sistema séptico o planta de tratamiento se debe desechar cuidadosamente; puede ser peligroso para el medio ambiente. En algunos casos, este lodo séptico bien tratado puede ser utilizado en los campos como fertilizante.
- Aguas residuales con un tratamiento adecuado pueden ser reutilizadas para irrigación, pero se debe monitorear para estar seguro de que realmente está limpia y que no va a diseminar enfermedades.

- Las aguas grises de lavandería no deben ser enviadas a través del tratamiento de aguas negras. El agua caliente de las lavadoras restringe el crecimiento de bacterias útiles, el gran volumen de agua puede saturar el sistema y las aguas grises no necesitan el tratamiento completo (porque usualmente contienen sólo mugre y jabón). El agua de lavandería se debe enviar a un sistema de reutilización, o a un pozo de filtración.
- Los químicos fuertes como blanqueadores y limpiadores químicos pueden impedir que el agua pueda ser utilizada nuevamente para ningún uso ambiental. Lo mejor que se puede hacer es limitar el uso de estos químicos.

En muchos casos se pueden usar otros limpiadores.

Un buen entrenamiento es crítico para los empleados que llevan a cabo el mantenimiento del sistema (e.g., limpiar las trampas de grasa) o la operación de la planta de tratamiento. El tratamiento de aguas residuales no se debe ver como un trabajo de menor importancia; es un proceso complejo de gran importancia para el ambiente y la comunidad.

5.2.4. Manejo de desechos Sólidos.

Los desechos sólidos son cualquier desperdicio que no se disuelve en el agua – basuras, restos de comidas, muebles rotos, desechos de construcción, ropa vieja, botellas, latas, papeles, etc. Los hoteles concentran a una gran cantidad de gente que genera inmensas cantidades de desechos sólidos. La mayoría de los turistas generan más desechos

sólidos por día que los residentes locales. Beneficios de un manejo de basuras efectivo:

- Mayores ingresos por los reciclables
- Reducción de problemas de roedores e insectos, de peligros de incendios y malos olores
- Mejora las relaciones con la comunidad,
- Mejora la higiene
- Mejora la estética del espacio natural y el lago
- Mejora el nivel de satisfacción de los huéspedes, gracias a todos los anteriores Consejos para reducir los desechos sólidos:
- Recicle todo lo que pueda – vidrio, aluminio, papel, plásticos. Tenga disponibles contenedores para separar las basuras, y estimule el desarrollo de programas de reciclaje.
- Almacene la basura en contenedores tapados para evitar problemas de roedores y zancudos (vea abajo).
- Ciertos tipos de desechos tienden a acumular agua de lluvia y pueden propagar enfermedades relacionadas con los zancudos, especialmente llantas, botellas, latas, etc. En donde hay este problema (e.g., zonas de malaria y dengue), estimule a la gente a almacenar latas, botellas, etc., boca abajo, o en un lugar cubierto en donde no recojan agua.
- Reutilice todo lo que pueda – e.g. muebles o ropa vieja puede ser reutilizada en la propiedad o donada a empleados o a la caridad.
- Ofrezca un sitio para que los huéspedes puedan dejar lo que no quieren, para que pueda ser donado.
- La comida no consumida a veces se puede donar.

- Haga un compost con toda la basura orgánica de la cocina (restos de comida, etc.) y del jardín, y utilícelo para fertilizar los jardines.
- Minimice el uso de suministros para los clientes empaquetados (botellas, latas) y bolsas plásticas
- Minimice el uso de elementos desechables (bolsas plásticas, platos y cubiertos, vasos, gorras para los cocineros, servilletas de papel, etc.) y paquetes de porción individual (mantequilla, azúcar, crema, mermelada, condimentos, leche, jugos, cereales, etc.).
- Colecte y/o recicle aceite de cocina.
- Limpie las trampas de grasa frecuentemente y sin utilizar químicos fuertes (Vea la sección de aguas residuales).
- Compre los elementos más comunes al por mayor o en contenedores grandes.
- Pida a los suministradores de químicos que se lleven los contenedores vacíos.
- Utilice químicos que sean ambientalmente amigables y minimice el uso de químicos peligrosos (solventes, limpiadores ácidos)

5.2.5. Conservación de energía.

La energía, como electricidad y combustibles, hace una parte substancial de los costos operativos de un hotel y generalmente llegan a ser un 70% de los costos de servicios. La mayoría de ésta es utilizada en los aires acondicionados. Se puede conservar energía con una inversión baja, siendo una manera eficiente de reducir los costos operacionales. También puede reducir los efectos negativos de los combustibles fósiles sobre la calidad

del aire, la capa de ozono, el calentamiento global y los niveles del lago Titicaca.

