

# Documentos Especiales

## LAS CONDICIONES DE SANEAMIENTO BÁSICO COMO FACTOR DECISIVO EN LA ELECCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO

### Un estudio basado en la información brindada por los huéspedes

Suzana Maria De Conto<sup>\*</sup>  
Thiago José Costa Alves<sup>\*\*</sup>  
Marcelo Zaro<sup>\*\*\*</sup>  
Josiane Pistorello<sup>\*\*\*\*</sup>  
Gisele Silva Pereira<sup>\*\*\*\*\*</sup>  
Rafaela Pessin<sup>\*\*\*\*\*</sup>

Universidad de Caxias do Sul (UCS) - Brasil

**Resumen:** El presente estudio analiza la opinión sobre el saneamiento básico como factor decisivo en la elección de un destino turístico, brindada por los huéspedes de un hospedaje ubicado en la Región Turística Uva y Vino del Estado de Rio Grande do Sul (Brasil). El hospedaje posee 90 habitaciones y 187 camas; y es frecuentado mayormente por el llamado turista de negocios (personas que se hospedan en la ciudad por trabajo y negocios). La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Los resultados indican que en general los huéspedes desconocen las condiciones de saneamiento básico del municipio donde se hospedan: el 85,2% desconoce la gestión de residuos sólidos; el 87,4% desconoce el origen del agua, y el 87,9% desconoce el destino de los residuos cloacales. En cuanto a la consideración de las condiciones de saneamiento como criterio de selección del destino turístico, el 42,9% consideró el origen del abastecimiento de agua, el 39,2% el tratamiento de los residuos cloacales, y el 31,1% la gestión de los residuos sólidos. El sector de hospedaje debe concientizar a los huéspedes sobre su responsabilidad frente al impacto ambiental como consecuencia de su estadía en el destino turístico. Además, es importante desarrollar estudios sobre las motivaciones de los huéspedes y los criterios para elegir el hospedaje y el destino turístico; con el fin de mejorar la relación entre el turismo y el saneamiento básico de esos municipios.

**PALABRAS CLAVE:** turismo, saneamiento básico, huésped, destino turístico, Región Uva y Vino/RS.

<sup>\*</sup> Doctora en Educación, y se desempeña como Profesora en el Centro de Ciências Exatas e Tecnologia y en la Maestría en Turismo de la Universidad de Caxias do Sul (UCS). E-mail: smcmande@ucs.br.

<sup>\*\*</sup> Master en Turismo por la UCS. Se desempeña como Profesor de la Carrera de Turismo en la Universidade Estadual de Roraima – UERR. E-mail: thitopie@yahoo.com.br.

<sup>\*\*\*</sup> Académico de la Carrera de Ingeniería Ambiental en la UCS. E-mail: mzaro@ucs.br

<sup>\*\*\*\*</sup> Ingeniera Ambiental por la UCS. E-mail: jpistor2@ucs.br.

<sup>\*\*\*\*\*</sup> Master en Turismo por la UCS y doctoranda en Hospitality, Leisure and Tourism Management por la Oxford Brookes University, Reino Unido. E-mail: gspereira@brookes.ac.uk.

<sup>\*\*\*\*\*</sup> Académica de la Carrera de Ingeniería Ambiental en la UCS. E-mail: rpessin@ucs.br.

**Abstract:** *Basic Sanitation Conditions as a Decisive Factor in Choosing a Tourism Destination. A study based on guest's information. This study analyses the information of a hotel's guests located in the Grape and Wine Tourism Region in Rio Grande do Sul/Brazil, related to the situation of sanitation as a decisive factor in choosing the destination. The hotel surveyed has 90 rooms, 187 beds and receives the vast majority of the named business tourist (people who stay in town for work and business). The technique for data collection was the questionnaire. The results indicate that in general, guests do not know about the basic sanitation conditions of the municipality where they are staying: 85,2% ignored the solid waste management; 87,4% do not know the source of water supply and 87,9% do not know the destination of sewage. In relation to consider sanitation as a criteria for selecting the tourism destination: 42,9% consider the source of water supply, 39,2% sewage treatment and 31,1% solid waste management. Therefore, it means hotels should raise awareness of their guests in relation to their responsibilities for the environmental impacts of their stay at their destination. Besides, it is important to develop studies of guests' motivations and criteria for the choice of lodging facilities and tourist cities, to establish better relationships between tourism and sanitation in those municipalities.*

**KEY WORDS:** *tourism, basic sanitation, guests, tourism destination, grape and wine region/RS.*

## INTRODUCCIÓN

¿Cómo se posicionan los huéspedes de un sitio de hospedaje en relación al saneamiento básico del municipio donde se hospedan? ¿Los huéspedes eligen hospedajes que se preocupan por el medioambiente? ¿Las condiciones de saneamiento pesan al momento de elegir el destino turístico? ¿Qué información dispone el turista sobre las acciones ambientales que desarrollan los emprendimientos turísticos? ¿Los huéspedes intentan informarse sobre la gestión de residuos sólidos, el abastecimiento de agua y el tratamiento de los residuos cloacales del destino turístico? Estas preguntas merecen ser respondidas y analizadas para entender la relación entre los criterios de elección de un destino turístico y las condiciones de saneamiento básico de los municipios.

El impacto ambiental como consecuencia de la actividad turística se ha comenzado a ver en las últimas décadas. Los sitios de hospedaje (hoteles, posadas, albergues y moteles); los centros de conferencias; los eventos deportivos, religiosos y gastronómicos; las ferias de negocios; entre otras actividades ligadas al sector turístico merecen un análisis, ya que involucran grandes cantidades de personas y ofrecen servicios y actividades potencialmente impactantes. En cuanto a los municipios turísticos, la necesidad de implementar políticas y tecnologías de saneamiento básico, resulta primordial en la planificación urbana y rural; para garantizar la sustentabilidad de la actividad turística.

