

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Turismo y Hospitalidad

Carrera de Licenciatura en Hotelería



**Título: “Análisis de las medidas implementadas por los hoteles
5 estrellas de cadena internacional en CABA para garantizar el
desarrollo sustentable”**

Trabajo Final de Grado

Alumno: Rocco, Jesica
Email: Jesy_2203@hotmail.com
Legajo: 40485

MARZO 2013



Índice:

CAPÍTULO I	3
<i>Presentación del trabajo:</i>	4
Problema de Investigación:	12
<i>Problemas Secundarios:</i>	12
Objetivo principal:	13
<i>Objetivos secundarios:</i>	13
Limitaciones:.....	14
Hipótesis de la investigación:	15
Justificación:	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
<i>Parte 1</i>	18
<i>Parte 2</i>	35
<i>Parte 3</i>	37
Capítulo III	45
MARCO REFERENCIAL	46
Capítulo IV	54
DISEÑO METODOLÓGICO	54
<i>Unidad de análisis y variables:</i>	55
<i>Instrumentos elegidos para la recolección de datos:</i>	56
<i>Fichas Relevamiento:</i>	56
<i>Encuesta:</i>	57
<i>Entrevista</i>	59
Capítulo V	60
ANÁLISIS	60
<i>Fichas de Relevamiento</i>	61
<i>Análisis de las encuestas:</i>	66
<i>Resultado de las encuestas:</i>	67
Capítulo VI	88
<i>Análisis FODA de la Implementación de Medidas Sustentables:</i>	89
Conclusión final:	90
Plan de estrategias:	91
BIBLOGRAFÍA	94
<i>Bibliografía:</i>	95
Anexos.....	99
<i>Anexo 1:</i>	99
<i>Anexo 2</i>	100
<i>Anexo 3</i>	101
<i>Anexo 4</i>	102
<i>Anexo 5</i>	104
<i>Anexo 6</i>	106
<i>Anexo 7</i>	108
ENCUESTAS REALIZADAS	118
Encuestas	119
<i>Hotel Intercontinental</i>	119
<i>Four Seasons:</i>	126
<i>Hotel Hilton Buenos Aires</i>	135
<i>Hotel Meliá Buenos Aires</i>	143



Entrevistas	160
<i>Hotel Hilton</i>	<i>160</i>
<i>Hotel Intercontinental</i>	<i>162</i>
<i>Sheraton Buenos Aires.....</i>	<i>164</i>
<i>Hotel Four Seasons.....</i>	<i>166</i>
<i>Hotel Meliá Buenos Aires.....</i>	<i>168</i>



CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DEL TRABAJO





Presentación del trabajo:

El presente trabajo de investigación tiene como propósito el análisis de las acciones que realizan los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el fin de determinar si son suficientes para garantizar el desarrollo sustentable.

Los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales en CABA son ocho: Cesar Park Hotels & Resorts, Intercontinental de Buenos Aires, Meliá Buenos Aires, Hilton Buenos Aires, Four Seasons, NH Hotels, Sheraton and Convention Center y Marriot Hotels Resorts Suites

En este trabajo se analizarán 5 de los hoteles mencionados anteriormente: Intercontinental de Buenos Aires, Hilton Buenos Aires, Four Seasons, Sheraton y Meliá Buenos Aires ya que son los que mostraron colaboración para el proyecto.

El análisis de las medidas adoptadas por estos hoteles, se llevará a cabo a través de la realización de entrevistas a los empleados y encuestas a los huéspedes de los distintos establecimientos. En base a los resultados, se propondrá un plan de estrategias con el fin de que pueda ser aplicable en el futuro y mejore las medidas que se aplican actualidad.



Principales Tratados Internacionales sobre el desarrollo Sustentable:

Los Tratados Medioambientales son prácticas de autorregulación, las cuales no son obligatorias, pero son reconocidas a nivel Mundial. En general, la iniciativa corresponde a las propias partes, lo que no implica la adopción de una medida legislativa

La conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano

Fue realizada en el año 1972 en Estocolmo, Suecia, para discutir los problemas ambientales en el mundo. Organizada por la ONU, la conferencia alertó a los países presentes sobre las consecuencias de la degradación del medio ambiente para el planeta.

Asistieron al evento representantes de 113 naciones, 250 organizaciones no gubernamentales y organismos de la ONU.

Los debates dieron como resultado la Declaración sobre el Medio Ambiente Humano, una carta con principios de compartimiento y enumeración de responsabilidades que deberían ayudar a orientar las decisiones sobre políticas ambientales.

El plan de acción tenía como objetivo la convocatoria de países, organismos de las Naciones Unidas y organismos internacionales, para que contribuyan con la búsqueda de soluciones para los problemas ambientales.

PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente):

Es el principal organismo de las Naciones Unidas encargado del cuidado del medio ambiente, sus principales funciones son:

- Evaluar y determinar el estado del medio ambiente mundial.
- Determinar qué cuestiones del medio ambiente requieren una cooperación internacional.
- Proporcionar asistencia para formular una legislación ambiental internacional
- Integrar cuestiones ambientales en las políticas y programas sociales y económicos del sistema de las Naciones Unidas.

PNUMA busca la participación de las empresas y la industria, la comunidad científica y académica, las organizaciones no gubernamentales y los grupos cívicos, también busca crear conciencia mundial acerca de los problemas del medio ambiente, a través de investigaciones y síntesis de información regional y mundial relativa al tema. Esta información ha llegado, incluso, a conducir a negociaciones internacionales que dieron lugar a realizar varias convenciones sobre el medio ambiente.



Cuenta con la Base de Datos sobre Recursos Mundiales (GRID) que facilita y coordina la reunión y difusión de datos en el plano regional. Además cuenta con INFOTERRA que es una red mundial de intercambio de información y servicios de respuesta a preguntas técnicas sobre medio ambiente con cobertura de más de 175 países.

Comisión Mundial Sobre Medio Ambiente y Desarrollo

Fue creada en el año 1983 por la ONU, tras diez años de la evaluación de la vigencia de las acciones de Estocolmo. En los primeros tres años la Comisión realizó el informe llamado "Nuestro Futuro Común".

Es presentando finalmente en el año 1987, y apunta a la incompatibilidad entre el desarrollo sustentable, los estándares de producción y consumo de la época, y es en éste informe donde se menciona por primera vez el concepto "desarrollo sustentable". El mismo no sugiere que no se tome en cuenta el crecimiento económico, pero sí que se tengan en cuenta cuestiones ambientales y sociales.

El documento enfatizó los peligros del calentamiento global y la destrucción de la capa de ozono y afirmó que la velocidad de los cambios era mayor que la capacidad de los científicos para evaluarlas y percibir las.

1992 Cúpula de la Tierra Río-92

Se llevó a cabo veinte años después de la conferencia de Estocolmo, en Brasil convocada por La Asamblea General de las Naciones Unidas. La Río-92 o Eco-92 reunió líderes mundiales e entidades ambientales en Río de Janeiro para analizar la evolución de las políticas de protección ambiental.

En el encuentro, los objetivos principales fueron:

1. Evaluar la situación ambiental de acuerdo con el desarrollo.
2. Establecer mecanismos de transferencia de tecnologías no-contaminantes a los países en desarrollo.
3. Examinar estrategias para la incorporación de preocupaciones ambientales al proceso de desarrollo.
4. Establecer un sistema de cooperación internacional para prevenir amenazas ambientales y prestar socorro en casos de emergencia.
5. Reevaluar el sistema de organismos de la ONU, creando, si es necesario, nuevas instituciones para implementar las decisiones de la conferencia.

Participaron en la conferencia de Río-92 172 países, representados por aproximadamente 10 mil participantes, incluyendo 116 jefes de Estado, integrantes de cerca de 1.400 organizaciones no gubernamentales también recibieron credenciales para acompañar las reuniones. Desde entonces, el papel de estas entidades fue volviéndose cada vez más importante en las negociaciones internacionales sobre el medio ambiente.

La Cúpula de la Tierra escribió cinco documentos que, entre otros aspectos, alertaban ante la necesidad de un urgente cambio de



comportamiento, con el objetivo de preservar la vida en la Tierra. Los documentos son:

1. Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
2. Agenda 21.
3. Principios para La Administración Sustentable de las Florestas.
4. Convención de la Biodiversidad.
5. Convención sobre Cambio del Clima.

Agenda 21

Es un acuerdo de las Naciones Unidas (ONU) para promover el desarrollo sostenible, aprobado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CNUMAD), se reunió en Río de Janeiro del 3 al 14 de junio de 1992. Este acuerdo se firmó junto con la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y La Declaración de principios relativos a los bosques.

El Programa es un plan detallado de acciones que deben ser acometidas a nivel mundial, nacional y local, por entidades de la ONU, los gobiernos de sus estados miembros y por grupos principales particulares en todas las áreas en las que ocurren impactos humanos sobre el medio ambiente.

Su principal objetivo es establecer una alianza mundial nueva y equitativa mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los Estados, los sectores claves de las sociedades y las personas, alcanzar acuerdos internacionales en los que se respeten los intereses de todos, y se proteja la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial.

Los principios más importantes que se mencionan en este documento son:

Los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible, tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza, derecho soberano de aprovechar sus recursos, según sus políticas ambientales y de desarrollo el cual debe responder a las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

La protección del medio ambiente debe constituir parte integrante del proceso de desarrollo.

Todos deben de contribuir a erradicar la pobreza, reduciendo las disparidades en los niveles de vida, dándose prioridad a la situación y necesidades de los países, menos adelantados y vulnerables.

Los Estados deben cooperar solidariamente a proteger y restablecer la salud del ecosistema Tierra, siendo mayor la responsabilidad de los países desarrollados que ejercen una fuerte presión sobre el medio ambiente.



Reducir y eliminar las modalidades de producción y consumo insostenibles, fomentar políticas demográficas apropiadas, aumentar el saber científico y tecnológico e intensificar la transferencia de tecnologías nuevas e innovadoras, promulgar leyes eficaces sobre el medio ambiente, colaborar en la promoción de un sistema económico internacional favorable y abierto que contribuya al crecimiento económico y el desarrollo sostenible de todos los países, a fin de abordar en mejor forma los problemas de la degradación ambiental.

Fomentar la participación ciudadana, asegurando el acceso a la información y a la adopción de decisiones.

Desarrollar la legislación nacional relativa a la responsabilidad y la indemnización respectiva de las víctimas de la contaminación y otros daños ambientales.

Cooperar efectivamente para desalentar o evitar la reubicación y la transferencia a otros Estados de cualesquiera actividades y sustancias que causen degradación ambiental grave o se consideren nocivas para la salud humana (la falta de certeza científica absoluta no deberá usarse como excusa para postergar decisiones).

Las autoridades nacionales deben fomentar la internalización de los costos ambientales.

Deberá de emprenderse la evaluación de impacto ambiental, en calidad de instrumento nacional.

Los Estados deberán de comunicarse y ayudarse en caso de desastres ambientales, e informar a aquellos a los que puedan afectar con sus actividades de forma temprana y de buena fe.

Las mujeres deben de tener una activa participación en la ordenación del ambiente y del desarrollo, deberán movilizar a la juventud para su participación en el proceso de desarrollo sustentable, asegurar la participación de las comunidades aborígenes en los procesos, proteger el medio ambiente y los recursos naturales de los pueblos sometidos a opresión, dominación y ocupación, respetar las disposiciones de derecho internacional que protegen al ambiente en épocas de conflicto.

La paz, el desarrollo y la protección ambiental son interdependientes e inseparables.

Los Estados deberán resolver sus controversias de acuerdo a La Carta de Naciones Unidas, y contribuir solidariamente en la aplicación de estos principios.



2002 - Conferencia Mundial sobre el Desarrollo Sustentable

La Conferencia Mundial sobre el Desarrollo Sustentable, también llamada de Río+10, ocurrió en Johannesburgo, en África del Sur, en 2002. El objetivo era evaluar los avances e identificar los obstáculos que impidieron a los países promover grandes avances en relación a los compromisos asumidos en la Río-92.

El principal objetivo de La Cumbre es renovar el compromiso político con el desarrollo sostenible; culmina con una declaración clara e inequívoca de los dirigentes del mundo, la "Declaración de Johannesburgo", en que se reafirmará la determinación de trabajar en aras del desarrollo sostenible. Además, en un plan negociado de ejecución, se plantearán las medidas prioritarias que requiere el desarrollo sostenible. Mientras tanto, se está alentando a los gobiernos, la sociedad civil y las empresas a que presenten iniciativas para establecer acuerdos de colaboración mediante los cuales se aborden problemas específicos y se logren resultados mensurables que mejoren las condiciones de vida de la población en todo el mundo.

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible

(Río+20) se llevó a cabo en el mes de junio de 2012 específicamente desde el día 20 al 22, en Brasil, con la adopción de un documento de 49 páginas titulado "El Futuro que Queremos". La declaración, define algunos lineamientos para la transición del planeta hacia una "economía verde" basada en un modelo de desarrollo económico con erradicación de la pobreza y protección ambiental.

Algunos de **los principales puntos del documento "El Futuro que Queremos"**:

- **ERRADICACIÓN DE LA POBREZA:** por primera vez en una conferencia de la ONU, el documento apunta la erradicación de la pobreza como el principal desafío global y como una condición misma para alcanzar el desarrollo sostenible.
- **FORO POLÍTICO DE ALTO NIVEL:** se propone crear un foro político de alto nivel para el desarrollo sostenible en el ámbito de las Naciones Unidas, que en el futuro reemplazará al Consejo de Desarrollo Sostenible creado en La Cumbre de La Tierra de Río 1992.
- **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):** el documento aprueba la adopción de una lista de ODS que será definida por una comisión a ser definida en la próxima Asamblea General de la ONU y que presentará sus conclusiones en la cita siguiente, que será en el año 2013. Las metas deberán ser perseguidas a partir de 2015 -cuando finaliza el plazo de implementación de los Objetivos del Milenio- hasta 2030.



- **MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN:** ante la ausencia de compromisos de los países para financiar los ODS, la cumbre anunció la creación de otra comisión de 30 miembros que buscará definir mecanismos de financiamiento y de transferencia tecnológica para implementar la transición hacia la "economía verde". Dicha comisión será nominada en la próxima Asamblea General de la ONU y tiene plazo hasta 2014 para presentar sus conclusiones.

- **PNUMA:** propone fortalecer y elevar a un nuevo nivel el Programa de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente (PNUMA), con el objetivo de lograr una participación universal en el organismo que también pasará a tener una fuente de financiamiento estable a través del presupuesto de la ONU, en lugar de tener que financiarse sólo con aportes voluntarios, como hasta ahora.

- **CAMBIO DE MODELO DE PRODUCCIÓN Y CONSUMO:** el documento aprueba un plan de diez años para modificar los actuales patrones de producción y consumo, y adoptar un modelo sostenible.

- **ÍNDICE DE MEDICIÓN DE DESARROLLO:** la declaración propone abandonar el actual sistema de medición de nivel de desarrollo de los países, basado exclusivamente en el desempeño económico (el Producto Bruto Interno) por un nuevo índice, que tome en cuenta los criterios de desarrollo social y de protección ambiental.

- **"ECONOMÍA VERDE":** los 193 países aceptaron adoptar el concepto de "economía verde". Aunque el documento no establece una definición única y universal para el concepto, se trata de perseguir un cambio en el modelo de desarrollo que reduzca la presión sobre los recursos naturales.

- **REITERACIÓN DE LOS "PRINCIPIOS DE RIO 92":** pese a que no se trató de una nueva resolución, la reafirmación de los principios adoptados en La Cumbre de La Tierra de 1992, en especial el de las Responsabilidades Comunes pero Diferenciadas entre países desarrollados y en desarrollo fue apuntada por Brasil como una de las principales conquistas de los negociadores.



Introducción:

El turismo como fenómeno de desplazamiento de un lugar de residencia permanente a otro temporal, no sólo es un movimiento de personas que implica transporte, alojamiento y alimentación, sino que es un fenómeno social complejo, con múltiples facetas que involucran la esfera de lo económico, lo socio-cultural (utilización del tiempo libre) y lo ambiental.

El turismo como actividad económica corresponde a una racionalidad dominante y tiene como objetivo generar ganancia, lo que ha implicado un proceso constante de expropiación y explotación de los recursos naturales de diferentes países para beneficio de los grandes capitales.

La infraestructura y el turismo son algo fundamental para la industria hotelera, es por esto que es necesario construir o mejorar instalaciones, que satisfagan las necesidades de los visitantes. También se debe tener en cuenta aspectos tales como el crecimiento de la problemática ambiental, la contaminación de la atmósfera, de los suelos, el agua, el aumento de los residuos, el daño de la flora y la fauna, y la destrucción de la capa de ozono. Todos estos aspectos representan, a largo plazo, un peligro para la supervivencia de la raza humana, mientras que en lo inmediato se traduce en la pérdida de su calidad de vida. Esto último ha traído como consecuencia que en los últimos veinte años surgieran movimientos sociales conservacionistas y ambientalistas, que buscan y, en algunos casos adoptan, nuevas formas de desarrollo que se adecuen, por una parte, a los requerimientos de transformación y aprovechamiento de la naturaleza, y por la otra, a la necesidad de su conservación como condición para preservar la propia raza humana.

Es en este marco es que surge el concepto “desarrollo sustentable”, el cual se define como aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos naturales de un determinado lugar y sin sacrificar las posibilidades de futuras generaciones, es decir, la administración eficiente y racional de los bienes y servicios ambientales, de manera que sea posible el bienestar de la población actual, garantizando el acceso a éstos por los sectores más vulnerables, y evitando satisfacción de las necesidades básicas y la calidad de vida de las generaciones futuras.

Este proyecto consiste en conocer qué medidas son adoptadas en la actualidad por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales en CABA, con el fin de asegurar el uso sustentable de los recursos, en su prestación de servicios. Se analizará si son lo suficientemente eficientes y si aseguran un ambiente sano, se verificará si se lleva a cabo la protección del derecho a un ambiente sano, la preservación de los recursos naturales y el medioambiente, es decir, un desarrollo netamente sustentable.



El alcance se enfoca a las medidas que fueron adoptadas en el año 2012 por hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Problema de Investigación:

¿Qué clase de medidas adoptan los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales en CABA, para garantizar un desarrollo sustentable, en la prestación de sus servicios durante el año 2012?

Problemas Secundarios:

¿Cuáles son los tratados internacionales más importantes del “desarrollo sustentable”?

¿Qué leyes y decretos regulan actualmente la actividad de los hoteles 5 estrellas en CABA, en cuanto a la sustentabilidad?

¿Qué son las Normas ISO y para que se utilizan?

¿Qué medidas son adoptadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado de los recursos naturales en áreas comunes?

¿Qué medidas son adoptadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado de los recursos naturales en las habitaciones?

¿Cuál es la opinión de los huéspedes que se alojan en los distintos establecimientos en cuanto a las medidas que adoptan los hoteles (5 estrellas de cadena internacional) para garantizar el desarrollo sustentable?

¿Cuál es la percepción de los empleados de los distintos establecimientos en cuanto a las medidas adoptadas por los hoteles (5 estrellas pertenecientes a cadena internacional) para garantizar un desarrollo sustentable?

¿Cuáles son las acciones futuras que podrían implementar los hoteles 5 estrellas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para contribuir con el desarrollo sustentable?



Objetivo principal:

Identificar qué clase de medidas son adoptadas por parte de los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales en CABA, para garantizar un desarrollo sustentable en su prestación de servicios durante el año 2012.

Objetivos secundarios:

Conocer los principales tratados internacionales sobre el “Desarrollo Sustentable”

Investigar qué leyes y decretos regulan actualmente la actividad de los hoteles 5 estrellas en CABA, en cuanto a la sustentabilidad.

Investigar que son las normas ISO Y para que se utilizan.

Analizar qué medidas son implementadas por los hoteles (5 estrellas de cada internacional) para el cuidado de los recursos en sus áreas comunes.

Evaluar qué medidas son implementadas por los hoteles (5 estrellas de cadena internacional) para el cuidado de los recursos en las habitaciones.

Conocer la opinión de los huéspedes en los distintos establecimientos en cuanto a las medidas adoptadas por los hoteles (5 estrellas de cadena internacional) para garantizar el desarrollo sustentable.

Conocer la percepción de los empleados de los distintos establecimientos en cuanto a las medidas son adoptadas por los hoteles (5 estrella pertenecientes a cadena internacional) para garantizar un desarrollo sustentable.

Desarrollar acciones futuras que podrían implementar los hoteles 5 estrellas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para contribuir con el desarrollo sustentable.



Limitaciones:

- ❖ **Objeto de estudio muy amplio:** debido a que la ley de Hotelería no ha avanzado desde su sanción, las pautas de categorización resultan escasas y no se han modificado, es por eso que existen gran cantidad de establecimientos de 5 estrellas en la zona de CABA. Para poder hacer un análisis más concreto y significativo se tomaron como objeto de estudio cinco hoteles de 5 estrellas, de cadena internacional los cuales ya se han mencionado en la presentación del trabajo de investigación.

- ❖ **Tema abarcativo:** se encontró gran cantidad de información en cuanto al tema de desarrollo sustentable, con diversos puntos para desarrollar de un mismo tema por lo que, para centrar la información, se tomaron en cuenta aquellos puntos que hacen referencia a la hotelería en particular, es decir, a qué clase de medidas o criterios adoptan los hoteles 5 estrellas en CABA, para el cuidado del medio ambiente y garantizar un desarrollo sustentable.

- ❖ **Marco Legislativo:** el cuidado del medio ambiente posee un marco legal muy amplio y, teniendo en cuenta que Argentina tiene un Régimen Federal, como está explícito en el Art. 1 de la Constitución Nacional Argentina, coexisten normas nacionales, provinciales y municipales en las que no siempre existe una armonía. También se han dictado leyes las cuales su aplicación no es obligatoria debido a que no hay sido reglamentadas.



Hipótesis de la investigación:

Al ser esta una investigación de tipo exploratoria y descriptiva no se realizará una hipótesis, basándose en los argumentos del autor Carlos Sabino, quien establece que: *"[...] en las investigaciones descriptivas y, con más razón, en las exploratorias, es posible omitir las hipótesis, ya sea porque éstas son tan amplias y poco definidas que dicen muy poco a quien lee el informe de investigación, o porque la naturaleza de la investigación no es posible o necesario verificarlas".*¹

¹ Sabino, Carlos. "El proceso de la investigación". Ediciones Panapo. 1992



Justificación:

Si bien la infraestructura hotelera es un componente importante de todo proyecto turístico y se reconocen los beneficios que genera el turismo en la economía capitalista, también se deben analizar los perjuicios que conlleva.

El turismo puede afectar negativamente a la diversidad biológica y demás recursos naturales debido a sus necesidades, El deterioro de los recursos naturales, tanto de los renovables como de los no renovables, es una de las consecuencias negativas directas, más significativas del impacto del turismo. Por eso se considera importante identificar los controles que se puedan implementarse para mejorar la calidad de vida de las generaciones futuras y promover la sustentabilidad ambiental.

Resulta fundamental para el éxito de los proyectos turísticos, la realización de evaluaciones de impacto ambiental y rigurosos controles para identificar los posibles problemas que puedan surgir. El fin principal de este tipo de evaluaciones es analizar la interacción presente o futura de un establecimiento o un proyecto determinado con el medioambiente, incluyendo todos los estudios referidos a las distintas etapas de la vida de un establecimiento hotelero, ya sea antes de su construcción o durante su funcionamiento.

Si bien hoy en día el tema ha adquirido gran importancia se considera que no es suficiente. Es por eso que el presente trabajo intentará comprobar que en los hoteles 5 estrellas de CABA, se lleve a cabo los controles correspondientes para el cuidado del medio ambiente y en base a lo analizado se propondrá un plan de estrategias para una aplicación a futuro.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO





MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Parte 1

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, es importante definir el concepto “turismo”, debido a que la hotelería nace a partir del desarrollo de la industria turística.

Se puede definir que el concepto “turismo” no nace de una teoría, sino de una realidad que surgió espontáneamente, y que se fue formando a sí mismo bajo la influencia de descubrimientos de otros campos.

Debido a la relativa juventud de la actividad y a su complejo carácter multidisciplinario, (ya que el turismo engloba una gran variedad de sectores económicos y de disciplinas académicas) hay una ausencia de definiciones conceptuales claras, que delimiten la actividad turística y la distingan de otros sectores.

Existen diferentes definiciones y miradas acerca del significado del turismo. Por ejemplo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 1994, adopta la siguiente definición:

*"El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros."*²

En esta definición podemos identificar los siguientes conceptos:

- Temporalidad: menor a un año pero con la necesidad de un período de tiempo determinado de estadía.
- La localización de la actividad turística como una actividad realizada (fuera del entorno habitual).
- Diferenciación entre las actividades que se desarrollan antes y durante la estancia.

El concepto que define la OMT está orientado hacia la actividad económica y por otro lado Capece G lo define no sólo tomando en cuenta el aspecto económico sino también como un fenómeno social:

"El turismo es la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en el que se desarrolla y, los psíquicos de los habitantes de ese espacio, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual, sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de

² OMT. Introducción al turismo 1998



destino, con motivos o no de recreación.”³

Bullón sitúa al turismo como un fenómeno históricamente condicionado; se detiene en las causas socioeconómicas del mismo, al puntualizar que la cantidad de tiempo libre ha ido variando a lo largo de la historia, propiciándose a partir de las condiciones económicas y sociales que se generan en las sociedades capitalistas del siglo XX. La división de este tiempo, separa a la sociedad en dos grandes categorías: Turismo y Recreación. Así, la existencia del turismo la entiende como *“[...] un movimiento espontáneo por el cual la iniciativa privada, primero, y el poder público después, fueron resolviendo las necesidades de los viajeros, al incorporar cada vez un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort del turista y a multiplicar sus oportunidades de diversión.”⁴*

Se puede resumir entonces, que el turismo comprende tanto, el momento de desplazamiento hacia el lugar, cómo las actividades que se realizan en el destino, cualquiera sea la motivación del viaje.

El turismo como actividad económica, abarca los servicios y productos creados para satisfacer las necesidades de los turistas. Pero también deben existir límites, tanto físicos como psíquicos, que deben respetarse para un próspero desarrollo de la actividad, sí estos límites no se respetan, se pueden generar impactos negativos provocados por el mal manejo de la actividad turística. El traspaso de los límites físicos, tendrá como consecuencia directa el impacto ambiental, así como el traspaso de los límites psíquicos va a generar impactos socioculturales.

Turismo Sustentable

El concepto proviene de la formulación de desarrollo sustentable, perdurable o sostenible que fue presentado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987) a partir de las investigaciones de La Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas.

Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992):

“El derecho al desarrollo debe ejercerse en forma tal que responda equitativamente a las necesidades de desarrollo y ambientales de las generaciones presentes y futuras”⁵

El ámbito del desarrollo sustentable puede dividirse conceptualmente en tres dimensiones: ambiental, económico y social. Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la situación económica, los actores sociales que viven en ese lugar tienen el poder o el derecho para, con su accionar, modificar o mejorar la situación y

³ Capece, G. Turismo sostenido y sustentable, una visión holística. 1997

⁴ Bullón Roberto – Planificación del Espacio Turístico – Ed. Trillas – 1985

⁵ Declaración de Río Sobre Medio Ambiente y Desarrollo Principio N° 3. 1992



el perfil turístico del sitio.

Apoyando esto, varios textos de las Naciones Unidas, incluyendo el Documento Final de La Cumbre Mundial de 2005, se refieren a los tres componentes del desarrollo sustentable: desarrollo económico, desarrollo social y protección del medio ambiente, como "pilares interdependientes que se refuerzan mutuamente".

La sustentabilidad turística, supone el desarrollo de una estrategia que busque el crecimiento del sector turístico sin sacrificar otros elementos claves como factores sociales, ambientales y culturales, a través del respeto al patrimonio natural y cultural, la participación de la población en los beneficios generados por el sector y en la rentabilidad de las inversiones. Se trata de una visión a largo plazo que pretende evitar que el deterioro de los recursos y los problemas ambientales, se vuelvan en contra de la actividad.

La OMT define que *“el desarrollo sostenible del turismo. es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras. al mismo tiempo proteage v fomenta las oportunidades para el futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos. de forma que pueda satisfacerse las necesidades económicas. sociales v estéticas. respetado al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”*⁶

Por otro lado La Carta de Lanzarote producida por los asistentes a la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, expresa *“que siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende”*⁷

Por lo tanto podemos concluir diciendo que

El turismo sostenible debe dar un uso óptimo a los recursos medioambientales (los cuales son un elemento fundamental para el desarrollo turístico), respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales, arquitectónicos y sus valores tradicionales, generar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre ellas, oportunidades de empleo estable y buenos ingresos y servicios sociales para la población, contribuyendo a la reducción de la pobreza.