Mejores Prácticas “sin-costo” para ahorrar energía

- Escoja a un miembro de su equipo para que lidere el programa de conservación de energía. Sus responsabilidades deben incluir la lectura de los medidores (por lo menos mensualmente), y monitoreo del progreso.
- Enfatique sobre la conciencia y entrenamiento del personal, y listas de chequeo u otras instrucciones para lograr las metas de conservación de energía.

Establezca un itinerario de mantenimiento preventivo para los equipos principales, con particular atención a:

- Ajustar y reemplazar las transmisiones de correa
- Reparar sellos de puertas, ventanas, refrigeradores, etc
- Sonidos o vibraciones anormales en los equipos
- Asigne los cuartos de tal manera que áreas desocupadas se puedan desconectar.
- Haga que el personal apague las bombas de la piscina y los extractores por las noches.
- Solamente prenda las lavadoras de platos y de ropa con cargas completas.
- Considere utilizar luz solar parcial o totalmente para secar la ropa
- Cuando sea posible, utilice ventilación natural, y sombrío de árboles y otra vegetación para mantener frescos los cuartos de los huéspedes, patios, etc.

5.4. PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA EL HOTEL ISLA SUASI

El Programa de Manejo de Residuos Sólidos para el Hotel Suasi, consiste fundamentalmente en sugerir algunas acciones sobre el manejo de desechos sólidos. Estas sugerencias se basan en la reducción del volumen de basura, en la reutilización de algunos de ellas y en la entrega de éstos para su reciclaje.

El programa está compuesto por un conjunto de políticas que concluyen en la implementación de acciones para el manejo adecuado de desechos sólidos por parte de un grupo determinado de personas responsables y en general de todos los integrantes del hotel. Para el éxito de éste, la administración debe establecer el esquema de trabajo a desarrollar, el alcance y las responsabilidades de cada nivel.

5.4.1. Beneficios en la implementación del programa

Se pretende mejorar la gestión a través de la reducción, reutilización y reciclado de la basura producida en el hotel. La misión de utilizar los residuos, es proporcionar un sistema integrado de beneficios que contribuyan al desarrollo del turismo sostenible. Al aprovechar al máximo todos los recursos con los que cuenta el hotel, se estaría colaborando con el medio ambiente, disminuyendo la contaminación que se produce con un mal manejo de la basura. Desde el momento en que se producen desechos al interior, es señal de que existen algunos recursos que no se están aprovechando en su totalidad; para lo cual cualquier programa que se implante deberá ser de alto rendimiento y eficiente, abarcando principalmente la reducción de gastos de operación y mejora en las utilidades.

Si se implementa un programa de reducción de residuos sólidos que beneficie al medio ambiente, asimismo, se beneficiará los costos de operación del hotel, asegurando además una ventaja competitiva sobre el mercado. Es decir, el hotel debe pagar por todos los insumos que utiliza en el desempeño de sus actividades, de igual forma, sucede con la basura, o sea, se debe invertir en recipientes y espacio para el almacenamiento y pagar por su transporte. Estos beneficios apuntan asimismo a mejorar la imagen, prestigio y categoría del hotel.

5.4.2. Procedimiento de la gestión del manejo de residuos sólidos

El programa de manejo de residuos sólidos, es necesario la implementación de algunas acciones tales como:

5.4.2.1. Decisión y apoyo de Administración.

La administración del hotel, debe darse cuenta que un manejo eficiente de los desechos, colabora con el desarrollo ambiental; por lo tanto, todas las decisiones se deben tomar sobre la base de los servicios que ofrece, las instalaciones e infraestructura con que cuenta y las operaciones que realiza el personal del hotel como los clientes. Para el eficiente desarrollo del programa, se debe contar con el apoyo y liderazgo de la “Administración” del hotel, puesto que su participación debe ser efectiva para definir la “Política de Manejo de Residuos Sólidos”, nombrar un coordinador del programa, definir responsabilidades y metas, controlar el nivel de implementación, participar en reuniones y

actividades, y evaluar el desempeño del personal para cumplir los objetivos ambientales.

5.4.2.2 Política del Manejo del Residuos Sólidos.

Este es el punto de partida de la decisión sobre el manejo de residuos sólidos. Define su orientación y alcance, y declara el compromiso que la organización está asumiendo en esta área. Una vez aprobada, la política debe ser revelada y conocida por la totalidad del personal.

Participación del personal y los huéspedes en:

Capacitación del personal

Destacar el compromiso del hotel por la reducción de los residuos sólidos, de esta manera se sensibilizará y motivará a todo el personal con el programa. Este adiestramiento es de corta duración, tan sólo un par de horas y abarcará lo siguiente:

- **Introducción y motivación:** sensibilizar y motivar al personal sobre la reducción de desechos como compromiso del hotel.
- **Definir términos y objetivos:** informar sobre la terminología del tema; y dar a conocer los objetivos del programa de manejo de residuos sólidos del hotel.
- **Identificar los desechos del hotel:** cada participante deberá reconocer los residuos de su puesto de trabajo.

- Definir los principales grupos de desechos (frecuencia y volumen).
- Reducción, reutilización y reciclaje: explicar en qué consiste cada una de estas etapas, trabajar de forma práctica en ellas e identificar las oportunidades de acción de cada una.
- Procedimientos y prácticas de trabajo: dar a conocer los métodos de actuar que se aplicarán en las diversas áreas del hotel.
- Información a pasajeros y usuarios: detallar el tipo de información que se suministrará.

Colaboración de huéspedes y usuarios

Se complementaría con la integración de los clientes en el programa de manejo de residuos sólidos; para lo cual son básicos dos componentes:

- Facilidades para la integración: realizar las prácticas de manejo de residuos sólidos mencionadas a continuación, de manera que comprueben los esfuerzos del hotel por implementar el programa.
- Información para la integración: es imprescindible dar a conocer a los clientes el funcionamiento del programa y las opciones con que cuentan, puesto que no todos están acostumbrados a practicarlas.

5.4.2.3 Objetivos del Programa de Manejo de Residuos Sólidos para el Hotel Isla Suasi.

Los objetivos deben ser conformes a la política establecida previamente. Fundamentalmente debe apuntar a la separación de los residuos en su origen y disminución de los mismos. Se pueden mencionar:

- Informar y preparar al personal sobre la nueva política que adoptará el hotel.
- Disponer de contenedores o recipientes específicos, identificados con un logotipo, para cada tipo de residuos, en la bodega de almacenamiento de basura al exterior del hotel.
- Dar a conocer a los pasajeros del hotel sobre la nueva política para obtener la cooperación de ellos.
- Fomentar la eficiente separación y el reciclaje de los diversos tipos de materiales en las diferentes áreas del hotel.

5.4.3. Pautas para reducir los desechos

- a) Reducir todo tipo de desechos
 - Implementar los principios de las 3r's en todos los departamentos del hotel para disminuir los desechos a corto y largo plazo.
 - Controlar periódicamente la disminución de los volúmenes, en base de una lista de chequeo (detallado por grupos: reciclable, y no reciclables, orgánico, etc.)
- b) Comprar productos y materiales en empaques de volumen - comprar los productos: alimentos, suministros, etc. en empaque grande (tipo industrial) y empaque de intercambio (tipo uso múltiple).

- Evitar empaques tipo doméstico y desechable.
- c) Trabajar sobre la base del ejemplo
 - Basarse en el principio: “la reducción de desechos comienza en la propia casa”, es decir, que cada encargado de departamento se responsabilice por el manejo de los desechos en su departamento.
- d) Iniciar separación y colección de desechos en lugar de origen
 - implantar el sistema de separación y colección (sub-estación) en cada área o departamento.
 - incrementar la separación de los desechos paulatinamente.
- e) Maximizar el sistema de separación de los desechos
 - Maximizar constantemente la separación de desechos por los consumos principales del hotel: vidrio, papeles, metales, desechos orgánicos.
- f) Minimizar los productos dañinos en productos de limpieza
 - Los productos químicos no solo pueden dañar a la salud del hombre, sino que también dañan al ecosistema.
 - Señalización según colores Identificar cada recipiente o contenedor de desechos con un color y logotipo autoadhesivo correspondiente a cada tipo de residuo.