En este sentido, es interesante presentar datos de la Investigación Nacional de Saneamiento Básico de Brasil en el año 2000, realizada por el Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE 2002). El estudio consideró que el 97,9% de los municipios del país cuentan con el servicio de

abastecimiento de agua, sea éste prestado por una empresa pública o privada. Sin embargo, al considerar a los domicilios como parámetro de análisis, el índice disminuye al 63,9%. La investigación también reveló que el 2% del total de municipios del país no cuenta con red de abastecimiento de agua.

En relación a los residuos cloacales, se puede afirmar que es el servicio de saneamiento básico con menor cobertura en los municipios del país. El estudio identificó que poco más de la mitad de los municipios brasileños (52,2%) posee servicio de cloacas. Considerando los domicilios, se observa que sólo el 33,5% posee red cloacal. De acuerdo con la investigación, los municipios que no poseen red utilizan soluciones alternativas para el tratamiento de los residuos, como pozos sépticos, resumideros, canales o zanjas abiertas, o los arrojan en los cursos de agua. Del 52,2% de los municipios que cuentan con servicio cloacal, sólo el 20,2% trata los residuos. Ese índice posee mayor proporción en la región sudeste del país (33,1%), en contraste con el 3,6% de la región norte (IBGE 2002).

En lo que respecta a los residuos sólidos domésticos, el estudio presenta que el 47,1% de los mismos son destinados a relleno sanitario; el 22,3% a rellenos controlados; y el 30,5% a basura (en el año 2000 se generaron 125.281 toneladas/día). Cuando este servicio se analiza en los municipios, la situación es diferente, ya que el 63,6% trata sus residuos como basura, el 13,8% los utiliza como relleno sanitario, el 18,4% como relleno controlado, y el 5% no informó sobre el destino de los mismos (IBGE, 2002).

Considerando los datos de esta investigación, se puede estimar la cantidad de residuos sólidos generados en el país: en los municipios con una población de hasta 200 mil habitantes la generación de residuos sólidos varía de 450 a 700 gramos por habitante por día, mientras que en los municipios con más de 200 mil habitantes varía de 800 a 1.200 gramos por habitante/día.

En dicha investigación se observa que los tres servicios de saneamiento básico (abastecimiento, residuos cloacales y residuos sólidos) se caracterizan por un desequilibrio regional. Las regiones más desarrolladas poseen una mayor cobertura, mientras que en las regiones más carentes esos servicios son más escasos, y esto también es así en los municipios turísticos.

En el presente estudio la expresión gestión de residuos sólidos es definida como el conjunto articulado de acciones normativas, operativas, financieras y de planificación, basadas en criterios sanitarios, ambientales, sociales, políticos, técnicos, educativos, culturales, estéticos y económicos, para la generación, almacenamiento, recolección, reaprovechamiento, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos (Mandelli, 1997).

El objetivo de este estudio es analizar la información de los huéspedes de un sitio de hospedaje en relación a su conocimiento sobre el saneamiento básico en el destino turístico, y si ellos

consideran al saneamiento básico como un factor decisivo en la elección del destino.

## MARCO TEÓRICO

El estudio sobre la gestión de residuos sólidos en los lugares de hospedaje y los destinos turísticos ha crecido en la última década. No obstante, aún se sabe poco sobre la implementación de políticas públicas de gestión integrada de residuos en los municipios que desarrollan actividades turísticas.

Shanklin, Petrillose & Pettay (1991) y Ton (1996) señalan que los hoteles y moteles norteamericanos han comenzado a incluir los factores ambientales en las decisiones y acciones de los emprendimientos, disminuyendo los impactos ambientales como consecuencia de sus actividades, utilizando técnicas de reciclaje y compostaje; así como la disminución de residuos sólidos. Siguiendo esta tendencia, los centros de conferencias también comenzaron a procurar alternativas en lo que se refiere a la disminución de la degradación del medioambiente y al bienestar social (Wolfe & Shanklin 2001). Ricci (2002) afirma que en Europa, los lugares de hospedaje usan técnicas para minimizar el uso de recursos naturales, tales como energía y agua, desde la década de 1980. También en Europa, Bohdanowicz (2005) señala que el compromiso social y ambiental está teniendo mayor atención, aunque aún falta realizar algunos cambios para lograr la sustentabilidad ambiental. Erdogan y Baris (2007), al estudiar las condiciones ambientales en la ciudad de Ankara (Turquía), destacan la necesidad de realizar estudios que cuantifiquen la generación de residuos sólidos y efluentes en los lugares de hospedaje. De Conto et al. (2004) realizan importantes contribuciones sobre el tema, al estudiar la generación de residuos sólidos en un hotel de Canela/RS, destacando factores que determinan el origen de los residuos sólidos en la hotelería: número de huéspedes; número de empleados; estacionalidad; clasificación del hotel; servicios ofrecidos a los huéspedes; franja etaria de los huéspedes; poder adquisitivo de los huéspedes; motivo del hospedaje; área relativa de generación de residuos en jardines y parques; entre otros.

Câmara (2003), en sus estudios sobre la importancia de la calidad ambiental del destino turístico, observó que el turista considera las prácticas ambientales del destino como un importante factor de decisión en la elección de un paquete turístico. Fraj & Martínez (2006) concluyen que los turistas que tienen esas actitudes son personas que buscan nuevos desafíos y que, generalmente, tienen un estilo de vida ecológico, con conciencia ambiental, que seleccionan y contribuyen a reciclar los residuos sólidos, y que participan de eventos cuyo objetivo es proteger el medioambiente.