El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo que requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para poder aplicar medidas

⁶ OMT. Introducción al Turismo. 1998

⁷ Carta de Lanzarote. Canarias 1995



preventivas o correctivas que resulten necesarias, también permite reportar un grado de satisfacción a los turistas y representarles una experiencia

significativa, que los interiorice en la problemática que representa sostenibilidad, crear conciencia y fomentar prácticas turísticas sostenibles

Desarrollo sustentable:

La industria del turismo no sólo depende de un medio ambiente intacto, sino también de un entorno socioeconómico positivo para las ofertas turísticas. Sólo se podrán conseguir efectos positivos en el turismo, en el destino, si se evitan o minimizan los impactos ecológicos, económicos y socioculturales de carácter negativo. Es por eso que el modelo de turismo sustentable adquiere cada vez más importancia.

Erias Rey lo define como *“un proceso integral que exige a los distintos miembros de la sociedad compromisos y responsabilidades en la aplicación del modelo económico, político, ambiental y social, así como en los patrones de consumo que determinan la calidad de vida”*.⁸

Según la visión de Cervantes: *“Es aquel que atiende a las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras.”*⁹

Mientras que El Banco Mundial manifiesta que es *“Un Enfoque que permitirá una mejoría continuada de la actual calidad de vida, con una menor intensidad en el uso de los recursos, dejando así a las generaciones futuras un volumen mantenido o incluso aumentado de recursos naturales y otros bienes”*¹⁰

Según la OMT, en los últimos años, la preocupación por los problemas medioambientales ha llevado a considerar la idea de generar actividades económicas sustentables. El concepto de desarrollo sustentable hace referencia a la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Aunque resulta difícil trasladar esta idea a la realidad productiva de los países, existen algunas directrices básicas que deberían tenerse en cuenta, como por ejemplo:

- Mejorar la calidad de la vida humana.
- Conservar la vitalidad y diversidad de la Tierra.
- Minimizar la destrucción de recursos no renovables.
- Mantenerse dentro de la capacidad de carga de la Tierra.
- Cambiar las actitudes y prácticas de la población para adoptar la ética de la vida sustentable.
- Capacitar a las comunidades para cuidar sus entornos.

⁸ Erias Rey, Antonio Álvarez- Campana Gallo Evaluación ambiental y desarrollo sostenible. Editorial Pirámide. Madrid 2007

⁹ Cervantes Torre-Marín G. Sabater Pruna. Desarrollo Sostenible. Ediciones UPS 2005

¹⁰ Banco Mundial. 1998



- Promover un esquema nacional para integrar desarrollo y conservación¹¹.

La nueva definición de la OMT sobre el desarrollo sostenible del turismo, divulgada en el documento Desarrollo Sostenible del Turismo firmado en agosto de 2004, pone énfasis en el equilibrio que debe existir entre los aspectos ambientales, sociales y económicos del turismo, así como en la necesidad de aplicar principios de sostenibilidad en todos los sectores de la actividad turística,. A su vez hace referencia a objetivos mundiales relacionados con la eliminación de la pobreza.

“Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas sostenibles son aplicables a todas las formas de turismo en todos los destinos, incluidos el turismo de masa y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.”¹²

Los principios que rigen al desarrollo sostenible son

- Promover la conciencia del sector turístico público y privado acerca de la importancia del turismo sostenible.
- Desarrollar herramientas de intercambio de conocimiento, comunicación y educación, y diseminar los esfuerzos existentes que puedan ayudar a la industria del turismo a trabajar para lograr un mejor desempeño en sostenibilidad.
- Asistir a las empresas en la identificación de servicios de auto-evaluación, verificación y certificación, que les ayuden a comenzar o a avanzar en sus esfuerzos de sostenibilidad.
- Promover soluciones empresa-a-empresa que faciliten mayor acceso a mercados para los productos de turismo sostenible, especialmente aquellos que hayan sido certificados por un programa acreditado por el Consejo de Sostenibilidad Turística (TSC).
- Desarrollar criterios de línea base e indicadores de desempeño recomendados para todos los sectores relevantes de la industria turística y realizar consultas públicas sobre estos criterios e indicadores, en cumplimiento con los requisitos de la Alianza.
- Desarrollar los criterios de procedimientos que los programas de certificación en turismo sostenible deben cumplir para ser acreditados, incluyendo la evaluación inicial y la auditoría continua para asegurar el cumplimiento y la transparencia, procedimientos de solución de disputas y otras características.

¹¹ OMT Introducción al Turismo 1998

¹² OMT. Desarrollo Sostenible del Turismo. 2004



- Acreditar programas de certificación que cumplan con los requisitos de acreditación y cuyos estándares llenen o excedan los criterios de línea base y los indicadores.
- Comunicar y promover las empresas sostenibles entre la industria y los consumidores, en particular aquellas que hayan sido certificadas por un programa acreditado.

El Desarrollo Sustentable se rige de tres pilares básicos

1. **Sostenibilidad económica:** se da cuando la actividad que se lleva a cabo hacia la sostenibilidad ambiental y social es financieramente posible y rentable.
2. **Sostenibilidad social:** basada en el mantenimiento de la igualdad social y de su habilidad para trabajar y conseguir objetivos comunes. Por ejemplo tener en cuenta las consecuencias sociales de la actividad de la misma en todos los niveles: los trabajadores (condiciones de trabajo, nivel salarial, etc.), los proveedores, los clientes, las comunidades locales y la sociedad en general.
3. **La sostenibilidad ambiental:** es el equilibrio que se genera a través de la relación entre la sociedad y la naturaleza que lo rodea y de la cual es parte, implica lograr resultados de desarrollo sin amenazar los recursos naturales y sin comprometer los de las futuras generaciones. En ese sentido, es importante considerar que el aspecto ambiental, más allá de tratarse de un área concreta del desarrollo humano, es en realidad el eje de cualquier forma de desarrollo a la que queramos aspirar.

La aparición del concepto de sustentabilidad ambiental se relaciona con la preocupación, que ha crecido en los últimos años, por el cuidado del medio ambiente, ya que resulta de carácter fundamental para asegurar la calidad de vida de todos los seres humanos. Razón por la cual nace la necesidad de proyectar posibles soluciones para evitar el desgaste de los recursos naturales, teniendo como único fin que las generaciones futuras puedan gozar de un ambiente sano y acorde a sus necesidades.

El concepto de medio ambiente se puede definir como *“el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.”*¹³

Para la visión de Theodore Panayotou, el término “medio ambiente” se refiere tanto a la cantidad como a la calidad de los recursos naturales, incluyendo el paisaje, el agua, el aire y la atmósfera. Menciona que el medio ambiente es un determinante de la cantidad, la calidad y la sustentabilidad de las actividades humanas y de la vida en general. De esta forma, la degradación del ambiente tiene que ver con su disminución en

¹³ Conferencia de las Naciones Unidas. Estocolmo 1972



cantidad y el deterioro de su calidad.¹⁴

Para Gabriel Quadri, el término “medio ambiente” se refiere a diversos factores y procesos biológicos, ecológicos, físicos y paisajísticos que, además de tener su propia dinámica natural, se entrelazan con las conductas del hombre. Estas interacciones pueden ser de tipo económico, político, social, cultural o con el entorno, y hoy en día son de gran interés para los gobiernos, las empresas, los individuos, los grupos sociales y para la comunidad internacional.¹⁵

En conclusión, el concepto “medio ambiente” engloba todo lo que rodea a un organismo, los factores bióticos y abióticos, el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del ser humano y en las generaciones futuras, es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida sino que también incluye objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos; y sumado a todo esto existen elementos intangibles como la cultura.

Recursos Naturales

La conservación del medio ambiente debe considerarse como un sistema de medidas sociales, socioeconómicas y técnico-productivas dirigidas a la utilización racional de los recursos naturales, la conservación de los complejos naturales típicos, escasos o en vías de extinción, así como la defensa del medio ante la contaminación y la degradación.

Según la visión de Reboratti los recursos naturales *“Son los recursos que se obtienen a partir del ambiente sin que el hombre haya hecho nada para producirlos.*

*Para que un recurso sea considerado como tal, se necesitan 2 factores: Existencia objetiva y concreta del mismo, y la necesidad específica que tiene la sociedad de usarlo. Es esta necesidad que los transforma de elementos naturales en recursos naturales.”*¹⁶

Por otro lado Bifani plantea un análisis bidimensional de los recursos naturales: desde la dinámica de los fenómenos naturales a los sistemas sociales.

Los recursos se definen en función de la capacidad que posee la naturaleza para satisfacer necesidades humanas y son definidos en función de las posibilidades de aprovechamiento. Estas se basan en términos de los conocimientos, tecnologías disponibles y necesidades de la sociedad en un momento determinado.¹⁷

¹⁴ Theodore Panayotou, Ecología, medio ambiente y desarrollo. Debate, crecimiento versus conservación, Gernika, México, 1994, pp. 23-31.

¹⁵ Gabriel Quadri, Políticas Públicas. Sustentabilidad y medio ambiente, en prensa, Miguel Ángel Porrúa, México, 2006, p.22

¹⁶ Reboratti, Ambiente y Sociedad. Buenos Aires. Ed. Planeta Primera edición. 2000.

¹⁷ Paolo Bifani Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Ed. Iepala Cuarta edición 1998.



Se clasifican en dos tipos:

Recursos Renovables:

Los recursos renovables son aquellos recursos que no se agotan con su utilización, debido a que vuelven a su estado original o se regeneran en una tasa mayor a la tasa con que los recursos disminuyen mediante su utilización. Esto significa que ciertos recursos renovables pueden dejar de serlo si su tasa de utilización es tan alta que evite su renovación. En este caso debe realizarse el uso racional e inteligente, que permita la sostenibilidad de dichos recursos. Dentro de esta categoría de recursos renovables encontramos el agua y la biomasa (todo ser viviente).

Recursos no Renovables

Los recursos no renovables son recursos naturales que no pueden ser producidos, cultivados, regenerados o reutilizados a una escala tal que pueda sostener su tasa de consumo. Estos recursos frecuentemente existen en cantidades fijas ya que la naturaleza no puede recrearlos en periodos geológicos cortos.¹⁸

Impacto Ambiental

Cualquier efecto causado por el ser humano sobre el medio ambiente se denomina Impacto Ambiental.

Reboratti lo define como *“cualquier cambio neto, positivo o negativo, que se provoca sobre el ambiente como consecuencia, directa o indirecta, de acciones antrópicas que puedan producir alteraciones susceptibles de afectar la salud y la calidad de vida, la capacidad productiva de los recursos naturales y los procesos ecológicos esenciales.”*¹⁹

Evaluación de Impacto Ambiental

El análisis que se lleva a cabo en una empresa sobre las consecuencias predecibles de una actividad se denomina Evaluación de Impacto Ambiental (EIA). El mismo permite plantear opciones de desarrollo que sean compatibles con la preservación del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales.

Según Fernández Vítora: Una Evaluación de Impacto Ambiental es un estudio tendiente a analizar la interacción presente o futura de un establecimiento o un proyecto determinado con el medio ambiente. El término Evaluación de Impacto Ambiental es reservado a aquellos estudios referidos a determinadas etapas de la vida de la empresa o

¹⁸ Paolo Bifani Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Ed. Iepala Cuarta edición 1998.

¹⁹ Reboratti, c: Ambiente y Sociedad. Buenos Aires. Ed. Planeta Primera edición. 2000



emprendimiento, como su emplazamiento o instalación, pues habitualmente es necesaria para la obtención de autorizaciones de funcionamiento, y por tanto, previa al funcionamiento de la empresa. Debe realizarse dicha evaluación cuando se presentan las siguientes características:

- Riesgo para la salud de la población, debido a la cantidad y calidad de los efluentes, emisiones o residuos;
- Efectos adversos significativos sobre la cantidad y calidad de los recursos naturales renovables, incluidos el suelo, agua y aire;
- Reasentamiento de comunidades humanas, o alteraciones significativas de los sistemas de vida y costumbres de grupos humanos;
- Localización próxima a población, recursos y áreas protegidas susceptibles de ser afectados, así como el valor ambiental del territorio en que se pretende emplazar;
- Alteración significativa, en términos de magnitud o duración, del valor paisajístico o turístico de una zona
- Alteración de monumentos, sitios con valor antropológicos, arqueológicos, histórico y, en general, los pertenecientes al patrimonio cultural.”²⁰

Peña lo define como: *“Un procedimiento técnico-administrativo que sirve para identificar, prevenir e interpretar los impactos ambientales que producirá un proyecto en su entorno en caso de ser ejecutado, con el fin de que la administración competente pueda aceptarlo, rechazarlo o modificarlo”.*²¹

Según la visión de Garmendia: *“Es un documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutara para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos”.*²²

²⁰ Vicente Condesa- Fernández Vitoria Guía Metodológica para la Evaluación de Impacto Ambiental. Madrid, España Editorial MUNDI-PRENSA. 1993

²¹ Antonio Carretero Peña Aspectos ambientales Identificación y evaluación. Editorial Aenor. España 2007.

²² Alfonso Garmendia ; Adela Salvador ; Cristina Crespo ; Luis Garmendia. Evaluación de Impacto Ambiental. Editorial Pearson. España 2005



Por lo tanto podemos resumir diciendo que el desarrollo sostenible debe:

Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales, y la diversidad biológica.

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

Asegurar una actividad económica viable a largo plazo, que reporte a todos los agentes beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que haya oportunidades de empleo estable, obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y acciones para que puedan ayudar a reducir la pobreza.

Exigir la participación del sector político, para lograr una colaboración significativa.

El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para poner en práctica las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

Satisfacer a los turistas y que les represente una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomentar en ellos prácticas turísticas sostenibles.

Satisfacer las necesidades de los turistas actuales, respetando los principios de sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental, así como la diversidad biológica y los ecosistemas de los cuales depende, para no comprometer la capacidad de las futuras generaciones a satisfacer sus propias necesidades en materia turística.

Hotel

Antes de definir el concepto de "hotel" debemos mencionar que constituye uno de los elementos más importantes de la industria turística de un país. Un país puede tener en su territorio el máximo de atracciones turísticas de las clases más diversas pero sin buenos y confortables hoteles no es posible el aumento de la actividad turística.

Se pueden encontrar diferentes conceptos de la palabra:



Francisco de la Torre; lo define como: *“Una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como también entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades.”*²³

Por otro lado, Juan Mestres Soler; afirma que: *“Los Hoteles son aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras modalidades”*²⁴.

Finalmente, para una definición más completa, Serra y Dorado, sostiene que: *“Los Alojamientos Turísticos son aquellas empresas o establecimientos que facilitan de una forma habitual específica y profesional, en contraprestación de un precio, el servicio de habitaciones, con la posibilidad o no de ampliar el servicio a la manutención, así como a otros complementarios a los anteriores, y generalmente en relación directa de cantidad y calidad de los mismos con la clasificación del establecimiento.”*²⁵

Para concluir se puede decir que los hoteles son aquellos establecimientos encargados de albergar a los viajeros de forma temporal, a cambio de una contraprestación económica.

Hotel Sustentable

*Un hotel sustentable es aquel que ahorra agua y energía, reduce sus emisiones en el uso de combustibles fósiles, minimiza los ruidos, gestiona adecuadamente los residuos y las aguas grises y negras para que no generen contaminación, pero que también hace consciente al cliente de la excepcionalidad de su visita.*²⁶

Características de hoteles sustentables

- Aislamiento y orientación adecuados -el consumo para calefacción y refrigeración debe ser mínimo o nulo-
- No debe estar situado en sitios turísticos con mucha densidad de población. La mayor cantidad de energía que utilice debe ser solar.
- La alimentación es otro factor importante, el hotel debe ofrecer menús que incluyan alimentos orgánicos.

²³ Francisco de la Torre Administración Hotelera, Ed. Trillas. México 1994

²⁴ Juan R. Mestres Soler Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000. Barcelona 1995

²⁵ Javier Serra, José Dorado, Diego Estepa, Pedro García. Gestión de producción de alojamientos y restauración, Editorial Síntesis. España 1996).

²⁶ Pérez de las Heras, Mónica. Manual del turismo sustentable. Ediciones Mundi Prensa, Madrid, 2004.



Actualmente, en la Argentina el sector hotelero y turístico se encuentra enmarcado legalmente por dos Leyes Nacionales: la Ley Hotelera Nacional 18.828 (ley de categorización) y la Ley de Turismo Nacional 25.997.

La Ley Hotelera Nacional, fue sancionada en Noviembre de 1970. Diez años más tarde, en Octubre de 1980, se sanciona la Ordenanza 36.136, la cual reglamentaría el funcionamiento de los establecimientos turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A partir de esa fecha, tanto la Ley Nacional, como la Ordenanza, no han sufrido ningún tipo de modificación ni actualización. Por ese motivo es que resulta obsoleta, ya que los cambios y a las evoluciones que ha sufrido el sector hotelero no se toman en cuenta en las mismas y queda totalmente desactualizada.

Años más tarde, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se sancionaron Decretos y Normativas cuyo objetivo fue reorganizar la oferta turística de la Ciudad para un mejor funcionamiento y una mejora en la oferta de servicios.

ORDENANZA 36.136

La Ordenanza 36.136 define el régimen de clasificación de los alojamientos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires mediante la creación del Registro de Alojamientos Turísticos, determinando así su clasificación y categorización.

Al mismo tiempo, contempla los aspectos referidos a la registración, fiscalización y supervisión de los mismos, enumerados los requisitos para su cumplimiento según sea la clase y categoría del establecimiento. Sancionada en Octubre de 1980, tiene su base en la Ley Nacional 18.828 del año 1970, que define los tipos de establecimientos en la legislación española de los años '60, que basa la categorización hotelera en un estricto marco de normas edilicias.

La Ordenanza 36.136 clasifica los Alojamientos Turísticos en Hoteles, Apart Hotel o Apart Residencial, Campamentos y Hospedajes, y determina que dichos establecimientos deberán presentarse a La Subsecretaría de Turismo para su clasificación como condición para su funcionamiento como alojamiento turístico.

En cuanto a la categorización, la misma norma clasifica de la siguiente manera: HOTELES: 5-4-3-2 y 1 estrellas APART- HOTEL o APART - RESIDENCIAL: 3-2 y 1 estrellas CAMPAMENTOS: 1º y 2º HOSPEDAJES: A – B. En el rubro Hospedaje, por Ordenanza 41.733 del año 1987 se incorporan las categorías C - D - y E a la Ordenanza 36.136.

Categorización hoteles 5 estrellas

Los requisitos mínimos para la categorización de Hoteles 5 estrellas son definidos por la Ley 18828 en el Art.17, y serán mencionados a continuación:



Tener una capacidad mínima de 200 plazas en 100 habitaciones, todas deben contar con baño privado, y el 80 % de las mismas tener vista al exterior. El 7 % del total de las habitaciones deben ser suites y contener como mínimo: dormitorio, sala de estar y baño, y cada uno de ellos las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles en los incisos siguientes.

Las superficies mínimas de las habitaciones son las siguientes:

Habitación simple: 14 m²

Habitación doble: 16 m².

La superficie mínima de los baños privados será de 3.20 m², los baños privados de las habitaciones y suites deben estar equipados con: lavabo - bidet - bañera con ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero - tomacorriente y - extensión telefónica.

La recepción y portería deberá tener una superficie mínima de 50 m² en conjunto, más 0.20 m² por plaza a partir de las 120 plazas, tener sala de estar, con una superficie mínima de 60 m² más 0.20 m² por plaza a partir de las 100 plazas, la sala debe tener comunicación directa con la recepción y contara con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.

Contar con salón desayunador cuya superficie mínima sea de 1.000 m², más 1 m² por cada 3 plazas, a partir de las 200 plazas. esta proporción será de 0.60 m² por cada 3 plazas, tener salones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0.50 m² por plaza, salones de convenciones con una superficie de 1, 50 m² por plaza y deberá contar con las siguientes instalaciones complementarias salas y ambientes para secretaria, instalaciones para traducción simultánea, instalaciones para equipos de reproducción de documentos, sala de reuniones de comisiones, sala para periodistas e instalaciones para proyecciones cinematográficas.

Tener un "office" por planta, dotado de: a) teléfono interno, mesada con pileta, armario para artículos de limpieza, montaplatos si el edificio tuviere más de una planta; y servicios sanitarios para el personal, tener alfombrado total en todas las habitaciones y salones (podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad).

En caso de tener el edificio más de dos plantas, contara con un mínimo de un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva colectiva, ascensor de servicio independiente.

Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 20 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio ubicado en sus adyacencias hasta 150 m medidos en línea recta o



quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento.

Ofrecer servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera y viceversa, durante las 24 horas las dependencias de servicios debe ser independiente de las instalaciones destinadas al uso de pasajeros y visitantes.

Contar con Pileta de natación cuya superficie sea proporcional al número de habitaciones del hotel a razón de 0,50m² por plaza, a partir de un mínimo de 100 m² y hasta un máximo de 300m², con una profundidad promedio de 1.20 m en toda su extensión, deberá ser cubierta y con agua templada en las zonas donde la temperatura media anual sea de menos de 10° c.

Poseer calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 11° c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

Contar con refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados, y descentralizados cuando en el lugar donde se encuentre el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22° c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

Las habitaciones deberán estar equipadas con radio, música ambiental y televisión, cofres de seguridad, servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente. Tener servicio de télex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente, ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno, y servicio en las habitaciones con servicio de lavandería. Personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo, disponer de una persona por cada turno.²⁷

²⁷ Ley 18828. Art 17 Ley Hotelera Nacional



Cadenas Hoteleras

Una vez descriptos los conceptos de hotel, hotel sustentable y hotel 5 estrellas podemos definir el concepto de “cadenas hoteleras”, las cuáles desempeñan un papel relevante en el sistema turístico internacional. Las más grandes, son empresas que actúan a nivel global. *“Pueden ser definidas como un conjunto de hoteles o empresas agrupados con la finalidad de obtener una mayor rentabilidad, las cuales desde diferentes propiedades se enfocan en obtener el mayor prestigio y reconocimiento a nivel nacional e internacional.*

Las cadenas tienen particularidades específicas ligadas a la condición principal de los países desarrollados en la economía internacional, y su presencia mundial y regional está ligada a diversos factores que inciden en su funcionamiento.

Actualmente, la dinámica de las grandes corporaciones se entiende más por la rentabilidad que promete a los accionistas que por la búsqueda de satisfacción del consumidor (el turista)”²⁸

La presencia de las cadenas internacionales tiene influencia en los destinos por la conformación de patrones de funcionamiento turístico relevantes en las comunidades receptoras.

Los hoteles pertenecientes a cadenas internacionales que se encuentran en CABA son ocho: Cesar Park Hotels & Resorts, Intercontinental de Buenos Aires, Meliá Buenos Aires, Hilton Buenos Aires, Four Seasons, NH Hotels, Sheraton and Convention Center y Marriott Hotels Resorts Suites. y se analizaron en este trabajo 5 hoteles que son Intercontinental, Hilton, four Seasons, Sheraton y Melia buenos aires que son los que mostraron colaboración para el proyecto

Cadenas Internacionales que se desarrollarán en este trabajo

Intercontinental Group

Intercontinental es una cadena hotelera internacional líder con más de 134 hoteles alrededor del mundo, de los cuales 102 son de cinco estrellas. Para satisfacer los requerimientos de calidad y alojamiento a tarifas moderadas, Intercontinental fundó en 1972, Forum Hotel Internacional, que hoy en día está compuesto por accionistas de hoteles en Europa, Medio Oriente, Norteamérica, Latinoamérica y Asia.

Intercontinental fue fundada en 1946 por Pan American World Airways y luego en el año 1981 fue adquirida por Grand Metropolitan.

En el año 1988, fue vendida al Grupo Saison (un conglomerado minorista internacional de hoteles y propiedades de capital japonés con sede en Tokio), y luego en 1998, nuevamente, fue vendida a Bass (un grupo europeo propietario de pubs, bares y bebidas). A partir de la adquisición del 100% de los intereses, Intercontinental ingresó al rubro hotelero.

²⁸ Alfonso de Jesús Jiménez Martínez Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. p 167-194. Septiembre 2008



El 20 de julio de 2001 Bass Hotels & Resorts adopta la identidad de Six Continents y anuncia la separación de sus dos grandes ramas de negocio. A partir de allí, la rama hotelera toma el nombre de Intercontinental Group, debido al reconocimiento y prestigio de los hoteles Intercontinental.

Finalmente, en los años 2003 y 2004 se agregaron dos nuevas marcas, Candlewood y Hotel Índigo.

En Buenos Aires, la construcción del hotel comenzó en 1989, y la misma debería haber finalizado a mediados de 1992 pero debido a una interrupción temporaria de casi 2 años, el proyecto se reanudó en junio de 1993.

La Sociedad Nuevas Fronteras originariamente estaba compuesta por la compañía Pérez Companc a través de la inversora Bolívar, quien en 1997 vendió sus acciones a SAMAP a través de IRSA (Inversiones y Representaciones Sociedad Anónima), Parque Arauco (empresa chilena de la familia Said) y Six Continents PCL.

Cadena Sol Meliá:

El Meliá Buenos Aires pertenece a la cadena hotelera española Sol Meliá, que fue fundada por Gabriel Escarrer Juliá en el año 1956, en la ciudad de Palma de Mallorca (España). Dicha compañía se encuentra posicionada en el primer lugar del ranking español tanto en el segmento urbano como vacacional, en tercer puesto del europeo y el duodécimo del mundo.

Cuenta con 350 hoteles en el mundo y más de 85.000 habitaciones en 30 países.

Las marcas con las que comercializa sus servicios son: Meliá Hotels & Resorts, Sol Hoteles, Paradisus Resorts, Tryp Hotels y Sol Meliá Vacations Club. Cada una está destinada a satisfacer a un público diferente, que valora tanto la ubicación estratégica del establecimiento, como sus servicios en cuanto a calidad y trato personalizado.

Starwood Hotels & Resorts Worldwide

La historia de los hoteles Sheraton se inicia en el año 1937, cuando los fundadores de la empresa Ernest Henderson y Robert Moore, adquirieron su primer hotel en Springfield, (Massachusetts). Dos años después, compraron tres hoteles en Boston y rápidamente expandieron sus propiedades, para incluir hoteles desde Maine hasta Florida. Al finalizar la primera década de su inauguración, Sheraton fue la primera cadena de hoteles en cotizar en la Bolsa de Nueva York.

En 1949, se expandió internacionalmente, con la compra de dos cadenas de hoteles canadienses, y de esa manera creció rápidamente en todo el mundo. En el 1960 se construyeron los primeros hoteles Sheraton en América Latina y en el Medio Oriente.

El predio que comprende hoy en día el hotel Sheraton Buenos Aires, fue comprado por la sociedad Depósito y Muelles de las Catalinas, y en 1961, estos predios pasaron a pertenecer a la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, que gracias a la existencia de la Ley 17.752 (ley de



promoción de la construcción de hoteles de turismo internacional), se inició una etapa que posibilitó la construcción de un gran hotel internacional. Concordando con la ley antes mencionada, la comuna metropolitana llamó a licitación internacional, y fue así como Hoteles Sheraton de Argentina adquiere de la municipalidad, el predio donde actualmente se ubica.

Four Seasons

Four Seasons Hotels and Resorts pertenece a la cadena Four Seasons, compañía canadiense, que se inicia cuando con Isadore Sharp, arquitecto que fundó la compañía en 1960 e inauguró el primer hotel Four Seasons en la calle Jarvis, en el centro de Toronto. Tras una década se convirtió en el principal operador dedicado a hoteles y centros turísticos de lujo de escala mediana y de excepcional calidad.

La cadena hotelera ha conseguido expandirse abriendo hoteles en las principales ciudades del mundo y en los centros turísticos más visitados. Posee 78 hoteles distribuidos en 32 países y más de 40 propiedades en desarrollo, Four Seasons, lidera la industria de la hospitalidad en la elección de los clientes corporativos.

Hilton Hotel Corporation.

El hotel Hilton Buenos Aires pertenece a la cadena Hilton Hotel Corporation que tiene sus inicio en año 1919, año en que Conrad Hilton, un emprendedor de Nuevo México, hasta entonces bell boy, adquiere en 1919 en Cisco, Texas, un pequeño hotel, Hotel Mobley, . A este negocio, en principio familiar, no tardaron en sumarse otra serie de pequeños establecimientos con los que Hilton consolidó un modelo de gestión basado en una atención de lujo a sus clientes. En 1930 Hilton abre su primer hotel de Lujo en El Paso, Texas, edificio que aún hoy día continúa alojando visitantes pero bajo el nombre de "Hotel Plaza".

En 1954 Hilton Hoteles compró la cadena hotelera Statler por un valor de \$ 111.000.000, lo que la convierte en la empresa de hostelería más grande y fuerte del mundo.

Hilton se convirtió en la primera cadena hotelera internacional con la inauguración del Hotel Caribe Hilton en San Juan, Puerto Rico.



Parte II

Sistemas de gestión medioambiental

ISO son normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización. Están conformadas por una corporación privada conformada por compañías privadas, incluyendo estándares nacionales en 147 países.

Sin embargo, no es una organización gubernamental, la misión original de ISO incluyó hacer estándares internacionales entre empresas y de esta manera se buscó una compatibilidad y estandarización entre los productos que van de un país a otro.

Las ISO que serán descriptas en este capítulo son las que se relacionan con calidad (9001) y medio ambiente (14000).

La ISO 9001 se basa en la gestión de calidad, cuyo propósito es que la organización mejore la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y regulaciones aplicables para mejorar continuamente su desempeño. Mientras que las normas ISO 14000 tratan principalmente de gestión ambiental. Es decir, las acciones que la organización debe tomar para minimizar los efectos nocivos que sus actividades causan en el ambiente, y así mejorar continuamente su desempeño ambiental.

Los hoteles certificados ISO 9001 garantizan una gestión de calidad, reforzada por la norma ISO 14001, que se basa en la mejora continua de las prestaciones medioambientales. Estos establecimientos respetan los principios de la norma en materia de gestión medioambiental. Contribuyen a reducir al mínimo el impacto de sus actividades en el medio ambiente y a mejorar en todo momento sus prestaciones medioambientales.

ISO 9001

La norma ISO 2008 es la base del sistema de gestión de calidad, ya que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Se aplica a los sistemas de gestión de calidad y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad.



Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo. Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría a las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001.

La norma se basa en ocho principios de gestión de calidad que se incorporan dentro de los requisitos de la norma y puede ser aplicado para mejorar el desempeño organizacional: enfoque en el cliente, liderazgo, participación de la gente, enfoque de proceso, enfoque sistemático a la gestión, mejora continua, enfoque objetivo para la toma de decisiones y relación de proveedores mutuamente benéfica.

Una adecuada gestión de la organización, utilizando como modelo el sistema de gestión normalizado ISO 9001, contribuirá al incremento del valor del servicio ofrecido, aumentando el grado de satisfacción de los huéspedes y su fidelidad, lo que se traducirá en un aumento de los beneficios.

ISO 14000

Las normas ISO 14001 son adoptadas por aquellas organizaciones que están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, acorde con su política y objetivos ambientales.

Debido a que el desarrollo sostenible se ha convertido en una necesidad social que prácticamente es una obligación para intentar conseguir un equilibrio entre la industria y el cuidado de los recursos naturales, de forma que podamos satisfacer las necesidades de los consumidores sin comprometer al medio ambiente y a las necesidades de próximas generaciones.

La ventaja de la implementación de este Sistema de Gestión para una empresa, además de los beneficios medioambientales, es que sitúan a las organizaciones en una posición de prestigio, ventajosa ante la creciente demanda del mercado exterior, de proveedores y productos certificados. Por otra parte, refuerza los valores en las empresas como calidad del producto, imagen de la marca y eficiencia en la producción.



Parte 3

Normativa de la Nación Argentina sobre el desarrollo sustentable:

La temática ambiental atraviesa todas las disciplinas y categorías jurídicas, y requiere un esfuerzo de síntesis y unidad, que más allá de las especializaciones, abarque todos los aspectos del derecho.

El objetivo final es lograr el pleno reconocimiento de las naciones, principios e instituciones ambientales, todo derecho debe ser ambiental, así como todo el derecho es social.

Mientras se alcance el objetivo final descripto, se acepta la existencia del Derecho Ambiental entendido como el conjunto de normas específicamente dedicadas a la protección y la tutela del ambiente como un estudio intermedio en el proceso gradual, continuo y permanente.

Derecho Ambiental:

“Es el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las conductas individual y colectiva con incidencia en el ambiente.”²⁹

“Se lo ha definido también como "El conjunto de normas que regulan las relaciones de derecho público y privado, tendientes a preservar el medio ambiente libre de contaminación, o mejorarlo en caso de estar afectado.”³⁰

Caracteres de las normas ambientales, derivadas de las características propias del ambiente

- ✓ Interdisciplinario
- ✓ Rigurosa regulación técnica
- ✓ Sistémico
- ✓ Especialidad singular
- ✓ Énfasis preventivo
- ✓ Horizontalidad
- ✓ Vocación redistributiva
- ✓ Primacía de los intereses colectivos

Carácter interdisciplinario: aludiendo a la necesidad de recurrir a los aportes y desarrollos de otras disciplinas científicas que abordan el estudio de la cuestión ambiental.

Rigurosa Regulación Técnica: correlato necesario del anterior carácter.

Carácter sistemático: la regulación de las conductas se realiza teniendo

²⁹ Menéndez, A.J. 2000. La Constitución Nacional y el Medio Ambiente.2000 Edit.. Jurídicas Cuyo, Mendoza.

³⁰ Zarim, H.J. Constitución Argentina – Comentada y Concordada.1996 Edit. Astrea. Bs.As.



en cuenta el comportamiento de los elementos naturales y las interacciones entre ellos, determinadas como consecuencia de la intervención del hombre.

Especialidad Singular: el ambiente no reconoce, como sistema de interrelaciones, los límites determinados por los sistemas sociales que dan lugar a las organizaciones jurídicas, políticas administrativas. Los sistemas y subsistemas naturales, y los fenómenos que en ellos se producen, no se solapan estrictamente con los sistemas sociales. El ambiente no reconoce fronteras políticas y consecuentemente, a los fines de la adecuada tutela ambiental, las organizaciones nacionales de las que surgen los ordenamientos jurídicos particulares entran en conflicto, con la finalidad del derecho ambiental, tornando necesaria la cooperación internacional, lo que lleva a algunos autores a señalar el carácter supranacional de esta rama jurídica.

Énfasis preventivo: sus objetivos son fundamentalmente preventivos, aun cuando se apoye en un dispositivo sancionador.

Carácter horizontal: esta rama alcanza a las diferentes ramas clásicas del derecho internacional interno, tanto público como privado. Las implica a todas y se vale de sus estatutos y principios a los efectos del cumplimiento de su finalidad.

Vocación Redistributiva: uno de los aspectos de esta rama es su intento de corregir las deficiencias del sistema de precios. El Derecho Ambiental debe asumir la problemática referida a la incorporación de los costos de las externalidades derivadas de la protección ambiental, aportando los instrumentos normativos adecuados para efectivizar los criterios adoptados (los que se encontrarán determinados por los principios ideológicos que informen el sistema político), las características de su economía y los mecanismos en él vigentes respecto a la distribución de bienes y servicios.

Primacía de los Intereses Colectivos: en lo sustancial, el Derecho Ambiental es un derecho público, lo que no obsta, como se ha destacado, que a los efectos del cumplimiento de sus objetivos concorra el aporte del derecho privado. El Derecho Ambiental aborda conflictos que normalmente enfrentan intereses de sujetos colectivos, que si deberán prevalecer es una decisión política.



Constitución Nacional:

Es el conjunto de normas jurídicas escritas que organizan y regulan la vida política de un país, reglamentando la organización y ejercicio del poder, estableciendo y asegurando el respeto y ejercicio de los derechos y garantías fundamentales de todos y cada uno de los habitantes de La República, y en virtud de la cual se orienta nuestra Nación³¹.

Los artículos de la Constitución Nacional relacionados con el Medio Ambiente son:

Art. 41 (Reforma de 1994)

Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley.

Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales.

Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales.

Se prohíbe el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de los radiactivos.

Art. 43: (Amparo colectivo)

Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.

Art. 121.- Las provincias conservan todo el poder no delegado por esta Constitución al Gobierno federal, y el que expresamente se hayan reservado por pactos especiales al tiempo de su incorporación.

Art. 124.- Las provincias podrán crear regiones para el desarrollo económico y social y establecer órganos con facultades para el cumplimiento de sus fines y podrán también celebrar convenios internacionales en tanto no sean incompatibles con la política exterior de La Nación y no afecten las facultades delegadas al Gobierno federal o el

³¹ Abeledo-Perrot Constitución de La Nación Argentina. 2da Ed. Buenos Aires. 1995.



crédito público de La Nación; con conocimiento del Congreso Nacional. La ciudad de Buenos Aires tendrá el régimen que se establezca a tal efecto. Corresponde a las provincias el dominio originario de los recursos naturales existentes en su territorio.

Art. 121 Las provincias conservan todo el poder no delegado por esta Constitución al Gobierno federal, y el que expresamente se hayan reservado por pactos especiales al tiempo de su incorporación.

Art. 122 Se dan sus propias instituciones locales y se rigen por ellas. Eligen sus gobernadores, sus legisladores y demás funcionarios de provincia, sin intervención del Gobierno federal.

Art. 123 Cada provincia dicta su propia constitución, conforme a lo dispuesto por el artículo 5° asegurando la autonomía municipal y reglando su alcance y contenido en el orden institucional, político, administrativo, económico y financiero

Presupuestos Mínimos “Se entiende por presupuesto mínimo, establecido en el artículo 41 de La Constitución Nacional, a toda norma que concede una tutela ambiental uniforme o común para todo el territorio nacional, y tiene por objeto imponer condiciones necesarias para asegurar la protección ambiental. En su contenido, debe prever las condiciones necesarias para garantizar la dinámica de los sistemas ecológicos, mantener su capacidad de carga y, en general, asegurar la preservación ambiental y el desarrollo sustentable.”³²

Ley 25.612: (Decreto 1343) de Gestión integral de residuos industriales y de actividades de servicios

Establece los presupuestos mínimos de protección ambiental sobre la gestión integral de residuos de origen industrial y de actividades de servicio, que sean generados en todo el territorio nacional y derivados de procesos industriales o de actividades de servicios. Niveles de riesgo. Generadores. Tecnologías. Registros. Manifiesto. Transportistas. Plantas de tratamiento y disposición final. Responsabilidad civil. Responsabilidad administrativa.

Jurisdicción. Autoridad de aplicación. Disposiciones complementarias. Sancionada: 03/07/2002. Promulgada Parcialmente: 25/07/2002.

Ley 25.688: Preservación de las Aguas

Esta ley establece los presupuestos mínimos ambientales, para la preservación de las aguas, su aprovechamiento y uso racional. A los efectos de la presente ley se entenderá por agua, aquella que forma parte del conjunto de los cursos y cuerpos de aguas naturales o artificiales, superficiales y subterráneas, así como a las contenidas en los acuíferos, ríos subterráneos y las atmosféricas

Para utilizar las aguas objeto de esta ley, se deberá contar con el permiso de la autoridad competente. En el caso de las cuencas ínter

³² Ley 25.997 Art 6. 2004



jurisdiccionales, cuando el impacto ambiental sobre alguna de las otras jurisdicciones sea significativo, será vinculante la aprobación de dicha utilización por el Comité de Cuenca correspondiente, el que estará facultado para este acto por las distintas jurisdicciones que lo compone.

Ley Nacional de Turismo, N° 25.997 (Decreto 1297). Se sancionó en el año 2004 y se formuló un Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable al 2016. Esta ley considera el turismo como “actividad socioeconómica, estratégica y esencial...”³³ para el desarrollo nacional. Dispone que la actividad turística “es prioritaria dentro de las políticas del Estado”. Se considera al turismo como política de Estado y se le otorga prioridad. La ley le otorga la prioridad al turismo receptivo, para cuyo crecimiento se considera a la actividad privada como una “aliada estratégica”. La ley se propone incorporar los mecanismos necesarios para:

- *la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales
- *el resguardo de un desarrollo sustentable y sostenible de éstos
- *la optimización de la calidad
- *la participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

En lo relativo a sustentabilidad, se desarrolla el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS), La implementación del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) por parte de La Secretaría de Turismo de La Nación (SECTUR), tiene objetivos a largo plazo, e incluye una serie de etapas progresivas de desarrollo, entre ellas una serie de acciones tendientes a la implementación de la Red de Articulación Regional, cuyo objetivo primordial es lograr la integración federal. El objetivo del plan es generar un modelo de desarrollo turístico sustentable para La República Argentina. Se adopta una visión social del turismo, donde el hombre ocupa el centro de la escena y se prioriza la sustentabilidad como componente de progreso³⁴.

Ley 25675 (Decreto 2413): Ley general del Ambiente de Política Ambiental Nacional establece Presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable. Principios de la política ambiental.

Presupuesto mínimo. Competencia judicial. Instrumentos de política y gestión. Ordenamiento ambiental. Evaluación de impacto ambiental. Educación e información. Participación ciudadana. Seguro ambiental y fondo de restauración. Sistema Federal Ambiental. Ratificación de acuerdos federales. Autogestión. Daño ambiental. Fondo de Compensación Ambiental.

³³ Ley 25.997 .Art 1. 2004

³⁴ Ley 123. (Ley de Evaluación de Impacto Ambiental) Art 2. 1999



Normativa ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Ley 123 (decreto 1720) de Evaluación de Impacto Ambiental (Ley Sectorial Ambiental) de La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, fue sancionada en 10/12/1998 y promulgada el 19/01/1999. "Entiéndase por Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) al procedimiento técnico-administrativo destinado a identificar e interpretar, así como a prevenir o recomponer los efectos de corto, mediano y largo plazo que actividades, proyectos, programas o emprendimientos públicos o privados, pueden causar al ambiente en función a los objetivos fijados en esta Ley"³⁵

Se entiende por Impacto Ambiental a "Cualquier cambio Neto, positivo o negativo que se provoca sobre el Ambiente como consecuencia, directa o indirecta de acciones antrópicas que pueden producir alteraciones susceptibles de afectar la salud y calidad de vida, la capacidad productiva de los Recursos Naturales y los procesos ecológicos esenciales"

El poder Ejecutivo designa la autoridad de la aplicación de la ley en el ámbito de la misma, una Comisión Interfuncional de habilitación ambiental y un consejo asesor permanente, que es en la actualidad la agencia de Protección Ambiental.

Actividades comprendidas en el EIA

Las actividades, emprendimientos, proyectos y programas susceptibles de producir un impacto ambiental de relevante efecto, deberán cumplimentar el total del procedimiento técnico administrativo jurídico (ETA). Las actividades, emprendimientos, proyectos y programas de impacto ambiental sin relevante efecto sólo deberán cumplir el inciso A y B del punto anterior mediante la declaración jurada y recibirán una constancia de inscripción automática de parte de la autoridad de aplicación de la presente ley.

Resumen del Procedimiento Administrativo de la ETA

Tipos de Actividades:

- Sin relevante efecto.
- Sin relevante efecto con condiciones preestablecidas por la autoridad de aplicación (las cuales solo deben cumplir con los puntos a y b del punto 5), y se le otorga el Certificado de Aptitud Ambiental según el formulario correspondiente y las actividades.
- Con relevante efecto deben cumplimentar con todo el procedimiento del punto n° 5.

Participación ciudadana:

³⁵ Ley 25.997 .Art 1. 2004



Esta información se encuentra en el Art. 16 donde se especifica que las Actuaciones son Públicas con información disponible a todos los interesados y posibles afectados por el proyecto.

Respecto a la participación ciudadana la ley menciona en su artículo 26 que finalizado el análisis de las actividades, proyectos, programas o emprendimientos categorizados como de relevante efecto ambiental y elaborado el dictamen técnico por parte de la Autoridad de Aplicación el Poder Ejecutivo convoca en el plazo de diez días hábiles a una Audiencia Pública Temática. En el mes de junio del presente año, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires aprobó el nuevo Procedimiento Técnico Administrativo de la Ley 123 para la obtención del Certificado de Aptitud Ambiental, a través del Decreto N° 222 Disposición 117.

LEY N° 452

Fue sancionada el 2 de agosto del año 2000 mientras que fue reglamentada por el Decreto N° 1521 en setiembre de ese mismo año. Esta ley fue sancionada como modificación de algunos de los artículos presentes en la Ley 123 (ley de evaluación de impacto ambiental).

Los objetivos de la Ley N° 452 son:

- Establecer el derecho de las personas a gozar de un ambiente sano, preservarlo y defenderlo en provecho de las generaciones presentes y futuras.
- Preservar el patrimonio natural, cultural, urbanístico, arquitectónico, y de calidad visual y sonora.
- Proteger la fauna y flora urbanas, no perjudiciales.
- Racionalizar el uso de materiales y energía en el desarrollo del hábitat.
- Lograr un desarrollo sostenible y equitativo de la Ciudad.
- Mejorar y preservar la calidad del aire, suelo y agua.
- Regular toda otra actividad que se considere necesaria para el logro de los objetivos ambientales consagrados por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ámbito de aplicación

Se encuentran comprendidos en el régimen de dicha ley todas las actividades, proyectos, programas o emprendimientos susceptibles de producir un impacto ambiental de relevante efecto, que realicen o proyecten realizar personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. Al respecto, el interesado deberá efectuar la presentación ante la autoridad de Aplicación a fin de obtener el Certificado de Aptitud Ambiental correspondiente, designando a tal efecto un profesional inscripto en el Registro de Evaluación Ambiental previsto por la Ley N° 123, que será responsable de la información brindada dado que en ella reviste carácter de Declaración Jurada. No obstante, es importante señalar que el documento que dispone el otorgamiento del correspondiente Certificado de Aptitud Ambiental, el cual posee una vigencia de cuatro (4) años para



aquellas actividades que resultan categorizadas Con Relevante Efecto y de seis (6) años para aquellas categorizadas Sin Relevante Efecto, establece además las condiciones ambientales de obra y/o funcionamiento que los titulares de la actividad deben cumplimentar, resultando de su exclusiva responsabilidad.

Ley 1.854 (Decreto 639): “Basura Cero” promulgada en enero de 2006 y reglamentada en mayo de 2007 respecto a gestión de los residuos sólidos urbanos, está orientada a la eliminación progresiva de los rellenos sanitarios.

Esta ley plantea la adopción de medidas dirigidas a la reducción de la generación de residuos, la recuperación y el reciclado así como también la disminución de la toxicidad de la basura y la asunción de la responsabilidad del fabricante sobre sus productos.

La Dirección General de Reciclado creada por el Decreto 2075/07 forma parte de una política pública orientada a la implementación de la gestión integral de los residuos. En el marco del cumplimiento de la Ley 1.854 es el área responsable de incrementar los niveles de recuperación y reciclado de materiales producidos en la Ciudad.

Los objetivos principales que se están llevando a cabo son:

- Concientizar a los vecinos y a los grandes generadores acerca de la necesidad de la separación en origen de residuos, diferenciando entre reciclables y basura.
- Minimización de los residuos a enterrar mediante la consolidación de práctica de separación de materiales reciclables en origen.
- Formalización e integración de los Recuperadores Urbanos en el circuito del servicio público de recolección diferenciada.
- Garantizar los espacios necesarios para la disposición final, incorporando nuevas tecnologías.
- Proyectos ambientales que contemplan la puesta en marcha de sistemas de recuperación y reciclado de residuos sólidos urbanos.
- Aumento de los materiales que regresan como materia prima post consumo a la industria.
- Contribuir al ordenamiento de la cadena de valor del reciclado



Capítulo III

MARCO DE REFERENCIA





MARCO REFERENCIAL

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es la capital de la República Argentina. Está situada en la región centro-este del país, sobre la orilla occidental del Río de la Plata, en la llanura pampeana. Tiene una población aproximada de 2.890.151 habitantes.

Tuvo dos fundaciones: la primera en 1536 por Pedro de Mendoza, (abandonada en 1541) y la segunda en 1580 por Juan de Garay. En ambas ocasiones perteneció al Virreinato del Perú del Imperio Español. Durante la primera de las invasiones inglesas, ocurrida en 1806, la ciudad fue ocupada por sus fuerzas armadas y quedó por 45 días bajo la bandera del Reino Unido. En 1776 fue designada capital del Virreinato del Río de la Plata, por el rey de España.

En 1810, los pobladores de la ciudad realizaron la Revolución de Mayo, que expulsó al virrey y sus dirigentes. Establecieron una junta de autogobierno dando inicio a la guerra por la independencia de la Argentina.

La Ciudad de Buenos Aires es el principal centro educativo del país y un importante núcleo de actividad artística e intelectual. Entre sus instituciones de renombre se encuentran el Colegio Nacional de Buenos Aires y la Universidad de Buenos Aires.

Ofrece una amplia oferta de eventos y festivales de proyección internacional, que la convierten en una "Ciudad de Turismo Cultural" que ha mostrado un marcado crecimiento en los últimos años con un incremento en el volumen de visitantes del exterior. Esto permitió que Buenos Aires se transforme en una ciudad con actividad exportadora de servicios, generando nuevos puestos de trabajo, expansión hotelera, gastronómica, y otras actividades que fueron creciendo a la par del turismo.

Hoy en día la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se posiciona como uno de los centros de negocios más importantes y dinámicos de la región por su infraestructura, sus atractivos históricos, patrimoniales y culturales, así como también, por la conveniente relación cambiaria.

En este marco es donde se generan nuevos productos en expansión como el Festival Internacional de Tango y la Feria Internacional de Turismo de América Latina, entre otros eventos. Ofrece también al visitante un atractivo pluralismo cultural, variedad gastronómica, en la que es posible disfrutar todas las alternativas de la cocina criolla o comer en restaurantes de diferentes etnias: ya sean árabes, chinos, japoneses, coreanos, rusos, alemanes, ingleses, franceses, españoles, italianos, mexicanos, vascos, griegos, húngaros o escandinavos.

El patrimonio cultural incluye el Teatro Colón, Monumento Histórico Nacional, una de las grandes salas de la música y de la lírica mundial.



La vida nocturna es particularmente intensa, en especial en el centro de la ciudad donde funcionan las salas de espectáculos más importantes, night clubs, discotecas, cafés o lugares para ver y bailar tango o nuestra música folklórica.

Oficialmente la ciudad se encuentra dividida en 48 barrios que derivan, los más antiguos, de las parroquias establecidas en el siglo XIX. La metrópolis es una ciudad autónoma que constituye uno de los 24 distritos en los que se divide el país.

Principales Atractivos

Cabildo: diseñado por el arquitecto Jesuita Andrés Blanqui en 1580, fue la primera sede de gobierno de la ciudad de Buenos Aires. En su interior funciona el Museo Histórico Nacional del Cabildo y la Revolución de Mayo donde se exponen colecciones de armas, medallas y muebles de la época de la Independencia.

Casa de Gobierno: es la sede del Gobierno Nacional.

Su construcción data del año 1580 y, luego de una serie de remodelaciones su frente tiene aire italiano-francés. Durante la presidencia de Domingo Faustino Sarmiento, a fines del siglo XIX, el edificio fue pintado de rosa, basado en la idea de combinar los colores de los dos sectores políticos del momento –rojo para los federales y blanco para los unitarios- dándole su popular nombre de “Casa Rosada”.

Catedral Metropolitana: la catedral de estilo neoclásico fue construida en el siglo XVIII y en su interior reposan los restos del libertador General José Francisco de San Martín, una de las figuras históricas más importantes de la Argentina.

Pirámide de Mayo: fue el primer monumento que se construyó en la ciudad de Buenos Aires. Fue en conmemoración de la independencia del primer gobierno argentino de 1810. En 1856 fue revestida con ladrillos y argamasa, aumentando su volumen, se le colocó una estatua de la República en la cúspide y en torno a la base, se le agregaron esculturas que hacen referencia a la agricultura, el comercio, las ciencias y las artes. La pirámide original se conserva en el interior.

Plaza de Mayo: es el centro político del país. Ubicada entre el edificio del Cabildo y “La Casa Rosada”. Aquí se realizan manifestaciones políticas y sociales, como así también de festejos nacionales.

Correo Central: fue diseñado por el arquitecto francés Norbert Maillar e inaugurado el 28 de septiembre de 1928. En el interior, recientemente restaurado, se conserva el equipamiento original en las salas de atención al público, valiosos cerramientos de vitreaux y un importante patrimonio histórico-artístico, integrado por gran cantidad de esculturas.



Palacio del Congreso: fue inaugurado en 1906 y es la sede de la cámara de representantes (Senadores y Diputados) de la República Argentina.

Plaza De Los Dos Congresos: esta plaza está constituida por una serie de pequeñas plazoletas, cada una con un monumento único.

Estación Retiro: es el complejo ferroviario más importante de Buenos Aires. Su edificación data de 1915. En la actualidad cuenta con más de treinta líneas de transporte ferroviario, como así también una conexión interna con la línea C del subterráneo metropolitano.

Cementerio de La Recoleta: fue fundado en 1822 por los monjes recoletos y es reconocido internacionalmente por tener famosas esculturas, tumbas y mausoleos de próceres y familias argentinas.

Obelisco: tiene 67 metros de altura aproximadamente y es obra del arquitecto argentino Alberto Prebisch, fue construido e inaugurado en 1936 y conmemora cuatro hechos históricos relacionados con la ciudad; cada uno de ellos grabado en una de sus cuatro caras.

Teatro Colón: inaugurado el 25 de mayo de 1908, es el teatro lírico de mayor importancia de América Latina. Su fachada tiene marcadas influencias del Renacimiento Italiano y en su interior se destaca la cúpula pintada en 1966 por Raúl Soldi, plástico argentino de reconocimiento mundial.

San Telmo: este barrio fue habitado por familias aristocráticas hasta fines del siglo XIX.

Caminito: es una calle peatonal de solo una cuadra de extensión que no posee veredas ni portales, cuenta con numerosas ventanas y balcones de casas de chapa multicolores alineadas a lo largo de su recorrido; y donde artistas, pintores y bailarines de tango demuestran sus habilidades a los turistas.

Los hoteles de cadenas internacionales que se analizarán en este trabajo se encuentran en los siguientes barrios:

Recoleta:

Es uno de los barrios más refinados de la Ciudad. . El paseo de la Recoleta es casi el centro geográfico del barrio, y uno de sus puntos reconocidos, por lo que a fines del siglo XIX el lugar atrajo a las familias más adineradas del sur de la ciudad, que escapaban de la epidemia de fiebre amarilla. Desde entonces es uno de los barrios más elegantes y de mayor poder adquisitivo de Buenos Aires, alojando mansiones familiares, embajadas y hoteles de lujo como el Four Seasons.



El barrio de la Recoleta se destaca por sus grandes espacios culturales. Además de los monumentos históricos, y centros de gran importancia como el Museo Nacional de Bellas Artes, la Biblioteca Nacional y el Centro Cultural Recoleta.

Montserrat:

Fue el escenario de la fundación de la Trinidad, (la actual Buenos Aires), el 11 de junio de 1580, cuando Juan de Garay y unas decenas de pobladores arribaron desde Asunción y Santa Fe.

Al comienzo fue el lugar de asiento de familias tradicionales, así como también de templos e instituciones establecidos en la etapa fundacional y virreinal.

Este barrio aloja los lugares de gran importancia histórica para el país, como La Plaza de Mayo, El Cabildo, La Catedral Metropolitana, la Basílica Nuestra Señora del Rosario.

En este barrio se encuentra ubicado el hotel Intercontinental de Buenos Aires.

Retiro:

El área donde actualmente está emplazado el barrio Retiro de la ciudad de Buenos Aires comienza a asumir relevancia histórica a partir del año 1702, año en el cual el Gobernador de Buenos Aires, Agustín Robles, manda a construir una residencia a la que llamó "El Retiro", en semejanza a la casa de campo de los Reyes de España, en Madrid, denominada "El Buen Retiro".

Posee grandes construcciones como "*Catalinas Norte*", una zona del barrio Retiro caracterizada por sus edificios y hoteles modernos. Entre algunos de los atractivos más importantes podemos mencionar: La plaza General San Martín creada en el año 1801 denominada, en un principio, como "La Plaza de Toros".

En Retiro también se puede encontrar la peatonal de la calle Florida que posee locales comerciales con gran variedad de marcas, Galerías Pacífico, uno de los Shopping reconocido por los turistas. Y la estación de ómnibus, en la cual se encuentran también las estaciones Ferroviarias de los trenes San Martín, Mitre y Belgrano.

En el barrio de Retiro se encuentran ubicados los hoteles Sheraton Buenos Aires y Meliá Buenos Aires.

Puerto Madero

Es el barrio más joven de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Su ubicación cercana a la zona céntrica de la ciudad, lo extenso de su área y su vista al río hacen de este barrio uno de los más exclusivos de Buenos Aires.

Una de las características más notables de Puerto Madero, es que en el



barrio se encuentra la Reserva Ecológica de Buenos Aires, ubicada sobre terrenos ganados al río en los años 70 y 80. Puerto Madero está dividido territorialmente en 4 diques con diferentes atractivos y en el tercero se encuentra el Hotel Hilton.

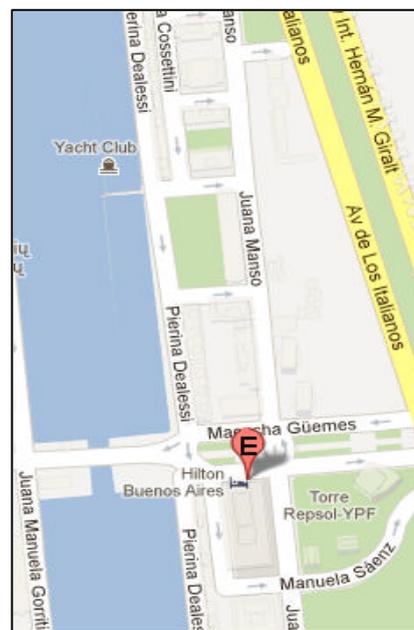
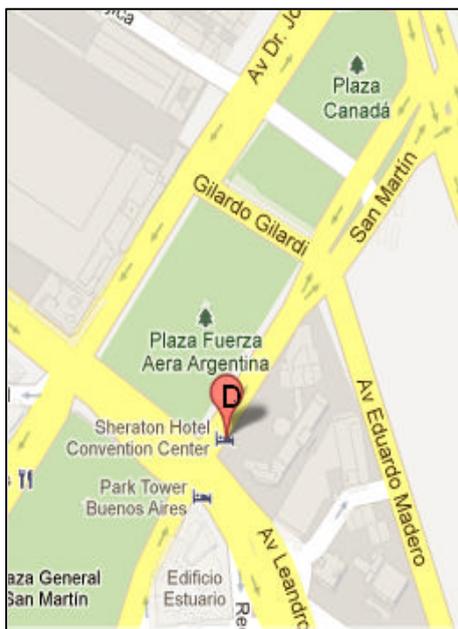
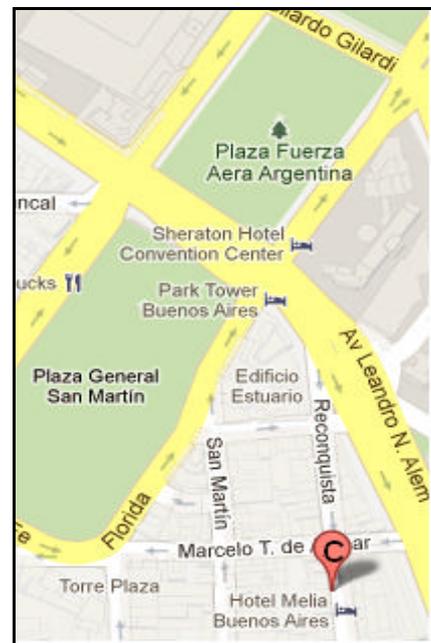
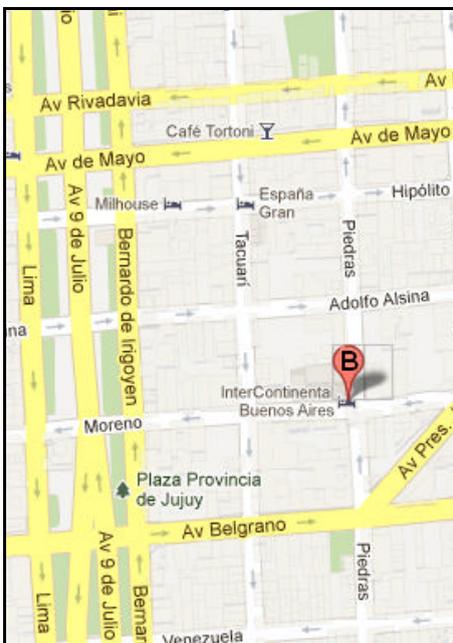
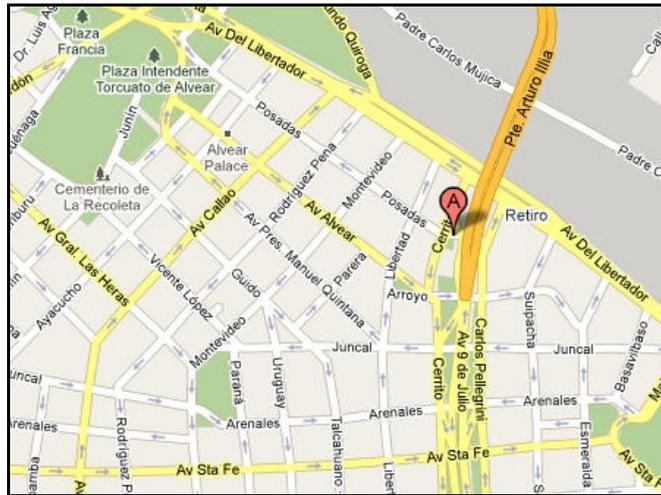


Mapa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Las Comunas que serán estudiadas en el siguiente proyecto son:

- La comuna n°1 : en las que se encuentran los barrios de Puerto, Madero, Monserrat y Retiro.
- La comuna n° 2: donde se encuentra el barrio de Recoleta.





Referencias:



Representa en el mapa la ubicación del Hotel Four Seasons.



Representa en el mapa la ubicación del hotel Intercontinental Buenos Aires.



Representa en el mapa la ubicación del Hotel Meliá Buenos Aires.



Representa en el mapa la ubicación del Hotel Sheraton Convention Center.



Representa en el mapa la ubicación del Hotel Hilton Buenos Aires.



Capítulo IV

DISEÑO METODOLÓGICO



dreamstime.com



Unidad de análisis y variables:

<u>Unidad de Análisis</u>	<u>Variabls</u>	<u>Dimensiones</u>	<u>Categorías</u>
Hoteles 5 estrellas pertenecientes A cadenas internacionales en CABA	Manejo de Residuos	Contenedores de Residuos para clasificación según su origen	Areas públicas: SI – NO Habitaciones: SI - NO Áreas circuladas por empleados SI- NO
	Cuidado del Agua	Canillas con regulación	Areas públicas: SI – NO Habitaciones: SI – NO Spa: SI – NO Areas de Empleados Si - No
		Propuesta de cambio de toallas y ropa de cama	SI - NO
		Sistema doble descarga de sanitarios	Si - No Spa : SI - No
		Activación Jacuzzi Momento del uso	Habitaciones : Si - No Spa: Si - No
		Regulación tiempo de ducha	Si – No
Ahorro de Energía Eléctrica	Bañeras en Habitaciones	Si - No	
	Paneles Solares	Si- No	
	Sistema Stop go en escaleras mecánicas	Si - No	
	Sensores de Presencia	Áreas Públicas Si - No Habitaciones: Si - No Spa: Si - No Sector Empleados: Si -No	
Publicidad Gráfica y Visual	Ventanas Herméticas	Si – No	
	Campañas de concientización medioambientales para huéspedes en áreas comunes Campañas de Concientización para Empleados	Si – No Si - No	
Contribución cuidado del aire y suelo	Espacios verdes dentro de las instalaciones	Si- No	
	Menús con alimentos orgánicos	Si - No	



Instrumentos elegidos para la recolección de datos

Fichas Relevamiento

Ficha de Relevamiento de Establecimientos 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales ubicadas en CABA, que se analizan en el trabajo.

Hotel:	
Categoría:	
Cadena Internacional:	
Dirección:	
Servicios	
Características	
Otros	



Encuesta:

Nombre:

Edad:

Hotel:

- 1) ¿Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? SI NO...
- 2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.

Suelo	
Residuos	
Agua	
Energía Solar	
Factores Bióticos	
Ecosistema	
Factores abióticos	

- 3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios que utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.

Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes ____ en habitaciones ____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas ____ y en las habitaciones ____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los residuos según su origen en habitaciones ____	
Ventanas herméticas	
Contenedores de residuos para clasificar los residuos según su origen en áreas publicas	

- 4) ¿Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?
- 5) ¿Cómo están equipados los toillettes de las habitaciones?

Bañera	
Ducha	
Bañera y Ducha	



6) ¿Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?

7) ¿Cuentan las escaleras mecánicas con sistema stop go?

8) ¿Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?

9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente

Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio ____ en los vestuarios ____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	

10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?

11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?



Entrevista

Nombre:

Hotel:

Área:

Puesto:

1) ¿Cómo calificaría usted la importancia que le da el hotel al cuidado del medio ambiente en el Hotel que usted trabaja?

5 Muy Bueno

4 Bueno

3 Ni bueno ni Malo

2Regular

1Malo

2) ¿Se realiza auditorías ambientales en el hotel en que usted trabaja?

3) ¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

4) ¿Cuentan los pasillos donde circula el personal con sensores de presencia para evitar el desgaste de energía eléctrica?

5) ¿Ha recibido información sobre cómo deben separarse los residuos que se generan en el establecimiento?

6) ¿Cuenta el hotel con los medios necesarios para separar los residuos según su origen en las áreas circuladas por los empleados del hotel?

7) ¿Toma el hotel acciones para el cuidado del agua mediante canillas con regulación en la zona de empleados para evitar el desgaste de agua?

8) Cuando las habitaciones están desocupadas ¿los artefactos eléctricos dentro de las habitaciones son desenchufados?

9) ¿Ha participado de charlas donde sean informados los objetivos que tenga al hotel para contribuir al cuidado del medio ambiente?

10) ¿Se realizan jornadas de capacitación acerca de que acciones pueden realizar los empleados del establecimiento en el que usted trabaja para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

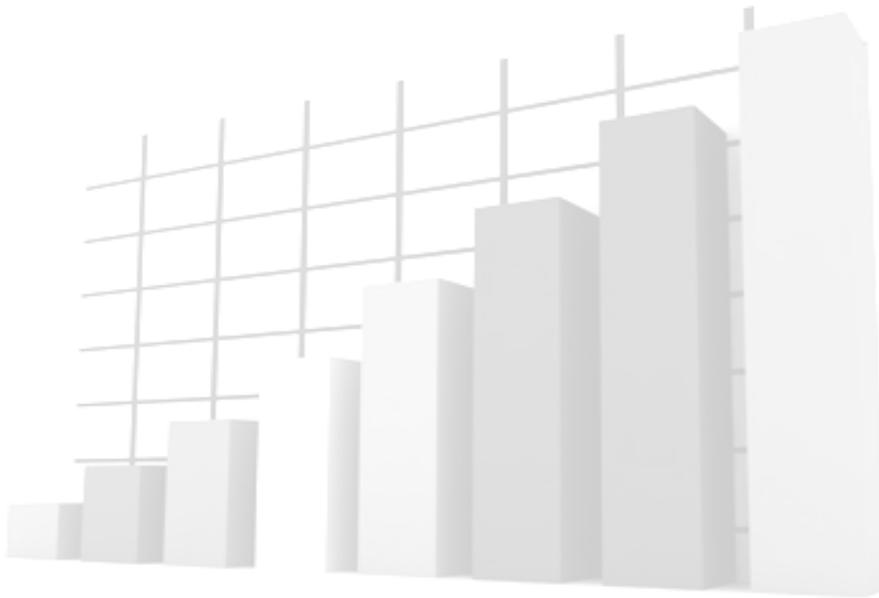
11) ¿Le han consultado alguna vez que acciones cree usted que podría implementar el hotel para mejorar el cuidado del medio ambiente. (En caso de que la respuesta sea no)

12) ¿Le gustaría que se le consulte?



Capítulo V

ANÁLISIS





FICHAS DE RELEVAMIENTO

Nombre del alojamiento	Hotel Intercontinental de Buenos Aires
Categoría	Hotel 5 estrellas
Cadena Internacional	Intercontinental Group
	
Dirección	Moreno 809 - Monserrat
Servicios	<p>Cuenta con un total de 309 habitaciones entre ellas (8 Junior suites) (y 2 suites) 15 salones de eventos entre ellos el Gran Salón Monserrat uno de los más grandes de Buenos Aires) equipamiento para eventos sociales y conferencia Climatización completa en todas sus áreas. Servicio de registro 24 horas, Caja fuerte Cambio de divisa, Guardarropa, Servicio de Lavandería Ascensor, Cafetería, bar, 2 restaurantes (Mediterráneo y Terraza del Virrey) Conexión a Internet WiFi, Spa Business Center. Servicio de transfer desde el aeropuerto hacia el hotel y desde el hotel hacia el aeropuerto.</p>
Características	<p>La construcción del hotel comenzó en 1989, y debió finalizar para mediados de 1992. Sin embargo, debido a una interrupción temporaria de casi 2 años, el proyecto se reanudó en junio de 1993. Fue renovado en el año 2007.</p>
Otros Datos	Se encuentra a 7 km del Aeropuerto de Ezeiza



Nombre del alojamiento	Hotel Melia Buenos Aires
Categoría	Hotel 5 estrellas
Cadena Internacional	Sol Meliá
	
Dirección	Reconquista 945. Retiro
Servicios	<p>Cuenta con 209 habitaciones distribuidas en 9 plantas 9 salones de reuniones (el mayor tiene capacidad para 300 personas) Características de las habitaciones: *Vista al exterior (solo en algunas). *Sistema termo acústico. *TV de pantalla plana vía satélite. *mini bar y cafetera. *Conexión Wi-Fi.</p> <p>2 Restaurantes el Azorín y el Machado, Servicio de Room Service las 24 hs. Recepción las 24 hs Servicio de divisas Alquiler de coches</p>
Características	<p>Comenzó a funcionar en el año 1999, como un establecimiento 4 estrellas realizó reformas en el en el año 2005, como la incorporación de servicio de Spa e incrementó la cantidad de habitaciones, y fue así que adquirió la categorización 5 estrellas. El establecimiento presenta una decoración con suelo de mármol en el lobby y un mobiliario clásico</p>
Otros Datos	35 Km del Aeropuerto de Ezeiza



Nombre del alojamiento	Hotel Sheraton Buenos Aires
Categoría	Hotel 5 estrellas
Cadena Internacional	Starwood Hotels & Resorts Worldwide
	
Dirección	San Martín 1225. Retiro
Servicios	<p>24 pisos y 742 habitaciones un spa, 2 piscinas 2 restaurantes. Grandes ventanas que ofrecen vistas panorámicas a la ciudad. Opción de servir e desayuno buffet en las habitaciones. El restaurante Aljibe sirve platos internacionales, El restaurante Cardinale está especializado en cocina italiana. Recepción, abierta 24 horas, Cambio de divisa Traslados al aeropuerto Quince salones de reuniones</p>
Características	<p>Fue inaugurado el 24 de agosto de 1972, luego, en el mes de marzo de 1996 se inauguró el centro de convenciones y pasó a llamarse Sheraton Buenos Aires & Convention Center. En 1996 se incorpora del Spa (Health Club Neptun), el cual se encuentra equipado con una piscina cubierta, una al aire libre, una sala de aparatos, gabinetes para masajes, vestuarios con sauna, baño de vapor y sala de relax. En el año 1998 es adquirido por Starwood Hotels & Resorts. Worldwide.</p>
Otros Datos	30 km del Aeropuerto de Ezeiza



Nombre del alojamiento	Hotel Hilton Buenos Aires
Categoría	Hotel 5 estrellas
Cadena Internacional	Hilton Hotel Corporation
	
Dirección	Güemes 351. Puerto Madero
Servicios	<p>22 Salones de Reuniones Centro de fitness totalmente equipado Centro de spa con todos los servicios, piscina al aire libre Servicios de cuidado de niños, actividades infantiles Sala/bar con todos los servicios, 1 Restaurante Servicios de limpieza en seco y lavandería Servicios de conserjería Servicios de negocios disponibles en recepción Ascensores Centro de negocios equipado 417 habitaciones. Habitaciones con vista Panorámica 7 Shops</p>
Características	<p>En 1998 surgió el proyecto del hotel Hilton Buenos Aires perteneciente a la cadena hotelera Hilton. La compañía South Convention Center anunció el proyecto de construcción de un centro de oficinas que incluiría un hotel de la cadena Hilton. En la actualidad El Hilton Buenos Aires cuenta con un lobby de grandes dimensiones con una entrada completamente acristalada y construido con un diseño contemporáneo.</p>
Otros Datos	36 km del Aeropuerto de Ezeiza



Nombre del alojamiento	Hotel Four Seasons
Categoría	Hotel 5 estrellas
Cadena Internacional	Four Seasons Hotels and Resorts
	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>	
Dirección	Posadas 1086.Recoleta
Servicios	<p>116 Habitaciones (49 suites) 7 en la mansión contigua ,Caja Fuerte Business Center wi fi Spa (Jacuzzi, Piscina descubierta, Sauna) Restaurante, Health Center Valet Parking, Estacionamiento Transfer Desayuno 1 Salón Principal , 7 salas de reuniones en el hotel, 5 salones en la mansión</p>
Características	<p>Este hotel se hizo cargo de la propiedad Álzaga Unzué, (mansión) que data de 1919 y se construyó con motivo del casamiento con E. Peña Las habitaciones de la mansión son las más caras de Buenos Aires. A mediados del 2007, se inicia la restauración de la misma, para darle un nuevo aspecto al interior, respetando el estilo del siglo XVIII. El hotel Fue escogido por Travel & Leisure como el Mejor Hotel de Latinoamérica y por Condé Nast Traveller como el mejor de Argentina</p>
Otros Datos	36 Km. Aeropuerto de Ezeiza



Análisis de las encuestas:

Para este proyecto de investigación se han encuestado a distintos huéspedes y empleados de cinco de los cinco establecimientos hoteleros nombrados anteriormente en la Ficha de Relevamiento y se realizaron un total de 40 encuestas (ocho por cada hotel). A continuación se detallan los hoteles que participaron del proyecto:

- Hotel Intercontinental de Buenos Aires
- Hotel Meliá Buenos Aires
- Hotel Hilton
- Hotel Sheraton and Convention Center
- Hotel Four Seasons

Los hoteles que se dejaron de lado fueron el NH, Marriot y Cesar Park debido a que manifestaron que la encuesta podía llegar a causar molestias a los huéspedes e interrupción en su descanso. Los demás hoteles se mostraron cooperativos y bien predispuestos a recibir visitas, y contribuir con el proyecto.



Resultado de las encuestas:

1) ¿Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? SI NO

Tabla n° 1

1era visita al país	Cantidad	Porcentaje
SI	19	47.50%
NO	21	52.50%
TOTAL	40	100%

Gráfico n° 1



Como se puede ver en el gráfico n° 1, el 52.50% de la población encuestada ya se había hospedado en el país, mientras que el restante 47.50% visitaba por primera vez a la Argentina.

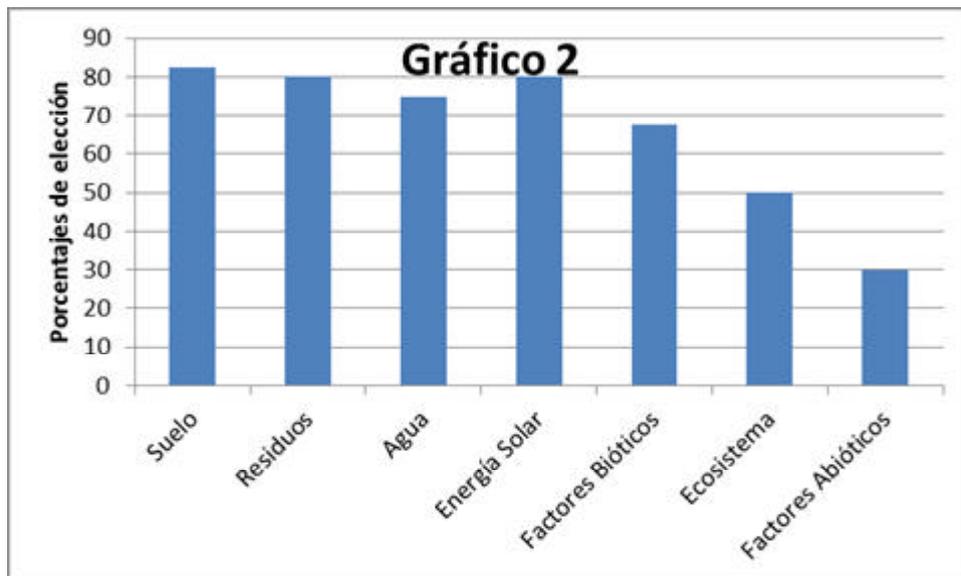


2) ¿Cuáles de los siguientes conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente?

Tabla n° 2

Conceptos sobre Medio Ambiente	Cantidad	Porcentaje
Suelo	33	82,5%
Residuos	32	80%
Agua	30	75%
Energía Solar	32	80%
Factores Bióticos	27	67,5%
Ecosistema	20	50%
Factores Abióticos	12	30%

Gráfico n° 2



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla.

En el gráfico n° 2 se puede observar que según la opinión de la mayoría de los huéspedes que se han encuestado, el concepto que más se relaciona con el medio ambiente es el suelo con un 82,5 %, mientras que un 30% considera los factores abióticos como aquel término menos vinculado con el Medio Ambiente.

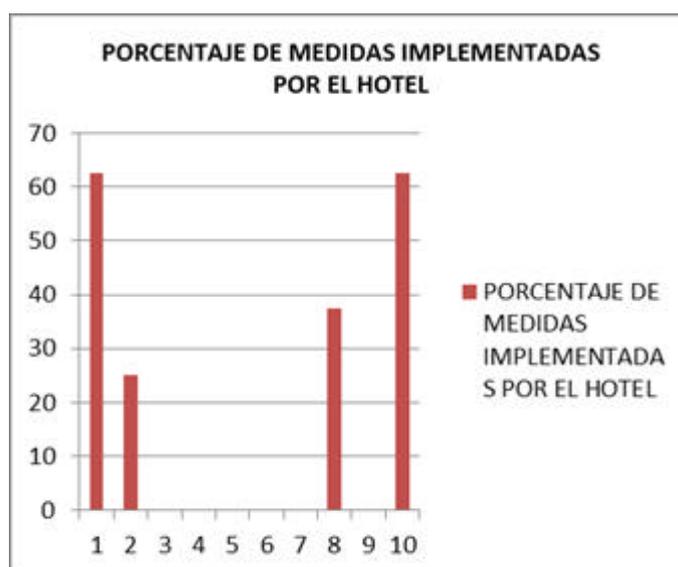


3) ¿Cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente?

Tabla N° 3.A

Four Seasons	Medidas Utilizadas por los Hoteles	Cantidad	Porcentaje
1	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	5	62,5%
2	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en habitaciones	2	25%
3	Regulación del tiempo para ducharse	0	0%
4	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en habitaciones	0	0%
5	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas comunes	0	0%
6	Utilización de energía solar a través de paneles solares	0	0%
7	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en habitaciones	0	0%
8	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas comunes	3	37,5%
9	Sistema de doble descarga en los sanitarios	0	0%
10	Ventanas herméticas	5	62,5%
11	Otros	0	0

Gráfico 3.A



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

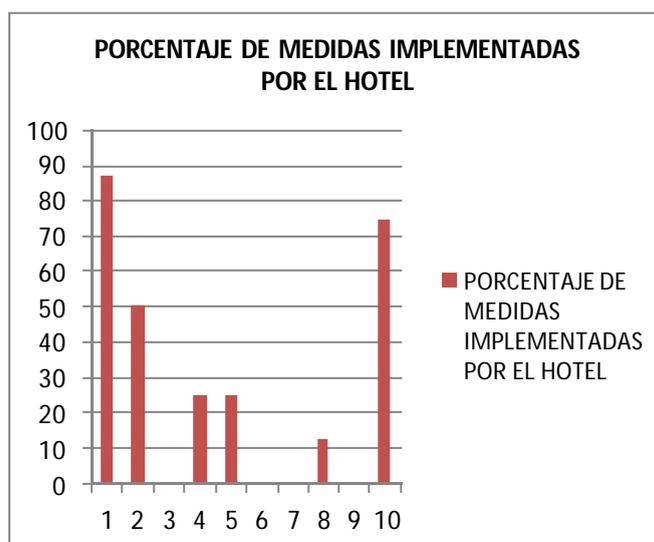


En el gráfico 3.A podemos apreciar que según la opinión de los huéspedes las medidas mayormente adoptadas en el Hotel Four Seasons son el cuidado del agua a través de canillas con regulación en áreas comunes y las ventanas herméticas y en segundo lugar los contenedores para clasificar los residuos según su origen en áreas comunes.

Tabla 3.B

Intercontinental	Medidas Utilizadas por los Hoteles	Cantidad	Porcentaje
1	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	7	87,5%
2	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en habitaciones	4	50%
3	Regulación del tiempo para ducharse	0	0%
4	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en habitaciones	2	25%
5	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas comunes	2	25%
6	Utilización de energía solar a través de paneles solares	0	0%
7	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en habitaciones	0	0%
8	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas comunes	1	12,5%
9	Sistema de doble descarga en los sanitarios	0	0%
10	Ventanas herméticas	6	75%
11	Otros	0	0

Gráfico 3.B



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

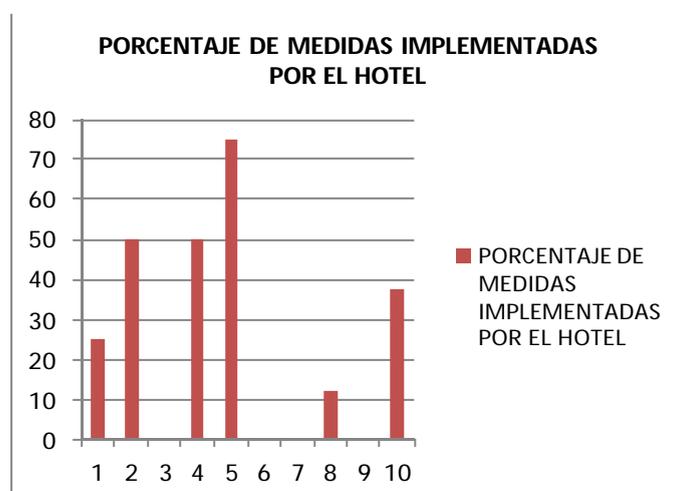


En el gráfico 3.B podemos apreciar que según la opinión de los huéspedes las medidas mayormente adoptadas en el Hotel Intercontinental son el cuidado del agua a través de canillas con regulación en áreas comunes en primer lugar, en segundo lugar las ventanas herméticas, en tercer lugar los sensores de presencia tanto en áreas comunes como en habitaciones y como último lugar los contenedores para clasificar los residuos según su origen.

Tabla 3.C

MELIA	Medidas Utilizadas por los Hoteles	Cantidad	Porcentaje
1	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	2	25%
2	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en habitaciones	4	50%
3	Regulación del tiempo para ducharse	0	0%
4	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en habitaciones	4	50%
5	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas comunes	6	75%
6	Utilización de energía solar a través de paneles solares	0	0%
7	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en habitaciones	0	0%
8	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas comunes	1	12,5%
9	Sistema de doble descarga en los sanitarios	0	0%
10	Ventanas herméticas	3	37,5%
11	Otros	0	0

Gráfico 3.C



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

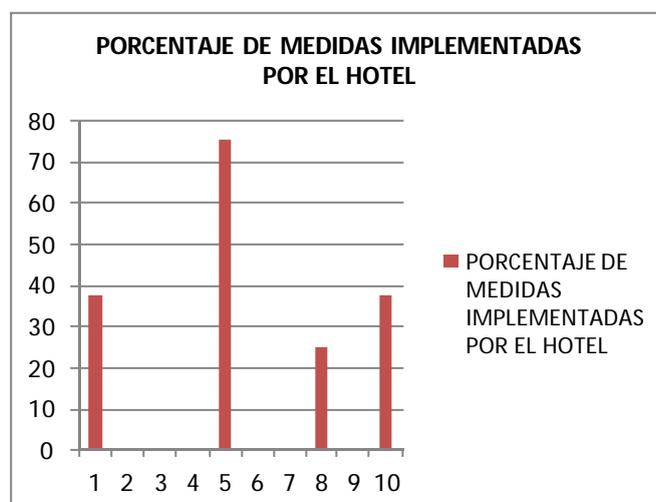


En el gráfico 3.C podemos apreciar que según la opinión de los huéspedes las medidas mayormente adoptadas en el Hotel Meliá Buenos Aires son en primer lugar los sensores de movimiento para el ahorro de energía eléctrica en áreas comunes, en segundo lugar el cuidado del agua a través de canillas con regulación en habitaciones y los sensores de movimiento para el ahorro de energía eléctrica en habitaciones, luego el uso de ventanas herméticas y en último lugar el cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes.

Tabla 3D

Hilton	Medidas Utilizadas por los Hoteles	Cantidad	Porcentaje
1	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	3	37,5%
2	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en habitaciones	0	0%
3	Regulación del tiempo para ducharse	0	0%
4	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en habitaciones	0	0%
5	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas comunes	6	75%
6	Utilización de energía solar a través de paneles solares	0	0%
7	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en habitaciones	0	0%
8	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas comunes	2	25%
9	Sistema de doble descarga en los sanitarios	0	0%
10	Ventanas herméticas	3	37,5%
11	Otros	0	0

Grafico 3D



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

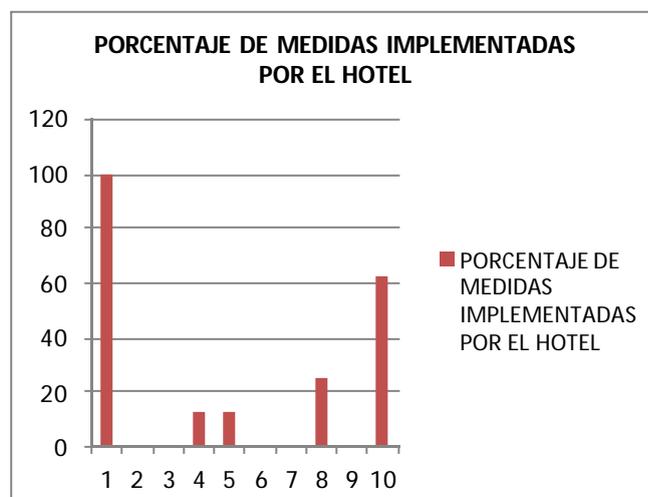


En el gráfico 3.D podemos apreciar que según la opinión de los huéspedes las medidas mayormente adoptadas en el Hotel Hilton son en primer lugar los sensores de movimiento para el ahorro de energía eléctrica en áreas comunes, en segundo lugar el cuidado del agua a través de canillas con regulación en áreas comunes y las ventanas herméticas, y en último lugar contenedores para clasificar los residuos según su origen en áreas comunes.

Tabla 3.E

Sheraton	Medidas Utilizadas por los Hoteles	Cantidad	Porcentaje
1	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	8	100%
2	Cuidado de agua a través de canillas con regulación en habitaciones	0	0%
3	Regulación del tiempo para ducharse	0	0%
4	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en habitaciones	1	12,5%
5	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas comunes	1	12,5%
6	Utilización de energía solar a través de paneles solares	0	0%
7	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en habitaciones	0	0%
8	Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas comunes	2	25%
9	Sistema de doble descarga en los sanitarios	0	0
10	Ventanas herméticas	5	62,5
11	Otros	0	0

Gráfico 3.E



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla



En el gráfico 3.E podemos apreciar que según la opinión de los huéspedes las medidas mayormente adoptadas en el Hotel Sheraton son el cuidado del agua a través de canillas con regulación en áreas comunes, en segundo lugar el uso de ventanas herméticas y como último lugar los sensores de presencia para el ahorro de energía eléctrica en áreas comunes y habitaciones.

4) ¿Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?

Tabla n° 4

Consulta cambio de toallas	Cantidad	Porcentaje
Si	27	67,5 %
No	13	27.5 %
Total:	40	100%

Gráfico N°4



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

Como podemos observar en el gráfico n° 4: al 67,5 % de los turistas encuestados, se le ha consultado si preferiría que el cambio de toallas no sea diario para contribuir con el cuidado del medio ambiente, mientras que al 27,5 no se lo ha consultado.



5) ¿Cómo se encuentran equipados los toilets de las habitaciones?

Tabla n°5

Equipamiento Toilets	Cantidad	Porcentaje
Bañera	17	32,08%
Ducha	14	26,42%
Bañera y Ducha	22	41,51%

Gráfico n°5



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

En el gráfico n° 5 podemos observar que con un 42%, la mayor cantidad de habitaciones está equipada con bañera y ducha. Mientras que el 26 % de habitaciones sólo cuenta con ducha.

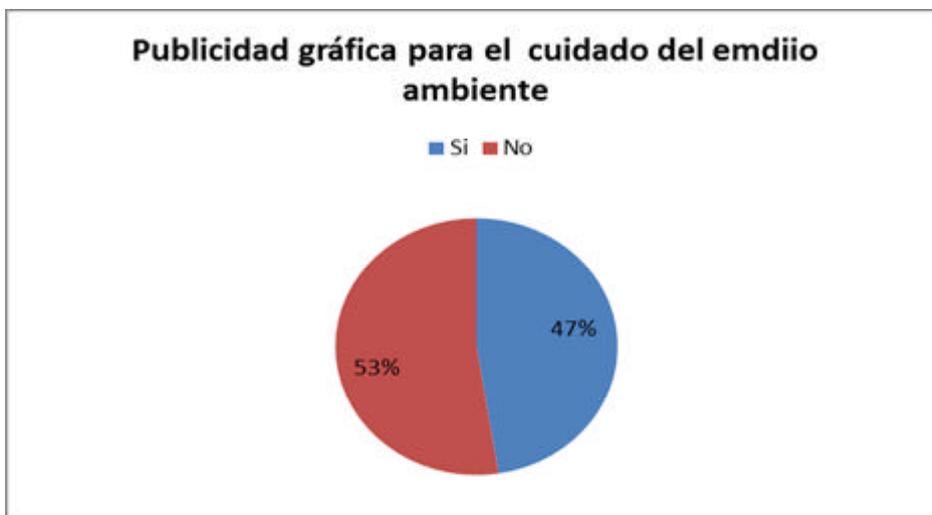


6) ¿Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?

Tabla n° 6

Publicidad gráfica Medioambiental	Cantidad	Porcentaje
Si	19	47,50 %
No	21	52,50 %
Total	40	100%

Gráfico n° 6



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

En el gráfico n° 6 podemos observar que sólo el 47 % de los turistas encuestados ha visto publicidad gráfica o visual para contribuir con el cuidado del medio ambiente mientras que el 53 % no ha visto publicidad ambiental.



7) ¿Cuentan las escaleras mecánicas con sistema stop go? (sensores que permiten que se detengan en momentos en los que no está en uso para ahorro de energía eléctrica)

Tabla n°7:

Sistema stop Go en escaleras mecánicas	Cantidad	Porcentaje
Si	23	57,50 %
No	1	2,50 %
No tiene escaleras Mecánicas	16	40,00%
Total	40	100,00

Gráfico N°7:



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

En el gráfico n°7, según la percepción de los turistas, se puede observar que en un 57% en todos los hoteles que poseen escaleras mecánicas cuentan con sistema stop go para el ahorro de energía eléctrica. Mientras que un 40 % de los hoteles que han participado de esta encuesta no poseen escaleras mecánicas.

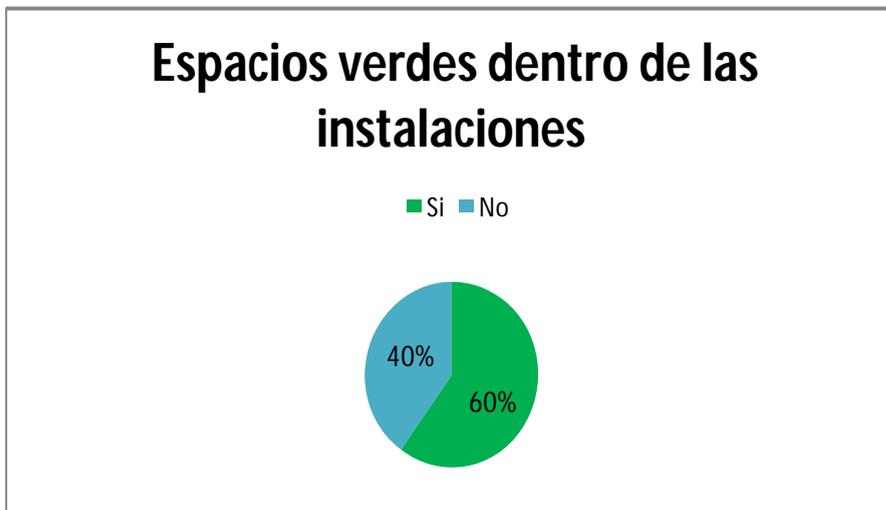


8) ¿Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?

Tabla n° 8:

Espacios Verdes dentro de las instalaciones	Cantidad	Porcentaje
Si	24	60,00 %
No	16	40 %
Total	40	100 %

Gráfico n°8



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

En el gráfico n° 8 podemos observar que el 60 % de los hoteles cuentan con espacios verdes dentro de sus instalaciones, mientras que el 40 % no cuenta con dichos espacios.

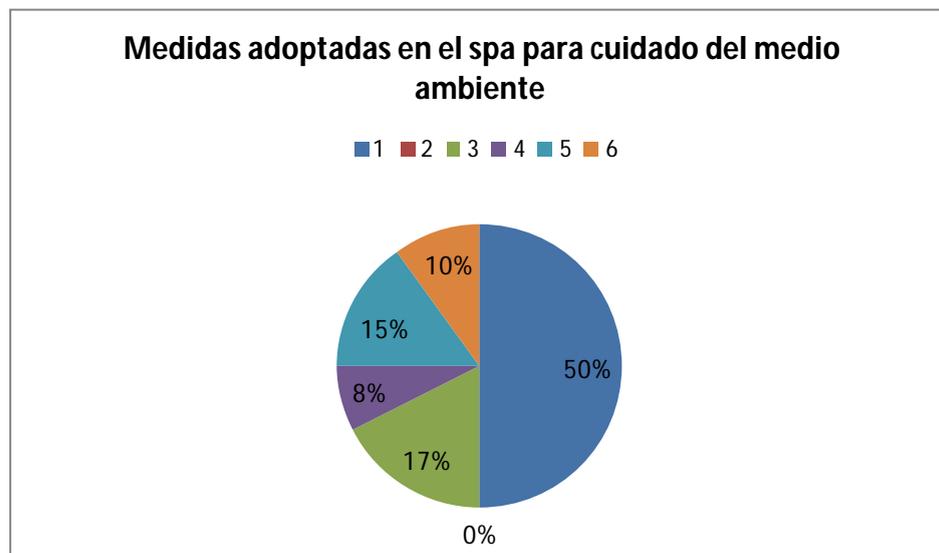


9) ¿Qué medidas toma el hotel en el spa para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

Tabla n°9

Medidas adoptadas en el sector del spa		Cantidad	Porcentaje
1	Cuidado de agua a través de canillas con regulación	20	50%
2	Regulación del tiempo para ducharse	0	0%
3	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia tanto en el gimnasio	7	17,5%
4	Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia tanto en los vestuarios	3	7,5%
5	Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	6	15%
6	No uso el spa	4	10%
Total		40	100%

Gráfico n° 9



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

En el gráfico n° 9 se puede observar que las medidas que se toman en el Spa para el cuidado del medio ambiente es el uso de canillas con regulación para el cuidado del agua y en menor medida el ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento: en el gimnasio con un 17,5 % y con un 15 % la activación del jacuzzi en el momento del uso. También, se puede observar que un 10 % de los huéspedes encuestado, no utilizó las instalaciones del spa.

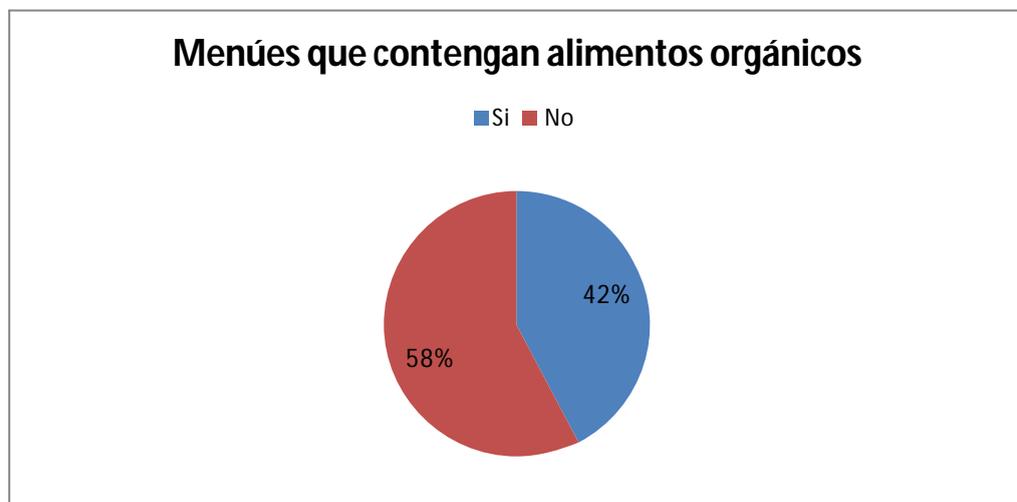


10) ¿Ha visto en los menús del hotel alimentos orgánicos?

Tabla n°10

Alimentos Orgánicos	Cantidad	Porcentaje
Si	17	42,5 %
No	23	57,5%
Total	40	100

Gráfico n° 10



Los valores son aproximados. Los datos exactos se encuentran en la tabla

En el gráfico n° 10 se puede observar que sólo el 40 % de los huéspedes encuestados ha visto alimentos orgánicos en los menús de los hoteles.



11) En una escala del 1 al 10 ¿Cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?

Tablas n° 11

Establecimiento	Puntaje	Promedio
Hotel Intercontinental	5	6,125
	6	
	5	
	7	
	7	
	6	
	6	
	7	

Hotel Meliá Buenos Aires	6	5,625
	5	
	6	
	6	
	4	
	5	
	7	
	6	

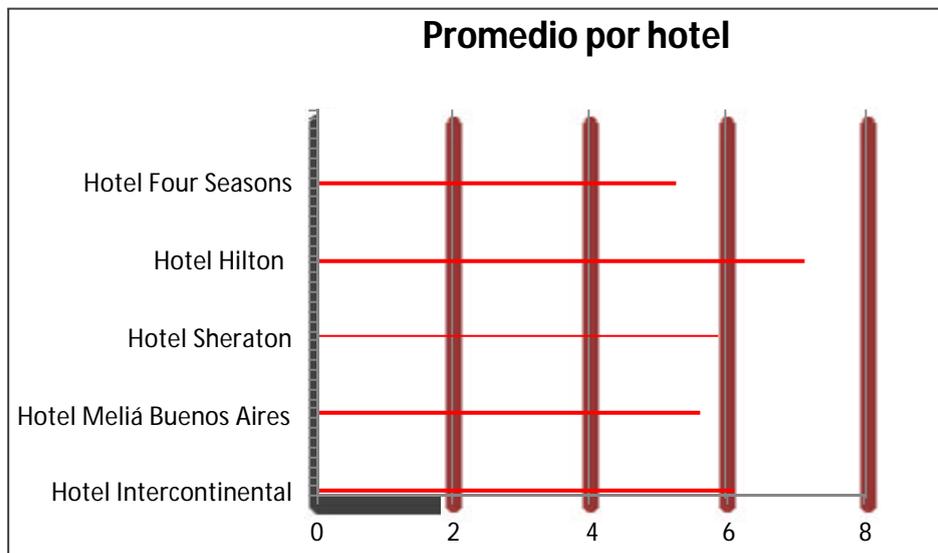
Hotel Sheraton	7	5,875
	7	
	7	
	6	
	5	
	6	
	5	
	4	



Hotel Hilton	6	7,125
	7	
	8	
	6	
	7	
	8	
	8	
	7	

Hotel Four Seasons	7	5,25
	5	
	3	
	4	
	5	
	5	
	6	
	7	

Gráfico n° 11



Los valores de los gráficos son aproximados, los datos exactos se encuentran en las tablas

En el gráfico n° 11 puede observarse que el hotel con mayor ponderación es el Hilton, con un promedio de 7,12, mientras que el Four Seasons es el hotel con menor puntaje, con un promedio de 5.25.



Análisis de las entrevistas:

Para avanzar con la investigación, se realizaron cinco entrevistas, una por cada establecimiento hotelero.

En un principio se intentó concretar una cita para poder hablar con los gerentes de cada uno de ellos, pero en todos los casos ninguno de ellos disponía del tiempo necesario. En los distintos hoteles, se consultó en el área de recursos humanos si ellos podían contribuir respondiendo la guía, pero manifestaron que no contaban con toda la información que era requerida en la entrevista, por lo que se les consultó, entonces, si era posible realizar una entrevista al personal del hotel, a lo cual accedieron sin inconveniente.

Por esto se han entrevistado a cinco empleados pertenecientes a distintas áreas de los hoteles.

Características de las entrevistas:

Las entrevistas son del tipo semi-estructuradas ya que se realizaron con una guía previamente confeccionada, las preguntas permitieron que los empleados puedan expresarse en cada respuesta.

Conclusiones de las entrevistas:

1. Hotel Hilton

La primera entrevista se le hizo a Guillermina, recepcionista del Spa del Hotel Hilton. Ésta es particularmente interesante ya que en el Anexo 4 se describen ciertas características respecto al cuidado del medio ambiente que adopta el Hotel Hilton, mientras que las respuestas de la empleada no se asemejan a la realidad planteada en el artículo. Por ejemplo en la primera pregunta se busca conocer cuál es su opinión personal, dando un puntaje, sobre la importancia que otorga el hotel respecto al cuidado del medio ambiente, a lo que su respuesta fue "Ni bueno ni malo", remarcando que no se lleva el control en la cantidad de toallas y batas que se usan por persona en el día a día, algo que ella considera fundamental para el cuidado de los recursos ambientales. Mientras que en la nota "Hilton Buenos Aires se suma a La Hora del Planeta" (anexo 4) se detalla que: *"El hotel cuenta con un programa destinado a hacer participar al huésped en el cuidado del medio ambiente, el cual le propone conservar sus toallas y sábanas durante cuatro días o solicitar el cambio cuando crea conveniente. De esta forma se economiza agua, electricidad, gas y productos químicos biodegradables."*

En la segunda pregunta, se indagó el tema de auditorías ambientales para saber si estaba al tanto de las mismas y respondió que se realizan por que el establecimiento está certificado con Normas ISO.

La tercera y cuarta pregunta apuntaban a las medidas tomadas por el hotel para el ahorro de energía eléctrica haciendo hincapié en las luces exteriores y los sensores de presencia en el área del personal. Guillermina



informó que el hotel sólo enciende las luces del exterior en determinadas horas y que efectivamente los pasillos donde circula el personal cuenta con sensores de movimiento. En este punto encontramos una similitud con la información proporcionada en el Anexo 4: *“El control de la iluminación del lobby, áreas exteriores, terraza de piscina y carteles institucionales entre otros, se realiza a través de fotocélulas o programas horarios logrando evitar el gasto innecesario de energía eléctrica. Además hay un economizador de electricidad en cada habitación”.*

La quinta y sexta pregunta, apuntan a las medidas tomadas por el hotel para poder separar los residuos según su origen. La entrevistada manifestó que no recibió información directamente del hotel pero sí de sus compañeros quienes le han explicado cómo debía hacerse. También detalló que el hotel cuenta con recipientes bien señalizados para separar los residuos, tal y como se describe en el Anexo 4: *“Hilton Buenos Aires separa residuos en habitaciones y en áreas de servicio los cuales son recolectados por el Gobierno de la Ciudad en forma separada también.”.*

La séptima pregunta apunta a las medidas tomadas para el cuidado del agua en las zonas del personal, a lo cual contestó que el hotel sólo regula el uso del agua en los vestuarios de los empleados mientras que en la nota del Anexo 4 el Hilton afirma que: *“Todos los sistemas sanitarios correspondientes a áreas públicas han sido diseñados con grifería especial que controla el caudal de agua a utilizar para evitar el derroche.”.*

La pregunta número ocho apuntaba a conocer si el hotel evita el desgaste de energía eléctrica desenchufando los artefactos electrónicos, cuando las habitaciones están desocupadas. Y respondió que no se realizan este tipo de acciones aunque como anteriormente se detalló, el hotel afirma tener economizadores de electricidad en cada habitación.

Las preguntas nueve y diez apuntaron a conocer las acciones que realiza el hotel para informar sus objetivos en cuanto al cuidado del medio ambiente. Guillermina comentó que se realizan este tipos de charlas, pero desde su ingreso no ha asistido a ninguna, también le consultamos si el hotel realiza capacitaciones de las acciones que pueden realizar los empleados para ser responsables con el cuidado del medio ambiente, a lo que manifestó que no.

Para concluir la entrevista se le consultó si alguna vez el hotel le pidió alguna opinión las acciones que ella podría llevar a cabo para contribuir con el cuidado del medio ambiente, a lo que expresó que no y su respuesta permitió realizarle una última pregunta para saber si le interesaría participar de este tipo de actividades, a lo que contestó que sí y que esto la haría sentir gratificada ya que sus ideas se tendrían en cuenta.

2. Hotel Intercontinental de Buenos Aires

La segunda entrevista se realizó a María Belén Mahard empleada del sector de Housekeeping del hotel Intercontinental de Buenos Aires. En el caso de esta entrevista, también se cuenta con material periodístico que permite comparar la información que da el empleado y la información que da la cadena de hoteles.



Con respecto a la primer pregunta respondió igual que Guillermina, con la opción: “Ni bueno ni malo”, ya que en su opinión no se toman todos los recaudos necesarios que el hotel podría tomar. Aunque en el Anexo 5 del trabajo, se puede observar que el hotel se encuentra en alianza con la National Geographic y la UNESCO “*con el fin de ayudar a proteger y preservar sitios de interés histórico y cultural...*”. En respuesta a la segunda pregunta dijo que se realizan auditorías en el hotel pero no con respecto a temas ambientales. Lo que llama la atención, debido al hincapié que hace Scoot Simon, vicepresidente de Global Brands, InterContinental / IHG Global Resorts, acerca de la importancia de la preservación del medio ambiente.

En la tercera y cuarta pregunta se intenta conocer las medidas tomadas por el hotel para evitar el desgaste de energía eléctrica, y su respuesta fue que las luces se encienden a determinadas horas pero que permanecen encendidas hasta las 7 am y que efectivamente cuenta con sensores de movimiento, al igual que el Hotel Hilton de Buenos Aires. Con respecto a la quinta y sexta pregunta respecto a si le han informado cómo separar los residuos, comentó que sólo recibió aclaraciones del tema en su ingreso al hotel en el manual de buenas prácticas que le dieron y que a su vez el hotel cuenta con los recipientes para separar los residuos. Con respecto a la pregunta siete, comentó que no existe regulación del uso del agua en los sectores del personal. La pregunta ocho la cuál apunta a conocer si el hotel evita el desgaste de energía eléctrica cuando las habitaciones están desocupadas, manifestó que los artefactos eléctricos no se desenchufan. En la novena pregunta se le consultó si le han comentado los objetivos del hotel para el cuidado del medio ambiente, a lo que contestó que existe la información en las carteleras del personal, pero que no se la ha informado de manera oficial.

Con respecto a la preguntas diez y once, Belén, aclaró que no se realizan jornadas de capacitación al personal acerca del medioambiente, y con respecto a hacer partícipes a los empleados para contribuir con el cuidado del medio ambiente su respuesta fue negativa, al preguntarle si le gustaría participar su respuesta fue que positiva afirmando que la participación del personal podrían generar buenas ideas.

3. Hotel Four Seasons

La tercera entrevista fue realizada a Cristian Ortiz, Bell boy del Hotel Four Seasons.

En la primera pregunta, respecto al cuidado del medio ambiente, su respuesta fue “Malo”, porque en su opinión el hotel no le da mucha importancia al tema ambiental.

Con respecto a la segunda pregunta, afirmó que no se realizan auditorías ambientales al menos desde que él ingresó al hotel.

Respecto a la tercer y cuarta pregunta, contestó que las luces del hotel en la parte externa se activan en determinados horarios y que los pasillos circulados por el personal cuentan con sensores de movimiento para evitar



el desgaste de energía eléctrica. Coincidiendo con el hotel Hilton y el Intercontinental, al igual que en la separación de residuos, ya que confirmó que los contenedores están señalizados para poder hacer reciclar de manera correcta. Por otro lado, nos mencionó que la regulación del agua en el sector de empleados, sólo se da en los vestuarios del personal.

Con respecto a la pregunta ocho, manifestó que no son desenchufados los artefactos eléctricos una vez que las habitaciones se desocupan. En cuanto al tema de la comunicación de objetivos sobre el medio ambiente, Cristian comentó que este tipo de jornadas sólo se llevaron a cabo cuando ingresó al hotel, que no se realizan campañas de concientización y no le han consultado qué medidas cree él que podrían adoptarse en el hotel para el cuidado del medio ambiente. Y al igual que Guillermina, considera que si se le pidiese su opinión se sentiría gratificado ya que las mismas serían tenidas en cuenta.

4. Hotel Sheraton Buenos Aires

La cuarta entrevista fue realizada a Marcela Rioja, una empleada del área de Venta de Eventos Sociales del hotel Sheraton. En la primera pregunta eligió la opción "Regular" justificando que el hotel donde trabaja podría tomar mejores medidas para el cuidado del medio ambiente ya que cuenta con los recursos económicos.

Con respecto a las auditorías ambientales informó que se realizan auditorías pero no ha escuchado que se relacionen con temas ambientales. En cuanto a las preguntas tres y cuatro respondió que las luces externas del hotel están programadas según la estación del año para evitar que en épocas donde oscurece más tarde se enciendan en horarios donde todavía no anochece y evitar que provoque el desgaste de energía eléctrica innecesaria, con respecto a los sensores de presencia en las áreas circuladas por el personal mencionó que sólo se activan en horario nocturno.

En relación a la información de cómo separar los residuos, no recibió indicaciones por parte del hotel pero los contenedores están señalizados. De todas maneras destacó que ha participado de eventos sociales y que al momento del desbarazo, tanto los camareros como el área de steward no realizan la separación correspondiente.

Distinguió que el uso del agua no está regulado en ningún sector circulado por el personal.

En cuanto a la pregunta ocho respondió que no se desenchufan los artefactos electrónicos y que hasta algunos años atrás los televisores permanecían prendidos por una cuestión de estándar de calidad para que cuando el huésped ingresara en la habitación el televisor este sintonizado con publicidad visual del hotel.



En relación a la pregunta nueve, contestó que sólo participó de una charla sobre los objetivos que tiene el hotel respecto al tema ambiental, destacó que no realizan jornadas de capacitación y no le han consultado de acciones que puede implementar el hotel.

Cuando se le consultó si le gustaría participar de estas cuestiones, Marcela, respondió que sí, que en su opinión el tema ambiental debe ser prioridad, mucho más en establecimientos grandes como un hotel. Si todos participan se pueden generar buenas ideas y mejorar la imagen del hotel.

5. Hotel Meliá Buenos Aires

La quinta y última entrevista fue realizada a Tais Dacil Troilo empleada del sector de alimentos y bebidas del Hotel Meliá Buenos Aires.

Tais eligió la opción "Regular" ya que cree que el hotel no le da importancia al cuidado del medio ambiente.

Afirmó que en el hotel no se realizan auditorías ambientales, que sólo se activan las luces externas en el horario nocturno y que solamente en el área de vestuarios de personal cuentan con sensores de presencia.

Con respecto a las preguntas cinco y seis, informó que sólo recibió información de cómo separar los residuos en el curso de manipulación de alimentos, el cual es obligatorio para el área donde trabaja y que si bien el hotel cuenta con los recipientes para la separación de los mismos, están deteriorados y no se encuentran bien señalizados.

En la pregunta siete, mencionó que no hay canillas con regulación en el sector de los empleados. Destacó que los artefactos eléctricos no son desenchufados cuando se vacían las habitaciones.

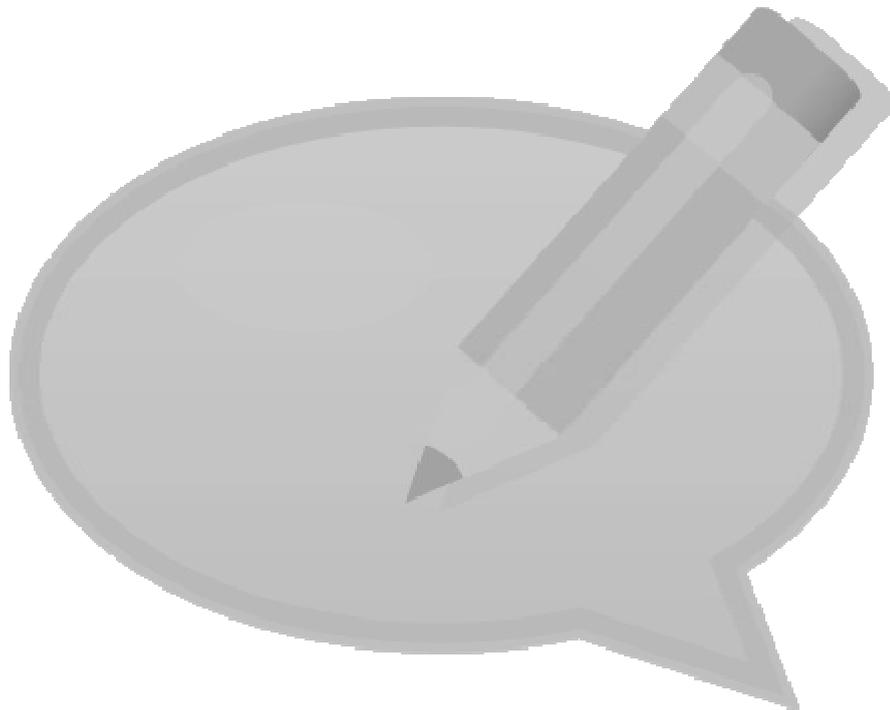
Cuando se le consultó si ha participado de charlas en donde se le informen los objetivos del hotel en cuanto al cuidado del medio ambiente manifestó que no existen este tipo de charlas en el establecimiento, al menos en el área a la que pertenece.

Para finalizar mencionó que no se realizan jornadas de concientización y no se la ha preguntado qué acciones propondría para contribuir al cuidado del medio ambiente. A diferencia de los demás encuestados ella ha intentado participar junto a sus compañeros pidiendo el cambio de los contenedores de residuos, pero manifestó que sus opiniones no fueron tenidas en cuenta.



Capítulo VI

CONCLUSIONES





Análisis FODA de la Implementación de Medidas Sustentables

Fortalezas	Preservación de los Recursos Naturales.
	Motivación del Personal.
	Reducción de Costos a largo plazo.
	Preservación del medio ambiente y mejora de la calidad de vida tanto actual como para futuras generaciones.
Debilidades	Ausencia de campañas de concientización para empleados.
	Falta de conocimiento de la temática ambiental por parte de las gerencias de los hoteles.
	Demora en el tiempo de implementación de las medidas.
	Prevalece el beneficio económico por sobre el cuidado del medio ambiente.
	Falta de conciencia sobre las consecuencias a largo plazo, que genera el desgaste de los recursos naturales.
Oportunidades	Mejor posicionamiento en el mercado.
	Mejor calidad de servicio.
	Aumento de la cantidad de clientes que para contribuir con el cuidado del medio ambiente priorizan la elección de hoteles que implementen medidas de sustentabilidad.
	Mejora el prestigio del hotel tanto a nivel nacional como internacional.
Amenazas	Las leyes que regulan la actividad hotelera son antiguas y carecen de actualización.
	No se realizan auditorías ambientales en los establecimientos hoteleros.
	La implementación de medidas sustentables requiere de una importante inversión inicial, que será solventada a largo plazo.
	Si bien existen leyes en materia ambiental muchas de ellas no están reglamentadas, razón por la que su implementación no es obligatoria.



Conclusión final:

La creciente preocupación por la problemática medioambiental es un motivo suficiente para incentivar a los gobiernos y empresarios hoteleros a implementar nuevas medidas con el fin de contribuir con la protección del medio ambiente.

En todo el mundo la incorporación de criterios de sustentabilidad supone un importante reto competitivo para los alojamientos turísticos.

En la Argentina este tipo de criterios aún no se aplican como deberían. Por ejemplo en CABA se han descubierto varias irregularidades respecto a las medidas adoptadas por parte de los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales, que formaron parte de este trabajo de investigación, para el cuidado del medio ambiente.

En el Anexo n°1 se afirma que la Argentina es uno de los países más ricos del mundo en recursos naturales, lo que permitiría que sea posible tener mayores oportunidades para el desarrollo sustentable, el desarrollo de tecnologías para la producción responsable y para impulsar políticas que promuevan el cuidado del medio ambiente. Pero esto no es suficiente si no se tiene una adecuada participación de la población. Se hace necesaria la implementación de un plan de acciones, con una serie de estrategias que tengan como finalidad organizar, informar y educar tanto a la comunidad local como a los visitantes, para que puedan contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Si bien, en Argentina, existe una normativa ambiental, la misma no regula específicamente la actividad hotelera. En esta industria se deberían implementar aspectos tales como el uso eficiente de la energía eléctrica, del agua o la gestión integral y clasificación de residuos que se generan inevitablemente en estos espacios.

En la actualidad las leyes resultan obsoletas para asegurar la protección de los recursos y un desarrollo sustentable ya que no están siendo del todo aplicadas ni abordadas con total conciencia.

Sin embargo, a pesar de las afirmaciones del Anexo n°1, la adopción de medidas se ve afectada por la falta de implementación de leyes y programas ambientales que han sido aprobados en la legislatura y que aún no han sido reglamentados, y en consecuencia no son respetadas por Argentina. Entre las leyes más importantes, que aún se encuentran pendientes, se pueden destacar las leyes de protección de bosques nativos, de protección de glaciares, de promoción de las energías renovables y de gestión de residuos, entre otras.

Luego de realizar una investigación exhaustiva en cuanto a las medidas adoptadas por los hoteles 5 estrellas de cadena internacionales en CABA se considera que las mismas no son suficientes para asegurar un desarrollo sustentable, es por eso que se propone un plan de acción que dará mayor relevancia al cuidado del medio ambiente. Esto permitirá a los hoteles la reducción de costos a largo plazo, mayor



concientización del uso de los recursos, motivación del personal, mejorar su imagen permitiendo diferenciarse de la competencia, aumento en la calidad del servicio, y mayor satisfacción de sus clientes. Para la implementación de una gestión sostenible, se propone lo siguiente:

Plan de estrategias:

Realización de auditorías ambientales trimestrales para verificar que el plan de acciones se está realizando de manera correcta.

Áreas Circuladas por los huéspedes:

Implementación de publicidad gráfica y visual con medidas que pueden adoptarse para contribuir al cuidado del medio ambiente. Esto facilitará la adopción y aceptación de medidas por parte de los huéspedes.

Gestión eficiente de residuos:

- Contar con contenedores de residuos señalizados, en áreas públicas, sector de habitaciones y en áreas circuladas por el personal, que permitan la clasificación de residuos según su origen.
- Promover el reciclaje residuos.

Uso eficiente de Energía Eléctrica

- Utilización de sensores de presencia en áreas de circulación del personal así como también en áreas circuladas por los huéspedes.
- Mayor aprovechamiento de energía solar a través de paneles solares. Lo cual permitirá un mejor control sobre el uso de la energía eléctrica y bajará los costos.

Uso eficiente del agua

- Implementar el uso de canillas con regulación en todos los sectores del hotel incluyendo el área de empleados.
- Consultar siempre al huésped si prefiere que el cambio de toallas no sea diario.
- Utilización de sanitarios con doble descarga.
- Regulación del tiempo de ducha.
- Evitar la colocación de bañeras en las instalaciones, para controlar el consumo de agua innecesaria.
- En el sector del spa contar con activación del jacuzzi, únicamente en el momento del uso.
- Esto permitirá un mejor control sobre el uso indebido del agua lo cual bajará los costos.



Motivación del Personal

- Realizar encuestas al personal para medir su grado de satisfacción con las nuevas medidas implementadas.
- Realizar evaluaciones de desempeño para saber si la información que está siendo transmitida es clara.
- Preguntar a su personal si tienen ideas que puedan contribuir con el cuidado del medio ambiente y tenerlas en cuenta para su futura implementación.

Capacitación del personal:

- Informar al personal el sistema de objetivos que tiene el hotel para una gestión sustentable.
- Realizar capacitaciones acerca de las medidas que pueden ser adoptadas para el cuidado del medio ambiente y evitar el desgaste de los recursos naturales. Las mismas deberán ser presenciadas por directivos y gerencia del hotel. Esto permitirá que los empleados entiendan porqué se toman las medidas y los concientizará acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Crear un programa de sostenibilidad que contenga objetivos a corto y largo plazo, que sea comunicado a todo el personal, y cuando los mismos sean alcanzados se deberá realizar un comunicado a todos los empleados del hotel.
- Utilización de publicidad gráfica y visual con los objetivos propuestos por establecimiento para el cuidado del medio ambiente.

Contribución cuidado del aire y suelo

- Incorporación de espacios verdes, es decir, construir lugares en el interior del hotel que tengan pasto o árboles. Esto permitirá una mejora en la oxigenación del ambiente.
- En los establecimientos en los que no sea posible incorporar espacios verdes, podrían implementarse “techos verdes”. Esto consiste en colocar pasto en las terrazas de los hoteles. Esta acción permitiría mejorar la climatización del edificio, reducir el riesgo de inundaciones, filtrar contaminantes y CO₂ del aire, actuar como barrera acústica, filtrar metales pesados del agua de lluvia y proteger la biodiversidad de zonas urbanas, entre otras.
- Ofrecer en el menú del restaurant alimentos orgánicos, es decir, aquellos vegetales y frutas que en ninguna etapa de su producción intervienen fertilizantes, herbicidas o pesticidas químicos, como tampoco en los suelos donde son cultivados.

Con este plan de estrategias se tiene como finalidad lograr que los hoteles tengan conciencia sobre el uso del agua, la energía eléctrica y la generación de residuos. Ya que pueden ser un medio de concientización, no sólo para sus propios empleados, sino también para los huéspedes. Los logros que se alcancen en el desarrollo de esta política de sustentabilidad beneficiarán a todos y permitirán cuidar el patrimonio



ambiental de la nación, generando mayor conciencia y una mejor calidad de vida para las actuales y las futuras generaciones



BIBLOGRAFÍA





Bibliografía:

- Abeledo- Perrot Constitución de La Nación Argentina. 2da Edición. Editorial Buenos Aires.1995
- Alfonso de Jesús Jiménez Martínez Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. p 167-194. Septiembre 2008
- Alfonso Garmendia ; Adela Salvador ; Cristina Crespo ; Luis Garmendia. Evaluación de Impacto Ambiental. Editorial Pearson. España 2005
- Antonio Carretero Peña Aspectos ambientales Identificación y evaluación. Editorial Aenor. España 2007.
- Banco Mundial. 1998
- Bullón Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Ed. Trillas.1985
- Capece, G. Turismo sostenido y sustentable, una visión holística. 1997
- Carta de Lanzarote. Turismo Sostenible. Canarias 1995
- Cervantes Torre-Marín G. Sabater Pruna. Desarrollo Sostenible. Ediciones UPS 2005
- Conferencia de las Naciones Unidas. Estocolmo 1972
- Declaración de Río Sobre Medio Ambiente y Desarrollo Principio N° 3. 1992
- Erías Rey, Antonio Álvarez- Campana Gallo Evaluación ambiental y desarrollo sostenible. Editorial Pirámide. Madrid 2007
- Francisco de La Torre. Administración Hotelera, Ed. Trillas. México 1994
- Gabriel Quadri, Políticas Públicas. Sustentabilidad y medio ambiente, en prensa, Miguel Ángel Porrúa, México, 2006, p.22
- Impacto Ambiental. Madrid, España Editorial Mundi Prensa. 1993
- Javier Serra, José Dorado, Diego Estepa, Pedro García. Gestión de producción de alojamientos y restauración, Editorial Síntesis. España 1996).



- Juan R. Mestres Soler Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000. Barcelona 1995
- Ley 123. (Ley de Evaluación de Impacto Ambiental) Art 2. 1999
- Ley 18828. (Ley Hotelera Nacional) Art. 17. 1970
- Ley 25.997 (Ley Nacional del Ambiente) Art 1. 2004
- Ley 25.997 (Ley Nacional del Ambiente) Art 6. 2004
- Ley N° 123. (Ley de Evaluación de Impacto Ambiental) Art 19. Año 1999
- Menéndez, A.J. 2000. Constitución Nacional y el Medio Ambiente. 2000 Ediciones. Jurídicas Cuyo, Mendoza.
- OMT. Desarrollo Sostenible del Turismo. 2004
- OMT. Introducción al turismo. 1998
- Paolo Bifani Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Ed. Iepala Cuarta edición 1998
- Pérez de las Heras, Mónica. Manual del turismo sustentable. Ediciones Mundi Prensa, Madrid, 2004.
- Reboratti, Ambiente y Sociedad. Buenos Aires. Ed. Planeta Primera edición. 2000.
- Sabino, Carlos. "El proceso de la investigación". Ediciones Panapo. 1992
- Theodore Panayotou, Ecología, medio ambiente y desarrollo. Debate, Crecimiento vs. Conservación, Gernika, México, 1994, pp. 23-31.
- Vicente Condesa- Fernandez Vitoria Guía Metodológica para la Evaluación de Impacto Ambiental. Madrid, España Editorial Mundi Prensa. 1993
- Zarim, H.J. Constitución Argentina Comentada y Concordada. Editorial Astrea. Bs.As. 1996



Artículos Periodísticos

Argentina el Noveno País Más Rico. Sección Ecológica. La Nación Online.
25.05.2012

El Desarrollo Sustentable Post Rio+20. Sección Ecológica. La Nación
Online.
27.06.2012

Río+ 20 Responde al Gobierno Argentino. Sección Ecológica. La Nación
Online
15.06.2012

Hilton Buenos Aires se suma a la Hora del Planeta. Protección Ambiental
Host News (Online) 28.03.2012

Intercontinental Hotels & Resorts acompaña al National Geographic y a la
UNESCO en la Semana del Comercio Responsable 2012.

**Sitios Web Consultados:**

- <http://buenosaires.gob.ar/areas/barrios/buscador/ficha.php?id=9> (Sitio Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)
- <http://es.melia.com/hoteles/argentina/buenos-aires/melia-buenos-aires/home.htm?gclid=CODo28zH3rICFQsFnQodMH8AtA> (Sitio Oficial Hotel Meliá Buenos Aires)
- http://www.buenosaires.gov.ar/areas/med_ambiente/basura_cero (Sitio Oficial de La Ciudad Autónoma de Buenos Aires)
- http://www.fourseasons.com/?source=gaw09cxbrS26&kw=four+seasons&creative=10393311544&KW_ID=sG5GtwCCT|pcrid|10393311544&gclid=CP_K5v_G3rICFQaFnQodYykAyA (Sitio Oficial Hotel Four Seasons Buenos Aires)
- <http://www.infoleg.gov.ar/> (Sitio oficial del Ministerio de Economía)
- <http://www.intercontinental.com/intercontinental/es/us/home?sicreative=23293466037&dp=true&sicontent=0&sitrackingid=351373009&siclientid=5038> (Sitio Oficial Hotel Intercontinental de Buenos Aires)
- <http://www.starwoodhotels.com/sheraton/property/overview/index.html?propertyID=260> (Sitio Oficial Hotel Sheraton Buenos Aires)
- <http://www.un.org/es/development/devagenda/sustainable.shtml> (Sitio Oficial de la ONU)
- <http://www3.hilton.com/en/hotels/argentina/hilton-buenos-aires-BUEH1HH/index.htm> (Sitio Oficial Hotel Hilton Buenos Aires)



Anexos

Anexo 1:

Argentina, el noveno país más rico

Publicado el 25.05.12 por Laura Rocha

-

Argentina es el noveno país más rico cuando se habla de recursos naturales. Es decir que está en el grupo de los **10 países que totalizan más del 60% de la capacidad de la tierra de producir estos recursos** y proveer servicios ambientales, **detrás de Brasil, China, Estados Unidos, Rusia, India, Canadá, Australia, Indonesia** y, por delante de la República Democrática del Congo. Así lo indica el último informe presentado por la World Wildlife Fund (WWF) Planeta Vivo 2012.

Foto: Flickr CC marisa_strniste Alrededores, en Iguazú

“Esto nos indica que, **países como el nuestro, tienen una oportunidad interesante para lograr un verdadero desarrollo sustentable, si pusieran el foco en la adopción y el desarrollo local de tecnologías para la producción responsable**, y en impulsar políticas que promuevan una base sostenible para nuestro desarrollo futuro”, indicó Diego Moreno, director general de la Fundación Vida Silvestre, capítulo local de la ONG ecologista internacional.

En el otro extremo, siempre según el informe, **los 10 países con mayor huella ecológica son: Qatar, Kuwait, Emiratos Arabes Unidos, Dinamarca, los Estados Unidos, Bélgica, Australia, Canadá, Holanda e Irlanda.**

La huella ecológica individual- que mide la demanda de cada persona sobre los recursos naturales- varía dependiendo del país de residencia, la cantidad de bienes y servicios que se consumen, los recursos utilizados y los residuos generados para proporcionar esos bienes y servicios.

Según el informe, si toda la humanidad viviera como un indonesio medio, por ejemplo, se utilizarían solo dos terceras partes de la biocapacidad del planeta. Si todos viviéramos como un argentino medio, la humanidad necesitaría más de medio planeta adicional, y si todos viviéramos como un residente medio de los Estados Unidos, se necesitarían un total de cuatro tierras para poder regenerar la demanda anual de la humanidad sobre la naturaleza.

“**Los países con altos ingresos sostienen su nivel de vida gracias a la utilización de los recursos naturales de muchos países en desarrollo, basados en un modelo tradicional que no ha contemplado, hasta el momento, la conservación de la biodiversidad ni, en muchos casos, la equidad social en los países más pobres.** Los números presentados en el informe son claros al respecto: la biodiversidad en los países de ingresos bajos disminuyó un 60% entre 1970 y 2008 mientras que, por lo contrario, se incrementó un 7% en los países de ingresos altos. Esto se debe a que estas naciones son capaces de comprar e importar recursos de los países de ingresos bajos. E, incluso, manejar inversiones importantes para asegurar la producción de bienes y servicios básicos como los alimentos”, indicó Moreno.



Anexo 2

El desarrollo sustentable post Río+20

Publicado el 27.06.12 por Laura Rocha

¿Un gran anuncio? ¿Una gran catástrofe? ¿La creación de organismos regionales? ¿Cuál puede ser la solución para imprimir acción a las políticas públicas en favor del desarrollo sustentable después de Río+20? ¿La próxima cumbre sobre cambio climático se realizará?

Todas son preguntas que por el momento no tienen respuesta después de que **el acuerdo alcanzado en Río de Janeiro dejara puro sinsabor**. Se anunció la creación de un centro de investigación Rio+ y se espera en los próximos días el lanzamiento de un IPCC regional en San Pablo. Pero no se sabe si alcanzará para remontar el fracaso que significó la Cumbre de la Tierra. En rigor, la política que pregonan los líderes de los Estados, que no quieren ser controlados por nadie y hacer lo que quieran triunfó.

Sin embargo, ustedes saben a pesar de que me critican, que **me gusta tener una mirada positiva sobre los asuntos. En este caso quiero destacar que fue notable la importancia que las ciudades y las políticas a escala urbana mostraron en el encuentro**. Aunque no estuvieron en el centro de la escena, se observaron varias iniciativas que apuntan a un desarrollo sustentable.

También, y como siempre, **las empresas presentes en la cumbre hicieron su negocio. La tecnología y la maquinaria, al igual que las experiencias se vendieron a muy buen precio a países africanos y americanos**.



Anexo 3

Río+20: ONG responde al Gobierno argentino

Publicado el 15.06.12 por Laura Rocha

Largaron las reuniones preparatorias de Río+20 y las diferencias entre el Gobierno argentino y algunas ONG salieron a la luz. ¿Por qué esperar a estar a pocos días de la cumbre para pelearse? Tal vez sirve para posicionar el alicaído tema en la prensa nacional, o tal vez por una cuestión estratégica.

Resulta que una de las negociadoras de la Argentina, Silvia Révora, subsecretaria de Planificación y Política Ambiental, dijo en una entrevista al diario Página/12, sin mencionar a ninguna ONG, que las “organizaciones ambientalistas son las más débiles porque siguen los lineamientos de los países centrales porque allí tienen su base de financiamiento”. Se imaginan que la respuesta no tardó en llegar. La carta critica el documento que la Argentina elaboró para la cumbre y acusa al gobierno de incumplir con leyes que, si bien son un avance, no se cumplen.

La carta lleva la firma de Greenpeace. Uno de los párrafos más destacados: “Cómo organización ambientalista no podemos adherir a una posición de gobierno que enumera como logro leyes y programas ambientales, que son una conquista de la sociedad civil a través de sus demandas públicas frente a diferentes gobiernos y al sector corporativo, pero que hoy son sistemáticamente ignoradas. Leyes como la de protección de bosques nativos, de protección de glaciares, de promoción de las energías renovables, de gestión de residuos entre otras, hoy no son respetadas, ya sea por su vaciamiento económico, su falta de implementación, la falta de reglamentación de artículos clave o la falta de promoción”.

Y también sostiene una de las grandes diferencias entre las ONG ambientalistas y el gobierno: **“No es posible adherir a un texto en el que se establece el desarrollo sostenible en base a la “minería sustentable”, concepción que representa una contradicción en sí misma”**.

Todavía no hubo un encuentro cara a cara entre los funcionarios y los representantes. **Veremos qué sucede en Río de Janeiro en donde siguen las diferencias respecto de la economía verde.** Ayer, el negociador y coordinador brasileño, Luiz Figueiredo indicó: **“Los medios de implementación (de la economía verde) son un tema crucial,** (para el que) se requiere de un esfuerzo negociador más intenso tanto hoy como mañana (por hoy), porque de esto depende el resultado de otros puntos del texto”.



Anexo 4

Hilton Buenos Aires se suma a La Hora del Planeta

ARTÍCULO | MARZO 25, 2011 - 1:30AM

Participará nuevamente de la edición de la Hora del Planeta, apagando gran parte de sus luces el sábado, entre las 20:30 y 21:30 hs. Durante ese tiempo las personas y las organizaciones alrededor del mundo, apagarán las luces, apoyando así una acción más entre las que realiza habitualmente contra el cambio climático global.

Hilton Buenos Aires y muchos de los 3.600 hoteles que son parte del portfolio de marcas de Hilton Worldwide serán parte de este evento que movilizará a más de un billón de personas alrededor del mundo.

“La Hora del Planeta es una gran oportunidad para demostrar que juntos podemos hacer algo por el cambio climático” manifestó Tilo Joos, Gerente General de Hilton Buenos Aires. “Por eso el sábado 26 de marzo, invitamos a nuestros huéspedes y vecinos a unirse a este movimiento, junto a los millones de huéspedes y miembros de equipo de Hilton Worldwide que participarán en todo el mundo”.

Hilton Buenos Aires se sumará a la Hora del Planeta como una acción más entre las que realiza habitualmente como:

- Light Stay: Hilton ha implementado un programa con el objetivo de que cada evento organizado sea sustentable y tenga una emisión de CO2 nula. Dicho programa requiere el ingreso de información referida al evento para luego realizar el cálculo correspondiente a la emisión de CO2. Con dicha información la empresa organizadora deberá plantar árboles para contrarrestar la emisión que han tenido.

- Programa basura cero (GCBA): Hilton Buenos Aires separa residuos en habitaciones y en áreas de servicio los cuales son recolectados por el Gobierno de la Ciudad en forma separada también. Actualmente se separan: papeles, cartones, vidrios y plásticos.

- El hotel cuenta con un programa destinado a hacer participar al huésped en el cuidado del medio ambiente, el cual le propone conservar sus toallas y sábanas durante cuatro días o solicitar el cambio cuando crea conveniente. De esta forma se economiza agua, electricidad, gas y productos químicos biodegradables.

- Inscripción con empresas especializadas para el tratado de residuos tóxicos. El percloro utilizado en la lavandería con la lavadora a seco, los residuos patológicos de la enfermería junto a baterías y pilas, son retirados por empresas registradas que una vez realizada la deposición final de los mismos, entregan a Hilton Buenos Aires un certificado de constancia de tal procedimiento.

- El control de la iluminación del lobby, áreas exteriores, terraza de piscina y carteles institucionales entre otros, se realiza a través de fotocélulas o programas horarios logrando evitar el gasto innecesario de energía eléctrica. Además hay un economizador de electricidad en cada habitación.

- Hilton Buenos Aires ha sido diseñado y construido con instalaciones que cumplen con el protocolo de Kyoto en lo referente al uso de gases refrigerantes (Freon) que no afectan la capa de ozono.

Todos los sistemas sanitarios correspondientes a áreas públicas han sido diseñados con grifería especial que controla el caudal de agua a utilizar para evitar el derroche.

Todos los productos utilizados tanto en lavandería como en el área de limpieza del Departamento de Alimentos y Bebidas, son biodegradables bajo normas internacionales.



- El envoltorio de los amenities esta confeccionado en papel reciclado.
- Energy Star: todos los LCD más los equipos nuevos tienen este sistema.

La Hora del Planeta comenzó en el año 2007 como una forma de demostrar como con una pequeña acción se puede generar un impacto significativo en la reducción de los gases del efecto invernadero, evitando así el cambio climático. El evento se convirtió en un movimiento. Otros íconos mundiales como el Puente Harbour en Sydney, la Torre CN en Toronto, el Puente Golden Gate en San Francisco y el Coliseo Romano, apagarán sus luces en solidaridad con la idea. En el año 2010, más de 125 países de los 7 continentes, incluida la Antártida, participaron de la campaña apagando más de 1.300 monumentos y edificios emblemáticos



Anexos 5

Intercontinental Hotels & Resorts acompaña al National Geographic y a la UNESCO en la Semana del Comercio Responsable 2012

20-09-2012 | Intercontinental Hotels & Resorts comienza en el día de hoy un programa de actividades alrededor del mundo con el fin de ayudar a proteger y preservar sitios de interés histórico y cultural, como parte de la Semana del Comercio Responsable 2012. Esta Semana del Comercio Responsable se realiza por tercera vez en asociación con el National Geographic.

El concepto de la Semana del Comercio Responsable 2012 se basa en el apoyo del National Geographic a los sitios declarados "Patrimonio Mundial" por la UNESCO y a la iniciativa de turismo sostenible "People protecting Places". Durante la Semana del Comercio Responsable, las propiedades de la cadena InterContinental fueron invitadas a seguir la misión de la UNESCO para proteger y preservar los sitios de patrimonio natural y cultural que se encuentren cerca de sus hoteles. El año 2012 se cumple el 40º aniversario de la Convención del Patrimonio Mundial durante el cual se coloca especial énfasis en los vínculos entre el patrimonio mundial y el desarrollo sostenible y, en particular, en el papel que desempeñan las comunidades locales.

"Los hoteles juegan un papel importante en las comunidades de todo el mundo. Estamos encantados de que InterContinental Hotels & Resorts esté comprometiéndose con el cuidado de los sitios del patrimonio local a través de la Semana del Comercio Responsable por tercer año consecutivo, y estamos deseando seguir dando nuestro apoyo a los sitios declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO más allá de esta semana", declaró Kimberly Connaghan, Vicepresidente del National Geographic Global Media, Travel, y Editora de la revista National Geographic Traveler.

Durante la Semana del Comercio Responsable y apoyando la misión de la UNESCO de proteger y preservar el Patrimonio cultural y natural, InterContinental Buenos Aires organizará distintas actividades con todos los miembros de su staff para proteger la Iglesia San Juan Bautista y el Convento de Santa Clara, restaurando, limpiando y haciendo trabajos de mantenimiento dentro y fuera del edificio.

Jerome David, Vicepresidente Senior de Responsabilidad Corporativa de IHG anunció: "IHG entiende que actuar de manera responsable haciendo lo correcto para nuestras comunidades refuerza la confianza en nuestras marcas, construye una ventaja competitiva y fortalece nuestra reputación corporativa. Y con hoteles alrededor de todo el mundo, tenemos una gran oportunidad para hacer los viajes y el turismo más responsables y exitosos".

Scot Simon, vicepresidente de Global Brands, InterContinental / IHG



Global Resorts, agregó: "Sabemos que nuestros clientes eligen marcas que son responsables, y es por eso que queremos hacer las cosas de una manera responsable. Una de las formas en que podemos demostrarlo es nuestra asociación a largo plazo con el National Geographic, y ahora con la UNESCO. La Semana del Comercio Responsable es un momento especial en el cual nos unimos como marca para hacer una diferencia en todo el mundo".

En 2011, la Semana del Comercio Responsable de InterContinental Hotels & Resorts ha dedicado más de 10.000 horas de actividades responsables dirigidas a preservar las comunidades en las que operan. Las actividades fueron muy diversas, e incluyeron desde la limpieza de las playas locales, pueblos históricos y monumentos, hasta proyectos de restauración en los parques nacionales y de reacondicionamiento de paseos callejeros urbanos.



Anexo 6

Ley 18.828

GENERALIDADES

CANTIDAD DE ARTICULOS QUE COMPONEN LA NORMA 13

OBSERVACION LA SECRETARIA DE TURISMO DE LA PRESIDENCIA DE LA NACION, SER EL ORGANISMO DE APLICACION DE LA PRESENTE, POR ART. 9 DEL DEC. 663/87 (B.O. 05/01/88).

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5 del Estatuto de la Revolución Argentina. EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE LEY:

Art. 1° Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidas en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el órgano de aplicación declare de interés para el turista, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas, por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos, quedan sujetos a la presente ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan.

Art. 2°.- Los establecimientos comprendidos en el artículo anterior, además de las obligaciones que les fije la autoridad de aplicación, deberán:

- a) Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional en el plazo que determine la reglamentación pertinente.
- b) Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen.
- c) Comunicar dentro de los treinta (30) días de producida, cualquier alteración o modificación de sus características o servicios.

Art. 3°.- Las oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite, pedido de crédito, etc., a establecimientos comprendidos en el artículo 1, que no exhiban la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero Nacional.

Sin perjuicio de ello, las autoridades locales con jurisdicción sobre los establecimientos mencionados, a requerimiento del órgano de aplicación de la presente ley, clausurarán los establecimientos que no se hayan inscripto, hasta que cumplan con dicha obligación.

Art. 4°.- El establecimiento inscripto en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la calificación de "alojamiento turístico".

Art. 5°.- Únicamente los establecimientos declarados "alojamientos turísticos" a tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, y los que efectúen ampliaciones o refecciones destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial.

Tales beneficios podrán suspenderse o cancelarse en caso de infracción a la presente ley o a las reglamentaciones que se dicten.

Art. 6°.- Queda expresamente prohibido:



- a) el uso de la denominación "internacional", "de lujo" y sus derivados para todo tipo de establecimiento de alojamiento, con excepción de los comprendidos en la Ley 17.752.
- b) El uso de las denominaciones "hotel", "hotel de turismo", "motel" y "hostería", para todo establecimiento no inscripto en el Registro Hotelero Nacional;
- c) El uso de las denominaciones "hotel de turismo", "motel" y "hostería" para todos los establecimientos no declarados alojamientos turísticos.

Los establecimientos homologados podrán utilizar dichas denominaciones de acuerdo con la clasificación que les correspondiere. Ref. Normativas: Ley 17.752

Art. 7°.- Los "alojamientos turísticos", además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 2, inciso b) deberán exhibir en la entrada principal y como complemento del nombre del establecimiento, la clase asignada. Los hoteles de turismo deberán agregar la categoría.

Art. 8°.- Toda infracción a las disposiciones de los artículos 2, 6 y 7 será sancionada con multa de hasta CINCUENTA MIL PESOS y clausura temporaria hasta por un período de doce meses.

Art. 9°.- Las sanciones impuestas serán apelables al solo efecto devolutivo ante el Juez Nacional en lo Federal competente en el lugar de situación del alojamiento sancionado.

Art. 10°.- La sanción de clausura afectará solamente a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieran sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.

Art. 11.°El organismo de aplicación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3, segundo apartado, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública para proceder en forma directa a concretar las clausuras y para efectuar el secuestro, con cargo al infractor, de los letreros, avisos, rótulos, carteles, papelería y todo otro material de propaganda en que consten denominaciones en infracción a esta ley.

Art. 12°.-Si el infractor a cualquiera de las disposiciones de la presente ley fuera titular de algún beneficio acordado por organismos nacionales, podrá suspendersele en el goce y participación futura de tales beneficios.

Todo ello sin perjuicio de la aplicación de la multa y de las demás sanciones que correspondiesen.

Art. 13°.-Comuníquese, publíquese, a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.



Anexo 7

Ley 123

Artículo 1º.- La Ciudad Autónoma de Buenos Aires conforme a los términos del artículo 30º de su Constitución determina el Procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) con el fin de coadyuvar a:

- a. Establecer el derecho de las personas a gozar de un ambiente sano, preservarlo y defenderlo en provecho de las generaciones presentes y futuras.
- b. Preservar el patrimonio natural, cultural, urbanístico, arquitectónico y de calidad visual y sonora.
- c. Proteger la fauna y flora urbanas no perjudiciales.
- d. Racionalizar el uso de materiales y energía en el desarrollo del hábitat.
- e. Lograr un desarrollo sostenible y equitativo de la Ciudad.
- f. Mejorar y preservar la calidad del aire, suelo y agua.
- g. Regular toda otra actividad que se considere necesaria para el logro de los objetivos ambientales consagrados por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

I - DE LA EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL

Artículo 2º.- Entiéndese por Evaluación del Impacto Ambiental (EIA) al procedimiento técnico-administrativo destinado a identificar e interpretar, así como a prevenir o recomponer los efectos de corto, mediano y largo plazo que actividades, proyectos, programas o emprendimientos públicos o privados, pueden causar al ambiente, en función de los objetivos fijados en esta ley.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

II - DEL IMPACTO AMBIENTAL

Artículo 3º.- Se entiende por Impacto Ambiental a cualquier cambio neto, positivo o negativo, que se provoca sobre el ambiente como consecuencia, directa o indirecta, de acciones antrópicas que puedan producir alteraciones susceptibles de afectar la salud y la calidad de vida, la capacidad productiva de los recursos naturales y los procesos ecológicos esenciales.

III - DEL AMBITO DE APLICACION

Artículo 4º.- Se encuentran comprendidos en el régimen de la presente ley todas las actividades, proyectos, programas o emprendimientos susceptibles de producir un impacto ambiental de relevante efecto, que realicen o proyecten realizar personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

Artículo 5º.- Las actividades, proyectos, programas o emprendimientos de construcción, modificación y/o ampliación, demolición, instalación, o realización de actividades comerciales o industriales, susceptibles de producir impacto ambiental de relevante efecto, deben someterse a una Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) como requisito previo a su ejecución o desarrollo, y cuando correspondiera, previo a su certificado de uso conforme, habilitación, o autorización. Quedan comprendidos en el marco de la presente Ley las actividades, proyecto, programas o emprendimientos que realice o proyecto realizar el Gobierno Federal en territorio de la Ciudad de Buenos Aires.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

IV - DEL AMBITO DE APLICACION TERRITORIAL



Artículo 6º.- Las disposiciones de esta ley se aplican dentro de los límites territoriales de la Ciudad de Buenos Aires, con los alcances previstos en el artículo 8º de su Constitución.

V - DE LA AUTORIDAD DE APLICACION

Artículo 7º.- El Poder Ejecutivo designa la Autoridad de Aplicación de la presente ley. Créanse en el ámbito de la misma una Comisión Interfuncional de Habilitación Ambiental y un Consejo Asesor Permanente.

VI - DE LAS ACTIVIDADES COMPRENDIDAS

Artículo 8º.- Las actividades, emprendimientos, proyectos y programas susceptibles de producir un impacto ambiental de relevante efecto, deberán cumplir con la totalidad del Procedimiento Técnico Administrativo de EIA. Las actividades, emprendimientos, proyectos y programas de impacto ambiental sin relevante efecto, deberán cumplir con las etapas a) y b) del Procedimiento Técnico Administrativo de EIA mediante una declaración jurada, y recibirán una constancia de inscripción automática de parte de la Autoridad de Aplicación de la presente Ley.

(Conforme texto Art. 3º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

VII - DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO TECNICO - ADMINISTRATIVO DE EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL

Artículo 9º.- El Procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental está integrado por las siguientes etapas:

- a. La presentación de la solicitud de categorización.
- b. La categorización de las actividades, proyectos, programas y/o emprendimientos con relevante efecto y sin relevante efecto, según correspondiere. **(Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).**
- c. La presentación del Manifiesto de Impacto Ambiental acompañado de un Estudio Técnico de Impacto Ambiental.
- d. El Dictamen Técnico.
- e. La Audiencia Pública de los interesados y potenciales afectados.
- f. La Declaración de Impacto Ambiental (DIA).
- g. El Certificado de Aptitud Ambiental.

VIII - DE LA PRESENTACION DE LA SOLICITUD DE CATEGORIZACION

Artículo 10.- En forma previa a su ejecución y cuando correspondiere junto con su Certificado de Uso Conforme, su habilitación o autorización, toda persona y/o responsable de una nueva actividad, proyecto, programa, emprendimiento o modificación de proyectos ya ejecutados, presenta ante la Autoridad de Aplicación una declaración jurada de su categorización.

(Conforme texto Art. 5º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

IX - DE LA CATEGORIZACION

Artículo 11.- La autoridad de aplicación, dentro de los diez (10) días hábiles de recibida la documentación procede a la categorización de actividades, proyectos, programas o emprendimientos en función de los potenciales impactos ambientales a producirse.

Artículo 12.- Las Las actividades, proyectos, programas o emprendimientos se categorizan como de Impacto Ambiental con o sin relevante efecto, de acuerdo con la reglamentación de la presente Ley, considerando los siguientes factores:



- a. La clasificación del rubro.
- b. La localización.
- c. El riesgo potencial sobre los recursos aire, agua, suelo y subsuelo, según las normas sobre el particular vigentes en la Ciudad de Buenos Aires.
- d. La dimensión.
- e. La infraestructura de servicios públicos de la ciudad a utilizar.
- f. Las potenciales alteraciones urbanas y ambientales."

(Conforme texto Art. 6º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

Artículo 13.- Las actividades, proyectos, programas y/o emprendimientos de la siguiente lista enunciativa se presumen como de Impacto Ambiental con relevante efecto:

- a. Las autopistas, autovías y líneas de ferrocarril y subterráneas y sus estaciones.
- b. Los puertos comerciales y deportivos y los sistemas de recepción, manejo y/o control de los desechos de los barcos.
- c. Los aeropuertos y helipuertos.
- d. Los supermercados totales, supertiendas, centros de compras.
- e. Los mercados concentradores en funcionamiento.
- f. Las obras proyectadas sobre parcelas de más de 2.500 metros cuadrados que requieran el dictado de normas urbanísticas particulares.
- g. Las centrales de producción de energía eléctrica y redes de transporte de las mismas
- h. Los depósitos y expendedores de petróleo y sus derivados en gran escala y las estaciones de servicio de despacho o expendio de combustibles líquidos y/o gaseosos inflamables y fraccionadoras de gas envasado.
- i. Las plantas siderúrgicas, elaboradoras y/o fraccionadoras de productos químicos, depósitos y molinos de cereales, parques industriales, incluidos los proyectos de su correspondiente infraestructura, y fabricación de cemento, cal, yeso y hormigón.
- j. La ocupación o modificación de la costa y de las formaciones insulares que acrecieren, natural o artificialmente, en la porción del Río de la Plata de jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Riachuelo.
- k. Las obras relevantes de infraestructura que desarrollen entes públicos o privados que presten servicios públicos.
- l. Las plantas de tratamiento de aguas servidas. Las plantas destinadas al tratamiento, manipuleo, transporte y disposición final de residuos domiciliarios, patogénicos, patológicos, quimioterápicos, peligrosos y de los radiactivos provenientes de actividad medicinal, cualquiera sea el sistema empleado.
- m. Las actividades o usos a desarrollar en áreas ambientalmente críticas, según lo establezca la reglamentación.
- n. Las obras que demanden la deforestación relevante de terrenos públicos o privados y la disminución del terreno absorbente, según surja de la reglamentación de la presente.
- o. Las ferias, centros deportivos, salas de juegos y lugares de diversión, según surja de la reglamentación de la presente.
- p. Los grandes emprendimientos que por su magnitud impliquen superar la capacidad de la infraestructura vial o de servicios existentes."

(Conforme texto Art. 7º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

Artículo 14.- Se presumen como de Mediano Impacto Ambiental las actividades de la siguiente lista enunciativa:

- a. La construcción de edificios, de acuerdo con las condiciones que fije la reglamentación.
- b. Las fábricas de productos alimenticios, bebidas y sus derivados. Y toda otra industria o actividad que pudiera generar gases o líquidos que se envíen a la atmósfera, las aguas subterráneas o a la red pluvial o cloacal.



- c. Las instalaciones destinadas al tratamiento de productos intermedios de la química.
- d. Las actividades localizadas en áreas ambientalmente críticas.
- e. La construcción, modificación y ampliación de edificios que demanden cualquier tipo de modificación en la infraestructura instalada o en la prestación de servicios públicos o de equipamiento, con las condiciones que fije la reglamentación.
- f. Las estaciones de expendio de combustible a pequeña escala.
- g. Las obras que demanden la deforestación de terrenos públicos o privados, la disminución del terreno absorbente y/o la modificación de la topografía.
- h. Las ferias, centros deportivos, salas de juego y lugares de diversión.

(Derogado por Art. N° 13 de la Ley N° 452 BOCBA N° 1025 del 12/09/2000).

Artículo 15.- Para las actividades, proyectos, programas o emprendimientos categorizados como de Mediano Impacto Ambiental que no deban someterse al Procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental, la Autoridad de Aplicación otorga una Constancia de Categorización acompañada del respectivo Certificado de Aptitud Ambiental.

(Derogado por Art. N° 13 de la Ley N° 452 BOCBA N° 1025 del 12/09/2000).

Artículo 16.- Estas actuaciones son públicas con información disponible a todos los interesados y/o posibles afectados por el proyecto.

X - DEL MANIFIESTO DE IMPACTO AMBIENTAL Y LA PRESENTACION DEL ESTUDIO TECNICO DE IMPACTO AMBIENTAL

Artículo 17.- Las actividades, proyectos, programas o emprendimientos deberán presentar de acuerdo al artículo 13° de la presente Ley, junto con el manifiesto de Impacto Ambiental, un Estudio Técnico de Impacto Ambiental, firmado por un profesional inscripto en el rubro referido a los consultores y profesionales en Auditorías y Estudios Ambientales quien es responsable por la veracidad de lo expresado en dicho Estudio.

En los casos de estudios Técnicos de Impacto Ambiental realizados con la participación de una empresa consultora, los mismos deben estar firmados por el responsable técnico y legal de ella, quienes asumen la responsabilidad de veracidad prevista en este artículo.

(Conforme texto Art. 8° de la Ley N° 452 BOCBA N° 1025 del 12/09/2000).

Artículo 18.- El Manifiesto de Impacto Ambiental, con la firma del responsable de la actividad, proyecto, programa o emprendimiento, es el documento que debe contener la síntesis descriptiva de las acciones que se pretenden realizar o de las modificaciones que se le introducirán a un proyecto ya habilitado cuyo contenido permite a la Autoridad de Aplicación, conjuntamente con el Estudio Técnico de Impacto Ambiental, evaluar si su impacto ambiental se ajusta a las normas ambientales vigentes. El Manifiesto puede contemplar compromisos ambientales voluntarios, no exigibles por esta u otra normativa. En tal caso el titular está obligado a cumplirlos.

Artículo 19.- El Estudio Técnico de Impacto Ambiental debe contener, como mínimo y sin perjuicio de los requisitos que se fijan en la reglamentación de la presente ley, los siguientes datos:

- a. Descripción general del proyecto y exigencias previsibles en el tiempo, con respecto al uso del suelo y otros recursos (combustibles, aguas, etc.). Relación del proyecto con el cuadro de usos del C.P.U. (Código de Planeamiento Urbano) o con la norma que lo reemplace y/u otras normas vigentes. Análisis de la normativa específica relacionada con la materia del proyecto.



- b. Estimación de los tipos y cantidades de residuos que se generarán durante su funcionamiento y las formas previstas de tratamiento y/o disposición final de los mismos.
- c. Estimación de los riesgos de inflamabilidad y de emisión de materia y/o energía resultantes del funcionamiento, y formas previstas de tratamiento y control.
- d. Descripción de los efectos previsibles, ya se trate de consecuencias directas o indirectas, sean éstas presentes o futuras, sobre la población humana, la fauna urbana y no urbana, la flora, el suelo, el aire y el agua, incluido el patrimonio cultural, artístico e histórico.
- e. Descripción de las medidas previstas para reducir, eliminar o mitigar los posibles efectos ambientales negativos.
- f. Descripción de los impactos ocasionados durante las etapas previas a la actividad o construcción del proyecto. Medidas para mitigar dichos impactos.
- g. Informe sobre la incidencia que el proyecto acarreará a los servicios públicos y la infraestructura de servicios de la Ciudad.
- h. Descripción ambiental de área afectada y del entorno ambiental pertinente.
- i. Identificación de Puntos Críticos de Control y Programa de Vigilancia y Monitoreo de las variables ambientales durante su emplazamiento y funcionamiento.
(Conforme texto Art. 9º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).
- j. Programas de recomposición y restauración ambientales previstos.
- k. Planes y programas a cumplir ante las emergencias ocasionadas por el proyecto o la actividad.
- l. Programas de capacitación ambiental para el personal.
- m. Previsiones a cumplir para el caso de paralización, cese o desmantelamiento de la actividad.

Artículo 20.- El Manifiesto de Impacto Ambiental y el Estudio Técnico de Impacto Ambiental con la firma del solicitante y el responsable técnico del proyecto revisten el carácter de declaración jurada.

XI - DEL DICTAMEN TECNICO

Artículo 21.- La autoridad de Aplicación procede a efectuar un análisis del Estudio Técnico de Impacto Ambiental con el objeto de elaborar el Dictamen Técnico, dentro de los cuarenta y cinco (45) días de presentado el Manifiesto de Impacto Ambiental.

Artículo 22.- A fin de cumplimentar el artículo precedente la Autoridad de Aplicación puede solicitar dentro de los quince (15) días de la presentación -en los casos que lo estime necesario- modificaciones o propuestas alternativas al proyecto.

El pedido de informes suspende los plazos previstos en el presente artículo hasta tanto el solicitante cumpla con lo requerido.

Artículo 23.- Dentro de los diez (10) días de presentado el Manifiesto de Impacto Ambiental de una actividad, proyecto, programa o emprendimiento categorizado como de Alto Impacto Ambiental y previamente a la elaboración del Dictamen Técnico, la Autoridad de Aplicación debe remitir el expediente de categorización, el Manifiesto de Impacto Ambiental y el Estudio Técnico de Impacto Ambiental, con las observaciones que estime oportunas, al Consejo Asesor Permanente.

Este organismo elabora el informe correspondiente dentro del plazo de quince (15) días y lo remite nuevamente a la Autoridad de Aplicación, a fin de continuar con el trámite de autorización o denegación del proyecto.

(Derogado por Art. Nº 13 de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).



Artículo 24.- Para el caso de actividades, proyectos, programas o emprendimientos categorizados como de Mediano Impacto Ambiental, susceptibles de relevante efecto ambiental, se remitirá el expediente para la consulta al Consejo Asesor Permanente.

(Derogado por Art. N° 13 de la Ley N° 452 BOCBA N° 1025 del 12/09/2000).

Artículo 25.- Elaborado el Dictamen Técnico, el responsable del proyecto puede formular aclaraciones técnicas y observaciones al mismo, en el plazo y en las condiciones que la reglamentación determine.

XII - DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

Artículo 26.- Finalizado el análisis de las actividades, proyectos, programas o emprendimientos categorizados como de relevante efecto ambiental y elaborado el Dictamen Técnico por parte de la Autoridad de Aplicación, el Poder Ejecutivo convoca en el plazo de diez (10) días hábiles a Audiencia Pública Temática, de acuerdo con los requisitos establecidos por la Ley No 6. El costo será a cargo de los responsables del proyecto.

XIII - DE LA DECLARACION DE IMPACTO AMBIENTAL (DIA)

Artículo 27.- Concluida la Audiencia Pública, la Autoridad de Aplicación dispone de un plazo de quince(15) días hábiles para producir la Declaración de Impacto Ambiental (DIA).

Artículo 28.- La Declaración de Impacto Ambiental puede:

- a. Otorgar la autorización para la ejecución de la actividad, proyecto, programa o emprendimiento de que se trate, en los términos solicitados.
- b. Negar la autorización para la ejecución de la actividad, proyecto, programa o emprendimiento.
- c. Otorgar la autorización de manera condicionada a su modificación a fin de evitar o atenuar los impactos ambientales negativos. En tal caso, se señalarán los requerimientos que deberán cumplirse para la ejecución y operación de la actividad, proyecto, programa o emprendimiento.

Artículo 29.- Cuando la complejidad de los estudios o la envergadura del impacto ambiental a analizar así lo justifiquen, la Autoridad de Aplicación puede extender el plazo para dictar la Declaración de Impacto Ambiental hasta treinta (30) días más.

XIV - DEL CERTIFICADO DE APTITUD AMBIENTAL

Artículo 30.- Cuando la Autoridad de Aplicación se expida por la aprobación de la actividad, proyecto, programa o emprendimiento, se extiende a favor del interesado, dentro de los cinco (5) días, el Certificado de Aptitud Ambiental, el cual se define como el documento que acredita el cumplimiento de la normativa de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA). Se le dará la misma difusión establecida para el Certificado de Habilitación y/o Autorización.

Artículo 31.- Los certificados de Aptitud Ambiental deben contener:

- a. El nombre del titular.
- b. La ubicación del establecimiento.
- c. El rubro de la actividad.
- d. La categoría del establecimiento.
- e. El plazo o duración temporal de la actividad, proyecto, programa o emprendimiento.



Artículo 32.- El Certificado de Aptitud Ambiental, mediante declaración jurada, debe renovarse de acuerdo al plazo y condiciones que fije la reglamentación.

Artículo 33.- Las solicitudes de cambios de titularidad, se aprueban sin más trámite que la presentación de la documentación que acredite tal circunstancia. El nuevo titular, a los efectos de esta ley, es considerado sucesor individual de su antecesor en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

XV - DE LAS MODIFICACIONES A LA ACTIVIDAD, PROYECTO, PROGRAMA Y/O EMPRENDIMIENTO.

Artículo 34.- Las modificaciones y ampliaciones efectuadas a la actividad, proyecto, programa o emprendimiento originario durante el procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) deben someterse, según informe técnico fundado de la Autoridad de Aplicación, a una nueva categorización.

Artículo 35.- Cualquier modificación, ampliación o alteración de una actividad, proyecto, programa o emprendimiento ya realizado y sometido al procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) debe, previamente a sus efectivización, ser puesto en conocimiento de la Autoridad de Aplicación, la que dentro del plazo de treinta (30) días podrá:

- a. Ordenar la realización de una ampliación de la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA).
- b. Dictar resolución rechazando la propuesta.
- c. Dictar resolución aprobando la propuesta sin requerir una ampliación o nueva Evaluación de Impacto Ambiental (EIA).
- d. Requerir precisiones sobre las características de la propuesta y con posterioridad de recibidas ordenar la realización de una nueva Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) o expedirse por la aprobación de las modificaciones o por el rechazo, mediante resolución fundada.

En el caso del supuesto d), el plazo determinado en el primer párrafo de este artículo puede prorrogarse por quince (15) días más. En todo momento la Autoridad de Aplicación, si considera que las modificaciones en cuestión implican cambios sustantivos a la actividad, proyecto, programa o emprendimiento original, convoca a una audiencia pública. Los interesados, asimismo, están habilitados para solicitar una nueva audiencia pública.

XVI - DE LOS COSTOS DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL

Artículo 36.- Los costos y expensas de los Estudios Técnicos de Impacto Ambiental, los informes, conclusiones y ampliaciones, así como las publicaciones requeridas están a cargo del proponente o interesado de actividades, proyectos, programas o emprendimientos.

XVII - DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Artículo 37.- Cuando el procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) pueda afectar derechos de propiedad intelectual o industrial, se debe respetar la confidencialidad de la información, teniendo en cuenta en todo momento la protección del interés público y la legislación específica.

Los titulares de las actividades, proyectos, programas o emprendimientos comprendidos en la presente Ley pueden solicitar a la Autoridad de Aplicación que se respete la debida reserva de los datos e informaciones que pudieran afectar su propiedad intelectual o industrial y sus legítimos derechos e intereses comerciales.



XVIII - DE LAS ACTIVIDADES, PROYECTOS, PROGRAMAS Y/O EMPRENDIMIENTOS EN INFRACCION A LA PRESENTE LEY

Artículo 38.- Las actividades, proyectos, programas o emprendimientos, o las ampliaciones de las mismas que se inicien sin contar con la Declaración de Impacto Ambiental o que no cumplan con las exigencias, seguimiento y controles que establezca dicha Declaración serán suspendidas o clausuradas de inmediato, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran corresponder a sus titulares. En todos los casos la Autoridad de Aplicación puede disponer la demolición o el cese de las obras construidas en infracción a la presente norma, con cargo al infractor.

Artículo 39.- La Autoridad de Aplicación ordena la suspensión de las actividades, proyectos, programas o emprendimientos cuando concurrieran algunas de las siguientes circunstancias:

- a. Encubrimiento y/u ocultamiento de datos, su falseamiento, adulteración o manipulación maliciosa en el procedimiento de evaluación y de renovación del Certificado de Aptitud Ambiental.
- b. Incumplimiento o transgresión de las condiciones ambientales impuestas para la ejecución del proyecto.

XIX - DEL RÉGIMEN DE ADECUACION

Artículo 40.- Los responsables de actividades, proyectos, programas o emprendimientos que se presumen como de Impacto Ambiental con relevante efecto que se encuentren en desarrollo, ejecución o funcionamiento al promulgarse la presente ley, deben presentar un Estudio Técnico de Impacto Ambiental elaborado de conformidad a lo indicado por el artículo 19 y en los plazos que determine el cronograma que establezca la autoridad de aplicación con anterioridad al 31 de diciembre de 2006.

El plazo para la presentación del Estudio Técnico de Impacto Ambiental, no podrá ser posterior al 30 de junio de 2008.

El citado estudio estará acompañado de un Plan de Adecuación Ambiental, según las condiciones de tiempo, forma y publicidad que determine la autoridad de aplicación.

(Conforme texto art. 1º de la Ley Nº 1.733, BOCBA Nº 2251 del 10/08/2005).

XX - DEL REGISTRO DE EVALUACION AMBIENTAL.

Artículo 41.- El Poder Ejecutivo, al reglamentar la presente Ley, dispone la creación de un Registro de Evaluación Ambiental, dividido en tres rubros:

- a. General de Evaluación Ambiental.
- b. De Consultores y Profesionales en Auditorías y Estudios Ambientales.
- c. De Infractores.

Artículo 42.- En el Rubro General de Evaluación Ambiental se registra la siguiente información:

- a. Los Manifiestos de Impacto Ambiental y Estudios Técnicos de Impacto Ambiental presentados.
- b. Las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) y los Certificados de Aptitud Ambiental otorgados.
- c. La nómina de responsables de actividades, proyectos, programas o emprendimientos sometidos al Procedimiento Técnico Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental.
- d. La constancia de las Audiencias Públicas.
- e. Todo otro dato que la reglamentación considere importante.



Artículo 43.- En el Rubro referido a los Consultores y Profesionales en Auditorías y Estudios Ambientales se registra:

- a. La nómina de consultores y profesionales habilitados para efectuar Auditorías y Estudios Técnicos de Impacto Ambiental, indicando, en su caso, la empresa o grupo consultor al que pertenecen, conforme a las condiciones que establezca la reglamentación.
- b. La lista de consultores, profesionales y/o empresas y grupos de consultores que hayan recibido sanciones o se encuentren suspendidos en el desarrollo de su actividad en virtud de sanciones administrativas, civiles y/o penales.

Artículo 44.- El profesional inscripto en el rubro de Consultores y Profesionales en Auditorías y Estudios Ambientales que firmare el Estudio Técnico de Impacto Ambiental falseando su contenido se sanciona con la suspensión en dicho registro por el término de dos (2) años y la remisión de dicha información al correspondiente Consejo Profesional. En caso de reincidencia se dispondrá la baja del registro.

Artículo 45.- En el Rubro referido a los Infractores se registran los datos de los responsables de actividades, proyectos, programas o emprendimientos que hayan incurrido en incumplimiento de la presente Ley. En el mismo debe dejarse constancia de las sanciones que a cada infractor se le han aplicado.

XXI - DE LA COMISION INTERFUNCIONAL DE HABILITACION AMBIENTAL.

Artículo 46.- La Comisión Interfuncional de Habilitación Ambiental está integrada por representantes de las reparticiones sectoriales del Gobierno de la Ciudad con incumbencias o funciones vinculadas al régimen de la presente Ley, según lo determine la reglamentación.

Artículo 47.- La Comisión Interfuncional tiene las siguientes funciones:

- a. Coordinar los criterios y procedimientos de habilitación, certificado de uso conforme y autorizaciones exigidas por las reparticiones del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad con el Procedimiento Técnico - Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA).
- b. Evitar la duplicación de trámites y la superposición en las tasas administrativas.

XXII - DEL CONSEJO ASESOR PERMANENTE

Artículo 48.- Corresponde al Consejo Asesor Permanente responder las consultas puntuales provenientes de la Autoridad de Aplicación de esta Ley en relación a casos específicos. Funciona también en instancias consultivas para la formulación de políticas, regulaciones, aplicación de nuevas tecnologías y sus consecuencias ambientales, la elaboración de propuestas de normas técnicas, la adopción de parámetros ambientales de acuerdo a las leyes locales y nacionales y la constitución de comisiones técnicas.

(Conforme texto Art. 11º de la Ley Nº 452 BOCBA Nº 1025 del 12/09/2000).

Artículo 49.- El Consejo Asesor Permanente estará integrado por representantes de las Universidades con sede en la Ciudad de Buenos Aires, centros de investigación científica, asociaciones de profesionales, trabajadores y empresarios, organizaciones no gubernamentales ambientalistas y toda otra entidad representativa de sectores interesados, con los alcances que determine la reglamentación.

XXIII - DE LA APLICACION DE LA NORMATIVA DE EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL



Artículo 50.- El seguimiento y vigilancia del cumplimiento de lo establecido en la presente Ley es de competencia exclusiva de la Autoridad de Aplicación, la que:

- a. Vela por el estricto cumplimiento de las condiciones declaradas en los distintos pasos del Procedimiento Técnico Administrativo de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA).
- b. Verifica la eficacia de las medidas de protección ambiental adoptadas.
- c. Verifica la exactitud y corrección de lo expresado en el Manifiesto de Impacto Ambiental y el Estudio Técnico de Impacto Ambiental.
- d. Confecciona actas de constatación, cuando así corresponda, y las remite a la justicia competente.
- e. Toda otra acción que le corresponda en el ejercicio del poder de policía para el cumplimiento de los objetivos de la presente Ley.

Artículo 51.- La ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires es de aplicación supletoria al régimen previsto por esta Ley.



ENCUESTAS REALIZADAS





Encuestas

Hotel Intercontinental

Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Flavia Daggini</u>	
Edad: _____	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Intercontinental</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Baño	
Ducha	
Baño y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
8) Cuenta al hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	<input checked="" type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 6	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>LAURA ACOSTA</u>	
Edad: _____	
Hotel en el que se Hospeda: <u>INTERCONTINENTAL B&AS</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otras	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	<input checked="" type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<u>11</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Gabriel Rossi</u>	
Edad: _____	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Intercontinental</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <u>Y</u> en las habitaciones <u>X</u>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input checked="" type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	<input checked="" type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input checked="" type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? <u>6</u>	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente

Nombre: Acuña Noelia

Edad: 22

Hotel en el que se Hospeda: InterContinental Buenos Aires

1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? Sí No

2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.

Suelo	X
Residuos	X
Agua	X
Energía Solar	X
Factores Bióticos	X
Ecosistema	X
Factores abióticos	X

3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.

Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes en habitaciones

Regulación del tiempo para ducharse

Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas en las habitaciones

Utilización de energía solar a través de paneles solares

Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas en habitaciones

Sistema de doble descarga en los sanitarios

Ventanas herméticas

Otros

4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? Sí No

5) Los toilettas de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)

Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	X

6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? Sí No

7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? Sí No

8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? Sí No

9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente

Cuidado de agua a través de canillas con regulación

Regulación del tiempo para ducharse

Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio en los vestuarios

Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso

10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? Sí No

11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 7



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Sofía Bruzzone</u>	
Edad: <u>25</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Intercontinental</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toallas de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	<input checked="" type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	<i>Berzuela Escobar Beatriz</i>
Edad:	<i>50</i>
Hotel en el que se Hospeda:	<i>Intercontinental</i>
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input type="checkbox"/>
Energía Solar	<input type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de recolección de agua en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	<input checked="" type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	
	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	
	<i>5</i>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Rodrigo Benítez</u>	
Edad: <u>25</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Intercontinental</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
2) Marque con una cruz (X) cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
5) Los toallas de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿He visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 6	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	Ricardo Dececco
Edad:	27
Hotel en el que se Hospeda:	Intercontinental
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	
	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	<input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas	en las habitaciones
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas	en habitaciones
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Cierras	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	
	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	
	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	
	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	
	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	No lo utilizas
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio	en los vestuarios
Activación Hidromasaje de jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	
	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	
	5



Four Seasons:

Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Alencibia Rodrigo</u>	
Edad: <u>25</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Four Seasons</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<u>5</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <i>Moral Claudia</i>	
Edad: <i>42</i>	
Hotel en el que se Hospeda: <i>Four Season</i>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Baño	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Baño y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <i>No tiene.</i> <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? <i>7</i>	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Rocco Natalia</u>	
Edad: <u>42</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Four Seasons</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (X) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en las sanitarias	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <u>No tiene</u>	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <u>A partir del año pasado.</u>	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye el cuidado del medio ambiente?	<u>6</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Miguel Martínez Cerezo	
Edad: 42	
Hotel en el que se hospeda: Four Seasons	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	5



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Miguel Martínez Cerezo	
Edad: 42	
Hotel en el que se Hospeda: Four Seasons	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	5



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <i>De Paula, Granda</i>	
Edad: <i>52</i>	
Hotel en el que se Hospeda: <i>Four Season</i>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Las toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<i>4</i>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente

Nombre: Maria Belonalyes

Edad: 38

Hotel en el que se Hospeda: Fazio Seasons

1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? Si No

2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.

Suelo	
Residuos	X
Agua	X
Energía Solar	X
Factores Bióticos	X
Ecosistema	X
Factores abióticos	X

3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.

Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes en habitaciones _____

Regulación del tiempo para ducharse _____

Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____

Utilización de energía solar a través de paneles solares _____

Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____

Sistema de doble descarga en los sanitarios _____

Ventanas herméticas _____

Otras _____

4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? Si No

5) Los toillettes de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)

Bañera	
Ducha	X
Bañera y ducha	X

6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? Si No

7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? Si No

8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? Si No

9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente

Cuidado de agua a través de canillas con regulación _____

Regulación del tiempo para ducharse _____

Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____

Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso _____

10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? Si No

11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 3



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Marcos Polanco</u>	
Edad: <u>32</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Fox Season</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilette de las habitaciones cuentan con (marca con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	
Bañera y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <u>No Tiene</u>	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación de tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<u>5</u>



Hotel Hilton Buenos Aires

Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	Cristian Blanco
Edad:	51
Hotel en el que se Hospeda:	Hilton
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	<input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____
Regulación del tiempo para ducharse	<input type="checkbox"/>
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas	<input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____
Utilización de energía solar a través de paneles solares	<input type="checkbox"/>
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas	_____ en habitaciones _____
Sistema de doble descarga en los sanitarios	<input type="checkbox"/>
Ventanas herméticas	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Baño	<input type="checkbox"/>
Ducha	<input type="checkbox"/>
Baño y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> NO
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	<input type="checkbox"/>
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio	_____ en los vestuarios _____
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	<input type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	7



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	La Boca Alejandro.
Edad:	
Hotel en el que se Hospeda:	H. I. M. B. S.
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toiletes de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	SI <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	8



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Bosquez Vega Collate</u>	
Edad: <u>62</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Hilton</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	<input type="checkbox"/>
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	<input type="checkbox"/>
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	<input type="checkbox"/>
Ventanas herméticas	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	
<input checked="" type="checkbox"/>	No
9) En el sector del spa que medidas tome el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	<input type="checkbox"/>
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input checked="" type="checkbox"/> en los vestuarios <input checked="" type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	<input type="checkbox"/>
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	
Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	
4	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Eugenia Corrocca	
Edad: 23	
Hotel en el que se Hospeda: Hilton Bs As.	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otras	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input checked="" type="checkbox"/> en los vestuarios <input checked="" type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input checked="" type="checkbox"/> 10	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Albert Nacio.	
Edad: 58	
Hotel en el que se Hospeda: Hilton	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistemas de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
5) Los toillettes de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input type="checkbox"/>
Ducha	<input type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 6	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Pessino Nancy	
Edad: 45	
Hotel en el que se hospeda: Hilton B&Bs	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? Si <input checked="" type="checkbox"/>	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otras	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? Si <input checked="" type="checkbox"/>	
5) Los toilettas de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? Si <input checked="" type="checkbox"/>	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? Si <input checked="" type="checkbox"/>	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input checked="" type="checkbox"/> en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? Si <input checked="" type="checkbox"/>	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 8	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente

Nombre: Hyatt Lux

Edad: _____

Hotel en el que se Hospeda: Hilton

1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? SI

2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.

Suelo	
Residuos	X
Agua	X
Energía Solar	X
Factores Bióticos	X
Ecosistema	
Factores abióticos	

3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.

Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____

Regulación del tiempo para ducharse _____

Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas en las habitaciones _____

Utilización de energía solar a través de paneles solares _____

Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____

Sistema de doble descarga en los sanitarios _____

Ventanas herméticas _____

Otros

4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? SI

5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)

Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	X

6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? SI

7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? SI

8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? No

9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente

Cuidado de agua a través de canillas con regulación _____

Regulación del tiempo para ducharse _____

Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio en los vestuarios _____

Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso _____

10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? SI

11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? C



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente		
Nombre: <u>Walter Cozabetta</u>		
Edad: <u>32</u>		
Hotel en el que se Hospeda: <u>Hilton Bs As</u>		
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?		<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.		
Suelo		<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos		<input checked="" type="checkbox"/>
Agua		<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar		<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos		<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema		<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos		<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.		
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____		
Regulación del tiempo para ducharse _____		
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____		
Utilización de energía solar a través de paneles solares _____		
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____		
Sistema de doble descarga en los sanitarios _____		
Ventanas herméticas _____		
Otras _____		
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?		Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilettas de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)		
Bañera		<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha		<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha		
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?		Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?		Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente		
Cuidado de agua a través de canillas con regulación _____		
Regulación del tiempo para ducharse _____		
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios <input checked="" type="checkbox"/>		
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso _____		
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?		<input checked="" type="checkbox"/>



Hotel Meliá Buenos Aires

Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <i>Alexa Ciguma</i>	
Edad: <i>28</i>	
Hotel en el que se Hospeda: <i>Meliá Bz. As</i>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	
<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	X
Agua	
Energía Solar	
Factores Bióticos	X
Ecosistema	
Factores abióticos	X
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	X
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	
<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	X
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	
<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <i>No</i>	
<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	
<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	X
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	
<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input checked="" type="checkbox"/> 10	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente		
Nombre: <u>Adriano Antareselli</u>		
Edad: <u>28</u>		
Hotel en el que se Hospeda: <u>Melio Bs As</u>		
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?		SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.		
Suelo		<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos		
Agua		<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar		<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos		
Ecosistema		
Factores abióticos		
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.		
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	<input checked="" type="checkbox"/>	en habitaciones <input type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse		
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas	<input checked="" type="checkbox"/>	en las habitaciones <input type="checkbox"/>
Utilización de energía solar a través de paneles solares		
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas		en habitaciones <input type="checkbox"/>
Sistema de doble descarga en los sanitarios		
Ventanas herméticas		<input checked="" type="checkbox"/>
Otras		
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?		SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)		
Raflera		
Ducha		
Raflera y ducha		<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?		SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?		<u>No tiene.</u> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?		SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente		
Cuidado de agua a través de canillas con regulación		<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse		
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio		en los vestuarios <input type="checkbox"/>
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso		
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?		SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?		<u>5</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	Lucas Chilleni
Edad:	32
Hotel en el que se Hospeda:	Nelco Bs As
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	Si <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input type="checkbox"/>
Energía Solar	<input type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	Si <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toallitos de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	<input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	C



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Clausi Adrián	
Edad: 55	
Hotel en el que se Hospeda: Melia Bs As	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	
Agua	
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	Si <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	Si No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	Si No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	6



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: Florencia Bartolomé	
Edad: 24	
Hotel en el que se Hospeda: Melio Bs As	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input checked="" type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? <input checked="" type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input checked="" type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? 4	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Ignacio Teibzeen.</u>	
Edad: <u>62</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Melia Bs As</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input checked="" type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? <input checked="" type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input checked="" type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? <u>5</u>	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	PILAR
Edad:	24
Hotel en el que se Hospeda:	Melia BSAS
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toilettes de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <i>No tiene escaleras</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	7



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Andre Zabeiro</u>	
Edad: <u>50</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Melia BS AS</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input type="checkbox"/>
Ecosistema	<input type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes _____ en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	<input checked="" type="checkbox"/>
Ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
Bañera y ducha	<input type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canilla con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input checked="" type="checkbox"/> 10	



Hotel Sheraton Buenos Aires

Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Laura Alfani</u>	
Edad: <u>38</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>SHERATON</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	
<input checked="" type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input type="checkbox"/> en las habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros:	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
5) Los toilette de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones pueda realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ..¿Cuentan con sistema stop go?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input checked="" type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Schuster Mikhail</u>	
Edad: <u>32</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Shereaton Bs As</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Gros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente? <u>7</u>	



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Georgios Lozseutti</u>	
Edad: <u>24</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Sheelken Pos ds.</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input checked="" type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input checked="" type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<u>4</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Petes Tomasa</u>	
Edad: <u>48</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Shangri-La</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	<input type="checkbox"/>
Residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input type="checkbox"/>
Ecosistema	<input type="checkbox"/>
Factores abióticos	<input type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones <input checked="" type="checkbox"/>	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas <input type="checkbox"/> en las habitaciones <input type="checkbox"/>	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas <input type="checkbox"/> en habitaciones <input type="checkbox"/>	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Wc	<input type="checkbox"/>
Ducha	<input type="checkbox"/>
Wc y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio <input checked="" type="checkbox"/> en los vestuarios <input type="checkbox"/>	
Activación Hicromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	<u>7</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	Nelson Heredia
Edad:	55
Hotel en el que se hospeda:	Shezaton
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	
Factores abióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Baño	
Ducha	
Baño y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	6



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas internacionales para el cuidado del medio ambiente		
Nombre: <u>Rocío de Merzón.</u>		
Edad: <u>32</u>		
Hotel en el que se hospeda: <u>Shepton B&B</u>		
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.		
Suelo		<input checked="" type="checkbox"/>
Residuos		<input checked="" type="checkbox"/>
Agua		<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar		<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos		<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema		<input checked="" type="checkbox"/>
Factores abióticos		<input checked="" type="checkbox"/>
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.		
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes	<input checked="" type="checkbox"/>	en habitaciones _____
Regulación del tiempo para ducharse		
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas		en las habitaciones _____
Utilización de energía solar a través de paneles solares		
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas		en habitaciones _____
Sistema de doble descarga en los sanitarios		
Ventanas herméticas		<input checked="" type="checkbox"/>
Otros		
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)		
Bañera		
Ducha		
Bañera y ducha		<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente		
Cuidado de agua a través de canillas con regulación		<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse		
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio		en los vestuarios _____
Activación Hidromasaje del Jacuzzi en el momento del uso		
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?		Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?		<u>6</u>



Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre: <u>Maria Celeste Chypin</u>	
Edad: <u>34</u>	
Hotel en el que se Hospeda: <u>Shearaton</u>	
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	
SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) La han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	
SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
5) Los toiletes de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	
SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	
SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	
SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasaje del jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	
<input checked="" type="checkbox"/>	No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	
	<u>5</u>

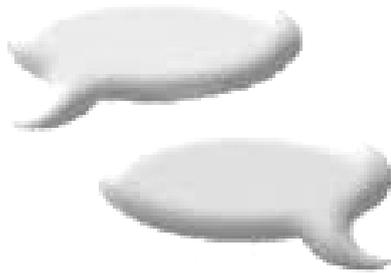


Encuesta sobre medidas tomadas por los hoteles 5 estrellas pertenecientes a cadenas Internacionales para el cuidado del medio ambiente	
Nombre:	Oscar Deunson
Edad:	48
Hotel en el que se Hospeda:	Shorston
1) Es la primera vez que se hospeda en nuestro país?	<input checked="" type="checkbox"/> No
2) Marque con una cruz (X) Cuáles de estos conceptos según su opinión hacen referencia al medio ambiente.	
Suelo	
Residuos	
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Energía Solar	<input checked="" type="checkbox"/>
Factores Bióticos	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecosistema	
Factores abióticos	
3) Marque con una cruz (x) cuáles de los siguientes medios utiliza el hotel en el que se hospeda para proteger el medio ambiente.	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación en áreas comunes <input checked="" type="checkbox"/> en habitaciones _____	
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de movimiento en áreas públicas _____ en las habitaciones _____	
Utilización de energía solar a través de paneles solares	
Contenedores de residuos para clasificar los según su origen en áreas públicas _____ en habitaciones _____	
Sistema de doble descarga en los sanitarios	
Ventanas herméticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
4) Le han consultado en el hotel si prefiere que el cambio de toallas y ropa de cama no sea diario a fin de contribuir con el cuidado del agua?	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5) Los toilets de las habitaciones cuentan con (marque con una cruz)	
Bañera	
Ducha	
Bañera y ducha	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Ha visto en hotel publicidad gráfica o visual acerca de que acciones puede realizar para contribuir con el desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
7) En el caso que el hotel posea escaleras mecánicas ...Cuentan con sistema stop go?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
8) Cuenta el hotel con espacios verdes dentro de las instalaciones?	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
9) En el sector del spa que medidas toma el hotel para proteger con el medio ambiente	
Cuidado de agua a través de canillas con regulación	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulación del tiempo para ducharse	
Ahorro de energía eléctrica a través de sensores de presencia en el gimnasio _____ en los vestuarios _____	
Activación Hidromasajes del Jacuzzi en el momento del uso	
10) ¿Ha visto en los menús del hotel si se ofrecen alimentos orgánicos?	<input checked="" type="checkbox"/> No
11) En una escala del uno al diez ¿cuánto considera usted que el hotel donde se ha alojado contribuye al cuidado del medio ambiente?	5



ENTREVISTAS

Entrevistas





Entrevistas

Hotel Hilton

Nombre: Guillermina

Hotel: Hilton

Puesto: Recepcionista

Área: Spa

1) ¿Cómo calificaría usted la importancia que le da el hotel al cuidado del medio ambiente en el Hotel que usted trabaja?

En una escala del 1 al 5 siendo:

5 Muy Bueno

4 Bueno

3 Ni bueno ni Malo

2 Regular

1 Malo

Rta: 3

Si bien se realizan acciones destinadas al cuidado del medio ambiente, en el sector donde trabajo, por ejemplo, no se controla algo que para mí es elemental como el cuidado y ahorro del agua, ya sea en los vestuarios (especialmente en duchas), como en la cantidad de toallas y batas que se usan por persona y por ende se envían a lavandería cada día.

2) ¿Se realiza auditorías ambientales en el hotel en que usted trabaja?

Se realizan auditorías debido a que el hotel está certificado con las normas ISO de calidad y cuidado del medio ambiente, y cada año se realizan auditorías para renovar dichas certificaciones.

3) ¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

De noche se ilumina más la entrada.

4) ¿Cuentan los pasillos donde circula el personal con sensores de presencia para evitar el desgaste de energía eléctrica?

Si, en el horario nocturno los sectores que, no están siendo utilizados apagan las luces.

5) ¿Ha recibido información sobre cómo deben separarse los residuos que se generan?

Recibí información de otros empleados, no de manera oficial. De todos modos los tachos están bien señalizados.

6) ¿Cuenta el hotel con los medios necesarios para separar los residuos según su origen en las áreas circuladas por los empleados del hotel?

Sí, en pasillos internos cuenta con recipientes bien señalizados para



separar residuos y poder reciclar.

7) ¿Toma el hotel acciones para el cuidado del agua mediante canillas con regulación en la zona de empleados para evitar el desgaste de agua?

Solo hay canillas con regulación en el sector de los vestuarios del personal.

8) Cuando las habitaciones están desocupadas ¿los artefactos eléctricos dentro de las habitaciones son desenchufados?

No, lo que sí se utiliza es la tarjeta magnética que permite el ahorro de energía cuando el huésped se retira de la habitación.

9) ¿Ha participado de charlas donde le sea informados objetivos que tenga al hotel para contribuir al cuidado del medio ambiente?

Por el momento no participé de charlas sobre medio ambiente, pero se que sí se realizan.

10) ¿Se realizan jornadas de capacitación acerca de que acciones pueden realizar los empleados del establecimiento en el que usted trabaja para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

No, se realizan este tipo de capacitaciones

11) ¿Le han consultado alguna vez que acciones cree usted que podría implementar el hotel para mejorar el cuidado del medio ambiente?

Por el momento no me consultaron al respecto.

12) ¿Le gustaría que se le consulte?

si, me gustaría participar, y me sentiría gratificada al ver que mis ideas se tienen en cuenta en las acciones que realiza el hotel



Hotel Intercontinental

Nombre: María Belén Mahard

Puesto: Mucama

Area: Housekeeping

1) ¿Cómo calificaría usted la importancia que le da el hotel al cuidado del medio ambiente en el Hotel que usted trabaja?

- 5 Muy Bueno
- 4 Bueno
- 3 Ni bueno ni Malo
- 2 Regular
- 1 Malo

En mi opinión la indicada es la opción 3, no se toman todos los recaudos que el hotel podría tomar.

2) ¿Se realiza auditorías ambientales en el hotel en que usted trabaja?

Se realizan auditorías en el hotel pero no con respecto al tema ambiental

3) ¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

Si durante el día las luces se encuentran apagadas se encienden automáticamente a las 19 hs porque así esta predeterminado el sistema de iluminación, pero permanecen toda la noche encendidas hasta aproximadamente las 7 am.

4) ¿Cuentan los pasillos donde circula el personal con sensores de presencia para evitar el desgaste de energía eléctrica?

Si, en el horario nocturno los sectores que, no están siendo utilizados apagan las luces

5) ¿Ha recibido información sobre cómo deben separarse los residuos que se generan en el establecimiento?

Cuando ingresé en el hotel me dieron un manual de buenas prácticas, pero fue la única información que recibí en cuanto al tema ambiental.

6) ¿Cuenta el hotel con los medios necesarios para separar los residuos según su origen en las áreas circuladas por los empleados del hotel?

Sí, se encuentran bien señalizados y poseen carteles en la parte superior que dice que se debe tirar y que no en cada recipiente

7) ¿Toma el hotel acciones para el cuidado del agua mediante canillas con regulación en la zona de empleados para evitar el desgaste de agua?



No, no hay canillas con regulación en las áreas que son circuladas por el personal

8) ¿Cuándo las habitaciones están desocupadas ¿los artefactos eléctricos dentro de las habitaciones son desenchufados?

No, los artefactos no son desenchufados

9) ¿Ha participado de charlas donde le sea informados objetivos que tenga al hotel para contribuir al cuidado del medio ambiente?

No, no he participado. Si hay publicidad gráfica de cómo se puede ayudar al cuidado del medio ambiente.

10) ¿Se realizan jornadas de capacitación acerca de que acciones pueden realizar los empleados del establecimiento en el que usted trabaja para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

No, lo que sí está señalizado en el sector de ascensores es que si sólo tenemos que subir o bajar un piso no utilicemos el ascensor para evitar el desgaste de energía.

11) ¿Le han consultado alguna vez que acciones cree usted que podría implementar el hotel para mejorar el cuidado del medio ambiente?

No, no me han consultado

12) ¿Le gustaría que se le consulte?

Sí, creo que sería interesante y si todos participáramos se podrían generar buenas ideas



Sheraton Buenos Aires

Nombre: Marcela Rioja

Puesto: Ventas

Area: Eventos

1) ¿Cómo calificaría usted la importancia que le da el hotel al cuidado del medio ambiente en el Hotel que usted trabaja?

- 5 Muy Bueno
- 4 Bueno
- 3 Ni bueno ni Malo
- 2 Regular
- 1 Malo

En mi opinión la indicada es la opción 2, porque considera que el hotel podría tomar más medidas para el cuidado del medio ambiente por que cuenta con los recursos económicos necesarios

2) ¿Se realiza auditorías ambientales en el hotel en que usted trabaja?

Si, se realizan pero no he escuchado que sean relacionadas a la temática ambiental

3) ¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

Si, se encuentran programadas según las estaciones del año, para evitar que cuando oscurece mas tarde por ejemplo en primavera estén encendidas y produciendo el desgaste de energía eléctrica innecesaria

4) ¿Cuentan los pasillos donde circula el personal con sensores de presencia para evitar el desgaste de energía eléctrica?

Si, pero sólo se activan en el horario nocturno

5) ¿Ha recibido información sobre cómo deben separarse los residuos que se generan en el establecimiento?

No, no he recibido indicaciones por parte del hotel

6) ¿Cuenta el hotel con los medios necesarios para separar los residuos según su origen en las áreas circuladas por los empleados del hotel?

Sí, cuenta con diferentes recipientes que indican en su exterior que tipo de residuos van en cada uno de los contenedores de todas maneras comenté que ha participado en eventos sociales los cuáles vendió y le tocó presenciar y observó que los camareros, y el sector de steward no realizan la separación correspondiente

7) ¿Toma el hotel acciones para el cuidado del agua mediante canillas con regulación en la zona de empleados para evitar el desgaste de



agua?

No, el uso del agua no está regulado en ningún sector que circule el personal

8) ¿Cuándo las habitaciones están desocupadas ¿los artefactos eléctricos dentro de las habitaciones son desenchufados?

No, y hace un tiempo atrás los televisores permanecían encendidos hasta la llegada del huésped, por una cuestión de estándar de calidad, sintonizado con la publicidad del hotel

9) ¿Ha participado de charlas donde le sea informados objetivos que tenga al hotel para contribuir al cuidado del medio ambiente?

Sólo participe de una charla

10) ¿Se realizan jornadas de capacitación acerca de que acciones pueden realizar los empleados del establecimiento en el que usted trabaja para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

No, no se realizan este tipo de actividades.

11) ¿Le han consultado alguna vez que acciones cree usted que podría implementar el hotel para mejorar el cuidado del medio ambiente?

No, no me han consultado.

12) ¿Le gustaría que se le consulte?

sí, en mi opinión el tema ambiental es prioridad, mucho más en establecimientos grandes como un hotel. Si todos participáramos se pueden generar buenas ideas y hasta mejorar la imagen del hotel.



Hotel: Four Seasons

Nombre: Cristian Ortiz

Puesto: Bell Boy

Area: Conserjería

1) ¿Cómo calificaría usted la importancia que le da el hotel al cuidado del medio ambiente en el Hotel que usted trabaja?

- 5 Muy Bueno
- 4 Bueno
- 3 Ni bueno ni Malo
- 2Regular
- 1Malo

En mi opinión la indicada es la opción 2, no se le da importancia al tema ambiental en el hotel

2) ¿Se realiza auditorías ambientales en el hotel en que usted trabaja?
No, al menos desde que yo estoy trabajando en el hotel

3) ¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

Si son encendidas en el horario nocturno

4) ¿Cuentan los pasillos donde circula el personal con sensores de presencia para evitar el desgaste de energía eléctrica?

Si, en el horario nocturno los sectores que, no están siendo utilizados apagan las luces

5) ¿Ha recibido información sobre cómo deben separarse los residuos que se generan en el establecimiento?

No, no he recibido este tipo de información desde que trabajo en el establecimiento.

6) ¿Cuenta el hotel con los medios necesarios para separar los residuos según su origen en las áreas circuladas por los empleados del hotel?

Sí, cuenta con diferentes recipientes que indican en su exterior que tipo de residuos van en cada uno de los contenedores

7) ¿Toma el hotel acciones para el cuidado del agua mediante canillas con regulación en la zona de empleados para evitar el desgaste de agua?

Si, pero solamente en el sector de vestuarios del hotel

8) ¿Cuándo las habitaciones están desocupadas ¿los artefactos eléctricos dentro de las habitaciones son desenchufados?

No, los artefactos permanecen enchufados



9) ¿Ha participado de charlas donde le sea informados objetivos que tenga al hotel para contribuir al cuidado del medio ambiente?

Sólo cuando realicé la capacitación cuando ingresé en el hotel

10) ¿Se realizan jornadas de capacitación acerca de que acciones pueden realizar los empleados del establecimiento en el que usted trabaja para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

No, no se realizan este tipo de actividades

11) ¿Le han consultado alguna vez que acciones cree usted que podría implementar el hotel para mejorar el cuidado del medio ambiente?

No, no me han consultado

12) ¿Le gustaría que se le consulte?

sí, creo que serviría para motivación del personal que se tengan en cuenta sus opiniones, y en particular en mi caso me gratificaría que se tengan en cuenta mis ideas



Hotel Meliá Buenos Aires

Nombre: Tais Dacil Troilo

Puesto: Camarera

Area: Alimentos y Bebidas

1) ¿Cómo calificaría usted la importancia que le da el hotel al cuidado del medio ambiente en el Hotel que usted trabaja?

- 5 Muy Bueno
- 4 Bueno
- 3 Ni bueno ni Malo
- 2 Regular
- 1 Malo

En mi opinión la indicada es la opción 2, No se le da importancia al cuidado del medio ambiente

2) ¿Se realiza auditorías ambientales en el hotel en que usted trabaja?

No, no se realizan

3) ¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

Si, sólo en el horario nocturno.

4) ¿Cuentan los pasillos donde circula el personal con sensores de presencia para evitar el desgaste de energía eléctrica?

Sólo en el sector de vestuarios de personal

5) ¿Ha recibido información sobre cómo deben separarse los residuos que se generan en el establecimiento?

No, el hotel no me ha dado esta información. Pero si la he recibido en el curso de manipulación de alimentos que es obligatorio para el sector en el que trabajo.

6) ¿Cuenta el hotel con los medios necesarios para separar los residuos según su origen en las áreas circuladas por los empleados del hotel?

Sí, aunque los mismo se encuentran en mal estado y no están bien señalizados.

7) ¿Toma el hotel acciones para el cuidado del agua mediante canillas con regulación en la zona de empleados para evitar el desgaste de agua?

No, se toman estas medidas en el área de personal

8) ¿Cuándo las habitaciones están desocupadas ¿los artefactos eléctricos dentro de las habitaciones son desenchufados?

No, los artefactos permanecen enchufados



9) ¿Ha participado de charlas donde le sea informados objetivos que tenga al hotel para contribuir al cuidado del medio ambiente?

No existen este tipo de charlas en el establecimiento

10) ¿Se realizan jornadas de capacitación acerca de que acciones pueden realizar los empleados del establecimiento en el que usted trabaja para contribuir con el cuidado del medio ambiente?

No, no se realizan este tipo de actividades.

11) ¿Le han consultado alguna vez que acciones cree usted que podría implementar el hotel para mejorar el cuidado del medio ambiente?

No, no me han consultado.

12) ¿Le gustaría que se le consulte?

sí, de hecho hemos intentado participar con mis compañeros pidiendo el cambio de los contenedores de residuos que se encuentran en mal estado, pero que sus opiniones no son tenidas en cuenta y eso al menos en su caso le genera una sensación de desgano, y prefiere no opinar más.