5.4.4. Prácticas a desarrollar durante el programa de manejo de residuos sólidos en las diversas áreas del hotel Isla Suasi

Para el manejo de este programa no se requiere de una tecnología de punta, sino más bien “sentido común” para realizar eficientemente el proceso de separación de la basura desde sus puntos de orígenes. Deben existir,

contenedores o recipientes diferenciados, para el almacenamiento de los materiales desechos, como:

- Papeles
- Cartones
- Vidrio
- Plásticos
- Aluminio
- Residuos orgánicos

En la bodega de almacenamiento donde se deposita la basura del hotel, deben estar los contenedores, claramente diferenciados con sus logotipos correspondientes, para así facilitar la labor del personal al momento de disponer la basura en algún contenedor. Estos residuos deben estar previamente separados, en sus lugares de orígenes entre los que son reciclables y no reciclables, dejando finalmente los desperdicios no aprovechables para el tratamiento respectivo según el programa.

Oficinas administrativas

La administradora del hotel es la responsable por el buen funcionamiento del programa en general, por lo tanto debe haber una concordancia en las prácticas diarias, comenzando por su propia oficina y la de contabilidad. Los desechos que se produzcan en ésta área son mínimos en comparación con otros departamentos, además de ser poco diversos, entre ellos se destacan las siguientes medidas de impacto de reducción de costos a corto, mediano y largo plazo, para las compras y utilidad de materiales:

- Hacer uso al máximo de los productos reciclados, especialmente la papelería, es decir, volver a utilizar las hojas por los lados anversos o imprimir por ambos lados.
- Realizar fotocopias por ambos lados del papel.
- Recargar los cartuchos de tinta de impresión
- Comprar clips de aluminio sin cobertura plástica
- Fomentar el archivo de información en disquetes, en lugar del papel.

Finalmente, almacenar todo el papel que ya ha sido reutilizado en una caja, para posteriormente transportarla hasta el contenedor correspondiente en la bodega de almacenamiento.

Departamento de pisos

Dentro de las habitaciones, son muchos los materiales que se pueden reciclar, lo importante es que las camareras lo realicen y además se le informe al pasajero de estas prácticas.

- Dentro de la carpeta con el material informativo que se deja en la habitación, se debe colocar una tarjeta o carta que señale el sistema de disposición de la basura y un listado de los materiales que se pueden reciclar, de tal manera que los huéspedes se motiven a cooperar. También se les debe dejar una tarjeta que indique si va a necesitar toallas y cuántas; según la estadía, si va a requerir o no cambio de sábanas.
- Solicitar a los pasajeros que dejen sobre su mesa los materiales que se pueden reciclar, de acuerdo a la información entregada en la carta explicativa.

- Adquirir envases recargables para el jabón y shampoo, de esta manera se disminuirán los envases y envolturas individuales que se están utilizando.
- Colocar gorra de baño solamente si el pasajero es femenino.
- Comprar productos de limpieza en grandes cantidades.
- Usar productos de limpieza en envases recargables.
- Eliminar la envoltura del cenicero y los vasos.
- Terminar de utilizar los rollos de papel higiénico en los baños del personal, debido a que por lo general, nunca un pasajero lo utiliza por completo.
- Elaborar bolsas de género para la ropa de lavandería de los pasajeros, y facilitarlas cuando estos requieran el servicio.
- Usar sábanas, toallas y manteles en desuso para paños de limpieza.
- Donar a entidades de caridad los elementos de tela en desuso, pero en buen estado.

Departamento de alimentos y bebidas

La cocina, es el área donde se produce la mayor cantidad de residuos del hotel, y de todo tipo. Por lo tanto, aquí es donde hay que tener un especial cuidado sobre el manejo de residuos.

- Continuar con la adquisición de productos alimenticios locales, ya que es muy beneficioso, tanto para el hotel, porque economiza costos de transporte

- Evitar comprar alimentos en envases pequeños e individuales (mantequillas, mermeladas, crema, etc.)
- Evitar la elaboración innecesaria de platos (para no tener que eliminarlos por contaminación o descomposición prematura)
- Realizar las compras de los productos alimenticios a granel o en grandes cantidades, y además evitar los envoltorios excesivos de los mismos.
- Preferir envases retornables por los mismos proveedores (cubos, barriles, canastas, etc.)
- Ofrecer variadas porciones de los platos en la carta, es decir, que un plato sea de tamaño normal, mediano y pequeño, para evitar dejar la mitad de la comida en el plato.
- Evitar el uso de platos y cubiertos desechables
- Fomentar el uso de servilletas de género en lugar de las de papel.
- Las servilletas de género que se den de baja en comedor de los huéspedes, se pueden utilizar para el uso del comedor del personal.
- Comprar bebidas en envases retornables y de grandes cantidades.
- Elaborar protectores para mover ollas y otros utensilios calientes con paños en desuso.
- Fomentar la compra de las materias primas en envases de vidrio en lugar del plástico, de tal manera de poder reutilizarlo. (Por ejemplo: frascos de vidrio para almacenar mermeladas)

- Separar los restos de comida y residuos orgánicos para la alimentación de porcino, los cuales serán retirados por un agricultor, a quien se le solicitará según cantidad almacenada.

5.5. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL PROGRAMA

El programa promete la recuperación del material reciclable, el uso de los restos de comida para animales, y la eliminación de los residuos finales. La promoción de una imagen saludable y ecológica para el hotel mejora las ventas y la imagen del mismo, ayudándole a cautivar la atención de las agencias de viaje y los consumidores preocupados por estos temas, lo que puede suponer una importante ventaja en la competencia local.

El objetivo principal de este programa es lograr un mayor nivel de reducción, reutilización y reciclaje de la basura. El hotel puede minimizar la cantidad de residuos que genere llevando a cabo cambios en sus hábitos de compra, consumo, reutilización y reciclaje y efectuando un seguimiento de sus progresos a través de informes mensuales.

Las actividades de reciclaje que se realicen al interior del hotel, dan lugar a una mayor conservación de los recursos naturales, debido a la selección y el aprovechamiento de los diferentes materiales que se reutilizan antes de ser recogidos por el camión recolector municipal. El traslado y la eliminación responsable de los residuos van a evitar la contaminación ambiental existente, además de la contaminación visual. Beneficiará a que se eviten infracciones del Servicio de Salud, por las condiciones en las que actualmente manejan la basura.

5.6. CONCIENCIA AMBIENTAL DEL MAÑANA EN EL HOTEL ISLA SUASI

Se adquiere una ventaja competitiva frente a la competencia si un hotel se orienta en el cuidado del medio ambiente. De esta manera es receptivo a oportunidades que ofrezca el mercado con primicias que influyen positivamente al personal y los huéspedes.

Los hoteles deberían estar conscientes de que una gestión ambiental desfavorable produce el deterioro de los recursos naturales que atraen a los turistas, además la misma influencia que ejercen las agencias de viajes y los turistas, deberían suscitarlos para mejorar este aspecto.

El manejo de la basura no ocupa un lugar prioritario entre las muchas labores que diariamente desempeña el personal del hotel, por lo cual es primordial iniciar con ellos, todo tipo de capacitación, de tal manera que realicen con una mayor responsabilidad sus labores.

El exceso de desechos en los hoteles, el desperdicio de agua y otros tantos daños típicos del turismo, requieren de una implementación de las leyes existentes, y la aplicación de las medidas del principio de las 3R's lo antes posible. El tiempo es oro, lo dañado o perdido nunca se repara. El hotelero debe visualizar el deterioro del medio ambiente diario como una habitación que no se ha podido rentar en una noche.

CONCLUSIONES

PRIMERA .La isla Suasi es un pequeño y singular exponente de la geografía lacustre, ubicada en la vertiente noreste, la de mayor belleza paisajista, del Lago Titikaka En el año 2014, el gerente general de la cadena hotelera que el Hotel Casa Andina Private Collection Isla Suasi regresa a sus dueños originales después de haberse cumplido el contrato Aquí el hotel ahora se llamara Hotel Isla Suasi,

SEGUNDA. Las prácticas ambientales el 100% de turistas contesto que sí tienen referencia básica sobre el trato del medio ambiente y la practican. Así mismo deducen que el paisaje esta conservado de toda la isla; El 90% deducen que existe información sobre el cuidado ambiental, mientras que un 10% contesto que no existe información sobre el cuidado ambiental. Sobre la pregunta usted como visitante como demuestra la práctica ambiental en el destino turístico un 25% expresaron prender la luz lo necesario y no usar inodoro para arrojar residuos respectivamente y el 17% se ducha ahorrando el agua y cierran los grifos al lavarse los dientes o afeitarse ambos ítems fueron considerados por el visitante frente a la conservación del medio ambiente.

TERCERA. El Hotel Isla Suasi es un establecimiento de alojamiento turístico que en la actualidad no tiene establecido ningún tipo de manejo de residuos sólidos, lo cual queda demostrado en este diagnóstico. En él se da a conocer que todo tipo de residuos que se produzcan en las diferentes áreas del hotel, se van al mismo recipiente, para ser retirado posteriormente por el camión recolector municipal.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se recomienda a la gerencia del hotel Isla Suasi emplear un buen programa de manejo de residuos sólidos, que promueva la conservación del medio ambiente, mediante la minimización de residuos y maximización del reciclaje, es decir, la eliminación de los residuos en forma segura y adaptar nuevas actitudes sobre los mismos.

SEGUNDA.- Se recomienda a las empresas turísticas realizar una investigación orientada al tema del manejo de los residuos sólidos, debido a la falta de conciencia ecológica existente cada día en las personas, especialmente quienes visitan los diferentes establecimientos hoteleros, por lo cual, la empresa si se orienta en la conservación del medio ambiente, influiría positivamente en el personal y los visitantes.

TERCERA.- Se recomienda a las empresas involucradas con el turismo conocer y practicar el uso de las Reducción, la Reutilización y, el Reciclaje (3 RS) son términos “relativamente nuevos” o “desconocidos” para algunas personas, lo cual dificulta el desarrollo de cualquier medida sobre el manejo de los desechos, por consiguiente, en básico comenzar por crear una conciencia sobre el tema y comenzar una campaña de educación. La separación desde su origen es primordial para cualquier programa de reciclaje que se quiera realizar.

BIBLIOGRAFÍA

- AIEST. (10 de Agosto de 2017). *International Association of Scientific Experts in Tourism*. Obtenido de International Association of Scientific Experts in Tourism: http://www.aiest.org/org/idt/idt_aiest.nsf/
- Araujo, R., & Machado, R. (2013). *Marketing ambiental como una ventaja competitiva en empresas hotelera*. Paraná Brasil.
- Blasco, M. (2005). *¿Qué se entiende por turismo sostenible?, Primeras jornadas de turismo sostenible*. Aragon.
- Bormann, A. (2005). *Concepto de turismo*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>
- BR. Dominguez, L. (2010). *Hoteles sostenibles y responsables conciencia ecologica en la administracion hotelera*. Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta Esucela de Hotelería y Turismo.
- Burgos, J. (1999). *The roper organization*.
- Calomarde. (1995). *Grupos consumidores*.
- Carrol. (1979). *Reponsabilidad social en el sector hotelero*.
- Cegarra, J., Sánchez, M. A., Roig, A., & Bernal, M. P. (1994). *Sequential extraction of heavy metals from composting organic wastes - Transactions of the 15th international congress of soil science, Vol. 3b. International Society of Soil Science*. México: Etchevers J.D.
- De la Torre, O. (1980). *"El turismo fenómeno social" Guia turistica del departamento de Puno*. Puno: FCSA México.
- Entertainment Partners. (20 de Octubre de 2017). *Entertainment Partners*. Obtenido de Entertainment Partners: <http://ep.com.pe/retrato-de-la-tierra-prometida-isla-suasi-puno/>
- García. (2008). *Almacenamineto de residuos y desechos hoteleros*.
- Garcia Rodriguez, F. J., & Arma, Y. D. (2007). <Relation between social environmental responsibility and performance in hotel firms>. *International journal of hospitality management* N° 26, 824-839.
- Gurría Di-Bella, M. (1997). *Introducción al turismo*. México: Trillas S.A.
- Gutierrez, C. (27 al 31 de Octubre de 2002). Estrategias para el manejo integral de los residuos solidos en centros turisticos. *XXVIII Congreso Interamericano de Ingenieria Sanitaria y Ambiental*. Cancún México.
- Gutierrez, D., & Garcia, F. (2001). Segmentación ecológica en destinos turísticos. *Estudios turisticos*, 23-38.

- Hayes, B. E. (1995). *Como medir la satisfacción del Cliente*. Barcelona España: Gestión 2000 S.A.
- Hernández, E. (1992). *"Planificación turística un enfoque metodológico"*. México: Trillas.
- Hopfen, B. (1993). *Segmentación ecologica*.
- Hunziker, W. (2005). *Turismo*.
- Ihobe. (1999). *Reducción de residuos y desechos hoteleros*.
- Instituto de Estudios Turísticos. (2001). Estudios Turísticos. *Secretaria general del turismo secretaria de estado de comercio y turismo N° 149*, 23-38.
- La Riva Vegazzo, I. F. (Octubre de 2017). *La legislacion turistica y la gestion de la actividad turistica*. Obtenido de La legislacion turistica y la gestion de la actividad turistica:
https://my.laureate.net/Faculty/webinars/Documents/Turismo2013/Septiembre2013_La%20legislaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf
- Lexus. (1998). *La gran enciclopedia del Perú*. Lexus.
- Lopcymat. (2005). *Residuos y desechos hoteleros*.
- Lsmydp. (2001). *Ley sobre sustancias, materiales y desechos peligrosos*.
- Ludevid, M. (2000). *La gestión ambiental de la empresa*. Barcelona: Ariel.
- McIntosh -Goeldener, Ritchie. (1990). *"Turismo, planeación, administración y perspectivas"*. Limusa 2da Edición.
- Miller. (2001). *Políticas de responsabilidad social en el ambito hotelero*.
- Oceano. (2001). Hoteles y restaurantes. *Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo*, 501-503.
- Porter, M. E., & Van Der linde, C. (1995). Green and competitive: ending the stalemate. *Harvard Business Review N° 73*, 5.
- Quesada, R. (2005). *Elementos del turismo*.
- Rhodes Espinoza, A. R. (2004). *Definiendo El Turismo Responsable*. Obtenido de Definiendo El Turismo Responsable: http://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2012/08/Definiendo-el-Turismo-Responsable_Ecoturismolatino.pdf.
- Rivera Camino, J., & De Juan Vigaray, M. D. (2000). El marketing medio ambiental: un estudio exploratorio sobre su identidad e implemetación en las empresas. *XII Encuentros de profesores universitarios de marketing*.
- Rues, E. (1995). *Administración y conciencia ecologica*.
- Sampieri, R., & Fernandez, C. (1991). *"Metodología de la investigación"*. MC Grau Hill.

- The Shorter Oxford English Dictionary. (1811). *Tourist, tourism 1800-1811*.
- Travel Titicaca Perú. (23 de Agosto de 2017). *All Ways Travel Titicaca Perú*. Obtenido de All Ways Travel Titicaca Perú: <http://titicacaperu.com/es/isla-suasi-uros-y-taquile.html>
- Unshelm, C. (2012). *Gestion ambiental 2010 - 2012*.
- Vargas, E., Lopez, L., & Martinez, R. (2014). La dimensión ambiental en las preferencias de consumo del turista. *Asministración de Unimep*, 18.
- Vogtmann, H., Fricke, K., & Turk, T. (1993). *Quality, physical characteristics, nutrient content, heavy metals and organic chemicals in biogenic waste compost. Compost Science and Utilization*.
- Walley, & Whitehead. (1994). *Marketing y medio ambiente*.
- World Tourism. (25 de setiembre de 2017). *World Tourism*. Obtenido de World Tourism: <http://www.world-tourism.org>

ANEXOS

ANEXO 01**ENTREVISTA****ENTREVISTA PARA OBTENER LA INFORMACION DE PRÁCTICAS AMBIENTALES****APLICADAS AL HOTEL SUASI**

Instrucciones: subrayar la respuesta si así lo requiere, de lo contrario contestar abiertamente

Área del hotel: _____

1. ¿Cuenta este hotel con programas o prácticas medio ambientales? SI () NO ()

2. ¿Qué beneficios le ha aportado los usos de estos programas?
 - a) Ahorro de luz

 - b) Ahorro de agua

 - c) Ahorro de materiales

3. ¿Qué inconvenientes le ha aportado los usos de estos programas?

4. ¿Cuál es la razón por la cual optaron por implementar estos programas? Marque más de uno.
 - a) Para reducir costos de energéticos

 - b) Uso del agua

 - c) Uso de materiales orgánicos

 - d) Uso de materiales inorgánicos

 - e) Manejo de reciclaje

 - f) Cuidado del medio ambiente

5. De las siguientes opciones, mencione que prácticas están siendo utilizadas por el hotel?
 - a) Clasificación de basura

- b) Tratamiento del agua
- c) Fosa séptica
- d) Utilización de productos biodegradables
- e) Todas las anteriores

6. ¿Por cuánto tiempo ha sido practicado estas medidas?

- a) De 1 a 3 años
- b) De 4 a 6 años
- c) De 7 a 9 años
- d) De 10 a más años

7. ¿Con que frecuencia se realiza la recolección de basura?

- a) Todos los días
- b) Una vez por semana
- c) Dos veces por semana
- d) Tres veces por semana

8. ¿Cómo clasifica el hotel sus desechos?

- a) Orgánicos e inorgánicos
- b) Químicos
- c) Líquidos
- d) Sólidos
- e) Otros _____

9. ¿Qué métodos son utilizados por el hotel, en cuanto al ahorro del agua?

- a) Sistema de ahorradores(lavado, regadores, wc, limpieza, duchas, etc.)
 - b) Fluxómetros
 - c) Lineamientos a personal y avisos a usuarios
 - d) Válvulas de paso
 - e) Reutilización del agua
 - f) Mezcladoras de agua
 - g) Otros_____
10. ¿Cuenta sus instalaciones con áreas verdes?(jardinería, canchas, yacusi, etc.) Si la respuesta es No pasar a la pregunta 11
11. ¿Con que frecuencia son regadas dichas áreas?
- a) Todos los días
 - b) una vez por semana
 - c) Dos veces por semana
 - d) Tres veces por semana
 - e) Otras_____
12. ¿Cuenta el hotel con albercas? SI () NO ()
13. ¿Qué sistema de calentamiento es usado para su alberca(s) (si cuenta con uno)
- a) Caldera
 - b) Celdas solares
 - c) Cubierta térmica
 - d) Otros_____

14. ¿Qué métodos son utilizados por este hotel en cuanto al ahorro de energía?

- a) No hacer uso del aire acondicionado cuando se abran las ventanas
- b) Medir los consumos energéticos de cada una de las áreas o departamentos del hotel por ejemplo. Lavandería, cocina y calderas.
- c) Dar a conocer los resultados obtenidos durante las prácticas a empleados y clientes.
- d) Realizar auditorías energéticas del edificio
- e) Otros_____

GRACIAS POR SU INFORMACIÓN

ANEXO 02

**ENCUESTA PARA TURISTAS SOBRE LA PRÁCTICAS MEDIO
AMBIENTALES EN LA ISLA SUASI**

Estimado señor o señora, señorita, solicitamos a usted, nos brinde información sobre las prácticas medio ambientales durante su estadía en la Isla Suasi y el Hotel, le estamos muy agradecidos. Información que facilitará para implementar mejoras en favor del medio ambiente y el hotel en la cual se alojó.

1. Edad _____ Nacionalidad _____

2. Tiempo de estadía:

- a) Un día
- b) Dos días
- c) Tres días
- d) Mas días

3. ¿Conoce usted algún programa de prácticas ambientales? Si () NO ()

4. Al visitar la Isla y Hotel Suasi, se ve la práctica ambiental? SI () NO ()

5. ¿El paisaje esta conservado? SI () NO ()

6. El sistema del uso del agua su es medido? SI () NO ()

7. Existe información sobre el cuidado ambiental? SI () NO ()

8. Existen eco etiquetas y/o señalización del cuidado del espacio natural? SI () NO ()

9. Durante su estadía en el Hotel y la Isla Suasi usted sintió:

- a) Contaminación atmosférica
- b) Contaminación Acústica

- c) Aguas residuales
- d) Paisaje y biodiversidad dañada
- e) Conservación de la cultura local
- f) Contaminación odorífica

10. Usted como visitante como demuestra la práctica ambiental en el destino turístico:

- a) Prender la luz lo necesario
- b) Ducharse ahorrando el agua
- c) Comunicar si es necesario cambiar las toallas y las sábanas, si se queda más de dos días
- d) No usar el inodoro para arrojar residuos
- e) Cerrar los grifos al lavarse los dientes o afeitarse

11. Sugerencias _____