Por el contrario, Swarbrooke & Horner (2002) destacan que son relativamente pocos los turistas que toman decisiones motivados por preocupaciones ambientales. Esto mismo observaron Gouvea y Hranaiova (2004), al realizar un estudio en países de América Latina sobre la importancia de las variables ambientales en la elección de un destino turístico. El gran interés por el ecoturismo sugiere que los turistas deberían sentirse atraídos por las variables ambientales, pero esta teoría aún no ha

sido confirmada. El estudio de Gouvea & Hranaiova (2004) destaca que la inversión de los gobiernos locales es decisiva en el atractivo que representa el ecoturismo en esos países. Los autores también citan a internet como un medio de comunicación de gran relevancia debido al elevado número de visitas a los sitios *Web* relacionados. El autor plantea que a medida que aumente la información sobre las variables ambientales en internet, crecerá la concientización de los turistas sobre el tema, promoviendo un aumento en la calidad ambiental de los destinos turísticos.

Abreu (2001) indica que la responsabilidad ética y ambiental, factor que caracteriza a los “huéspedes verdes”, es algo relativamente nuevo en la sociedad. Con la intención de revertir esto, es importante considerar las contribuciones de Goeldner, Ritchie & McIntosh (2002), quienes mostraron que la responsabilidad ambiental debe ser una preocupación colectiva, empezando por el propio turista. Éste también tiene responsabilidades y debe ser educado respecto de sus obligaciones; y para que esto ocurra, es preciso que se consideren las particularidades que determinan su comportamiento. En ese sentido, Apostolakis & Jaffry (2005), Hearne & Salinas (2002), Han, Hsu & Lee (2009), Woodside & Dubelaar (2002) destacan variables tales como la edad, el género, la procedencia, el nivel de educación, la motivación del viaje, los valores personales, y las experiencias anteriores, entre otras.

Guardani, Aruca & Araujo (1996) al analizar el comportamiento del consumidor y la elección de los destinos turísticos, señalan que una de las fuentes de información en la que se base la planificación y el *marketing* de un destino debe ser el estudio del comportamiento del consumidor (turistas actuales y potenciales) que visita y visitará la localidad. Los autores también destacan que es importante saber o tener información sobre los motivos de satisfacción/insatisfacción de los consumidores de un producto turístico de diversos aspectos (paseos locales, hoteles, comercio local, restaurantes, servicios de información, cordialidad y hospitalidad de la comunidad local, seguridad, limpieza y conservación de las calles, y medios de transporte utilizados). En cuanto a esa información, es importante resaltar la satisfacción/insatisfacción con relación al sistema de gestión integrada de residuos sólidos del municipio, pues no basta sólo con la limpieza de las calles por donde transitan los turistas. Es necesario que existan programas de reducción, reaprovechamiento, tratamiento y adecuada disposición final de los residuos generados por la comunidad local y los turistas.

De Conto & Posser (2005) destacan la importancia de la inserción/participación de los huéspedes en las actividades relacionadas con la gestión ambiental de los emprendimientos. De acuerdo con las autoras, los huéspedes que se involucran en acciones ambientales presentan un mayor interés por participar y colaborar en los programas ambientales desarrollados en el destino turístico. El estudio también propone que la información que los huéspedes tienen sobre la gestión de residuos sólidos generados en sus domicilios es muy importante para analizar la conducta de los mismos en los destinos turísticos.

En este sentido, De Conto (2001) indica que un hotel ambientalmente organizado que busca no

desperdiciar recursos, reciclar y reutilizar materiales, entre otras prácticas ambientales, demuestra ser no sólo un lugar de hospedaje, sino también un lugar de socialización del conocimiento. De Conto (2001) destaca la posibilidad de reducir el consumo de energía y agua a través de la concientización de los huéspedes por medio del desarrollo de procedimientos que lleven al turista a reflexionar sobre los servicios que un hotel dispone y sus implicaciones sobre el medioambiente. En fin, un emprendimiento turístico debe estar planeado y organizado para proveer condiciones favorables para que los turistas tengan percepción ambiental, y que puedan compartir en su comunidad de origen lo que aprendieron.

La importancia de las actividades ligadas a la educación ambiental resulta fundamental no sólo por los impactos ambientales generados sobre el destino turístico, sino también por los impactos sociales como consecuencia de las actividades desarrolladas en el entorno. De acuerdo con un estudio realizado por Bestard & Nadal (2007) en una comunidad de la región turística de las Islas Baleares, en el Mar Mediterráneo, se observó que los pobladores percibían que el turismo causaba daños ambientales; y esto llevó a los autores a resaltar la necesidad de tener en cuenta el medioambiente en la creación de nuevas políticas y proyectos turísticos.

Con la intención de promover el turismo “verde”, Han, Hsu & Lee (2009) dicen que los responsables del *marketing* en los hoteles deberían desarrollar estrategias efectivas para promover la imagen de sus emprendimientos. Difundir sus prácticas ambientales, por ejemplo, podría aumentar la percepción positiva entre los huéspedes en relación al lugar de hospedaje; y podría estimular la demanda de servicios “verdes”. Gândara (2000) destaca la importancia de una imagen de calidad ambiental urbana como atractivo turístico, para captar un mayor número de turistas en un municipio y para convertirse en un elemento diferencial de los destinos turísticos.

## **METODOLOGÍA**

El presente artículo es un estudio descriptivo, ya que estudia las relaciones establecidas entre dos o más variables de un determinado fenómeno, sin manipularlas (Koche, 2004). Asimismo es un estudio de corte cuantitativo, pues comprende datos estadísticos generados a partir del fenómeno estudiado. La técnica empleada en la realización de la investigación fue la encuesta, que según Bryman (2008) constituye uno de los principales instrumentos para la recolección de datos en investigaciones sociales, visto que proporciona un abordaje relativamente simple y directo al estudio de actitudes, valores, creencias y motivaciones (Robson, 2002).

El presente estudio se llevó a cabo en un lugar de hospedaje localizado en el municipio de Caxias do Sul (Región Uva y Vino – región Nordeste del Estado de Rio Grande do Sul/Brasil), que cuenta con 90 habitaciones (UHs) y 187 camas.

La aplicación de las encuestas a los huéspedes del lugar de hospedaje se realizó durante

períodos de alta temporada (caracterizada por la existencia de eventos o ferias de negocios en la región) y de baja temporada (caracterizada por la inexistencia de esos eventos). Esta técnica de recolección de datos utilizada también permite la aplicación a un gran número de personas simultáneamente, la obtención de una gran cantidad de información sobre diversos aspectos, y cierta uniformidad en las respuestas debido al carácter estructurado de las preguntas, instrucciones, etc. (Dencker, 2001). A continuación se presentan los meses seleccionados en la temporada alta y los eventos sucedidos en ese período:

- Marzo 2007: Feria Internacional de Máquinas, Materias Primas y Accesorios para la Industria del Mueble (Fimma 2007);
- Agosto 2007: Feria Brasileña de Mecánica y Automatización Industrial (Febramec);
- Octubre 2007: Feria de Subcontratación e Innovación Industrial (Mercopar);
- Febrero 2008: Fiesta Nacional de la Uva 2008;
- Marzo 2008: *Movelsul Brasil 2008* (Feria de muebles)

Los eventos que determinaron las semanas de temporada alta se caracterizan por ser ferias exclusivamente de negocios, que presentan las innovaciones y tecnologías desarrolladas, volcadas a los sectores industriales o de servicios específicos, con excepción de la Fiesta Nacional de la Uva. Este evento, además de poseer una feria de negocios, se caracteriza como un evento cultural que atrae diversos turistas, difundiendo la colonización italiana que es la más tradicional en la región, así como las costumbres y la gastronomía de la Serra Gaúcha.

Las semanas de temporada baja fueron seleccionadas en los meses de abril 2007, mayo 2007, noviembre 2007, diciembre 2007 y enero 2008; períodos en los que no se verificaron eventos o ferias de negocios en la región.

Se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS®) para la sistematización de los datos, el cual es comúnmente utilizado en ese tipo de estudios.

En la elaboración de la encuesta, las preguntas formuladas estaban relacionadas con los datos personales de los huéspedes: motivos del viaje, responsabilidad ambiental, situación de saneamiento básico (abastecimiento de agua, gestión de residuos sólidos y tratamiento de residuos cloacales) del municipio de origen de los huéspedes y del destino turístico, separación de los residuos sólidos en el hogar y en los sitios de hospedaje, y prácticas ambientales de los sitios de hospedaje. Para el presente trabajo se analizaron sólo las preguntas relacionadas con el saneamiento básico. Para la validación de la encuesta se realizaron tres pre-tests con personas que viajan frecuentemente y utilizan algún servicio de hospedaje.

Las encuestas fueron entregadas a los huéspedes durante todos los días de las semanas de alta y baja temporada seleccionadas. En el *check in*, el recepcionista las entregaba y solicitaba la

devolución en el *check out*, momento en el cual algunos huéspedes manifestaron su voluntad de no participar. Se distribuyeron 1.451 encuestas durante las diez semanas de la investigación.

Del total de encuestas entregadas, se devolvieron a la recepción 921; y algunas fueron dejadas en las habitaciones o tiradas a la basura. Del total de encuestas devueltas, el 44,5% (410 unidades) fue devuelto totalmente en blanco y el 55,5% (511 unidades) total o parcialmente completado. Las tablas de datos fueron realizadas considerando sólo estas últimas encuestas (parcial o totalmente respondidas).

## PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DEBATE

En las Tablas 1 y 2 se presentan las indicaciones de los huéspedes sobre su conocimiento respecto de la situación de saneamiento básico en el municipio de Caxias do Sul/RS.

Tabla 1: Distribución de frecuencia y porcentaje de indicaciones de los huéspedes sobre el conocimiento de la situación de saneamiento básico en el municipio de Caxias do Sul/RS en semanas con eventos en la región

Semanas	Mar/07		Ago/07		Out/07		Fev/08		Mar/08		TOTAL	
Saneamiento básico en el municipio de Caxias do Sul/RS	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<b>Abastecimiento de agua</b>												
Conoce	7	10,4	2	7,7	15	19,0	9	10,1	3	8,1	36	12,1
No conoce	51	76,1	23	88,5	55	69,6	72	80,9	27	73,0	228	76,5
Nunca tuvo interés en conocer	-	-	-	-	2	2,5	1	1,1	2	5,4	5	1,7
No responde	9	13,4	1	3,8	7	8,9	7	7,9	5	13,5	29	9,7
TOTAL	67	100	26	100	79	100	89	100	37	100	298	100
<b>Gestión de los residuos sólidos</b>												
Conoce	8	11,9	3	11,5	19	24,1	13	14,6	3	8,1	46	15,4
Conoce sólo la recolección selectiva	-	-	1	3,8	-	-	-	-	-	-	1	0,3
No conoce	49	73,1	22	84,6	49	62,0	64	71,9	27	73,0	211	70,8
Nunca tuvo interés en conocer	-	-	-	-	2	2,5	1	1,1	2	5,4	5	1,7
No responde	10	14,9	-	-	9	11,4	11	12,4	5	13,5	35	11,7
TOTAL	67	100	26	100	79	100	89	100	37	100	298	100
<b>Tratamiento de residuos cloacales</b>												
Conoce	5	7,5	3	11,5	15	19,0	12	13,5	3	8,1	38	12,8
No conoce	53	79,1	23	88,5	54	68,4	68	76,4	27	73,0	225	75,5
Nunca tuvo interés en conocer	-	-	-	-	2	2,5	1	1,1	2	5,4	5	1,7
No responde	9	13,4	-	-	8	10,1	8	9,0	5	13,5	30	10,1
TOTAL	67	100	26	100	79	100	89	100	37	100	298	100

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los datos de la Tabla 1 se observa el desconocimiento de los huéspedes sobre las condiciones de saneamiento básico del municipio donde estaban hospedados. Conforme los resultados, el 76,5% de los huéspedes señaló no conocer la situación del abastecimiento de agua en el municipio de Caxias do Sul/RS; y sólo el 12,1% dijo conocerla.

Con relación a la gestión de residuos sólidos, el 70,8% de los huéspedes afirmó que desconocían la situación. Sólo el 15,4% dijo conocer la situación en el municipio. Lo mismo se observó en el tratamiento de residuos cloacales, donde el 75,5% de los huéspedes indicó no tener conocimiento al respecto y el 12,8% indicó que sí sabía.

Tabla 2: Distribución de frecuencia y porcentaje de indicaciones de los huéspedes sobre el conocimiento de la situación de saneamiento básico en el municipio de Caxias do Sul/RS en semanas sin eventos

<b>Semanas</b>	<b>Abr/07</b>		<b>Mai/07</b>		<b>Nov/07</b>		<b>Dez/07</b>		<b>Jan/08</b>		<b>TOTAL</b>	
Saneamiento básico en el municipio de Caxias do Sul/RS	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<b>Abastecimiento de agua</b>												
Conoce	5	12,8	7	12,5	4	10,0	7	15,6	6	17,6	29	13,6
No conoce	33	84,6	43	76,8	34	85,0	31	68,9	25	73,5	166	77,6
Nunca tuvo interés en conocer	-	-	1	1,8	-	-	1	2,2	-	-	2	0,9
No responde	1	2,6	5	8,9	2	5,0	6	13,3	3	8,8	17	7,9
TOTAL	39	100	56	100	40	100	45	100	34	100	214	100
<b>Gestión de los residuos sólidos</b>												
Conoce	2	5,1	7	12,5	5	12,5	9	20,0	7	20,6	30	14,0
No conoce	36	92,3	43	76,8	33	82,5	29	64,4	24	70,6	165	77,1
Nunca tuvo interés en conocer	-	-	1	1,8	-	-	1	2,2	-	-	2	0,9
No responde	1	2,6	5	8,9	2	5,0	6	13,3	3	8,8	17	7,9
TOTAL	39	100	56	100	40	100	45	100	34	100	214	100
<b>Tratamiento de residuos cloacales</b>												
Conoce	2	5,1	6	10,7	3	7,5	8	17,8	5	14,7	24	11,2
No conoce	36	92,3	44	78,6	35	87,5	29	64,4	26	76,5	170	79,4
Nunca tuvo interés en conocer	-	-	1	1,8	-	-	1	2,2	-	-	2	0,9
No responde	1	2,6	5	8,9	2	5,0	7	15,6	3	8,8	18	8,4
TOTAL	39	100	56	100	40	100	45	100	34	100	214	100

Fuente: Elaboración propia

A partir del análisis de la Tabla 2 se verifica que el 77,6% de los huéspedes señaló que desconocía el origen del abastecimiento de agua, el 77,1% desconocía la gestión de residuos sólidos, y el 79,4% desconocía el tratamiento de los residuos cloacales en el municipio de Caxias do Sul. Comparando los datos de las Tablas 1 y 2, se constata que los mismos no varían de forma significativa, por lo tanto no permiten ver la relación entre las semanas de alta y baja temporada.

Al analizar estos resultados cabe destacar que el municipio de Caxias do Sul está implementando gradualmente la recolección mecanizada de los residuos sólidos, disponiendo contenedores en la vía pública, incluyendo la calle donde se ubica el hotel en estudio. El municipio atiende el 100% de los domicilios con la recolección regular y selectiva, y destina los residuos al área de reciclado y como relleno sanitario. También cuenta con una central de recolección de lámparas fluorescentes y de neumáticos inservibles. Asimismo, existe información sobre la gestión de residuos del municipio en el site de la Municipalidad de Caxias do Sul (Caxias do Sul 2010) y de la Compañía de Desarrollo de Caxias do Sul (Codeca, 2010), institución municipal responsable de la recolección, tratamiento y destino final de los residuos de la ciudad en estudio.

En relación a la captación, tratamiento, reserva y distribución del agua en el municipio, el responsable por el servicio vinculado a la Municipalidad de Caxias do Sul, es el SAMAE (Servicio Autónomo Municipal de Agua y Cloacas). Los recursos hídricos de Caxias do Sul, responsables del abastecimiento de agua son: *Bacia do Dal Bó*, *Bacia do Samuara*, *Bacia de Galópolis*, *Bacia da Maestra*, *Bacia do Faxinal* y *Bacia do Marrecas*. En el site de la Municipalidad de Caxias do Sul también están disponibles los datos sobre la calidad del agua, permitiendo a los residentes y los visitantes conocer la potabilidad del agua del municipio (Caxias do Sul, 2010).

Sobre el desagüe sanitario (recolección y tratamiento de cloacas), los datos brindados por la Municipalidad de Caxias do Sul (Caxias do Sul 2010) indican que aproximadamente el 12% de la población recibe el servicio. En tanto que, con la inversión en curso de más de R\$ 120 millones en el área de saneamiento, la meta es ampliar el índice al 86%, de acuerdo con el sitio Web de la Municipalidad.

A los encuestados también se les preguntó si consideraban el abastecimiento de agua, la gestión de residuos sólidos y el tratamiento de residuos cloacales, como factores decisivos en la elección de un destino turístico. En las Tablas 3 y 4 se presentan las respuestas de los huéspedes sobre este tema.

Comparando los datos de las Tablas 1 y 3, durante las semanas de realización de eventos, se observa que el 41,5% de las indicaciones establecen que el abastecimiento de agua es un factor decisivo en la elección del destino turístico; aunque sólo el 12,1% de los huéspedes declararon conocer la situación del agua en el municipio donde estaban hospedados. Se observa lo mismo en la gestión de residuos sólidos y en el tratamiento de residuos cloacales. En el caso de la gestión de residuos sólidos, el 30,4% de las indicaciones muestran que éste es considerado un factor decisivo en la elección del destino turístico, aunque sólo el 15,4% de los huéspedes dijeron conocer la situación en el municipio. Con relación al tratamiento de residuos cloacales, las indicaciones que lo marcaban como un factor decisivo para elegir un destino turístico representan el 39,9%, pero sólo el 12,8% de los huéspedes declaró conocer la situación del mismo.

Tabla 3: Distribución de frecuencia y porcentaje de indicaciones de los huéspedes sobre el saneamiento básico como factor decisivo en la elección del destino turístico en semanas con eventos

<b>Semanas</b>	<b>Mar/07</b>		<b>Ago/07</b>		<b>Out/07</b>		<b>Fev/08</b>		<b>Mar/08</b>		<b>TOTAL</b>	
Factor decisivo en la elección del destino turístico	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<b>Abastecimiento de agua</b>												
Si	28	41,8	11	42,3	32	39,5	37	41,1	17	45,9	125	41,5
No	12	17,9	5	19,2	16	19,8	13	14,4	6	16,2	52	17,3
No sabe	2	3,0	2	7,7	3	3,7	5	5,6	3	8,1	15	5,0
Nunca pensó en el tema	17	25,4	8	30,8	21	25,9	27	30,0	6	16,2	79	26,2
No responde	8	11,9	-	-	9	11,1	8	8,9	5	13,5	30	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>
<b>Gestión de residuos sólidos</b>												
Si	20	29,9	9	34,6	24	29,6	29	32,6	9	25,0	91	30,4
No	15	22,4	5	19,2	18	22,2	13	14,6	8	22,2	59	19,7
No sabe	4	6,0	4	15,4	6	7,4	8	9,0	5	13,9	27	9,0
Nunca pensó en el tema	20	29,9	8	30,8	23	28,4	29	32,6	9	25,0	89	29,8
No responde	8	11,9	-	-	10	12,3	10	11,2	5	13,9	33	11,0
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>299</b>	<b>100</b>
<b>Tratamiento de residuos cloacales</b>												
Si	24	35,3	12	46,2	31	37,8	36	40,4	17	47,2	120	39,9
No	12	17,6	7	26,9	15	18,3	12	13,5	5	13,9	51	16,9
No sabe	4	5,9	-	-	5	6,1	4	4,5	2	5,6	15	5,0
Nunca pensó en el tema	20	29,4	7	26,9	21	25,6	28	31,5	7	19,4	83	27,6
No responde	8	11,8	-	-	10	12,2	9	10,1	5	13,9	32	10,6
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

Al comparar las Tablas 2 y 4 (semanas sin eventos) se observa que el 44,9% de las indicaciones establecen que el abastecimiento de agua es un factor decisivo en la elección del destino turístico, aunque sólo el 13,6% de los huéspedes declaró conocer la situación del agua en el municipio donde estaba hospedado. En cuanto a la gestión de residuos sólidos, el 32,1% sugirió que el mismo es un factor decisivo, pero sólo el 14,0% de los huéspedes dijo conocer la situación en Caxias do Sul. Mientras que el 38,4% de los huéspedes indicó que el tratamiento de los residuos cloacales es un factor decisivo para elegir un destino turístico, pero sólo el 11,2% declaró conocer la situación del tratamiento de dichos residuos en el municipio.

Se observan datos similares en las temporadas alta y baja. Además, hay que decir que las indicaciones relacionadas con esos servicios y los criterios de selección de destinos turísticos, son

superiores a las indicaciones relacionadas a la información que los huéspedes tienen sobre los servicios. Esas relaciones pueden ser verificadas en lo que respecta al abastecimiento de agua, la gestión de residuos sólidos y al tratamiento de residuos cloacales.

Tabla 4: Distribución de frecuencia y porcentaje de indicaciones de los huéspedes sobre el saneamiento básico como factor decisivo en la elección del destino turístico en las semanas sin eventos

<b>Semanas</b>	<b>Abr/07</b>		<b>Mai/07</b>		<b>Nov/07</b>		<b>Dez/07</b>		<b>Jan/08</b>		<b>TOTAL</b>	
Factor decisivo en la elección del destino turístico	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<b>Abastecimiento de agua</b>												
Si	23	59,0	22	39,3	15	37,5	15	33,3	21	61,8	96	44,9
No	3	7,7	6	10,7	9	22,5	6	13,3	-	-	24	11,2
No sabe	2	5,1	-	-	2	5,0	4	8,9	1	2,9	9	4,2
Nunca pensó en el tema	10	25,6	22	39,3	12	30,0	14	31,1	9	26,5	67	31,3
No responde	1	2,6	6	10,7	2	5,0	6	13,3	3	8,8	18	8,4
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>Gestión de residuos sólidos</b>												
Si	13	33,3	15	26,8	11	27,5	15	32,6	15	44,1	69	32,1
No	7	18,0	10	17,9	13	32,5	8	17,4	3	8,8	41	19,1
No sabe	3	7,7	4	7,1	2	5,0	2	4,3	3	8,8	14	6,5
Nunca pensó en el tema	15	38,5	22	39,3	12	30,0	15	32,6	9	26,5	73	34,0
No responde	1	2,6	5	8,9	2	5,0	6	13,0	4	11,8	18	8,4
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>215</b>	<b>100</b>
<b>Tratamiento de residuos cloacales</b>												
Si	14	35,9	19	33,9	16	39,0	18	39,1	16	47,1	83	38,4
No	6	15,4	7	12,5	10	24,4	4	8,7	4	11,8	31	14,4
No sabe	7	18,0	3	5,4	2	4,9	3	6,5	1	2,9	16	7,4
Nunca pensó en el tema	11	28,2	22	39,3	11	26,8	15	32,6	8	23,5	67	31,0
No responde	1	2,6	5	8,9	2	4,9	6	13,0	5	14,7	19	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

Esos datos demuestran que a pesar que los huéspedes consideraron al abastecimiento de agua, la gestión de residuos sólidos y el tratamiento de residuos cloacales como un factor decisivo en la elección del destino turístico, no buscaron información sobre esos servicios de saneamiento básico del municipio donde se hospedaron. Se observa que la respuesta dada por los huéspedes no se condice con sus acciones frente a la elección del destino turístico; confirmando los estudios de De Conto y Posser (2005), Swarbrooke y Horner (2002) y Gouvea y Hranaiova (2004), los cuales apuntan a que los huéspedes no eligen el destino turístico y el hospedaje movidos por preocupaciones ambientales.

En el universo de huéspedes que dijeron que no consideraban al saneamiento básico como un criterio para seleccionar el destino turístico, se observó cierto desconocimiento sobre las diferentes dimensiones de los criterios que no sólo pueden sino que deben ser contemplados en la elección del destino turístico. Los servicios de saneamiento se configuran como condiciones básicas en la planificación de los municipios. Por lo tanto, cabe a los turistas conocer esos servicios y considerarlos en los criterios de selección de los destinos turísticos. La responsabilidad frente a los impactos ambientales es solidaria. El turista, al elegir un paquete turístico, responde solidariamente frente a los impactos ambientales como consecuencia de su estadía en el municipio turístico.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

La falta de servicios de saneamiento básico en los municipios compromete diferentes actividades, entre ellas la turística. El impacto ocasionado por la disposición inadecuada de los residuos cloacales y los residuos sólidos en los municipios tiende a aumentar proporcionalmente al número de turistas. Así, los destinos turísticos necesitan implementar políticas de saneamiento, priorizando la preservación de los recursos hídricos y la potabilidad del agua; tratando los residuos cloacales con las técnicas y tecnologías actuales y gestionando los residuos sólidos, mediante la prevención y una adecuada disposición final.

El presente artículo buscó analizar, además de la información brindada por los huéspedes sobre el peso del saneamiento básico de los municipios turísticos a la hora de elegir el destino, mostrar la responsabilidad de los mismos en cuanto a la búsqueda de información y la transformación de esa información en una conducta ambientalmente responsable. En otras palabras, el estudio realizado buscó mostrar que la variable ambiental, como por ejemplo el saneamiento básico del municipio, es tan importante como las demás variables comúnmente utilizadas por los huéspedes para elegir un destino.

Cabe destacar que las prácticas ambientales llevadas a cabo por los sitios de hospedaje y por los municipios turísticos necesitan ser más difundidas, para concientizar a los huéspedes sobre la adopción de la dimensión ambiental como criterio de selección de los destinos turísticos y los lugares para hospedarse, y para aumentar la demanda de los servicios considerados sustentables.

Así, considerando que la información sobre el desarrollo de prácticas ambientales en los lugares de hospedaje y en el destino turístico es una variable importante, que determina el comportamiento de las personas en relación al medioambiente, se observa que la misma debe ofrecerse a los huéspedes en las agencias de viaje, las guías turísticas, las compañías aéreas, y los organismos federales, estatales y municipales responsables de la planificación y gestión del turismo. La información socializada contribuye a concientizar a los huéspedes y a la sociedad sobre sus responsabilidades ambientales. Tanto el sitio Web del sitio de hospedaje como el del municipio turístico son excelentes medios para difundir la información sobre las prácticas ambientales. Es claro,

además, que la investigación académica sobre las responsabilidades de los huéspedes en relación al impacto ambiental de los destinos turísticos debe ser tenida en cuenta.

Finalmente, por el simple hecho de haber participado en el estudio, se espera que los huéspedes entrevistados reflexionen sobre las preguntas que se les hicieron y reevalúen su responsabilidad para con los sitios de hospedaje y el destino turístico que eventualmente elijan en sus próximos viajes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, D.** (2001) "Os ilustres hóspedes verdes". Casa da Qualidade, Salvador
- Apostolakis, A. & Jaffry, S.** (2005) "A choice modeling application for Greek heritage attractions". *Journal of Travel Research* 43(3): 309 - 318. Disponible en: <<http://jtr.sagepub.com/cgi/reprint/43/3/309>>. Visitado el 17 de mayo de 2010
- Bestard, A. B. & Nadal, J. R.** (2007) "Modelling environmental attitudes toward tourism". *Tourism Management* 28(3): 688 - 695. Disponible en: <<http://www.sciencedirect.com>>. Visitado el 17 de mayo 2010
- Bohdanowicz, P.** (2005) "European hoteliers' environmental attitudes: greening the business". *Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 46(2): 188 - 205. Disponible en: <<http://cqx.sagepub.com/cgi/content/abstract/46/2/188>>. Visitado en noviembre de 2009
- Bryman, A.** (2008) "Social research methods". Oxford University Press, Oxford
- Câmara, M. G.** (2003) "Estratégia ambiental e agências de viagens e turismo: um estudo sobre a importância de práticas ambientais na escolha de um pacote turístico". 92 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Disponible en: <[http://www.pep.ufrn.br/publicacoes/publicacao\\_41.pdf](http://www.pep.ufrn.br/publicacoes/publicacao_41.pdf)>. Visitado el 28 de mayo de 2009
- Caxias do Sul** (2010) "Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SAMAE". Disponible en: <<http://www.samaecaxias.com.br/site/default.asp>>. Visitado el 16 de abril de 2010
- CODECA** (2010) "Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul – CODECA". Disponible en <<http://www.codeca.com.br/>>. Visitado el 13 de junio de 2010
- De Conto, S. M.** (2001) "O estudo do comportamento de turistas e prestadores de serviços turísticos no manejo de resíduos sólidos gerados no âmbito dos hotéis". In: Barretto, M. & Rejowski, M. (Organizadores) *Turismo: Interfaces, Desafios e Incertezas*. Educs, Caxias do Sul, pp. 57 - 68 (Coleção turismo)
- De Conto, S. M., Bonatto, G., Feldkircher, E. G & Posser, L.** (2004) "Geração de resíduos sólidos em um meio de hospedagem: um estudo de caso". In: *Congresso Brasileiro de Ciência e Tecnologia em Resíduos e Desenvolvimento Sustentável – ICTR 2004*. Florianópolis. Anais... Instituto de Ciência e Tecnologia em Resíduos e Desenvolvimento Sustentável, Florianópolis, pp. 1238 - 1247.1 CD-ROM
- 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". *Visão e Ação* 7(3): 493-503

- Dencker, A. de F. M.** (2001) "Métodos e técnicas de pesquisa em turismo". Ed. Futura, São Paulo
- Erdogan, N. & Baris, E.** (2007) "Environmental protection programs and conservation practices of hotel in Ankara, Turkey". *Tourism Management* 28(3): 604 - 614. Disponible en: <<http://www.sciencedirect.com>>. Visitado el 17 de mayo de 2010
- Fraj, E. & Martins, E.** (2006) "Environmental values and lifestyles as determining factors of ecological consumer behavior: an empirical analysis". *Journal of Consumer Marketing* 23(3): 133 - 144. Disponible en: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentId=1554403&contentType=Article>>. Visitado el 17 de mayo de 2010
- Gândara, J. M. G.** (2000) "La imagen de calidad ambiental urbana como atractivo turístico. El caso de Curitiba (Brasil)". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 9(3/4): 356 - 378
- Guardani, F., Aruca, J. & Araujo, M.** (1996) "Comportamento do consumidor e a escolha das destinações turísticas". *Turismo em Análise* 2(7): 17 - 27
- Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B. & McIntosh, R. W.** (2002) "Turismo: princípios, práticas e filosofias". Bookman, Porto Alegre
- Gouvea, R. & Hranaiova, J.** (2004) "Determinación de la importancia de las variables ambientales en la demanda total del turismo en America Latina. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 13(1/2): 129-142. Disponible en: <<http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/v13n1y2a08.pdf>>. Visitado el 17 de mayo 2010
- Han, H., Hsu, L. & Lee, J.** (2009) "Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process". *Internacional Journal of Hospitality Management* 28(4): 519-528. Disponiible en: <<http://www.sciencedirect.com>>. Visitado el 17 mayo de 2010
- Hearne, R. R. & Salinas, Z. M.** (2002) "The use of choice experiments in the analysis of tourist preferences for ecotourism development in Costa Rica". *Journal of Environmental Management* (65): 153 - 163. Disponible en: <<http://www.sciencedirect.com>>. Visitado el 17 de mayo de 2010
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE** (2002) "Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2000". IBGE, Rio de Janeiro. Disponible en: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/pnsb/pnsb.pdf>>. Visitado el 3 de septiembre de 2009
- Koche, J. C.** (2004) "Fundamentos de metodologia científica". Vozes, Petrópolis
- Mandelli, S. M. de C.** (1997) "Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências". 267 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos
- Ricci, R.** (2002) "Hotel: gestão competitiva no século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas a hotelaria". Qualitmark Ed., Rio de Janeiro
- Robson, C.** 2002 "Real world research". Blackwell, Oxford
- Swarbrooke, J. & Horner, S.** (2002) "O comportamento do consumidor no turismo". (Série Turismo) Aleph, São Paulo
- Shanklin, C. W., Petrillose, M. J. & Pettay, A.** (1991) "Solid waste management practices in selected hotel chains and individuals properties". *Journal of Hospitality & Tourism Research* 15(1): 59 - 74. Disponível em: <<http://jht.sagepub.com/cgi/reprint/15/1/59>>. Visitado el 17 maio 2010

**Ton, M.** (1996) "Greening your property". Green Seal, Washington DC. Disponible en: <<http://www.p2pays.org/ref/04/03267.pdf>>. Visitado el 30 de marzo de 2010

**Wolfe, K. L. & Shanklin, C. W.** (2001) "Environmental practices and management concerns of conference center administrators". *Journal of Hospitality & Tourism Research* 25(2): 209 - 216

**Woodside, A. G. & Dubelaar, C.** (2002) "A general theory of tourism consumption systems: A conceptual framework and an empirical exploration". *Journal of Travel Research* 41(2): 120-132. Disponible en: <<http://jtr.sagepub.com/cgi/reprint/41/2/120>>. Visitado el 17 de mayo de 2010

Recibido el 29 de junio de 2010

Correcciones recibidas el 09 de agosto de 2010

Aceptado el 19 de agosto de 2010

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués