

*Estudios y Perspectivas  
en Turismo*

Estudios y Perspectivas en Turismo

ISSN: 0327-5841

cietcr@uolsinectis.com.ar

Centro de Investigaciones y Estudios

Turísticos

Argentina

De Conto, Suzana Maria; Bilhalva Corrêa, Luciara; Pessin, Neide; Zaro, Marcelo; Tatsch Baptista, Monique

EDUCACIÓN AMBIENTAL EN MEDIOS DE HOSPEDAJE. Información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil

Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 22, núm. 3, 2013, pp. 473-491

Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos

Buenos Aires, Argentina

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180726463006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## EDUCACIÓN AMBIENTAL EN MEDIOS DE HOSPEDAJE

### Información de los huéspedes en Caxias do Sul, Brasil

Suzana Maria De Conto<sup>\*</sup>

Universidade de Caxias do Sul - Brasil

Luciara Bilhalva Corrêa<sup>\*\*</sup>

Universidade Federal de Pelotas - Brasil

Neide Pessin<sup>\*\*\*</sup>

Marcelo Zaro<sup>\*\*\*\*</sup>

Monique Tatsch Baptista<sup>\*\*\*\*\*</sup>

Universidade de Caxias do Sul - Brasil

**Resumen:** ¿Qué criterios utilizan los huéspedes para elegir los medios de hospedaje? ¿El desarrollo de programas o prácticas de educación ambiental en los medios de hospedaje es un criterio utilizado por los huéspedes para elegir el hospedaje? ¿Los huéspedes observan las prácticas ambientales implementadas en los medios de hospedaje? Para responder estas preguntas se realizó un estudio con los huéspedes de dos medios de hospedaje, expositores de un evento de negocios y participantes de un evento académico en el municipio de Caxias do Sul, localizado en la Región Uva y Vino. La técnica de recolección de datos utilizada fue el cuestionario y fueron considerados válidos 316 de ellos. El 56,5% de los sujetos no pregunta antes o durante su estadía si el hospedaje implementa prácticas o políticas ambientales y el 25,6 % nunca pensó en preguntar. Sólo el 8,2% de los entrevistados no observan las prácticas ambientales implementadas en esos emprendimientos durante el período de hospedaje. En relación a los programas o prácticas de educación ambiental desarrolladas en los medios de hospedaje, sólo el 19% afirmó que esos son criterios de elección del hospedaje. Los resultados permiten establecer la importancia de implementar la educación ambiental informal en los medios de hospedaje, propiciando a los huéspedes un espacio de reflexión crítica y de aprendizaje, en el sentido de internalizar la dimensión ambiental y que sus elecciones recaigan sobre los establecimientos que demuestran preocupación por la sustentabilidad ambiental.

**PALABRAS CLAVE:** educación ambiental, medios de hospedaje, compromiso ambiental de los huéspedes.

**Abstract:** Environmental Education in the Scope of Accommodations: Guests Information in Caxias do Sul, Brazil. What criteria are used by guests for selecting accommodation? Is the development of programmes or practices related to environmental education in the context of different types of accommodation a criteria used by guests for selecting accommodation? Do guests take

<sup>\*</sup> Ingeniera Química por la Universidad de Caxias do Sul, Brasil. Master en Ingeniería Civil en el área de Hidráulica y Saneamiento por la Escuela de Ingeniería de São Carlos de la Universidad de São Paulo (EESC-USP), Brasil. Doctora en Educación por la Universidad Federal de São Carlos, Brasil. Se desempeña como Profesora en el Centro de Ciencias Exactas y Tecnología y en la Maestría en Turismo de la Universidad de Caxias do Sul (UCS), Brasil. E-mail: smcmande@ucs.br.

<sup>\*\*</sup> Licenciada en Ciencias Domésticas por la Universidad Federal de Pelotas (UFPEL), Brasil. Master y Doctora en Educación Ambiental por la Universidad Federal de Rio Grande, Rio Grande, Brasil. Se desempeña como Profesora Adjunta en la Universidad Federal de Pelotas (UFPEL). E-mail: luciaraabc@gmail.com

<sup>\*\*\*</sup> Bióloga por la Universidad de Caxias do Sul, Brasil; Master en Ingeniería Civil en el área de Hidráulica y Saneamiento por la Escuela de Ingeniería de São Carlos de la Universidad de São Paulo (EESC-USP), Brasil. Se desempeña como Profesora del Centro de Ciencias Exactas y Tecnología de la Universidad de Caxias do Sul (UCS), Brasil. E-mail: npessin@ucs.br

<sup>\*\*\*\*</sup> Ingeniero Ambiental por la Universidad de Caxias do Sul, Brasil y Maestrando en Ingeniería de Procesos y Tecnología por la misma institución. E-mail: mrzaro@hotmail.com

<sup>\*\*\*\*\*</sup> Estudiante de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Caxias do Sul (UCS), Brasil. Becaria Iniciación Científica (BIC) de la UCS. E-mail: mtbaptista@ucs.br

*environmental actions implemented by accommodations into consideration? In order to provide the answers to these questions, a research was undertaken with guests of two hotels, exhibitors of a business event and participants of an academic event in the city of Caxias do Sul, which is located in the Grape and Wine Region. Questionnaire was the technique used for data collection. In total 316 questionnaires were considered valid for this research. The findings suggest that 56.5% of research participants do not search for information regarding environmental policies or practices developed by accommodations and 25,6% have never considered such issue. Only 8.2% of research participants do not take into account environmental practices developed by accommodations during the period of their stay. With regard to programmes or practices related to environmental education offered by accommodations, only 19% of research participants highlight that these are criteria for selecting accommodation. Based on the research results it is possible to conclude that it is important to develop informal activities of environmental education in the scope of accommodations, with the purpose of providing a space for critical reflexion and social learning for guests in order to enable them to make better and informed decisions regarding accommodations which show their concern with environmental sustainability.*

**KEY WORDS:** *environmental education, accommodations, guest's environmental commitment.*

## INTRODUCCIÓN

¿Los huéspedes preguntan antes y/o durante su estadía sobre la existencia de prácticas o políticas ambientales en los medios de hospedaje? ¿El desarrollo de programas o prácticas de educación ambiental en los medios de hospedaje es un criterio de elección del mismo por parte de los huéspedes? ¿Los huéspedes observan las prácticas ambientales implementadas en los medios de hospedaje? ¿Qué criterios son utilizados por los huéspedes para elegir los medios de hospedaje? Preguntas de esta naturaleza son importantes para comprender cómo los usuarios (huéspedes) de medios de hospedaje contemplan la dimensión ambiental al momento de seleccionar los emprendimientos para hospedarse.

Es importante destacar que la construcción de valores, conocimientos, actitudes y competencias para la conservación del medio ambiente a ser utilizada colectivamente es inherente a la educación ambiental. De acuerdo con la Green Hotel Association (GHA, 2009) los hoteles “verdes” son aquellos que instituyen programas de reducción del consumo de agua, energía eléctrica y residuos sólidos, además de asegurar las condiciones de salud de los huéspedes, empleados y grupo administrativo del medio de hospedaje. Paralelamente, la educación ambiental surge como una forma de potencializar la participación de los huéspedes y colaboradores en esos programas, contribuyendo de forma efectiva en la construcción de la sustentabilidad de esos emprendimientos.

De acuerdo con la Política Nacional de Educación Ambiental (Brasil, 1999) todas las empresas e instituciones públicas o privadas, incluyendo los medios de hospedaje, deben promover programas

destinados a la capacitación de los trabajadores, buscando la mejora y el control efectivo sobre el ambiente de trabajo. La educación ambiental puede ser entendida como los procesos por medio de los cuales el individuo y la colectividad construyen valores sociales, conocimientos, habilidades, actitudes y competencias volcadas a la conservación del medio ambiente, un bien de uso común para el pueblo, esencial para su calidad de vida y sustentabilidad (Brasil, 1999).

Entre los requisitos socioculturales para el turismo sustentable -según la Norma Brasileña 15401 de la Asociación Brasileña de Normas Técnicas sobre el sistema de gestión de la sustentabilidad de los medios de hospedaje (ABNT, 2006)- se contemplan la salud y la educación. La misma destaca la necesidad del emprendimiento de implementar acciones para apoyar la educación de los trabajadores y de la comunidad local, incluyendo la educación ambiental.

Según Shimada (2009) la educación ambiental como instrumento de gestión puede difundir las prácticas de gestión ambiental en todos los procesos del sector empresarial. El autor destaca que el espíritu empresarial y el medio ambiente son, actualmente, palabras clave que dan base a proyectos e ideas vinculadas con el desarrollo sustentable. En este sentido, la Educación Ambiental en medios de hospedaje, desarrollada como un proceso permanente y continuo se debe pautar con herramientas capaces de impulsar a los colaboradores y huéspedes a reflexionar críticamente sobre su papel en relación a la prevención del impacto ambiental ocasionado por las actividades de hospedaje.

Tomando como base a De Conto (2010), quien analiza la gestión de residuos en las universidades, se puede indagar a los medios de hospedaje sobre sus políticas de gestión y cómo las mismas incluyen la educación ambiental: ¿Cómo estructuran los medios de hospedaje sus políticas ambientales? ¿Los medios de hospedaje poseen una política ambiental? ¿El compromiso con el medio ambiente se presenta en los objetivos y los principios de los medios de hospedaje? ¿Cómo se contempla la dimensión ambiental en la planificación estratégica de los emprendimientos? ¿Qué relaciones pueden y deben existir entre la gestión de la hospitalidad, la clasificación de los medios de hospedaje y la responsabilidad socio-ambiental? ¿Cuáles de esas relaciones son importantes para desarrollar programas de educación ambiental en los medios de hospedaje? ¿La efectiva gestión ambiental es una exigencia en el proceso de clasificación de los medios de hospedaje por parte del Ministerio de Turismo? ¿Cuál es el papel del gobierno federal, estadual y municipal en relación a la planificación de programas de educación ambiental en los medios de hospedaje? ¿Existen programas de educación ambiental institucionalizados en esos emprendimientos?

Reflexionar sobre estas preguntas y buscar la definición de las responsabilidades en el ámbito del poder público federal, estadual y municipal, como de los gestores y huéspedes de medios de hospedaje, parece ser importante para relacionar la gestión del turismo y de los medios de hospedaje con la educación ambiental. Así, reflexionar sobre la idea del hotel como escuela ambiental (De Conto, 2002) que socializa o educa a personas de diferentes orígenes, significa afirmar que es

posible desarrollar la educación informal en este sector y alcanzar diferentes públicos, contribuyendo en la formación de multiplicadores ambientales en diferentes lugares.

Este estudio tiene como objetivo analizar la información brindada por los huéspedes sobre la consideración de programas o acciones de educación ambiental en los medios de hospedaje como criterio para elegir esos emprendimientos.

## **LA DIMENSIÓN AMBIENTAL COMO CRITERIO DE SELECCIÓN DE MEDIOS DE HOSPEDAJE**

Los estudios presentados demuestran que en general los huéspedes no elijen el destino turístico y los medios de hospedaje movidos por preocupaciones ambientales. Tal es el caso de De Conto & Posser (2005) que desarrollaron investigaciones con los huéspedes de un hotel escuela del municipio de Canela, localizado en la Región das Hortênsias en Rio Grande do Sul, Brasil. Los autores señalan la necesidad de realizar nuevos estudios sobre el comportamiento de los huéspedes en medios de hospedaje en relación a los impactos ocasionados por los residuos sólidos generados en esos emprendimientos, como la difusión de ese conocimiento de forma más efectiva, demostrando la responsabilidad de los huéspedes y turistas en la preservación ambiental del destino turístico.

Bohdanovicz (2005) solicitó la atribución de escalas a los dirigentes de medios de hospedaje de Europa para las características que ellos consideraban más importantes para la selección de un hospedaje por parte de los huéspedes, y la variable ambiental quedó posicionada en 5º lugar. Para los entrevistados poseían mayor valor los aspectos referentes a la localización, calidad de los servicios ofrecidos, precio cobrado por la estadía y tradición del emprendimiento. De acuerdo con el autor ese resultado puede indicar un reducido interés sobre el medio ambiente por parte de los huéspedes, lo que desmotiva a los gestores para adoptar prácticas/programas de gestión ambiental. El autor señala que los gestores deben considerar ese resultado como un estímulo para concientizar a los huéspedes, creando una mayor demanda de servicios “verdes”.

En base a la ciudad de Ouro Preto (Estado de Minas Gerais/Brasil), también Alves & Cavalcanti (2006) indican que la gran mayoría de los dirigentes no visualiza la preocupación ambiental como un diferencial para sus negocios. Al analizar los factores que influyen en la implementación de acciones ambientales en medios de hospedaje pequeños de Escocia, Tzschentke, Kirk & Lynch (2008) señalan que pocos gestores afirmaron que los huéspedes son un factor fundamental en sus decisiones. Chan & Wong (2006) al analizar las razones que llevaron a los hoteles de Hong Kong, Macau, Shenzhen y Guangzhou a obtener la certificación ISO 14.001 indican la búsqueda de una imagen que demuestre compromiso con el medio ambiente, aunque con menor relevancia frente a otros factores.

Lo mismo indicaron Freitas & Almeida (2010) en los estudios realizados en el municipio de Campos dos Goytacazes en el Estado de Rio de Janeiro, Brasil. Los autores al estudiar la conciencia ambiental de administradores y huéspedes de medios de hospedaje establecen que estos últimos

presentan una postura favorable en relación al medio ambiente cuando se habla de derroche, descarte y reutilización de materiales. Los autores consideran como los puntos fuertes indicados por los sujetos el control al abrir el grifo de agua, apagar las luces y no tirar los residuos sólidos en las calles. Los estudios apuntan que el 68% de los huéspedes tienen interés en conocer las prácticas ambientales empleadas por los establecimientos de hospedaje. Pero los autores destacan que el 56% de los huéspedes consideran fundamental el cambio de ropa aunque esté limpia y que el 29% aún tiene el hábito de demorar el baño.

Los mismos autores destacan que el tema “preservación ambiental” y los temas relacionados con las cuestiones ambientales llaman la atención de los entrevistados: el 80% de las empresas donde trabajan realizan acciones ambientalmente correctas, el 90% de los huéspedes están atentos a las noticias sobre el ambiente y el 99% considera importante la preocupación de las empresas por la preservación ambiental. Esta contradicción, de acuerdo con Freitas & Almeida (2010), permitió concluir que los entrevistados se preocupan por los temas relacionados con la preservación ambiental y creen importante que las empresas también se preocupen por eso. Mientras que los autores afirman que muchos huéspedes aún no se interesan por conocer las prácticas de preservación ambiental utilizadas por los establecimientos y mantienen hábitos contrarios a la preservación. Los resultados presentados por Freitas & Almeida (2010) revelaron que el 66% de los huéspedes se dispone a pagar un poco más por un servicio de hospedaje que respete el medio ambiente. Los autores consideraron este porcentaje como significativo, a pesar de que un considerable número de huéspedes se mantuvo neutral.

De Conto, Alves, Zaro, Pistorello, Pereira & Pessin (2011) destacan la importancia de que los huéspedes analicen las condiciones de saneamiento básico de los municipios antes de seleccionar el destino turístico. El estudio realizado por los autores busca mostrar que la variable ambiental (por ejemplo saneamiento básico del municipio) es tan importante como las demás variables usualmente utilizadas por los huéspedes para elegir sus destinos. Los resultados de esta investigación revelan que el origen del agua de abastecimiento (42,9% de la información), el tratamiento de desagües (39,2%) y el manejo de los residuos sólidos (31,1%) de los municipios turísticos son considerados criterios para seleccionar el destino turístico. Aunque los datos indican que en general los huéspedes desconocen las condiciones de saneamiento básico del municipio donde se hospedan: el 85,2% desconoce el manejo de residuos sólidos; el 87,4% desconoce el origen del agua de abastecimiento y el 87,9% desconoce el destino de los desagües.

De Conto, Alves, Zaro, Pistorello, Pereira & Pessin (2011) destacan la importancia de que los medios de hospedaje sensibilicen a los huéspedes sobre sus responsabilidades frente a los impactos ambientales como consecuencia de su estadía en el destino turístico. Los autores concluyen que se debe incentivar el desarrollo de estudios sobre la motivación de los huéspedes y los criterios de elección de los medios de hospedaje y los municipios turísticos para mejorar las relaciones entre el turismo y el saneamiento básico en esos destinos de viajes turísticos.

En relación a la ecoeficiencia en el sector de hotelería, Demajorovic, Minaki & Crook (2009) resaltan la necesidad de implementar acciones que restrinjan los impactos ambientales y al mismo tiempo generen beneficios para la competitividad de las actividades empresariales.

Ferrari (2006), al estudiar la percepción ambiental de los gestores de 21 medios de hospedaje de Caxias do Sul, concluyó que la mayoría de los gestores manifestó durante la entrevista la importancia y necesidad de calidad ambiental y el desarrollo de programas ambientales como factor de competitividad aunque los sujetos no consideraron esas condiciones como un factor relevante para la actividad turística, ya que sus expectativas residen en el entorno inmediato y no en la preservación de los recursos naturales. Quienes adoptan algunas acciones ambientales perciben la información como estrategia competitiva, sea por la valoración del mercado, la ampliación del lucro y/o la reducción de los daños causados al medio ambiente. La autora concluye que se puede ver que la carencia de programas de sensibilización y de prácticas ambientales en los medios de hospedaje, es fruto de la comodidad y el desconocimiento por parte de sus gestores acerca de los beneficios de orden ambiental, social, económico y cultural. Ferrari (2006) destaca que sólo un tercio de los gestores entrevistados realiza actividades de sensibilización para los huéspedes y empleados. La autora observa la carencia de estudios que evalúen la dimensión ambiental en la planificación estratégica de los medios de hospedaje.

Al realizar estudios sobre acciones ambientales en 42 medios de hospedaje de la Región Uva y Vino de la Serra Gaúcha (Estado de Rio Grande do Sul, Brasil) Silva (2007) revela que sólo el 27% de los emprendimientos posee un programa interno de capacitación de colaboradores referente a la reducción del consumo de energía eléctrica y agua. El 62,5% de los medios de hospedaje monitorea el consumo de energía y sólo el 37,5% controla el consumo de agua. En relación a los residuos sólidos solo el 7% de los hospedajes presenta programas específicos para reducir la generación de los mismos; el 47% no tiene un lugar adecuado para el acondicionamiento de los residuos sólidos y el 47,5% no destina adecuadamente esos residuos.

Alves (2008), al analizar si la existencia de prácticas ambientales es un factor decisivo en la elección de un medio de hospedaje, señala que existe predisposición en el huésped para juzgar un emprendimiento hotelero por sus prácticas ambientales. El autor afirma que esto fortalece la relación de compra con la existencia de prácticas ambientales. El hecho de que los huéspedes consideraran las prácticas ambientales y el saneamiento básico como factores de elección de un medio de hospedaje muestra la existencia de un segmento de mercado que puede contemplar algunas variables necesarias para el crecimiento equilibrado de un emprendimiento (Alves, 2008).

Al desarrollar una investigación con agentes de viaje sobre la importancia de las prácticas ambientales en la elección de un paquete turístico, Câmara (2006) destaca que el 7,4% de los entrevistados siempre vende paquetes donde el cliente demuestra preocupación ambiental por el lugar visitado, mientras que el 5,4% nunca vende paquetes donde el cliente se preocupe por el

ambiente. Se observa que el 87,2% muestra la inexistencia de una percepción clara en relación al comportamiento del cliente en cuanto a la variable ambiental como decisoria a la hora de la compra. De acuerdo con la autora, el 74,7% de la población de la muestra afirma que las prácticas que se preocupan por el ambiente pueden generar ventajas competitivas para los hoteles, elemento clave en los paquetes turísticos. El estudio también determinó que el 34% de los entrevistados asegura que esa variable es muy importante para generar ventajas competitivas para los hoteles. Mientras que la autora dice que dicha percepción desaparece cuando la cuestión ambiental es comparada con otras variables que pueden ser utilizadas por el cliente a la hora de decidir la compra de un paquete turístico.

Câmara (2006) afirma que según los agentes de viaje entrevistados aún no es claro el impacto en términos competitivos si se invierte en la variable ambiental como elemento capaz de influenciar en la decisión de compra del cliente (45,5% de los entrevistados asegura que un proyecto de Marketing Ambiental atraería pocos clientes y tampoco tiene certeza de esto). La autora concluye que existe una gran variabilidad de respuestas de los entrevistados en cuanto a la venta de paquetes turísticos donde el cliente se preocupe por la calidad ambiental del lugar. La misma autora indicó que tanto las prácticas ambientales como las sociales, según los agentes de viaje, aparentemente no se expresan como factores importantes al elegir el paquete turístico, al ser comparadas con los valores medios obtenidos por las otras variables de decisión analizadas.

Las diferentes contribuciones permiten afirmar que tener en cuenta la selección de empresas y productos ecológicamente correctos que internalicen en la planificación estratégica la dimensión ambiental y que posean políticas ambientales claras es una condición para impulsar la competitividad en el mercado nacional e internacional. El huésped tiene un papel importante: ser un multiplicador ambiental, cuestionando y socializando de forma sistemática las acciones ambientales desarrolladas en los medios de hospedaje.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se llevó a cabo en el municipio de Caxias do Sul, localizado en la Región Turística Uva y Vino en el Estado de Rio Grande do Sul, Brasil. La recolección de datos se realizó en dos medios de hospedaje durante dos eventos realizados en el municipio (uno de negocios y uno académico). Los criterios de selección de los hospedajes respondieron a la existencia de prácticas ambientales en los mismos. Los eventos elegidos estaban asociados a la importancia de los mismos para los negocios y para la hotelería de la región, y en el caso del evento académico también para la academia y la investigación en turismo.

La técnica de recolección de datos utilizada fue el cuestionario, el cual fue validado mediante tres pre-tests realizados a personas que utilizan frecuentemente medios de hospedaje. Las preguntas estaban relacionadas con las políticas o prácticas ambientales y los programas de educación



ambiental implementados en los medios de hospedaje utilizados por los sujetos en sus viajes. Otras preguntas estaban relacionadas con la responsabilidad de los sujetos al tener en cuenta las acciones desarrolladas por los medios de hospedaje antes y durante la estadía. Los cuestionarios fueron aplicados a los huéspedes de dos hospedajes, expositores de un evento de negocios y participantes de un evento académico. Los períodos considerados de alta y baja temporada en los medios de hospedaje tuvieron que ver con la realización de eventos de negocios en la región y la etapa en la cual no se realizan.

Los eventos elegidos para recolectar los datos fueron la Movelsul 2010, la Feria de Subcontratación e Innovación Industrial (Mercopar 2010), la Feria Brasileña de Mecánica y Automatización Industrial (Febramec 2010) y un evento académico (Seminario de Turismo del Mercosul - SeminTUR 2010) promovido y organizado por el Programa de Posgrado en Turismo de la Universidad de Caxias do Sul – UCS, que reúne investigadores de instituciones brasileñas y extranjeras.

Durante los dos primeros eventos (Movelsul y Mercopar) los cuestionarios fueron aplicados a los huéspedes en los medios de hospedaje. Para la recolección de datos la gerencia y los recepcionistas del hospedaje recibieron instrucciones sobre la entrega de los cuestionarios al entrar los huéspedes y la devolución al salir los mismos; durante las semanas con y sin eventos (baja temporada).

Los dos eventos en los que se aplicaron los cuestionarios (*in loco*) fueron la Febramec 2010 y el SeminTur 2010. En la Febramec se analizó la planta de la feria, se identificaron los expositores y se entregaron los cuestionarios en cada uno de los stands. Los cuestionarios fueron recolectados al final del evento. Durante el SeminTur los cuestionarios se entregaron a los participantes junto con el material del evento y se les indicó que los devuelvan respondidos al terminar el mismo.

El total de cuestionarios considerados válidos (total o parcialmente respondidos) fue de 316 sumando las semanas con y sin eventos.

### **Lugares de aplicación de los cuestionarios**

#### *Municipio de Caxias do Sul*

El municipio de Caxias do Sul posee un programa de educación ambiental coordinado por la Secretaría Municipal de Medio Ambiente. Para contextualizar la educación ambiental realizada por el Poder Público de Caxias do Sul, es importante indicar que en este programa se desarrollan diferentes acciones de educación dirigidas a la sociedad conforme se observa en los materiales de difusión (Caxias do Sul, 2011a) y en el sitio web de la Prefectura Municipal (Caxias do Sul, 2011b).

Algunas acciones destacadas:

- a) *Proyecto Planteando una nueva Caxias* (es una campaña de plantación y protección de árboles nativos iniciada en 2009, que ya plantó 45 mil plantas y busca triplicar esta meta en los próximos años);
- b) *Concurso Click Ambiental* (busca involucrar a la comunidad caxiense en las buenas prácticas ecológicas, despertando el interés y mostrando cómo el arte de fotografiar puede contribuir a la preservación ambiental y el mantenimiento de ecosistemas naturales);
- c) *Programa conocer para preservar* (busca despertar en los niños y adolescentes de la red de educación pública una vida saludable y ecológicamente equilibrada, así como educar para que la explotación de los recursos naturales no comprometa las necesidades de las generaciones presentes y futuras, estimulando el pensamiento crítico en relación a la interacción del hombre con su medio ambiente natural);
- d) *Concurso Calendario Ecológico* (estimula la consciencia ecológica por medio del diseño. Está dirigido a los alumnos de enseñanza fundamental y premia los 15 mejores diseños que conformarán el calendario del año siguiente);
- e) *Concurso de Trovas y Poesías Literarias* (promueve la educación ambiental a través de la creación de trovas y poesías con temática ambiental. La premiación es realizada el Día Mundial del Medio Ambiente y el público objetivo corresponde a todos aquellos a quienes les gusta la literatura);
- f) *Olimpíada ambiental* (es el concurso de conocimiento ambiental dirigido a la educación media, que estimula la sensibilización para preservar el medio ambiente);
- g) *Programa Basura Mínima – PROLIM* (realiza actividades prácticas y educativas en escuelas de modo de estimular la concientización y sensibilización de los alumnos, profesores y empleados, aumentando la responsabilidad, y reviendo hábitos y actitudes a fin de disminuir la cantidad de residuos destinados a relleno sanitario);
- h) *Parlamento Ambiental* (proporciona a los estudiantes de enseñanza superior la posibilidad de elaborar proyectos de ley relacionados con cuestiones ambientales de la ciudad para mejorar la calidad de vida de la población);
- i) *Proyecto Aprender en el Parque* (es una asociación entre diversas secretarías e instituciones que busca que el alumno conozca mejor el entorno escolar, mostrando la diversidad existente en la localidad, estimulando la búsqueda de valores y el rescate de la importancia de estos parques

para la cultura social. Se realizan visitas guiadas, cursos, reuniones, campañas educativas y capacitaciones de temas relacionados con las cuestiones socio-ambientales);

j) *Visitas Guiadas al Jardín Botánico de Caxias do Sul* (se enfocan en diversos temas relacionados con el medio ambiente, estimulando la concientización para la preservación ambiental y proporcionando a los visitantes contacto y contemplación de la naturaleza);

k) *Parque Municipal Sartori* (es un lugar de mata nativa preservada, localizado en el centro de la ciudad, donde se está construyendo la infraestructura necesaria para servir a la comunidad en general como es el caso de un gran centro de educación ambiental al aire libre);

l) *Conferencias, acciones ambientales, obras teatrales, distribución de plantas y semillas, presentación de filmes y proyectos con las Patrullas Ambientales* (son actividades realizadas junto con las instituciones de enseñanza, las empresas y la comunidad en general, teniendo como tema central el medio ambiente y la necesidad de su preservación; entre otras acciones).

#### *Seminario de Investigación en Turismo del Mercosur – SemintUR, Universidad de Caxias do Sul*

El SemintUR es un evento científico organizado por la Maestría en Turismo de la UCS que busca reunir investigadores de diferentes áreas dedicados al estudio académico del turismo. El seminario comenzó como evento anual (2003 a 2006) y a partir de 2008 pasó a ser bianual. Todas las ediciones fueron realizadas en la Ciudad Universitaria. Cabe destacar que la edición de 2006 se realizó simultáneamente con el III Seminario de la Asociación Nacional de Investigación y Posgrado en Turismo (ANPTUR) y el tema del evento fue “*El Turismo: responsabilidad social y ambiental*”. En su sexta edición (julio de 2010) el tema fue “*Saberes y prácticas en el turismo: interfaces*” (UCS, 2012a). Los residuos generados en el evento fueron tratados de acuerdo al Plan de manejo de residuos de la UCS. Los residuos sólidos para reciclaje y relleno sanitario y los residuos líquidos para la Estación de Tratamiento de Efluentes.

La Universidad de Caxias do Sul (UCS) es una institución de enseñanza superior, de carácter comunitario y regional, con actuación directa en la región nordeste del estado de Rio Grande do Sul. Integra la Fundación Universidad de Caxias do Sul, entidad jurídica de Derecho Privado. Está afiliada al Consorcio de las Universidades Comunitarias Gaúchas (COMUNG), la Asociación Brasileña de las Universidades Comunitarias (ABRUC), el Consejo de Rectores de las Universidades Brasileñas (CRUB) y el Fórum de las Instituciones de Enseñanza Superior Gaúchas. Posee 78 carreras de grado, 11 programas de posgrado stricto sensu con 13 maestrías y 4 doctorados y 70 cursos de Especialización (9 MBAs). El número total de estudiantes matriculados en los grados, posgrados, extensión, enseñanza media y técnica es de 37 mil y el de profesores es de 1.200 (85% posee título de máster, doctor o posdoctor) (UCS, 2012b).

La UCS se destaca por ser pionera entre las instituciones de enseñanza superior en la implementación del licenciamiento ambiental (Licencia de Operación obtenida por el organismo ambiental del estado de Rio Grande do Sul en 2003). Sus principales programas ambientales están dirigidos al manejo de residuos sólidos y líquidos y a la sensibilización de la comunidad académica (De Conto, Brustolin, Pessin, Schneider & Beal, 2010).

#### *Feria Brasileña de Mecánica y Automatización Industrial – Febramec 2010*

Durante 25 años de historia la Febramec acompañó el avance de la industria mecánica metalúrgica y la automatización industrial en Brasil, convirtiéndose en un evento de negocios que testimonia sucesivos avances de las tecnologías para la industria formando parte del crecimiento económico del Sur de Brasil. Los principales sectores expositores de la Feria son: automatización, robótica y control de proceso; corte y conformación de metales; equipamientos hidráulicos y neumáticos; lubricantes, aceites y grasas; prensas; elementos mecanizados; válvulas, bombas y compresores, entre otros (Febramec, 2010a). En 2010, paralelamente a la Feria, se llevó a cabo la cuarta edición del Premio Febramec Medio Ambiente. El mismo tiene la finalidad de reconocer el mérito de las iniciativas de empresas del sector industrial que se destaquen por sus procesos productivos en relación al medio ambiente, promoviendo el uso de recursos naturales de forma sustentable y el combate de la contaminación y los desperdicios. Las principales características de las acciones empresariales evaluadas en el premio están relacionadas con medidas preventivas (reducción del consumo de agua, energía y materias primas) y acciones de programas de educación ambiental (Febramec, 2010b).

#### *Medios de hospedaje*

Los medios de hospedaje seleccionados para la investigación presentan diferentes programas en el área ambiental buscando sensibilizar a los colaboradores y los huéspedes: conmemoración de la Semana del Medio Ambiente; realización de cursos y conferencias con los colaboradores; implementación de una biblioteca sobre temas ambientales; folletos y etiquetas orientados a cambiar las conductas de los huéspedes en relación al uso de agua y la separación de residuos sólidos; instalación de contenedores específicos para los residuos sólidos separados por los huéspedes y colaboradores; material educativo (folletería); disponibilidad de espacio para difundir la información ambiental del municipio (exposición de fotos del Clic Ambiental) y los trabajos científicos de la Universidad de Caxias do Sul sobre la responsabilidad socio-ambiental de los medios de hospedaje; desarrollo de programas internos de capacitación para los colaboradores en relación a la reducción del consumo de agua y energía y el manejo de residuos sólidos, entre otros.

## RESULTADOS Y DEBATE

Las Tablas 1, 2 y 3 presentan la información de los huéspedes sobre su consideración en cuanto a si el desarrollo de programas o prácticas de Educación Ambiental influyen en la elección de medios de hospedaje; la información relacionada al interés de los huéspedes en las prácticas ambientales implementadas en los hospedajes durante su estadía; y la información sobre la realización de preguntas antes y/o durante la estadía en los hospedajes acerca de la existencia de prácticas ambientales en esos emprendimientos.

Analizando los datos de la Tabla 1 es posible destacar que el 79,7% de los entrevistados no considera y nunca pensó en los programas o prácticas de educación ambiental como criterio para seleccionar los hospedajes. Entre los asistentes al SeminTur, caracterizados por la formación académica y científica, el 65,2% respondió el cuestionario y afirmó que los programas de educación ambiental en los medios de hospedaje no afecta la elección de los mismos. Esto merece atención ya que como el ámbito académico se caracteriza por la producción y difusión de conocimiento e información de calidad, se espera que los sujetos académicos sean proactivos con el medio ambiente. Se puede inferir que la información sola no garantiza la conducta de las personas.

Tabla 1: Distribución de frecuencias (f) y porcentajes de indicaciones de los huéspedes sobre el desarrollo de programas o prácticas de Educación Ambiental como criterio de elección de medios de hospedaje

Información de los sujetos	Movelsul		sin evento		sin evento		Febramec		Mercopar		Semintur		General	
			mayo		junio									
Educación ambiental como criterio de elección del medio de hospedaje	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
No es criterio	3	21,4	24	54,5	2	22,2	37	35,6	31	39,2	43	65,2	140	44,3
Nunca pensó en el tema	7	50	15	34,1	6	66,7	51	49,0	25	31,6	8	12,1	112	35,4
Es criterio	4	28,6	5	11,4	1	11,1	16	15,4	20	25,3	14	21,2	60	19,0
No respondió	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3,80	1	1,5	4	1,3
<b>TOTAL</b>	14	100	44	100	9	100	104	100	79	100	66	100	316	100

Fuente: Elaboración propia

Conforme la Tabla 2, sólo el 8,2% de los entrevistados no considera la existencia de prácticas ambientales en los emprendimientos durante el período de hospedaje. El 57,6% del total de entrevistados afirmó que contempla estas prácticas. Esto revela que el consumidor presenta cierta predisposición a contemplar los servicios ambientalmente sustentables, aunque no se refleje en su conducta en relación a la elección de su hospedaje. Sólo el 19% de los sujetos afirmó que los

programas o prácticas de educación ambiental en los medios de hospedaje afectan la elección de su estadía (Tabla 1). Es posible observar un pequeño avance en relación a este último dato, en tanto que los dos primeros muestran una aparente alienación del público que frecuenta los medios de hospedaje (no están comprometidos ambientalmente con los espacios que utilizan y se produce un pensamiento fragmentado de la realidad). En ese sentido, es fundamental implementar programas educativos que los orienten hacia el ejercicio de la ciudadanía y de una consciencia crítica en relación a la sustentabilidad del ambiente al que todos pertenecen (Dias, 2001).

Tabla 2: Distribución de frecuencias (f) y porcentajes de indicaciones de los huéspedes respecto de la observación durante su estadía de las prácticas ambientales implementadas y desarrolladas en los medios de hospedaje

Información de los sujetos	Movelsul		Semana sin evento		Semana sin evento		Febramec		Mercopar		Semintur		General	
Observaciones de las prácticas ambientales desarrolladas en los medios de hospedaje	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Observa	9	64,3	23	52,3	4	44,4	57	54,8	52	65,8	37	56,1	182	57,6
A veces observa	2	14,3	13	29,5	4	44,4	32	30,8	10	12,7	15	22,7	76	24,1
No observa	-	-	2	4,5	-	-	8	7,7	8	10,1	8	12,1	26	8,2
No respondió	3	21,4	3	6,8	-	-	2	1,9	9	11,4	4	6,1	21	6,6
No existen prácticas ambientales implementadas	-	-	3	6,8	1	11,1	5	4,8	-	-	2	3,0	11	3,5
<b>TOTAL</b>	14	100	44	100	9	100	104	100	79	100	66	100	316	100

Fuente: Elaboración propia

Se destaca que el 65,6% de los ejecutivos de los hoteles que participaron de la Feria Mercopar y fueron entrevistados afirmó que considera durante la estadía las prácticas ambientales desarrolladas en los medios de hospedaje. El hecho de que las personas contemplen la existencia de acciones ambientales en los emprendimientos, que responde al conocimiento que las mismas tienen sobre el tema, potencia la responsabilidad de las mismas en los sistemas de gestión ambiental de los medios de hospedaje.

Los datos indican que el 82,2% de los entrevistados no preguntan y nunca pensaron en preguntar a los medios de hospedaje sobre sus prácticas o políticas ambientales antes o durante la estadía (Tabla 3). Sólo el 17,1% dijo que pregunta. Esto revela la necesidad de prácticas de educación ambiental. Carvalho (2004: 38) afirma que la formación de ciudadanos éticos y participativos en los problemas y soluciones del ambiente precisa atravesar procesos pedagógicos que estimulen

espacios para crear una consciencia crítica y responsable, mediante el conocimiento que promueva la reflexión y los cambios de actitudes y valores.

Tabla 3: Distribución de frecuencias (f) y porcentajes de indicaciones de los huéspedes sobre preguntar a los medios de hospedaje antes y/o durante su estadía sobre la existencia de prácticas ambientales

Información de los sujetos	Movelsul		sin evento		sin evento junio		Febramec		Mercopar		Semintur		General	
			evento mayo											
Preguntas sobre la existencia de prácticas o políticas ambientales en los medios de hospedaje	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
No pregunta	9	64,3	29	65,9	6	66,7	50	48,1	49	62,0	36	54,5	179	56,6
Nunca pensó en preguntar	4	28,6	8	18,2	2	22,2	43	41,3	13	16,5	11	16,7	81	25,6
Pregunta	1	7,1	6	13,6	1	11,1	11	10,6	16	20,3	19	28,8	54	17,1
No respondió	-	-	1	2,3	-	-	-	-	1	1,3	-	-	2	0,6
TOTAL	14	100	44	100	9	100	104	100	79	100	66	100	316	100

Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que los entrevistados del SeminTur fueron quienes más preguntan a los medios de hospedaje sobre la existencia de programas o prácticas ambientales (Tabla 3). No obstante, esto no es suficiente a la hora de elegir el lugar de la estadía (Tabla 1).

Los resultados de esta investigación coinciden con los obtenidos por De Conto & Posser (2005), Câmara (2006), Silva (2007), Alves (2008), Freitas & Almeida (2010) y De Conto, Alves, Zaro, Pistorello, Pereira & Pessin (2011). Mediante el análisis de los datos se observa que a pesar del reconocimiento de la importancia de contemplar la dimensión ambiental en la elección del destino turístico y los medios de hospedaje, el abordaje de la variable ambiental en este contexto aún es insuficiente para transformar la información en conducta.

Es importante destacar cómo la recolección de datos puede ser educativa y tener un efecto multiplicador. El hecho de preguntarle a una persona sobre su responsabilidad ambiental posibilita que ella reflexione sobre nuevas formas de actuar. Así, las sugerencias y comentarios de los entrevistados transcritas a continuación, reflejan aspectos positivos de la investigación y la aceptación de los participantes de una nueva forma de mirar sus viajes y los hospedajes seleccionados para su estadía:

- a) "Óptima iniciativa para un mundo mejor."
- b) "Muy interesante este tipo de investigación. Felicitaciones por la iniciativa."
- c) "Continúen con este bello trabajo."
- d) "Felicitaciones por la preocupación."
- e) "Voy a empezar a prestar atención, pues el tema es de extrema importancia. Lamento mi desconocimiento."
- f) "Vamos a enfatizar con más actitud esta iniciativa."
- g) "Este cuestionario es muy importante pues la gente ve la importancia de algunas personas que realmente se preocupan por el medio ambiente."
- h) "A partir de este cuestionario voy a prestar más atención en los hoteles."
- i) "¡Felicitaciones por la iniciativa de la investigación! Espero que genere resultados prácticos, como la regulación del sector hotelero y otros."
- j) "Muy oportuna esta investigación, sobre todo para la recolección selectiva de los residuos generados por los huéspedes y la reducción del derroche de recursos naturales como el agua."
- k) "Me gustaría tener acceso al resultado de la investigación, si es posible por e-mail."
- l) "Felicitaciones por la iniciativa de la investigación y que se difunda en todos los hospedajes brasileños."
- m) "Felicitaciones por la iniciativa. El tema abordado es muy importante."
- n) "Continúen difundiendo prácticas de conservación ambiental."
- o) "Excelente investigación."
- p) "Felicitaciones por la investigación y la preocupación por el medio ambiente."
- q) "Me gustó el cuestionario y prometo que prestaré más atención a estos detalles, que a veces se me pasan por alto. Gracias."
- r) "Felicitaciones, tengo la certeza de que de esta investigación van a surgir resultados maravillosos para la red hotelera y principalmente para la naturaleza."
- s) "Felicitaciones por la preocupación."
- t) "Valió la pena responder. Gracias por la oportunidad."
- u) "Muy interesante cuestionario. ¡Buen trabajo!"

Sommer (1979: 133) destaca que cuando los estudios son usados correctamente, se crea un importante eslabón con la consciencia ambiental. El mismo autor resalta que un buen relevamiento es capaz de que las personas tomen más conciencia de los problemas sobre los cuales se les pregunta y puede ser un instrumento importante para la humanización del ambiente insípido de una institución.

Quienes están involucrados en el relevamiento muchas veces son los que proponen los programas de acción (Sommer, 1979: 134).

En síntesis los estudios de esta naturaleza, que buscan comprender la mirada de los huéspedes en relación a los criterios ambientales para definir la estadía, permiten que los consumidores reevalúen sus conductas y que surja una nueva filosofía en los medios de hospedaje y en los diferentes sectores del turismo; principalmente en aquellos responsables por la implementación de



normativas que regulen la clasificación de esos emprendimientos en base a los principios de la sustentabilidad.

## CONSIDERACIONES FINALES

Los resultados obtenidos demuestran las limitaciones existentes en la planificación de una estadía cuando el tema es la educación y las prácticas ambientales de los medios de hospedaje. Se observa que el compromiso ambiental de los medios de hospedaje en general no es un factor que incida en la selección de los emprendimientos por parte de los huéspedes.

En los últimos años en Brasil, principalmente desde la creación de la Política Nacional de Educación Ambiental (Brasil, 1999), se han multiplicado las acciones volcadas a la educación ambiental. No obstante, se puede afirmar que las prácticas en los medios de hospedaje carecen de directrices para alcanzar los objetivos dispuestos en la Política, destacándose: a) la comprensión integrada del medio ambiente en sus múltiples y complejas relaciones, contemplando aspectos ecológicos, psicológicos, legales, políticos, sociales, económicos, científicos, culturales y éticos; b) la garantía de democratización de la información ambiental; c) el estímulo y fortalecimiento de una conciencia crítica sobre la problemática ambiental y social; y d) el incentivo a la participación individual y colectiva, permanente y responsable, en la preservación del equilibrio del medio ambiente, entendiéndose la defensa de la calidad ambiental como un valor inseparable del ejercicio de la ciudadanía.

La creación de lineamientos educativos relacionados con el uso correcto del agua, el manejo de residuos sólidos o el control de la energía, es necesaria para que los medios de hospedaje puedan impulsar la planificación ambiental en la gestión de esos emprendimientos.

Los medios de hospedaje, considerando uno de los objetivos de la Política Nacional de Educación Ambiental (Brasil, 1999) que se refiere a la garantía de democratización de la información ambiental, necesitan disponer información sobre el desarrollo de sus programas y prácticas ambientales, principalmente en su sitio web (fuente de consulta del consumidor), para sensibilizar a los huéspedes de sus responsabilidades como la de elegir un hospedaje ecológicamente correcto.

En ese sentido, los municipios que desarrollan programas de educación ambiental pueden contribuir con los emprendimientos turísticos, en especial con los medios de hospedaje, en la implementación de sus políticas ambientales. El huésped comienza a experimentar un espacio de reflexión crítica y de aprendizaje en sus viajes, sean por placer o negocios, cuando los programas de educación ambiental son institucionalizados en el lugar donde se hospeda.

Los estudios de esta naturaleza son importantes para analizar el compromiso socio-ambiental de los medios de hospedaje y los huéspedes. Obtener información sobre los consumidores (ejecutivos,

turistas, congressistas, entre outros) acerca de suas exigências, lo que piensan, observan y practican en relación a los medios de hospedaje comprometidos con políticas ambientales, es importante para cubrir los baches de los programas de educación ambiental o de la institucionalización de los mismos en los emprendimientos. En síntesis, se observa el potencial desarrollo de nuevos estudios volcados a las conductas de los huéspedes en relación a la planificación de su estadía en los destinos turísticos cuando se contempla la variable ambiental.

*Agradecimentos: Cosmos Hotel, Hotel Ibis Caxias do Sul, FERIA Brasileira de Mecânica y Automação Industrial – Febramec 2010 y Seminario de Turismo del Mercosur (SeminTur 2010).*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, T. J. C.** (2008) "Responsabilidade de hóspedes em relação à variável ambiental: Estudo de caso em dois meios de hospedagem". Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul. Disponível em: <[http://tede.ucs.br/tde\\_arquivos/3/TDE-2008-07-04T075419Z-199/Publico/Dissertacao%20Thiago%20Jose%20C%20Alves.pdf](http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-07-04T075419Z-199/Publico/Dissertacao%20Thiago%20Jose%20C%20Alves.pdf)>. Visitado em 22 de março de 2011
- Alves, K. dos S. & Cavalcanti, J. E. A.** (2006) "A gestão ambiental de resíduos sólidos no setor hoteleiro". Anais do 4º Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul. 1 CD-ROM
- Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT** (2006) "NBR 15.401: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade". Rio de Janeiro
- Bohdanowicz, P.** (2005) "European hoteliers? environmental attitudes: greening the business". *Cornell Hotel and Restaurant administration Quarterly* 46 (2): 188-205. Disponível em: <<http://cqx.sagepub.com/cgi/content/abstract/46/2/188>>. Visitado em 6 de novembro de 2009
- Brasil** (1999) "Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências". Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/index.cfm>>. Visitado em 28 de outubro de 2010
- Câmara, M. G.** (2006) "Estratégia ambiental e agências de viagens e turismo: um estudo sobre a importância de práticas ambientais na escolha de um pacote turístico". Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Disponível em: <[http://bdtd.bczm.ufrn.br/tedesimplificado/tde\\_arquivos/6/TDE-2006-10-03T214445Z-338/Publico/MicheleGC.pdf](http://bdtd.bczm.ufrn.br/tedesimplificado/tde_arquivos/6/TDE-2006-10-03T214445Z-338/Publico/MicheleGC.pdf)>. Visitado em 20 de novembro de 2009
- Carvalho, I. C. de M.** (2004) "Educação ambiental: a formação do sujeito ecológico". Cortez, São Paulo
- Caxias do Sul** (2011a) "Folder de divulgação das ações de educação ambiental". Secretaria do Meio Ambiente (Material impresso de divulgação)
- Caxias do Sul** (2011b) "Educação ambiental". Prefeitura de Caxias do Sul, Secretaria do Meio Ambiente. Disponível em: <[http://www.caxias.rs.gov.br/meio\\_ambiente/texto.php?codigo=158](http://www.caxias.rs.gov.br/meio_ambiente/texto.php?codigo=158)>. Visitado em 6 de outubro de 2011

**Chan, E. S. W. & Wong, S. C. K.** (2006) "Motivation for ISO 14001 in the hotel industry". *Tourism Management* 27(3): 481-492. Disponível em: <[www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)>. Visitado em 5 de janeiro de 2010

**De Conto, S. M.** (2002) "Hotel, uma escola ambiental". *Jornal Pioneiro*, Caxias do Sul, Ano 54 numero 8.261: página 22

**De Conto, S. M. & Posser, L.** (2005) "Informações de hóspedes de um meio de hospedagem em relação a escolha do destino turístico determinada pela variável ambiental". *Revista Turismo – Visão e Ação* 7(2): 493-503

**De Conto, S. M.; Alves, T. J. C.; Zaro, M.; Pistorello, J.; Pereira, G. S. & Pessin, R.** (2011) "Las condiciones de saneamiento básico como factor decisivo em la elección del destino turístico". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 20(1): 213-228. Disponível em: <<http://www.estudiosenturismo.com.ar/>>. Visitado em 18 de abril de 2011

**De Conto, S. M.** (2010) "Gestão de resíduos em universidades: uma complexa relação que se estabelece entre heterogeneidade de resíduos, gestão acadêmica e mudanças comportamentais". In: De Conto, S. M. (Org.) *Gestão de resíduos em universidades*. Educs, Caxias do Sul, pp. 17 – 32

**De Conto, S. M.; Brustolin, I.; Pessin, N.; Schneider, V. E. & Beal, L. L.** (2010) "Gestão de resíduos na Universidade de Caxias do Sul: um processo de construção das atividades de ensino, pesquisa e de extensão com responsabilidade socioambiental". In: De Conto, S. M. (Org.) *Gestão de resíduos em universidades*. Educs, Caxias do Sul, pp. 33 – 59

**Demajorovic, J.; Minaki, L. & Crook, T.** (2009) "A avaliação do desempenho ambiental em hotéis: uma proposta de indicadores de ecoeficiência". *Anais do 9º Encontro Nacional Sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente*, Curitiba. Disponível em: <<http://engema.up.edu.br/arquivos/engema/pdf/PAP0226.pdf>>. Visitado em 22 de março de 2011

**Dias, G. F.** (2001) "Educação ambiental: princípios e práticas". Gaia, São Paulo

**Febramec 2010** (2010a) Disponível em: <<http://www.febramec.com.br/afebramec.php>>. Visitado em 28 de outubro de 2010

**Febramec 2010** (2010b) Regulamento do Prêmio Febramec Meio Ambiente 2010. Disponível em: <[http://www.premiofebramec.com.br/down/REGULAMENTO\\_PREMIO\\_FEBRAMEC\\_MEIO\\_AMBIENTE\\_2010.pdf](http://www.premiofebramec.com.br/down/REGULAMENTO_PREMIO_FEBRAMEC_MEIO_AMBIENTE_2010.pdf)>. Visitado em 26 de maio de 2012

**Ferrari, P. F.** (2006) "Percepção ambiental dos gestores de meios de hospedagem: estudo de caso em Caxias do Sul". Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul. Disponível em: <[http://tede.ucs.br/tde\\_arquivos/3/TDE-2006-09-22T080445Z-16/Publico/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf](http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-22T080445Z-16/Publico/DISSERTACAO%20FERRARI%20PATRICIA%20FLORES.pdf)>. Visitado em 22 de março de 2011

**Freitas, A. L. P. & Almeida G. M. M. de** (2010) "Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória". *Sociedade & Natureza* 22(2): 405-417. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadennatureza/article/view/9885/5911>>. Visitado em 22 de março de 2011

**GHA** (2009) "Why should hotels be green?". *Green Hotel Associations*. Disponível em: <<http://greenhotels.com/index.php>>. Visitado em 15 de novembro de 2009

**Shimada, M. S.** (2009) "A educação ambiental como instrumento de gestão para empresas". Anais do 25º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental. Abes, Recife. 1 CD-ROM

**Silva, R. do N.** (2007) "Ações ambientais em meios de hospedagem da Região Uva e Vinho da serra gaúcha – RS". Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul. Disponível em: <[http://tede.ucs.br/tde\\_arquivos/3/TDE-2007-07-16T123939Z-116/Publico/Dissertacao%20Roberto%20do%20Nascimento%20e%20Silva.pdf](http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-07-16T123939Z-116/Publico/Dissertacao%20Roberto%20do%20Nascimento%20e%20Silva.pdf)>. Visitado em 22 de março de 2011

**Sommer, R.** (1979) "O papel do arquiteto: a conscientização do design". Brasiliense, São Paulo

**Tzschentke, N. A.; Kirk, D. & Lynch, P. A.** (2008) "Going Green? Decisional factors in small hospitality operations". *Internacional Journal of Hospitality Management* 27: 126-133. Disponível em: <<http://eresearch.qmu.ac.uk/620/>>. Visitado em 30 de abril de 2010

**Universidade de Caxias do Sul – UCS** (2012a) "Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul – SeminTUR". Disponível em: <<http://www.ucs.br/ucs/posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/apresentacao>>. Visitado em 28 de maio de 2012

**Universidade de Caxias do Sul – UCS** (2012b) "Instituição". Disponível em: <<http://www.ucs.br/site/institucional/>>. Visitado em 26 de maio de 2012

Recibido el 11 de febrero de 2012

Reenviado el 03 de septiembre de 2012

Aceptado el 15 de septiembre de 2012

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués