



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO SOSTENIBLE

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**“INCIDENCIA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE EN
LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS
ECOTURÍSTICOS; CASO FINCA AGROTURÍSTICA
LOS SIETE CHORROS; CANTÓN PÍLLARO”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión
Ambiental con Mención en Desarrollo Sostenible

Autor:

Sánchez Guanopatín Mercedes Elizabeth

Tutor:

Boada Cahueñas Eliana Amparito Ph.D.

**LATACUNGA –ECUADOR
2023**


APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Incidencia del desarrollo sostenible en la implementación de proyectos ecoturísticos; caso Finca Agroturística “Los siete Chorros”; cantón Píllaro” presentado por Sánchez Guanopatín Mercedes Elizabeth, para optar por el título magíster en Gestión Ambiental con Mención en Desarrollo Sostenible.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, abril, 2023


.....
Eliana Amparito Boada PhD.
CC.: 171931289-2

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Incidencia del desarrollo sostenible en la implementación de proyectos ecoturísticos; caso Finca Agroturística “Los siete Chorros”; cantón Píllaro” ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Ambiental con Mención en Desarrollo Sostenible; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, abril, 2023



.....

Lector 1

Dr. Manuel Patricio Clavijo Cevallos Ph.D.

C.C.: 050144458-2

Presidente del tribunal



.....

Lector 2

Ing. José Antonio Andrade Valencia Mg.

C.C.: 050252448-1



.....

Lector 3

Ing. Isaac Eduardo Cajas Cayo Mg.

C.C.: 050220516-4

DEDICATORIA

En primera instancia doy gracias a Dios por tener y disfrutar a mi familia por apoyarme en cada decisión y permitirme convertirme en una profesional de manera especial a mis padres: Libia Sánchez, Román Quishpe y hermanos quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. A mi tío el Reverendo Padre Adriano Sánchez, por motivarme, apoyarme a construir cada uno de mis éxitos, sin duda una gran bendición. También dedico a mi abuelita Evangelina Guanopatín porque me enseñó a ser perseverante y no dejarme caer ante las dificultades como también, fue la persona que siempre me apoyo a seguir preparándome. Sé que, aunque no está presente de cuerpo, siempre está acompañándome. Consagro este logro, como una meta más conquistada. Orgullosa de haberlos elegido como mi familia y que estén a mi lado en este momento tan importante siendo siempre los mejores guías de vida.

Mercedes Elizabeth Sánchez Guanopatín

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi y en especial a sus docentes que hicieron parte de este proceso de formación, gracias por su apoyo, de manera especial a mí directora de tesis la Ph.D. Eliana Boada, Ph.D. Patricio y el Tribunal de Lectores, que me han acompañado durante el largo camino, de este logro y por todas las cosas buenas que me permitieron sonreír y las malas que indudablemente me ayudaron a crecer por el apoyo brindado para lograr esta meta tan anhelada.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, abril, 2023



.....
Ing. Mercedes Elizabeth Sánchez Guanopatín

CC: 180541535-1

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, abril, 2023



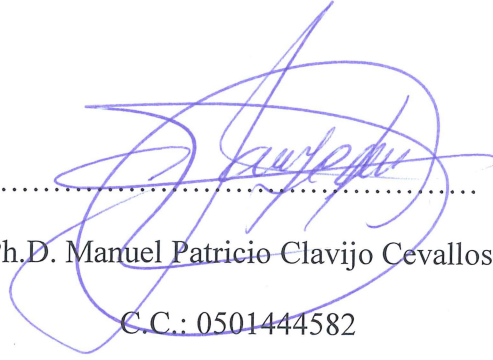
.....
Ing. Mercedes Elizabeth Sánchez Guanopatín

CC: 180541535-1

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Incidencia del desarrollo sostenible en la implementación de proyectos ecoturísticos; caso Finca Agroturística “Los siete Chorros” contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, abril, 2023



.....

Ph.D. Manuel Patricio Clavijo Cevallos
C.C.: 0501444582
Presidente del tribunal

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL CON MENCIÓN EN
DESARROLLO SOSTENIBLE**

Título: “INCIDENCIA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS ECOTURÍSTICOS; CASO FINCA AGROTURÍSTICA “LOS SIETE CHORROS”; CANTÓN PÍLLARO”.

Autor: Sánchez Guanopatín Mercedes Elizabeth

Tutor: PhD. Eliana Amparito Boada Cahueñas

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del desarrollo sostenible en la implementación de proyectos Ecoturísticos; Caso: Finca Agroturística "Los siete Chorros"; cantón Píllaro por medio de un manejo y control medioambiental en sus diferentes operaciones, para la reducción de los impactos ambientales relacionados con su operación. La modalidad metodológica es mixto, mientras el tipo de investigación corresponde a de campo, descriptiva y bibliografía; para la recolección de información se diseñó y aplicó una entrevista al propietario de la finca y se diseñó una encuesta a 211 visitantes con el fin de recoger información que sustente su percepción con respecto al desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, así mismo se aplicó el *check list* de la norma ISO 14001:2015 para verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa, obteniendo un cumplimiento muy bajo correspondiente al 18%; por otro lado, como resultado de la recolección de información fue posible establecer que a través de la reducción de impactos ambientales, se podrá apalancar el ecoturismo vinculado con el desarrollo sostenible, por lo que, se concluyó que la implementación de un SGA basado en la norma ISO45001 puede ayudar a reducir, controlar o eliminar sus impactos ambientales, siendo viable el diseño de una propuesta de implementación para la finca agroturística "Los siete Chorros".

PALABRAS CLAVE: impactos ambientales; infraestructura turística; innovación; ISO 14001-2015; mitigación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
MASTER'S DEGREE IN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
WITH MENTION IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Title: “INCIDENCE OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE IMPLEMENTATION OF ECOTOURISM PROJECTS; CASE OF “LOS SIETE CHORROS” AGROTOURISM FARM; PÍLLARO CANTON”.

Author: Sánchez Guanopatín Mercedes Elizabeth

Tutor: PhD. Eliana Amparito Boada Cahueñas

ABSTRACT

The present research work aims to determine the incidence of sustainable development in the execution of Ecotourism projects; Case: "Los Siete Chorros" Agro-tourism Farm; Píllaro canton through environmental management and control in its different operations, to reduce the environmental impacts related to its work. The methodological modality is mixed, while the type of research corresponds to the field, descriptive and bibliographical; For the information gathering, an interview was designed and applied to the farm's owner, and a survey was designed for 211 visitors to collect information that supports their perception regarding sustainable development in ecotourism projects, also we applied a check list of the ISO 14001:2015 standard to verify compliance with the requirements by the company, obtaining a low observance corresponding to 18%; On the other hand, as a result of the information exhibit, it was possible to establish that through the reduction of environmental impacts, it will be possible to leverage ecotourism linked to sustainable development. Therefore, we concluded that the execution of an EMS based on the ISO45001 standard can help reduce, control or eliminate its environmental impacts, making it viable to design an implementation proposal for "Los Siete Chorros" Agro-tourism Farm.

KEYWORDS: environmental impacts; touristic infrastructure; innovation; ISO 14001-2015; mitigation.

Yo, Tania Elizabeth Alvear Jiménez con cédula de identidad número: 0503231763 MAGÍSTER EN LINGÜÍSTICA APLICADA A LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA con número de registro de la SENESCYT: 1020-2021-2354185.; CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título “Incidencia del Desarrollo Sostenible en la Implementación de Proyectos Ecoturísticos; Caso Finca Agroturística “Los Siete Chorros”; Cantón Píllaro” de : Sánchez Guanopatín Mercedes Elizabeth, aspirante a Magister en Gestión Ambiental con Mención en Desarrollo Sostenible
Latacunga 10 de abril de 2023



Tania Elizabeth Alvear Jiménez
ID. 050323176-3

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
Justificación	2
Planteamiento del Problema	4
Hipótesis	5
Objetivos de la Investigación.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO I.	6
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Marco Teórico.....	7
1.2.1 Turismo	7
1.2.2 Ecoturismo.....	8
1.2.3 Agroturismo.....	8
1.2.4 Recurso turístico	9
1.2.5 Atractivo turístico	9
1.2.6 Producto turístico.....	9
1.2.7 Oferta turística	10
1.2.8 Demanda turística	10
1.2.9 Proyecto turístico	11
1.2.10 Recursos Naturales.....	11
1.2.11 Desarrollo sostenible.....	11
1.2.12 Sustentabilidad.....	12
1.2.13 Recursos naturales	12
1.2.14 Recursos renovables.....	13
1.2.15 Recursos no renovables.....	13
1.2.16 Impactos ambientales.....	14
1.2.17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	14
1.2.18 Sistema de Gestión Ambiental	14
1.2.19 Normas ISO.....	16
1.2.20 Normas ISO 14001: 2015.....	16

1.2.21 Implementación de Normas ISO 14001: 2015	17
1.2.22 Modelo de mejora continua: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA).....	17
Planificar:	18
Hacer	18
Verificar:	18
Actuar:	18
1.2.23 Aplicación de la norma ISO para Requisitos y para implementación.	19
1.3 Marco legal.....	20
CAPITULO II.....	28
2. MATERIALES Y MÉTODOS	28
2.1 Modalidad de la Investigación	28
2.1.1 Mixta	28
2.2 Tipos de Investigación	29
2.2.1 Campo.....	29
2.2.2 Descriptivo	30
2.2.3 Bibliográfica.....	31
2.3 Técnicas e Instrumentos	31
2.3.1 Técnicas.....	31
2.3.1.1 Entrevista	31
2.3.1.2 Encuesta.....	32
2.3.1.3 Observación	32
2.3.2 Instrumentos	32
2.3.2.1 Cuestionario.....	32
2.3.2.2 <i>Check list</i>	33
2.4 Población y muestra.....	33
2.5 Cuadro de operacionalización de variables	35
CAPITULO III.....	38
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
3.1 Diagnóstico y línea base.....	38
3.2 Relaciones del ecoturismo con la gestión ambiental y el desarrollo sostenible en el área de estudio.....	39
3.2.1 Entrevista al propietario de la Finca Agroturística	39
3.2.2 Encuesta a los visitantes.....	41

3.3	Evaluar el modelo de sistema de gestión para desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos	52
3.4	Aplicar un modelo de gestión ambiental para la Finca Agroturística "Los siete Chorros".....	53
	Discusión.....	54
CAPÍTULO IV		56
4. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PROPUESTOS POR LA NORMA ISO 14001:2015, EN LA FINCA AGROTURÍSTICA "LOS SIETE CHORROS".		
	56
1.	Objetivo.....	58
1.1.	Campo de Aplicación.....	58
1.2.	Misión y visión de la organización	58
1.2.1.	Misión	58
1.2.2.	Visión	58
1.3.	Organigrama de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”.....	59
1.4.	Alcance de la Aplicación.....	59
2.	Referencias.....	60
3.	Términos y definiciones.....	60
4.	Contexto de la organización.....	63
4.1.	Comprensión de la organización y de su contexto	63
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	63
4.3.	Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental.....	64
4.4.	Sistema de Gestión Ambiental	65
5.	Liderazgo	67
5.1.	Liderazgo y compromiso.....	67
5.2.	Política ambiental.....	67
	Código Orgánico del Ambiente.....	68
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	70
6.	Planificación.....	71
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	71
6.1.1.	Planificación del Sistema de Gestión.....	71
6.1.2.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	75
6.1.3.	Evaluación de riesgos y oportunidades	76
6.1.4.	Aspectos Ambientales.....	77

6.1.5.	Planificación de acciones	78
6.2.	Objetivos ambientales	81
6.3.	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales.....	81
7.	Apoyo	83
7.1.	Recursos	83
7.2.	Competencias.....	83
7.3.	Toma de conciencia	83
7.4.	Comunicación	84
7.5.	Información Documentada	85
8.	Operación.....	86
8.1.	Planificación y control operacional	86
8.1.1.	Control operacional.....	87
8.2.	Preparación y respuesta ante emergencias	87
9.	Evaluación del Desempeño.....	89
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	89
9.2.	Programa de auditoría interna.....	89
9.2.1.	Auditoría de la organización	91
10.	Mejora.....	92
10.1.	No conformidad y acción correctiva.....	92
10.2.	Mejora continua	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		93
Conclusiones.....		93
Recomendaciones		94
REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS		96
ANEXOS.....		102
Anexo 1. <i>Entrevista a los propietarios de la finca agroturística "Los Siete Chorros".</i>		102
Anexo 2. <i>Formato de la encuesta los visitantes de la Finca Agroturística "Los siete Chorros".</i>		105
Anexo 3. <i>Resultado de Check-list desarrollado en Finca Agroturística "Los siete Chorros".</i>		107
Anexo 4. <i>Fotografías de la investigación.</i>		109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015</i>	19
Tabla 2. <i>Beneficiarios</i>	30
Tabla 3. <i>Variable independiente: Desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos</i> ...	36
Tabla 4. <i>Variable dependiente: Manejo y control medioambiental</i>	37
Tabla 5. <i>Resultado de la entrevista al Propietario de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"</i>	39
Tabla 6. <i>Resultado de la encuesta a los visitantes de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"</i>	52
Tabla 7. <i>Resultado de Check-list desarrollado en Finca Agroturística "Los siete Chorros"</i>	53
Tabla 8. <i>Modelo de matriz de procesos</i>	56
Tabla 9. <i>Análisis de involucrados</i>	64
Tabla 10. <i>Planificación del Sistema de Gestión</i>	72
Tabla 11. <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	75
Tabla 12. <i>Evaluación de riesgos y oportunidades</i>	76
Tabla 13. <i>Aspectos Ambientales</i>	77
Tabla 14. <i>Planificaciones de acciones</i>	78
Tabla 15. <i>Reducción de Riesgos Ambientales</i>	82
Tabla 16. <i>Comunicación</i>	85
Tabla 17. <i>Planificación</i>	86
Tabla 18. <i>Preparación y respuesta ante emergencias</i>	87
Tabla 19. <i>Auditoria de aspectos sobre implementación</i>	90
Tabla 20. <i>Auditoria de la organización</i>	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Sistema de Gestión Ambiental</i>	15
Figura 2. <i>Modelo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar</i>	18
Figura 3. <i>Ubicación de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”</i>	38
Figura 4. <i>Edad</i>	41
Figura 5. <i>Género</i>	42
Figura 6. <i>¿Conoces sobre los impactos negativos al medio ambiente?</i>	43
Figura 7. <i>¿Piensa usted que es importante la innovación de servicios turísticos con enfoque sostenible?</i>	44
Figura 8. <i>¿Usted cree que en la Finca Agroturística "Los siete Chorros" existen las condiciones y la infraestructura para desarrollar turismo con base a estándares de calidad ambiental?</i>	45
Figura 9. <i>¿Los senderos de la finca cuentan con las normas y dimensiones adecuadas para la protección de la vegetación y la fauna a su alrededor?</i>	46
Figura 10. <i>¿Usted cree se deberían reemplazar las fundas plásticas y buscar nuevas alternativas sustentables para la comercialización productos agrícolas cultivados dentro de la finca?</i>	47
Figura 11. <i>¿Usted cree que debería implementar basureros dentro de las instalaciones con su respectiva clasificación?</i>	48
Figura 12. <i>¿Usted cree que sería factible el uso de energías alternativas energía (solar, eólica y biocombustibles) dentro de las instalaciones de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"?</i>	49
Figura 13. <i>¿Usted cree que sería factible desarrollar un punto de reciclaje para así incentivar a los visitantes?</i>	50
Figura 14. <i>¿Usted cree que sería factible el implementar un proceso de agua de consumo por medio de (Cloración o Fitorremediación)?</i>	51
Figura 15. <i>Organigrama de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”</i>	59
Figura 16. <i>Procesos de Gestión</i>	65

INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Incidencia del Desarrollo Sostenible en la implementación de proyectos ecoturísticos; caso Finca Agroturística “Los siete Chorros”; cantón Píllaro”.

Línea de investigación: Análisis de conservación y aprovechamiento de la biodiversidad local.

Sublínea de investigación: Sostenibilidad ambiental

INTRODUCCIÓN

En el planeta, ante el creciente deterioro de los recursos naturales debido a las actividades humanas, el cambio climático y algunas pérdidas de biodiversidad, en las últimas décadas, la incidencia del desarrollo sostenible en la implementación de proyectos ecoturísticos ha despertado el interés de algunos investigadores. Ante, esta problemática se ha requerido una toma de conciencia teniendo en cuenta nuevas formas de mitigar estos efectos, introduciendo herramientas para su disminución, por ende, esta actividad combinada tiene un amplio progreso e innovación misma que trata de minimizar la cantidad de impactos ambientales a su paso a los prestadores de servicios turísticos y a su vez generando el correcto manejo de recursos.

En el Ecuador, cuya estructura productiva depende del sector primario, por lo tanto, vio la necesidad de forjar, otros ingresos e impulsar nuevas iniciativas productivas, como es el caso del turismo. Las tendencias están cambiando ya que, los turistas cada vez tienen nuevas demandas (CEPAL, 2018). Una de ellas es el ecoturismo que se encuentra comprometida con el cuidado del medio ambiente permitiendo desarrollar estrategias exitosas e incidir en la preservación de las comunidades locales, a la reducción de la pobreza y a resguardar el patrimonio cultural y natural, mejorando así la calidad de vida de los actores involucrados en esta actividad.

La amplia aceptación del concepto de turismo sostenible no ha ido acompañada ejemplos de verdadero éxito, los modelos conocidos de buenas prácticas aún son insuficientes dentro, de la región centro del país. Una de las razones de juicio, es que, más allá de las dificultades es el mantenimiento de la infraestructura turística y el desconocimiento de alternativas de conservación cuyas bases metodológicas evalúen procesos de innovación de productos y servicios a ofertar, teniendo en cuenta los pilares sostenibles en todos sus procedimientos.

Por ende, se ha visto con la necesidad de desarrollar una investigación, abordando con la temática de implementación de desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos como el Finca Agroturística “Los siete Chorros”, misma que se realizó durante el año 2022, siendo la primera investigación a nivel local, lo cual determino la aplicación de un instrumento de gestión para lograr el desarrollo comprometiendo a reestructurar las distintas problemáticas que tiene la planta turística de la Finca en el proceso de sus actividades al momento de ofrecer un producto o servicio.

Dando, como herramienta remediadora la elaboración de la normativa ISO 14001: 2015, misma que facilito la observación de cada una de sus acciones y permitiendo deducir las

prioridades por medio, de sus requisitos con preferencias de reducción de impactos ambientales en el área, crear fuentes de empleo para la comunidad aledaña, buscar nuevas alternativas en innovación, genera un ahorro en sus productos y la eliminación de barreras de crecimiento de la organización. El éxito del SGA, depende netamente de la responsabilidad de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente del compromiso de la Alta Dirección. Cabe destacar que este tipo de sistema permite a la organización, implantar una política ambiental, estableciendo metas, objetivos en los procesos para alcanzar las obligaciones que la organización se ha fijado, en el caso de la Finca se plantió su cumplimiento para 4 años, tomando las acciones necesarias para mejorar su desempeño y ser un modelo a seguir para otras instalaciones turísticas de los alrededores.

Justificación

La sociedad desde tiempos muy remotos, el hombre se desplegó de un lugar a otro, por motivos de guerras, enfermedades y la búsqueda de mejorar su calidad de vida, todo esto ha causado que se comience a presidir el riesgo de debilitación de ciertos recursos naturales, que junto a ellos contrajo el crecimiento de las economías mundiales, trayendo como resultado las grandes a industrias que en la actualidad se percibe. Todo esto dio origen a la sobre explotación de recursos renovables como el agua, bosques, entre otros con fines económicos sin importar el desgaste de los mismos (Palomeque et al., 2016). Por efecto, entre esas diversas actividades se encuentran inmiscuidas en el turismo, dicha acción ha tomado un protagonismo poniéndolo un fenómeno que atrae grandes masas por sus modalidades y prácticas que son generadoras de un cierto desequilibrio.

El turismo la actividad que principalmente está relacionada con la economía y la sociedad, tiene una amplia importancia, ya que, se ha desarrollado como un instrumento principal para generar el progreso exhaustivo y comprensivo, dentro de un área. Por la misma, razón cumple al mismo tiempo un rol primordial en la mayoría de los casos que por, medio de ella se promueve la generación de empleo y así poder mejorar la calidad de vida de la población, para así fomentar un impulso a nuevos emprendimientos con temáticas e ideales (Mintur, 2019). Por lo tanto, el turismo es un potencial ejecutor de la disminución de la pobreza mundial que es cada vez, se encuentra más examinado por los distintos organismos internacionales y los gobiernos sectoriales y nacionales para su fomento.

Según García (2010) las estadísticas de la OMT muestran la fuerza con que crece la industria turística en los países en desarrollo, fomentando el éxito que trae la industria. Porque gracias al esparcimiento de territorio y su vialidad lo hace poseedor de una enorme ventaja, ya que, permiten que las comunidades de zonas rurales fortalecer de esta actividad. El desarrollo sostenible contribuye netamente al ecoturismo como una extensión del tema ambiental que se desenvuelve, dentro de las actividades turísticas. Estas diligencias deben enfocarse de acuerdo con los lineamientos o manuales que lo sustentan para su práctica. Es de suma importancia el tener el conocimiento adecuado, para su uso teniendo en cuenta los principios que lo fundamentan (Vanegas, 2006).

Existen diferentes puntos de vista sobre la sostenibilidad envuelta con actividades ecoturísticas tomando en cuenta que, estas actividades no tienen planificación y gestión adecuados de acuerdo con los lineamientos. Tomando como punto principal el inadecuado manejo de recursos. Además, brinda una noción mediante la educación ambiental por medio de proyectos que fomentaran el interés de la preservación de las áreas involucradas juntamente con los distintos establecimientos que buscaran un mayor desarrollo en dichos lugares con una visión a un desarrollo sustentable cuyos beneficiarios tengan y transmitan una valorización a la conservación de sitios.

El Ecuador es uno de los países privilegiados al tener un alto grado de variedad de recursos, se encuentra dentro del ranking mundial de las regiones con mayor biodiversidad por su increíble gama de recursos naturales únicos. Por tanto, es un sitio perfecto para el desarrollo turístico que enfrasca múltiples actividades, las cuales, generan impactos al ambiente, trayendo consigo en muchos casos saturación de los ecosistemas, pérdida de especies, contaminación, erosión y degradación, afectando así al entorno. La diligencia de esta actividad en la actualidad es uno de los mercados generadores de fuentes de ingresos económicos, el cual ocupa el segundo lugar después del petróleo en el país. De igual, manera al encontrarse en auge la actividad turística en la región centro del país, se tomó en consideración la protección de los recursos con la implementación de sistemas reguladores que reconocen la importancia de hacer un turismo responsable.

Hay que tomar en cuenta que el cuidado de los recursos fortalece el interés de preservación por parte de los actores, por eso en el trabajo de investigación se recogerá datos e información relévate del estado actual de las actividades turísticas, efectuadas en la Finca las cuales, ayudaron a esclarecer problemáticas suscitadas en la zona de estudio tomando así nuevos ideales y ponerlos en práctica. Este contexto representa una percepción estratégica para un

desarrollo sostenible, en la Finca y en cada uno de los objetos y actividades a desempeñarse que si bien es cierto que la sustentabilidad y el ecoturismo van de la mano con lo dicho anteriormente que por medio del aprovechamiento de recursos con el fin de buscar un beneficio económico, social y ambiental. Todo esto se desarrolló mediante la utilización de organizaciones de estándares de calidad y gestión como es la norma ISO 14001:2015, que es el resultado de estrategias y acciones de remediación por medio, de procesos exhaustivos con la finalidad de dar una mejora continua la Finca Agroturística “Los siete Chorros”.

En organización se implementó un diseño de gestión que permitió establecer estrategias de mejoras en el establecimiento turístico para optimar estándares de calidad en sus servicios. Además, el proponer una conciencia mediante la educación ambiental por medio de conceptos de innovación tanto, en ideales como en infraestructura, que consintió a forjar el interés de la preservación de las áreas turísticas y añadiendo el plus en sus productos. Todo esto conlleva a un desarrollo sustentable cuyos beneficiarios tengan y transmitan una valorización a la conservación de sitios, desde otro punto de vista técnico mejorando sus bienes otorgando un distintivo en la región con la aplicación de estos modelos de gestión, además, que este estudio se lleve como plan piloto por otras, organizaciones turísticas de la zona y lo pongan en práctica.

Planteamiento del Problema

El desarrollo sostenible es la diligencia indispensable para las diferentes actividades que actualmente impulsan las industrias que mueven al mundo, el turismo es una de ellas. Esta dinámica lleva sobre sus hombros una de las mayores problemáticas medio ambientales actuales las cuales, traen un gran impacto por sus diferentes acciones a desempeñar. esto hace que se preste mayor atención a lo que el hombre va dejando a su paso. A nivel regional se percibido que la mayor parte de los prestadores de servicios turísticos tienden a tener un mal manejo de recursos de características ambientales e ideales de innovación en sus establecimientos ya que, los prestadores de servicios tienden a preocuparse más por la generación de ingresos antes, que la viabilidad y perpetuidad del negocio.

Sin embargo, la Finca Agroturística "Los siete Chorros", dado el alto nivel de competitividad regional actual, determina que no es suficiente brindar servicios de calidad, sino que también se enfrenta al desafío de disminuir el riesgo que sus productos sean obsoletos y que sus temáticas no se encuentren acorde a cumplir con las necesidades que consumidores desean.

Tomando en cuenta que la sostenibilidad es la actividad cuya, diligencia es de carácter transcendental en la actualidad, va siendo un complemento, dentro del desarrollo local y regional. Por la misma razón, el inconveniente de este panorama se encuentra principalmente en la carencia de conocimiento técnico del uso y control de los recursos, en la organización turística misma que no ha inferido por su remediación, en los últimos años ya que, no presta mayor importancia a contribuir al medio ambiente ni a su desarrollo como tal, trayendo como consecuencias una baja demanda turística la cual, está en constante cambio por la presencia de nuevas tendencias y al no desarrollarse tiene riesgo a desaparecer del mercado.

Hipótesis

H₀: El manejo y control medioambiental no incide en el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos

H₁: El manejo y control medioambiental incide en el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Determinar la incidencia del desarrollo sostenible en la implementación de proyectos Ecoturísticos; Caso: Finca Agroturística "Los siete Chorros"; cantón Píllaro por medio de un manejo y control medioambiental en sus diferentes actividades, para la reducción de los impactos ambientales relacionados con su operación.

Objetivos Específicos

- Establecer las relaciones del ecoturismo con la gestión ambiental y el desarrollo sostenible en el área de estudio.
- Evaluar el modelo de sistema de gestión para desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos mediante la elaboración de un documento que contenga todas las herramientas exigidas por la norma ISO 14001:2015.
- Aplicar un modelo de gestión ambiental en el proyecto ecoturístico bajo normativa ISO 14001:2015, para la reducción de los niveles de impactos suscitados en la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

CAPÍTULO I.

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Para Orgaz (2015), en la investigación, *Ecoturismo y desarrollo sostenible. Un estudio de caso en comunidades rurales de República Dominicana*. El ecoturismo se considera como una actividad económica que contribuye al desarrollo sostenible de los diferentes destinos a ofertar, recobrando gran importancia en las regiones en vía de progreso. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación comprende la percepción de la población local, mejorando el impulso turístico en sus distintas actividades a ofrecer mediante el trabajo con la sustentabilidad, permitiendo la promoción de nuevas estrategias que puedan generarse dentro del mercado, potenciando sus recursos para convertirlos en fortalezas.

El propósito de la investigación, es lograr analizar las actitudes de las personas hacia el desarrollo sostenible del ecoturismo y proponiendo proyectos de conservación en las mismas, por otro lado, conocer el apego de las personas a las comunidades, el estudio se realizó en zonas rurales con un destino geográfico rural utilizando una metodología cuantitativa con el método de entrevista que arroja como los resultados que fueron positivos porque muestran que el Monumento Natural Saltos de la Damajagua es apreciado como un recurso sostenible para las comunidades rurales próximas permitiendo así su apreciación como recurso sostenible que su principal percepción es el buscar beneficios para la economía de la comunidad y naturaleza fomentando su conservación para futuras generaciones.

Por otra parte, Pantoja (2016) en su investigación sobre él, *Plan de desarrollo turístico en la Finca Reyes, ubicada en el sector La Loma, como aporte al desarrollo sostenible del sector*, se considera que la planificación del turismo debe ser coordinada, flexible y con visión de futuro, es importante aclarar que el vínculo entre el turismo y el crecimiento económico no es automático, sino que depende en gran medida de la planificación para la generación de empleo, estableciendo un importante vínculo de desarrollo como la agricultura permitiendo una nueva

visión de proyectos turísticos en distintas zonas del país ofreciendo nuevas alternativas para el visitante. Por otra parte, el desarrollo del turismo en esta región necesita hacerse sobre la base de una estrategia nacional, a partir de la cual diferentes actividades permitan la coordinación de esfuerzos para lograr un objetivo común, enfatizado en el equilibrio de los ejes de la sostenibilidad.

El principal aporte de este estudio fue la elaboración un plan de desarrollo turístico para Finca Reyes como aporte al desarrollo sustentable de la industria, desarrollado con la participación de los propietarios, GAD: parroquial, estados y provincias, así como grupos de técnicos especialistas en las áreas ambientales y turísticas que buscaron alternativas para encontrar la solución a la problemática suscitada. Gracias a este trabajo se ha diversificado la economía local, ya que durante muchos años la tierra ha sido utilizada para cultivos, contribuyendo al fortalecimiento de la institución, creando una microempresa, proporcionando empleo directo y apoyo a la comunidad aledaña. Este plan brindo la orientación necesaria, a través de la planificación de programas, proyectos y actividades, para asegurar la mejora de la industria de servicios inmobiliarios y turísticos, así como la calidad de los recursos que tienen a la mano.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Turismo

Para la OMT (2008), "El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios". Es el conjunto de personas que se denominan viajeros o turistas de todo tipo porque, el turismo tiene una amplia gama de gustos mismos que abarcan en sus actividades a desarrollarse.

En los últimos años, se han producido nuevas formas de ingreso, entre ellas se encuentra uno de los pocos fenómenos han progresado tan rápidamente como el turismo, a pesar de su remoto origen. Cuando la humanidad pudo descubrir el potencial económico del turismo y unificaron esfuerzos para lograr aprovecharlo, este se convirtió en un negocio, un comercio, una industria (Jafari, 2018).

El turismo es una actividad que se ha venido desplegando a través de los tiempos con el desplazamiento de personas por distintas causas, esto ha generado el desarrollo por el gusto de viajar. En la actualidad es una de las áreas con mayor influencia a nivel global vigente todo el año, por diversos motivos, sea de trabajo u ocio, esta propuesta de planificación permite ayudar

a las indistintas comunidades a consolidar el mejoramiento del estilo de vida, permitiendo el crecimiento económico por medio fuentes de empleo.

Dicha actividad incide en una de las principales generaciones del PIB, siendo el indicador macroeconómico de la mayoría de los países. Esta dinámica tiene diversos ámbitos como económico, social, cultural y ambiental, mismos que impulsan la aparición de nuevos productos estratégicos para cada tipo de consumidor, la misma que tiene que ir en constante innovación de su planta turística, ya que, es un mercado competitivo.

1.2.2 Ecoturismo

Para Cevallos (1996), dice que es una modalidad turística que trabaja conjuntamente, a la toma de acciones con responsabilidad con el medio ambiente, que trata de generar conciencia en viajar de manera comprometida con el fin de no perturbar ni dañar los recursos existentes, creando así una conciencia ambiental. Esta modalidad tiene el propósito de implantar a sus visitantes el involucramiento con el medio natural, generando así nuevas experiencias a sus clientes.

El ecoturismo es el resultado de la unión de la ecología con la industria del turismo, esta se asocia con un sentido de moralidad porque, además, del placer de los visitantes, también se esfuerza por contribuir al bienestar de la comunidad local y la protección del medio ambiente de igual manera busca fomentar el desarrollo sostenible en cada una de sus actividades a desarrollar. Tiene el objetivo de conservar recursos para generaciones futuras.

El auge de esta actividad ha causado que en los últimos años pueda haber a una serie de razones para desempeñarla, entre una de ellas se encuentra el hecho es más económica que cualquier otra forma de turismo. Este es un factor que ha llevado a muchas personas, en medio de la crisis económica mundial, a optar por disfrutar de unas vacaciones sin gastar mucho. Asimismo, todo ello, sin olvidar que el ecoturismo permite a los pequeños pueblos rurales desarrollarse económicamente y ganar dinero para el mantenimiento y cuidado del medio ambiente, tanto ecológico como arquitectónico y étnico.

1.2.3 Agroturismo

El agroturismo pertenece a un género de turismo de carácter rural que involucra la prestación de bienes y servicios de cualidades agrarias. Este tipo de turismo engloba muchas diligencias a ofertar relacionadas con el medio de vida que se desenvuelven en el campo, brindando así una experiencia única con múltiples actividades dinámicas a desarrollar para sus visitantes junto a la naturaleza (Sayadi et al, 2001).

El agroturismo es una de las tantas modalidades de turismo, la misma que es encargada de ofertar el descanso en el campo, permitiendo que el turista este, en contacto con la naturaleza mediante visitas a fincas, ferias, pueblos, granjas, entre otras, permitiendo la interacción en las labores que se hacen dentro de estas instalaciones. Esto permite un descanso alejado del ruido y estrés de la ciudad. Esta actividad permite que los visitantes, además, puedan alternar el trabajo del campo como también la comprensión del modo de vida local, cabe destacar que hay trabajo para todo tipo de gustos en esta modalidad.

1.2.4 Recurso turístico

Un recurso turístico es componente esencial compuesto de bienes y servicios que por medio de la intervención del hombre permiten sustentar sus recursos, siendo parte de un espacio geográfico para desarrollar un potencial turístico capaz de atraer por cuenta propia a sus visitantes, permitiendo que se efectúe una determinada actividad turística según, los intereses del visitante (Entorno Turístico, 2016).

Este recurso permite la explotación de un destino mediante su estructura y manejo, en pocas palabras, los recursos turísticos son aquellos que motivan a los turistas a visitar diferentes lugares y paisajes, la principal fuente de preocupación es cómo se protegen o adecuan. Por ello, las administraciones públicas y los organismos privados relacionados con el sector turístico están trabajando para crear cada vez más estrategias de adecuación para su ubicación para, de esta manera, potenciar la atención de turistas y residentes.

1.2.5 Atractivo turístico

Un atractivo turístico es el conjunto de elementos materiales e inmateriales que son susceptibles a la transformación a un producto turístico que sea capaz de incidir sobre el juicio o decisión del visitante provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar a otro de residencia habitual hacia un determinado territorio (Rivera, 2009).

Una atracción turística es un lugar de notable interés y belleza natural. Muchas ciudades cuentan con una serie de atractivos turísticos que atraen tanto a visitantes locales como internacionales. Las atracciones turísticas son una excelente manera de mejorar el aspecto y el atractivo. De tal, manera son una parte esencial de cualquier experiencia de viaje.

1.2.6 Producto turístico

Es un conjunto de elementos tangibles e intangibles que incluye recursos, atractivos equipos e infraestructura de valor simbólico que brindan un beneficio atrayente a grupos específicos de consumidores cuando satisfacen sus motivaciones y expectativas de tiempo. Un producto

puede ser creado y vendido por el gobierno, las empresas y los individuos. Los productos varían en calidad y precio según sus materiales y costos de producción, la comercialización y venta de diversos productos contribuye a la economía de un país. Estos exploran nuevas formas de alentar a las empresas locales a crear más productos que ayuden a la economía (Colina, 2015, p. 3).

Un producto turístico se entiende como una promesa de uso y disfrute de los incentivos turísticos, de acuerdo con las experiencias que buscan los visitantes, porque el consumo del producto no se produce de forma inmediata, sino posterior, cuando los clientes inician sus vacaciones o viajes a su destino para averiguar y utilizar lo que ha comprado.

1.2.7 Oferta turística

Una oferta turística es un conjunto de productos y servicios relacionados con un determinado espacio sociocultural y geográfico cuya finalidad es asegurar, facilitar y fomentar el uso de los atractivos turísticos de un determinado lugar, además, de los diversos proveedores de productos y servicios, incluyen todos los componentes del patrimonio turístico de un sitio, incluidos los atractivos, la infraestructura y los accesorios que dan acceso al mismo en las distintas actividades se desmuelen. (Vitae et al., 2002, p. 1).

1.2.8 Demanda turística

La demanda turística incluye un grupo heterogéneo de personas con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias que, influidas por sus intereses y necesidades especiales, quieren, pueden y están dispuestas a disfrutar de las instalaciones, atracciones, actividades, bienes o servicios turísticos. Esta necesidad está directamente relacionada con las decisiones que toman las personas a la hora de planificar actividades de ocio, cuando se trata de viajes de ocio y familiares, o de su carrera, cuando se trata de viajes de negocios. Esto está influenciado tanto positiva como negativamente por: mejoras económicas, cambios demográficos y sociales, mejoras tecnológicas, factores políticos, de planificación y ecológicos, seguridad, etc.; conocimiento, desarrollo de productos turísticos (Studi, 2013).

Por lo tanto, la demanda turística es el número total de personas que realizan actividades turísticas a medida el número de visitantes que llegan o se van, es el valor del dinero gastado u otras estadísticas. Los factores que influyen en la demanda turística incluyen la fortaleza económica y la disponibilidad de vacaciones y otros factores determinantes.

1.2.9 Proyecto turístico

Un proyecto es un plan que consiste en un conjunto de actividades realizadas de manera mutuamente definida con el objetivo de producir, dentro de un presupuesto y plazo, algún bien o servicio que satisfaga una necesidad o resuelva un problema de tiempo. Para que un proyecto esté correctamente diseñado y desarrollado, se debe explicar su propósito, objetivos, beneficiarios, productos, actividades, cronograma y presupuesto (CENART, 2006).

Pocas veces se puede desarrollar con éxito un proyecto o negocio con la ayuda de una sola persona, siempre es ventajoso cuando la responsabilidad de la operación del negocio recae en un grupo de personas con funciones específicas y diversas mucho más en el ámbito turístico. Se sabe que la organización y el concepto de responsabilidad que tienen los recursos para el desarrollo de un proyecto es de gran importancia para el logro de las metas planteadas.

1.2.10 Recursos Naturales

Los recursos son conjuntos de capacidades humanas, elementos naturales y bienes de capital que son escasos en relación con sus necesidades y casi siempre se utilizan juntos para producir bienes y servicios. Los recursos naturales son recursos que provienen directamente de la tierra y son proporcionados por la naturaleza sin intervención humana. Ejemplos de recursos son: puertos naturales, cascadas, minerales, flora y fauna, etc. Pueden ser utilizados por los humanos para sus necesidades como interacción, comunicación y obtención de energía, alimento, etc. (Olózaga, 2019).

Un recurso natural es cualquier producto de la naturaleza, materia o energía que se utiliza para satisfacer necesidades biológicas humanas como alimentación, vestido, vivienda y estructuras para desarrollar actividades económicas o satisfacer necesidades. Desde un punto de vista económico, los recursos son todos aquellos recursos que contribuyen a la producción y distribución de bienes o servicios utilizados. Los recursos naturales se entienden como factores de producción proporcionados por la se diferencian de los recursos culturales y humanos en que no son hechos por el hombre como los bienes utilizados en las transiciones industriales, la agricultura, la industria y la tecnología.

1.2.11 Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible es el proceso de conservar, preservar y proteger los recursos naturales únicamente para el beneficio de las generaciones presentes y futuras sin tener en cuenta las necesidades sociales, políticas o culturales de la humanidad que el desarrollo sostenible busca lograr. El proceso de satisfacer la diversidad económica, social, cultural y las necesidades

ambientales saludables de la generación presente sin comprometer la satisfacción de las generaciones futuras (Pas, 2012).

El desarrollo sostenible se refiere al principio de organizar el logro de los objetivos de desarrollo humano manteniendo al mismo tiempo con la capacidad de los sistemas naturales para proporcionar los recursos naturales y los servicios ecosistémicos de los que dependen las economías y dependen las sociedades, con especial atención a la conservación de los objetos naturales y culturales. El resultado deseado es una situación social en la que las condiciones de vida y los recursos se utilicen para satisfacer mejor las necesidades humanas sin comprometer la integridad y la estabilidad del sistema natural.

1.2.12 Sustentabilidad

Según Ávila (2018), la sustentabilidad es la responsabilidad social que convive en la actualidad, que se ha manifestado en la mayoría de organizaciones empresariales que han incorporado voluntariamente a sus estrategias, no solo cumpliendo con las leyes y reglamentos del país, sino que proviene del desarrollo social positivo a través de la creación de valor y prácticas empresariales responsables. En otra instancia se basa en cálculos de la capacidad productiva de los ecosistemas para satisfacer las necesidades económicas, materiales y de servicios de las comunidades o grupos que manejan. Es la relativa facilidad con que ciertos recursos naturales son utilizados por corporaciones éticas, con planes de acción con objetivos claros para lograr el bienestar de los seres humanos y los recursos naturales (Gelasio et al., 2019).

El desarrollo sostenible es un proceso socio ecológico caracterizado por la búsqueda de un ideal común, es un término relacionado con las acciones humanas en relación con el medio ambiente, se refiere al equilibrio que existe en una especie en base a su entorno y todos los elementos o recursos que tiene para permitir el funcionamiento de todas sus partes, sin destruir o sacrificar las capacidades potenciales de otros entornos. Por otro lado, la sostenibilidad orientada a objetivos significa satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que promueve el progreso económico y social en funcionamiento respetando los ecosistemas naturales.

1.2.13 Recursos naturales

Los recursos naturales son aquellos elementos que provee la naturaleza y que el ser humano utiliza para satisfacer determinadas necesidades que aseguren su bienestar o desarrollo. Ejemplos: agua, árboles y aceite. Estos recursos son valiosos para las sociedades porque contribuyen a sus medios de vida (Sánchez et al., 2019). La conservación de los recursos

naturales es importante no solo porque son la base de la sociedad productiva moderna, sino también porque son parte esencial de la naturaleza y la base para la supervivencia de la vida en la Tierra.

Las actividades humanas se concentran en la explotación de los recursos naturales, por lo que se deben establecer regulaciones en las diferentes regiones para controlar y prevenir la sobreexplotación. El uso responsable de los recursos naturales asegura un entorno más sano y equilibrado. Para difundir este mensaje, es necesario crear conciencia sobre los impactos negativos en el planeta cuando se sobre utilizan los recursos. Las actividades como el turismo son la principal causa de extinción y consumo de elementos de la naturaleza, por lo que es importante que las empresas desarrollen alternativas de producción ambientalmente racionales y adopten nuevas temáticas para reemplazar los recursos no renovables. recurso. Por ejemplo: el aprovechamiento de la energía eólica o solar en sus establecimientos.

1.2.14 Recursos renovables

Los recursos naturales son elementos clave en un ecosistema porque muchos de ellos, como el agua o la energía solar, juegan un papel vital para los seres vivos. La presencia de estos factores en la naturaleza posibilita la supervivencia de la Tierra y de los individuos que la habitan. El ser humano utiliza elementos obtenidos del medio natural para satisfacer necesidades básicas. Los recursos naturales deben cuidarse, el uso excesivo de los mismos puede impactar negativamente en los ecosistemas y provocar deterioro de la diversidad de recursos, el calentamiento global, la deforestación y la pérdida de especies vegetales y animales (Brier, 2020).

Los recursos renovables son elementos de carácter natural que regenera o renueva cada cierto tiempo, sin embargo, puede agotarse dependiendo como se gestione. Para estos recursos, además, con la identificación de la medida de extracción que maximice el bienestar social bajo un rango de condiciones económicas (dado el nivel de tecnología o grado de sustitución de un producto natural por otro) o naturales (tasa de crecimiento biológico, reservas, etc.). Por tanto, cualquier modelo básico de gestión contendrá un problema de optimización para una determinada función de bienestar, con una serie de restricciones y efectos adversos si no se los maneja correctamente.

1.2.15 Recursos no renovables

Un recurso no renovable se considera un recurso natural que no puede ser producido, regenerado o reutilizado a una escala que mantenga su tasa de consumo. Estos recursos suelen

existir en cantidades fijas o se agotan mucho más rápido de lo que la naturaleza puede reconstruirlos. (Vivanco, 2020).

Los grupos de recursos que se pueden explotar de forma rentable se denominan reservas. El valor económico depende de su escasez y demanda y es un asunto de interés económico. Su utilidad como recurso depende de su disponibilidad, pero también de su ubicación y de los costes económicos y energéticos de su desarrollo.

1.2.16 Impactos ambientales

Para Gutierrez (2009), el impacto ambiental se determina por acciones humanas sobre diferentes aspectos del medio ambiente. Este concepto puede extenderse a los efectos de fenómenos naturales catastróficos, pero no es muy útil. Técnicamente, es un cambio en la línea de base debido a la acción humana o eventos naturales. El comportamiento humano impulsado por el logro de varios objetivos puede tener efectos secundarios en el entorno natural o social. Si bien los efectos anticipatorios suelen ser positivos, al menos para aquellos que promueven el desempeño, los efectos secundarios pueden ser positivos, pero con mayor frecuencia son negativos. La Evaluación de Impacto Ambiental es el análisis de las consecuencias previsibles de una acción, la Declaración de Impacto Ambiental es la comunicación previa de las consecuencias ambientales previstas por la evaluación bajo ciertos supuestos exigidos por la legislación ambiental.

1.2.17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se fundamentan de las necesidades de la humanidad, las cuales conforman 17 objetivos universales, diseñados perfectamente para cada una de las problemáticas acontecidas en las últimas décadas, estas propuestas van interconectadas para una perfecta organización, pretendiendo resguardar recursos para futuras generaciones. Estos objetivos dependen uno del otro y se incorporan a desafíos para una visión al desarrollo sostenible. Esta herramienta de gestión y planificación para los países involucrados, ven un impulso inclusivo hacia el medio ambiente por medio de instrumentos de políticas públicas para el cumplimiento de su meta (CEPAL, 2018).

1.2.18 Sistema de Gestión Ambiental

Para Pérez (2018), "Es el conjunto de políticas, normas, actividades operativas y administrativas de planeamiento, financiamiento y control estrechamente vinculadas, que deben ser ejecutadas por el Estado y la sociedad para garantizar el desarrollo sustentable y una

óptima calidad de vida". La gobernanza ambiental responde a la pregunta de cómo lograr lo que trae el desarrollo sostenible, es decir, lograr el equilibrio adecuado entre el desarrollo económico, el crecimiento de la población, el uso racional de los recursos y el desarrollo sostenible de los recursos, la conservación y la cooperación.

La gestión ambiental o gestión ecológica es un conjunto de procedimientos que conducen a la gestión integrada de un sistema ecológico. En otras palabras, incluido el concepto de desarrollo sostenible, es una estrategia en la que se organizan las actividades humanas que inciden en el medio ambiente para lograr una adecuada calidad de vida, prevenir o reducir al mínimo los problemas ambientales existentes o potenciales.

El éxito que conlleva a este sistema de gestión depende netamente al compromiso del nivel de organización que será empleada por parte, de los interesados, no obstante, cada empresa es libre para definir sus límites y estandarizarlos. En el caso de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”, tienen productos y servicios con temáticas que generan impactos. Por ende, tiende a tener un desgaste o en ocasiones generan pérdidas en sus recursos, por eso es necesario implementar este tipo de herramientas que genere un ajuste remediador a sus operaciones. Este modelo brinda un periodo de vida más prolongado a sus productos esto permite un mayor seguimiento o monitoreo del área de estudio poniendo a exposición nuevos estándares de calidad a ofrecer a sus clientes.

Figura 1.

Sistema de Gestión Ambiental



Fuente: Elaboración propia.

El objetivo primordial de desarrollo del SGA, es el logro de poder mejorar la calidad y viabilidad de sus productos o servicios que, a su vez, dichos valores están de la mano con ideales de ahorro y sustitución por productos sustentables. Esto ha conllevado a generar grandes porcentajes de reducción de gastos en materiales, siendo amigables con el ambiente. Dichos mecanismos tienden a generar el aumento de sus ganancias dentro de sus organizaciones. La meta del desarrollo de esta norma es fomentar la protección del ambiente previniendo posibles impactos que pondrían en riesgo los recursos que posee la Finca, mismas que buscan equilibrar con las necesidades socioeconómicas.

1.2.19 Normas ISO

La Organización Internacional de Estandarización, ISO, es una entidad sin fines de lucro con carácter no gubernamental creada en el año 1947, la cual promueve el desarrollo de industrias de alta, media y baja escala, por medio de la implementación de normas para su correcto funcionamiento equilibrando su correcto uso, este instrumento se a estableciendo alto nivel, tanto de fabricación como de servicios dando, así un estándar de calidad, cuyo objetivo de esta organización es brindar herramientas para facilitar las transacciones a nivel internacional tanto en productos y servicios como de desarrollo de actividades que ayuden al progreso de la sociedad (ISO, 2017)

Las normas ISO fue creada para brindar orientación, coordinación, simplificación y estandarización de criterios a empresas u organizaciones para reducir costos mejorando la eficiencia en los bienes para sus consumidores. Las normas ISO, han sido desarrolladas y adoptadas por muchas empresas en muchos países debido a su eficiencia como también a la necesidad y deseo de estandarizar las características, la calidad e innovación con parámetros de seguridad de los productos y servicios.

1.2.20 Normas ISO 14001: 2015

Se define como Norma Internacional ISO 14001:2015 a los criterios para encaminar un Sistema de Gestión Medioambiental mismo que, si se efectúa y se conserva de manera apropiada se logra proporcionar seguridad de posibles peligros ambientales que se está gestionando y optimizando dentro de una organización. La ISO 14001 es adaptable a cualquier tipo de organización, independientemente de su volumen. El Estándar constituye un marco para la Gestión Ambiental que ha sido diseñado para brindar flexibilidad y facilidad en su aplicación. (Fletcher, 2015).

1.2.21 Implementación de Normas ISO 14001: 2015

Para llevar a cabo la recolección de información se ha visto en la necesidad de revisar la documentación del SGA de Normas ISO 14001: 2015, para su correcta orientación y usos. Este protocolo proporciona un marco referencial para la protección y mitigación de impactos ambientales dentro, de una infraestructura turística y especialmente para poner en práctica en proyectos ecoturísticos, en este caso específicamente tener acceso al correcto manejo de los pilares fundamentales de la sostenibilidad, cubriendo así las necesidades presentes en el trabajo de investigación, sin poner en riesgo la capacidad de recursos de futuras generaciones. El objetivo primordial de la norma es preservar un punto de equilibrio entre, la conservación y preservación con los recursos mismos, que se encuentran inmersos, dentro de una organización, por lo tanto, la Normativa ISO 14001:2015, pretende dar enfoques ecológicos y económicos después, de su implementación ya que, permitirá desarrollar mejoras progresivas en todos los ámbitos que la empresa requiera.

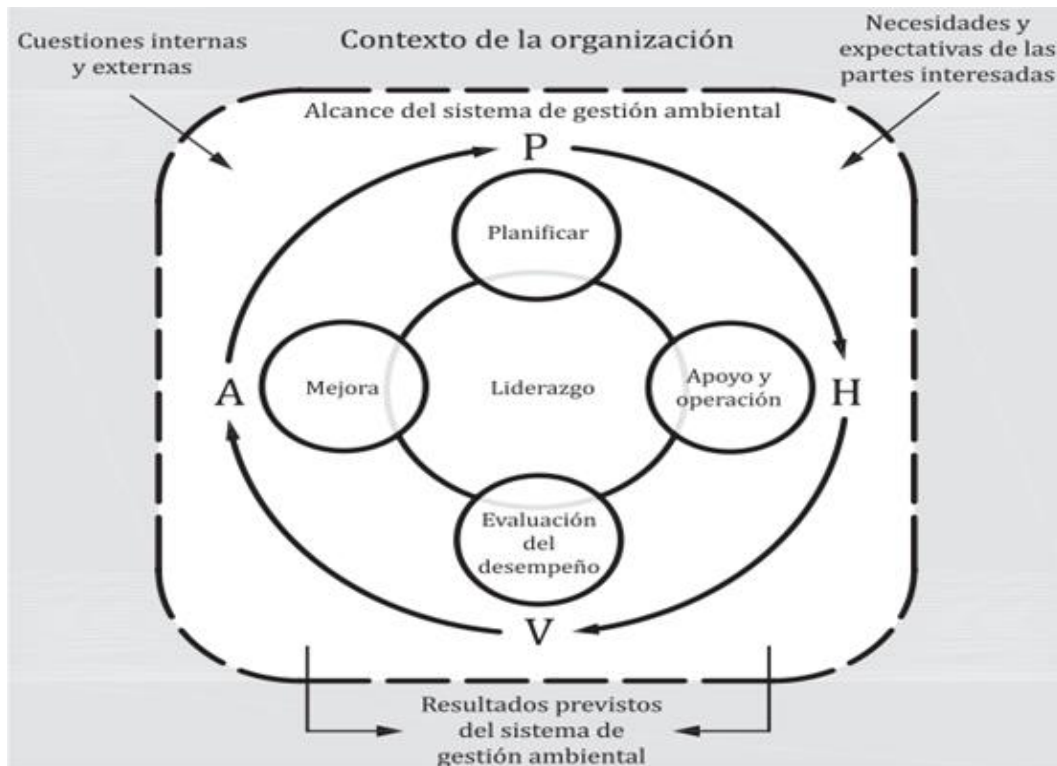
Para determinar cuáles son los aspectos generales ambientales que le repercuten, dentro de las instalaciones de la Finca Agroturística, que se desarrolló una planificación misma que dio a conocer, cuál es la legislación vigente y las diligencias que le afectan su mala utilización de igual manera, se estableció los objetivos y las metas ambientales que sean apropiadas e incorporadas dentro de la organización en un periodo de tiempo paulatino y con un monitoreo periódico. Además, se instauró un plan donde se llevó a cabo un perfecto control de todas las intervenciones inmiscuidas con un enfoque de innovación para así, alcanzar los objetivos y las metas propuestas por parte de la empresa.

1.2.22 Modelo de mejora continua: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA)

Entre las herramientas del Sistema de Gestión Ambiental se encuentra la concepción de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), este ciclo permite una dar una mirada a las actividades que se pueden desarrollarse dentro del proceso organizacional, misma que tiene una visión íntimamente ligada con la planificación, implementación y regularización de productos con estándares de calidad (ISO 14001:2015, 2022).

Figura 2.

Modelo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar



Fuente: (ISO, 2022)

Planificar: establecer los objetivos ambientales y los procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.

Hacer: implementar los procesos según lo planificado.

Verificar: hacer el seguimiento y medir los procesos respecto a la política ambiental, incluidos sus compromisos, objetivos ambientales y criterios operacionales, e informar de sus resultados.

Actuar: emprender acciones para mejorar continuamente

El modelo PHVA reconoce ser exactamente una guía introducida por normativa internacional que permite concretar el desarrollo de la distribución de procesos en común para poder dar forma al proyecto priorizando cada uno de sus fundamentos mediante su identificación, mismos que se trabajarán según sus requerimientos este modelo también, se lo denomina como el ciclo de control, el cual va en secuencialmente con las cuatro etapas, mismas que se planifican y controlan constantemente hasta poder alcanzar su objetivo deseado.

1.2.23 Aplicación de la norma ISO para Requisitos y para implementación.

Para ISO (2016), la normativa internacional enumera los requisitos específicos para un excelente control y manejo de un sistema de Gestión Ambiental de una empresa u organización pueda emplear para optimizar su desempeño mediante la gestión en sus bienes y servicios priorizando sus responsabilidades de forma sistemática que contribuya a todas las partes interesadas. Estableciéndose de la siguiente manera:

- ✓ La mejora del desempeño ambiental
- ✓ El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
- ✓ El logro de los objetivos ambientales.

Tabla 1.

Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – REQUISITOS	
1	Objetivo- Campo de aplicación
2	Referencias y Normativas
3	Términos y Definiciones
4	Contexto de la organización
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental
4.4	Sistema de Gestión Ambiental
5	Liderazgo
5.1	Liderazgo y compromiso
5.2	Política ambiental
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6	Planificación
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.1.1	Generalidades
6.1.2	Aspectos ambientales
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos
6.1.4	Planificación de acciones
6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
6.2.1	Objetivos ambientales
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales
7	Apoyo
7.1	Recursos
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información Documentada manual de conocimiento
8	Operación
8.1	Planificación y control operacional

-
- 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
 - 9 Evaluación del Desempeño**
 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.2 Programa de Auditoría interna
 - 9.3 Revisión por la dirección
 - 10 Mejora**
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No conformidad y acción correctiva
 - 10.3 Mejora continua
-

Fuente: (ISO, 2022).

Una vez identificados los requisitos del Sistema de Gestión correspondientes a la caracterización del caso de la Finca Agroturística "Los siete Chorros" cada uno de sus puntos se implantará un programa de estrategias para medir la viabilidad a corto o a largo plazo, se espera lograr el cumplimiento de la mayoría de los requisitos implantados por la Normativa ISO 14001:2015.

En los requisitos generales que la organización establece documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente el SGA, dentro del alcance establecido, para el beneficio de la Finca por, lo que debe determinar cómo cumplir con todos los requisitos de manera concreta estableciendo una política ambiental adecuada siguiendo los lineamientos regulatorios que imparte el país. Además de identificar todos los impactos ambientales significativos, como también equilibrar todos los aspectos derivados de las actividades en servicios y productos turísticos. De igual manera comprender estructuras y planes logrando así sus objetivos trazados promoviendo un control en la organización cuyas acciones correctivas y preventivas. Además, desarrollar auditorías de seguimiento y revisión para garantizar que se implementen las políticas y los sistemas de gestión ambiental.

1.3 Marco legal

En la Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado.

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.

Art. 71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observarán los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda.

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados.

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

3. Defender la integridad territorial del Ecuador y sus recursos naturales.

6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

13. Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad (Asamblea Nacional Constituyente, 2011).

Estos artículos de la Constitución de la República del Ecuador 2008, indican que el desarrollo y las actividades que se realicen en la República del Ecuador deben realizarse de manera sostenible, hacia el buen vivir. La Constitución reconoce que la naturaleza tiene derechos que los ecuatorianos deben respetar; buscar un ambiente saludable en el que las actividades económicas y productivas se desarrollen de manera sustentable con un ambiente que beneficie

a las personas. Además, el derecho al tiempo libre, que está directamente relacionado con la actividad turística, ofrece una excelente oportunidad para garantizar la correcta ejecución de los planes de desarrollo turístico.

Ley de Turismo

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los que esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia Única Anual de Funcionamiento.

Art. 22.- La designación del área turística protegida comprende los centros turísticos existentes y las áreas de reserva turística.

El cumplimiento de las políticas y principios establecidos en la Ley y en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico; así como en otras normas de similar naturaleza el cumplimiento de estas normas es obligatorio para todas las instituciones del estado, regímenes dependientes y

regímenes autónomos que se relacionan con las personas naturales y jurídicas del sector público y privado ejerciendo facultades, deberes y derechos propios de cada una de ellas y pertinentes al desarrollo de la industria turística. Las declaraciones políticas para el sector turístico, como para otros sectores económicos, son herramientas importantes que tienen ir en orden con las normativas expuestas para su correcto uso.

Plan Nacional de Turismo 2030

El enfoque estratégico planteado deberá enmarcarse en políticas concretas interinstitucionales de gestión, a partir de las cuales se delinearán el desarrollo turístico del destino Ecuador. Las políticas propuestas son las siguientes:

1. Fomentar el turismo sostenible, accesible e inclusivo como modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión, basándolo en la revalorización y conservación del patrimonio cultural y natural; la generación de desarrollo productivo y social; así como, el acceso a oportunidades para disfrutar de la actividad turística de una manera segura, cómoda y autónoma.
3. Mejorar la competitividad de los destinos, basada en la planificación turística, la generación de productos turísticos innovadores y la prestación de servicios de calidad, favoreciendo al turismo con base local como factor diferenciador de la oferta turística (MINTUR, 2019).

Ley de Gestión Ambiental

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 5.- Se establece el Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental como un mecanismo de coordinación transectorial, interacción y cooperación entre los distintos ámbitos, sistemas y subsistemas de manejo ambiental y de gestión de recursos naturales.

Art. 7.- La gestión ambiental se enmarca en las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales que establezca el presidente de la República al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano. Las políticas y el Plan mencionados formarán parte de los objetivos nacionales permanentes y las metas de desarrollo. El Plan Ambiental Ecuatoriano contendrá las estrategias, planes, programas y proyectos para la gestión ambiental nacional y será preparado por el Ministerio del ramo.

Art. 18.- El Plan Ambiental Ecuatoriano, será el instrumento técnico de gestión que promoverá la conservación, protección y manejo ambiental; y contendrá los objetivos específicos,

programas, acciones a desarrollar, contenidos mínimos y mecanismos de financiación así como los procedimientos de revisión y auditoría (Ministerio de Ambiente, 2012).

Código Orgánico del Ambiente

De los instrumentos para la regularización Ambiental

Art. 9.- Principios ambientales. En concordancia con lo establecido en la Constitución y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado, los principios ambientales que contiene este Código constituyen los fundamentos conceptuales para todas las decisiones y actividades públicas o privadas de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, en relación con la conservación, uso y manejo sostenible del ambiente.

1. Responsabilidad integral. La responsabilidad de quien promueve una actividad que genere o pueda generar impacto sobre el ambiente, principalmente por la utilización de sustancias, residuos, desechos o materiales tóxicos o peligrosos, abarca de manera integral, responsabilidad compartida y diferenciada. Esto incluye todas las fases de dicha actividad, el ciclo de vida del producto y la gestión del desecho o residuo, desde la generación hasta el momento en que se lo dispone en condiciones de inocuidad para la salud humana y el ambiente.

2. Mejor tecnología disponible y mejores prácticas ambientales. El Estado deberá promover en los sectores público y privado, el desarrollo y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, que minimicen en todas las fases de una actividad productiva, los riesgos de daños sobre el ambiente, y los costos del tratamiento y disposición de sus desechos. Deberá también promover la implementación de mejores prácticas en el diseño, producción, intercambio y consumo sostenible de bienes y servicios, con el fin de evitar o reducir la contaminación y optimizar el uso del recurso natural.

3. Desarrollo Sostenible. Es el proceso mediante el cual, de manera dinámica, se articulan los ámbitos económicos, social, cultural y ambiental para satisfacer las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de las generaciones futuras. La concepción de desarrollo sostenible implica una tarea global de carácter permanente. Se establecerá una distribución justa y equitativa de los beneficios económicos y sociales con la participación de personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 11.- Responsabilidad objetiva. De conformidad con los principios y garantías ambientales establecidas en la Constitución, toda persona natural o jurídica que cause daño ambiental tendrá responsabilidad objetiva, aunque no exista dolo, culpa o negligencia.

Los operadores de las obras, proyectos o actividades deberán mantener un sistema de control ambiental permanente e implementarán todas las medidas necesarias para prevenir y evitar daños ambientales, especialmente en las actividades que generan mayor riesgo de causarlos.

Art. 23.- Autoridad Ambiental Nacional. El Ministerio del Ambiente será la Autoridad Ambiental Nacional y en esa calidad le corresponde la rectoría, planificación, regulación, control, gestión y coordinación del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental.

Art. 24.- Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional. La Autoridad Ambiental Nacional tendrá las siguientes atribuciones:

5. Emitir lineamientos y criterios para otorgar y suspender la acreditación ambiental, así como su control y seguimiento;

6. Otorgar, suspender, revocar y controlar las autorizaciones administrativas en materia ambiental en el marco de sus competencias;

12. Crear, promover e implementar los incentivos ambientales;

13. Emitir lineamientos y criterios, así como diseñar los mecanismos de reparación integral de los daños ambientales, así como controlar el cumplimiento de las medidas de reparación implementadas;

14. Definir la estrategia y el plan nacional para enfrentar los efectos del cambio climático en base a la capacidad local y nacional;

15. Fijar y cobrar las tarifas, tasas por servicios, autorizaciones o permisos y demás servicios en el ámbito de su competencia;

16. Conocer, tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias;

17. Ejercer la potestad sancionatoria y la jurisdicción coactiva en el ámbito de su competencia, así como conocer y resolver los recursos administrativos que se interpongan respecto de las resoluciones de los órganos desconcentrados; y,

Art. 144.- De la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos contarán con las atribuciones de planificación, regulación, control, gestión y coordinación con los entes rectores competentes en los ámbitos de salud, investigación, educación, ambiente y agricultura, de conformidad con las disposiciones de este Código y la ley.

Art. 180.- Responsables de los estudios, planes de manejo y auditorías ambientales. La persona natural o jurídica que desea llevar a cabo una actividad, obra o proyecto, así como la que elabora el estudio de impacto, plan de manejo ambiental o la auditoría ambiental de dicha actividad, serán solidariamente responsables por la veracidad y exactitud de sus contenidos, y responderán de conformidad con la ley (COA, 2017).

- Los consultores individuales o las empresas consultoras que realizan estudios, planes de manejo y auditorías ambientales, deberán estar acreditados ante la Autoridad Ambiental Competente y deberán registrarse en el Sistema Único de Información Ambiental. Dicho registro será actualizado periódicamente.
- La Autoridad Ambiental Nacional dictará los estándares básicos y condiciones requeridas para la elaboración de los estudios, planes de manejo y auditorías ambientales.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivo 8.- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Metas del Objetivo

8.1 Mantener el crecimiento económico per capita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

Objetivo 12.- Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Metas del Objetivo

12.1 Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo.

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

Objetivo 15.- Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.

Metas del Objetivo

15.4 De aquí a 2030, asegurar la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible (ONU, 2016).

CAPITULO II.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Modalidad de la Investigación

2.1.1 Mixta

La metodología mixta es un método efectivo que permitió recopilar datos mediante la observación y experimentación de las indistintas problemáticas que figuran realidades enfrascadas en temáticas que acontecen en la sociedad en la actualidad. Además, esta investigación es la integración sistemática de métodos cuantitativos y cualitativos dentro de un solo estudio para obtener una imagen más completa de un fenómeno. Estos pueden combinarse de tal manera que los métodos cuantitativos y cualitativos retengan su estructura y procedimientos originales. Alternativamente, estos se pueden adaptarse, cambiarse o combinarse para realizar investigaciones y abordar los costos de estudio (Hernández, 2013).

Los datos cuantitativos incluyeron información que se utilizó para medir el análisis estadístico por medio de puntuaciones recopiladas, en las encuestas realizadas a los visitantes de la Finca, las cuales constaban de preguntas cerradas vinculadas a los requerimientos que solicitados por la normativa. Las preguntas contaron con un enfoque de innovación turística ligado a la sostenibilidad ambiental, partiendo en el desarrollo de un diseño de gestión que determino el estado y funcionamiento de la organización turística con cada una de actividades a desenvolver. Además, estableció la recolección de muestra y población, contribuyendo al análisis descriptivo para defender la veracidad de la información con perspectivas contextualizadas a un nivel más profundo para la observación de las necesidades del establecimiento y en cuanto al desarrollo de sistemas de gestión.

Mientras los datos cualitativos se efectuaron mediante la entrevista al propietario de la Finca donde verifico el estado actual en desempeño en dicha actividad, mismo que verifico problemáticas existentes en la prestación de productos y servicios, de igual manera se ejecutó

un *check-list* que por medio de observaciones realizadas en cada área de estudio y sus respectivas diligencias se propuso determinar la brecha que se presentó en la investigación, para la reducción de los impactos ambientales relacionados con su operación. Además, esta metodología mixta permitió el desarrollo de la hipótesis que aplicó en la variable dependientes ejecutadas en valores estadísticos ejecutados en la encuesta, mientras la variable independiente se desarrolló por medio de la observación permitió la identificación el porcentaje de cumplimiento del SGA dentro de la Finca.

Es importante mencionar que, el estudio con orientación mixto, tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo son importantes y valiosos en la investigación, por lo tanto, ninguno prevalece respecto al otro, al contrario, se despliega de forma conjunta, lo cual permitió comprender la realidad en el desarrollo como lo son los proyectos ecoturísticos que se ha interiorizado a la mejora continua dentro de sus procesos, esto con el fin de asegurar la calidad en sus productos y servicios con direccionamiento a la satisfacción del cliente.

2.2 Tipos de Investigación

2.2.1 Campo

Para Cajal (2019) es la recopilación de nuevos datos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recopilación de datos destinado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Además, es el proceso que permitió tomar datos de la realidad y estudiarlos sin manipular variables

Para poder recolectar los datos se realizó visitas *In-situ* a la Finca Agroturística "Los siete Chorros", ubicada en el cantón Santiago de Píllaro, que consistió en la obtención de información que fue directamente sujeta por parte de los visitantes y la observación de las instalaciones de la planta turística, es necesario y primordial la opinión de estos actores ya que, ellos son la principal fuente de información verídica actual para recabar datos que permitieron llevar a los resultados requeridos.

Tabla 2.*Beneficiarios*

Beneficiarios	Cantidad
Directos	
Propietario	1
Empleados	5
Turistas	4852 anuales
Comunidad	1504 habitantes en Emilio María Terán
Indirectos	
MINTUR, MATEE, Gobiernos Sectoriales	3
Operadoras turísticas	8

Fuente: (Barzallo, 2015)

2.2.2 Descriptivo

La investigación descriptiva tiene como finalidad el poder describir características esenciales de distintos fenómenos desarrollados dentro de una sociedad, manejando criterios sistemáticos que permiten establecer la conducta de dichos acontecimientos dentro del área de estudio, proporcionando así información sistemática y palpable con otras fuentes de investigación. Además, el investigador puede optar entre ser un observador completo o un colaborador completo (Guevara et al., 2020).

La metodología del proyecto de investigación tuvo un enfoque descriptivo, el cual brindó la oportunidad de recopilar información mediante la observación, que describió las diferentes problemáticas y oportunidades, mismas que se definen como el estudio de la sociedad partiendo de sus expresiones como también, de sus acciones en un escenario ambiental, el cual proporcionó desencadenar un análisis de la incidencia del desarrollo sostenible en proyectos turísticos que se presentan en la región, mismos pretenden ofertar productos y servicios turísticos con visión sostenibles dando, puntos positivos en el progreso del sector.

Cabe destacar que este tipo de estudios, tienen como objetivo, la recolección de datos a partir de los resultados que orientaron un examen crítico, mediante la recopilación de datos a partir de los instrumentos de campo utilizados.

2.2.3 Bibliográfica

Según Rizo (2015), este proceso de investigación tiene una orientación netamente documental esencial y verídica dando, como resultado reflexiones de teóricas con pensamientos e ideales inspiradas por diversos autores en un determinado tema, por lo tanto se plasmó en obras permitiendo que el investigador pueda despejar sus dudas, mismas que representa, comprensión a partir de su análisis y reflexión. Al igual, dicho proceso se asocia con la lectura y la escritura como técnicas de cimentación de significados en base de experiencias suscitadas, mientras tanto, con la lectura se tiene la posibilidad de brindar información adicional para elegir los argumentos significativos para desarrollar investigaciones.

Por tanto, en la presente investigación se analizó la documentación oficial y normativa del SGA de la Normativa ISO14001: 2015, lo cual tuvo como fin establecer el equilibrio entre el ambiente y la sociedad en los ámbitos políticos, sociales y económicos permitiendo, el uso de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades que requiso la Finca permitiendo dar continuidad para las futuras generaciones en un contexto global a la permanencia de recursos buscando la mejora continua.

2.3 Técnicas e Instrumentos

2.3.1 Técnicas

Se aplicó técnicas de evaluación de campo mediante análisis inverso misma herramienta de gestión ayudó, después, de la aplicación de la Norma ISO 14001: 2015 se estimó los cambios deseados.

Para el desarrollo del proyecto investigación se tomó en cuenta la verificación del estado actual de la Finca mediante los siguientes instrumentos de diagnóstico que posteriormente se detalló, permitiendo dar una mayor indagación sobre la temática a emplearse dentro del proyecto, que por medio de los requerimientos que tiene la normativa de gestión, fueron detectados interiormente en la planta turística para su determinación, entre las actividades que se desarrollan para el presente estudio se desatacaron las siguientes:

2.3.1.1 Entrevista

Esta técnica de investigación permite recabar datos de manera directa por medio de la comunicación intrapersonal, mismas que el investigador requiere recabar información sobre temáticas de interés, a través de la observación así permitir responder incógnitas mediante opiniones de carácter subjetivo (He et al., 2017).

La entrevista se realizó al representante legal de Finca Agroturística "Los siete Chorros", mismo que se ejecutaron preguntas estructuradas, para la respectiva recolección de información sobre el estado actual de los bienes y servicios de las instalaciones analizando puntos de vista sobre ámbitos de gestión ambiental. Permitiendo dar un gran paso al diagnóstico del área de estudio.

2.3.1.2 Encuesta

Esta técnica de investigación es utilizada para la recolección de información de manera rápida y eficaz también, se puede decir que es un procedimiento de consulta mediante la elaboración de datos, por medio de un cuestionario previamente diseñado con preguntas estructuradas para contar con un gran entendimiento sobre un tema en específico (Casas Anguita et al., 2003).

La encuesta realizada permitió la recolección de información sobre el desarrollo, de las actividades dentro de las instalaciones de la Finca por medio de preguntas cerradas a los actores, siendo la muestra el número habitantes del barrio Quillán Alemania. Además, se destacó el gran interés por parte de los visitantes sobre estas temáticas sustentables y permitiéndoles ser las figuras principales de la investigación siendo pieza clave para la recolección de datos que gracias a su percepción se pudo determinar las problemáticas suscitadas dentro de la Finca.

2.3.1.3 Observación

Se considera un estudio observacional, dado que parte de la recolección de datos, se efectuó directamente desde el área de estudio, aplicando para tal fin, una lista de chequeo (*check-list*) que permitió al investigador validar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

2.3.2 Instrumentos

2.3.2.1 Cuestionario

Un cuestionario es una herramienta de investigación que presenta una serie de preguntas que se utilizaron para recopilar información útil de los encuestados. Estos instrumentos incluyen preguntas escritas u orales y comprenden un formato estilo entrevista. Los cuestionarios presentan preguntas abiertas o cerradas y, a veces, emplean una combinación de ambas. Las preguntas abiertas permiten a los encuestados responder con sus propias palabras con tanto o tan poco detalle como deseen. Las preguntas cerradas proporcionan a los encuestados una serie de respuestas predeterminadas entre las que pueden elegir (Aithal & Aithal, 2020).

En la investigación se realizó un listado de 27 preguntas abierta y cerradas para encuestar al propietario de la Finca donde permitió darle un juicio de valor a las operaciones efectuadas dentro de cada una de las áreas del establecimiento turístico.

2.3.2.2 Check list

Este método investigativo es una herramienta de gran ayuda que sirve para recabar información de problemáticas por medio de una serie de ítems conformados por ideas, valores, componentes, criterios y factores que se desenvuelven dentro de un fenómeno social. Además, se entiende por lista de chequeo (*check-list*), a un listado de preguntas, en forma de cuestionario que se usa para comprobar el nivel de desempeño de las actividades establecidas, dentro de una investigación, la lista de chequeo proporciona un método de rápida verificación de sus interrogantes para así plantear, según su área de estudio la contribución de información (Cardona et al., 2013).

Para el desarrollo de esta herramienta se ha definido puntos de vista sobre de los requisitos de la normativa como enfoque a recabar información y por medio de la observación de cada una de las actividades que desempeña la organización que se presenta a continuación. Identificando las partes interesadas, características y puntos sustanciales que afectan al SGA. Este instrumento metodológico consintió a determinar el estado actual de nuestra zona de estudio, a partir del *check-list*, como instrumento que recabo información sobre del desempeño y funcionamiento de la normativa ISO 14001:2015 siendo, coagentes de la investigación, tomando constancia que la Finca Agroturística "Los siete Chorros" muestra de manera particular el no cumplimiento de los requisitos de la normativa del SGA requeridos ya que, desconoce el uso de sus recursos y la normativa vigente a aplicar, identificando aspectos inherentes en la operación de procesos que causan un impacto negativo al no tener todos sus servicios en perfecta organización.

2.4 Población y muestra

Para el estudio, la muestra fue determinada mediante el registro mensual de visitantes de la Finca, donde se tomó en consideración los datos del mes de octubre, cuyo universo es de 464 visitantes, que fueron la población para determinar el número de muestra para el desarrollo de las encuestas que se requirió para la obtención de la información.

El cálculo del tamaño de la muestra estuvo dado bajo la siguiente fórmula:

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95%=1.96

N = tamaño de la población 464

e= error máximo aceptable= 0.05%

p = variable negativa= 50%

q = variable positiva= 50%

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 464 * (0.50)(0.50)}{(0.05)^2 (464 - 1) + 1.96^2 (0.50)(0.50)}$$
$$n = \frac{(3.84) 464 * (0.50)(0.50)}{(0.0025)(463) + 3.84(0.50)(0.50)}$$
$$n = \frac{445.4}{1.15 + 0.96}$$
$$n = \frac{445.4}{2.11}$$
$$n = 211.09$$

La población estuvo compuesta por 464 visitantes, y para la determinación de la muestra se aplicó la ecuación de muestreo probabilístico, considerando un margen de error del 5% obteniendo como resultado, que se debió aplicar un total de 211 encuestas. Mismo documento que permitió ver las alternativas y requerimientos que la Finca Agroturística “Los siete Chorros” tiene que implementar.

Para validar la encuesta aplicada, se efectuó una prueba piloto al total de la muestra seleccionada (211 personas), lo que permitió establecer la confiabilidad del instrumento diseñado, utilizando para tal fin el estadístico Alfa de Cronbach, cuyo calculo fue de 0.92, lo que indica un nivel alto de confiabilidad del instrumento.

2.5 Cuadro de operacionalización de variables

A continuación, se muestra el cuadro de operacionalización de variables

Tabla 3.*Variable independiente: Desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos*

Concepto	Categorías o dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas e instrumentos
Desarrollo estratégico del ecoturismo del país, sustentado en la implementación de estrategias para la gestión de residuos, hídricos y la biodiversidad, además del uso eficiente de recursos, asegurando el Cumplimiento de la legislación medioambiental	Gestión de residuos	Clasificación de desechos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ustedes clasifican los desechos (por etiquetas)? 	Encuesta / Cuestionario
		Sistemas de disposición	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En los senderos y huertos se encuentran puntos estratégicos para contenedores de basura? 	
		Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El establecimiento cuenta con un espacio específico para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos? 	
	Uso eficiente de recursos	Uso de consumibles de alto impacto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de presentaciones sirven los helados? • ¿La comida rápida es servida en qué tipo de vajilla? • ¿Posen alternativas sustentables para el desarrollo de servicios gastronómicos? • ¿El aceite usado de cocina se almacena para una correcta disposición? • ¿Qué hacen con los desechos orgánicos producidos en la actividad turística y los desechos de los animales? 	
			Gestión del riesgo	
	Gestión de seguridad medioambiental	Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen algún responsable medio ambiental, en las actividades control de manejo medio ambiental? • ¿El establecimiento cuenta con capacitaciones de manejo ambiental? • ¿Cuenta la instalación con un plan de manejo ambiental? 	
	Gestión del recurso hídrico		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se conoce cuál es el consumo de agua por zonas dentro del establecimiento? • ¿Se inspecciona periódicamente las instalaciones para evitar fugas o desperdicios que provoquen un desperdicio? 	
	Cumplimiento de la legislación	Conocimiento de la legislación medioambiental aplicable	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tienen conocimiento de la legislación medioambiental aplicable a las actividades turísticas, así como las sanciones existentes? 	
Gestión de la biodiversidad	Protección de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta con un plan de recate de biodiversidad de la zona? 		

Tabla 4.
Variable dependiente: Manejo y control medioambiental

Concepto	Categorías o dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas e instrumentos	
Incluyen todas las actividades realizadas con el fin de asegurar que los proyectos reduzcan los impactos ambientales relacionados con su operación, a través de la implementación del SGA basado en la Norma ISO 14001:2015	Contexto de la Organización		<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de la organización y de su contexto • Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas • Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental • Sistema de gestión ambiental • Liderazgo y compromiso • Política ambiental • Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 	Observación / Check list	
	Liderazgo participación		<ul style="list-style-type: none"> • Acciones para abordar riesgos y oportunidades • Objetivos ambientales y planificación para lograrlos • Recursos • Competencia • Toma De Conciencia • Comunicación 		
	Planificación	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma.			<ul style="list-style-type: none"> • Información Documentada • Planificación Y Control Operacional • Preparación Y Respuesta Ante Emergencias
	Apoyo				<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación • Programa De Auditoría Interna • Revisión Por La Dirección
	Operación				<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • No Conformidad Y Acción Correctiva • Mejora Continua
	Evaluación del desempeño				
	Mejora				

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

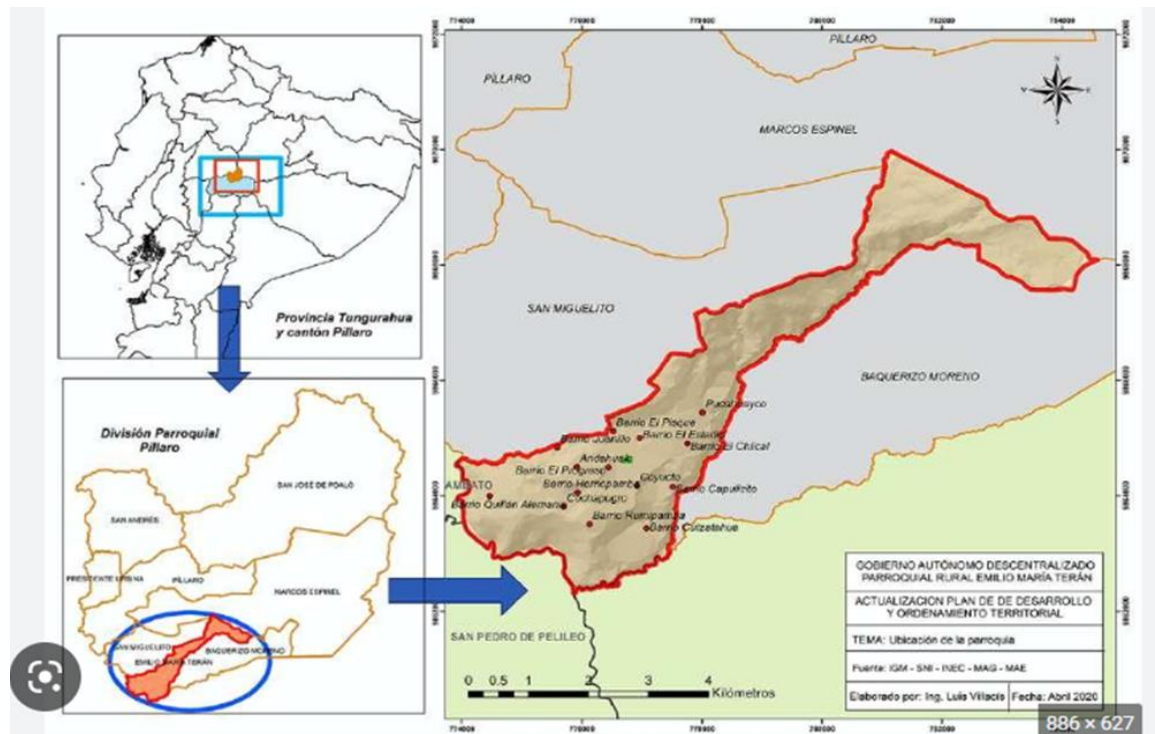
3.1 Diagnóstico y línea base

Ubicación de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”

La Finca Agroturística "Los siete Chorros" se encuentra en el Barrio Quillán Alemania, Parroquia Emilio María Terán, Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua. Su altitud es de 2481 msnm. Su clima oscila entre los 17°C a 19°C.

Figura 3.

Ubicación de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”



Fuente: Elaboración propia.

La Finca por su ubicación geográfica cuenta con un clima privilegiado lo que ha conllevado que su principal actividad económica es el turismo y la agricultura ya que cuenta con especies frutícolas que es muy variada con cultivos de aguacate, limón, durazno, mandarina, chirimoya, choclo, fréjol. Tiene un área de 58500 m², misma que en sus instalaciones cuenta con una edificación donde se encuentra el Bar restaurant, cocina, baños y una zona de relax ofrece servicios de alimentos (desayunos, almuerzo, cena), así como bebidas, helados artesanales para sus visitantes puedan disfrutar de la gastronomía local. Además, cuenta con una extensa área de esparcimiento el cual, cuenta con atractivos turísticos como la cascada siete Chorros, senderos y jardines frutales (Barzallo, 2015). Si los visitantes desean conocer los alrededores de Finca Agroturística “Los siete Chorros” por cada uno de los senderos, se ofrece el servicio de senderos auto guiados a los turistas brindando la información necesaria y aclara sobre todo el entorno natural y cultural de la zona. Esta actividad se realiza por las áreas de cultivo de la Finca, para dar a conocer el proceso de cosecha y la producción actividad incluye la degustación y compra de algunos de sus productos agrícolas y gastronómicos.

3.2 Relaciones del ecoturismo con la gestión ambiental y el desarrollo sostenible en el área de estudio

Para determinar el vínculo entre las relaciones del ecoturismo con la gestión ambiental y el desarrollo sostenible en el área de estudio, se aplicó una entrevista al propietario de la Finca Agroturística, y una encuesta a sus visitantes; los resultados se muestran a continuación:

3.2.1 Entrevista al propietario de la Finca Agroturística

A continuación, se muestran el resultado obtenido sobre la entrevista efectuada al propietario de la Finca Agroturística:

Tabla 5.
Resultado de la entrevista al Propietario de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"

Cumplimiento	Ítems Evaluados	%
No Cumple	11	41%
Cumple Parcialmente	9	33%
Si Cumple	7	26%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas aportadas por el propietario se muestran en el Anexo 1, señalando que, el 41% de los elementos no cumplen con lo establecido en las exigencias de la normativa ambiental, señalando falencias como: el agua potable que su abastecimiento es por medio de una vertiente para uso y consumo, además, no cuenta con alcantarillado y sus residuos son vertidos en una fosa séptica. De igual forma tiene una deficiencia de contenedores de basura en puntos específicos de la Finca como tampoco su respectiva clasificación de las mismas, otro punto a discutir es la carencia de un plan de mantenimiento de equipos.

De igual manera, es prioritario la generación de manuales de procedimientos relacionados a sistemas de seguridad y salud ambiental y ocupacional, por ejemplo, en aspectos relaciones a instalaciones como señalética, senderos entre otros, ni tampoco un responsable en control ambiental. Por último, tiene una deficiente preocupación por la biodiversidad de los alrededores y de servicios básicos.

Por otra, parte el **33%**, tiene un **Cumplimiento Parcial**, en su infraestructura al contar con 5 empleados en total, diversificados en área agropecuaria es atendido por una sola persona y el resto dentro de los servicios turísticos, mismos que es un número regular para la atención interna de la Finca, ya que, se necesitaría más personas para su correcta distribución, además, los atractivos cuentan con características muy simples en cuestiones de infraestructura ecoturística.

Mientras los productos agrícolas y helados que dependen a la porción o presentación son empaquetados en canastas y en fundas plásticas, de igual forma cuentan con un leve conocimiento de normativas de gestión ambiental. De igual forma se ha estado analizando realizar un plan de rescate de biodiversidad.

Por último, el 26%, Si cumple, con la visión que desea el proyecto porque ya que, cuentan con empleados de la localidad cuentan con su respectivo uniforme, mientras en el ámbito gastronómico sus productos son servidos en porcelana entre otros, que no generan residuos. Los desechos orgánicos sirven como abono en los huertos, además, cuenta con un sistema de agro pastoril siendo un punto muy favorable para un sistema de gestión.

Así que, la ejecución de la entrevista determinó que hay muchas falencias dentro del área de estudio por diversos factores que en su mayoría refieren a necesidades urgentes de ayuda técnica en temáticas de control de calidad en sus productos como también, tener nuevos ideales de innovación permitiendo así dar una oportunidad de mejora al proyecto ecoturístico, por

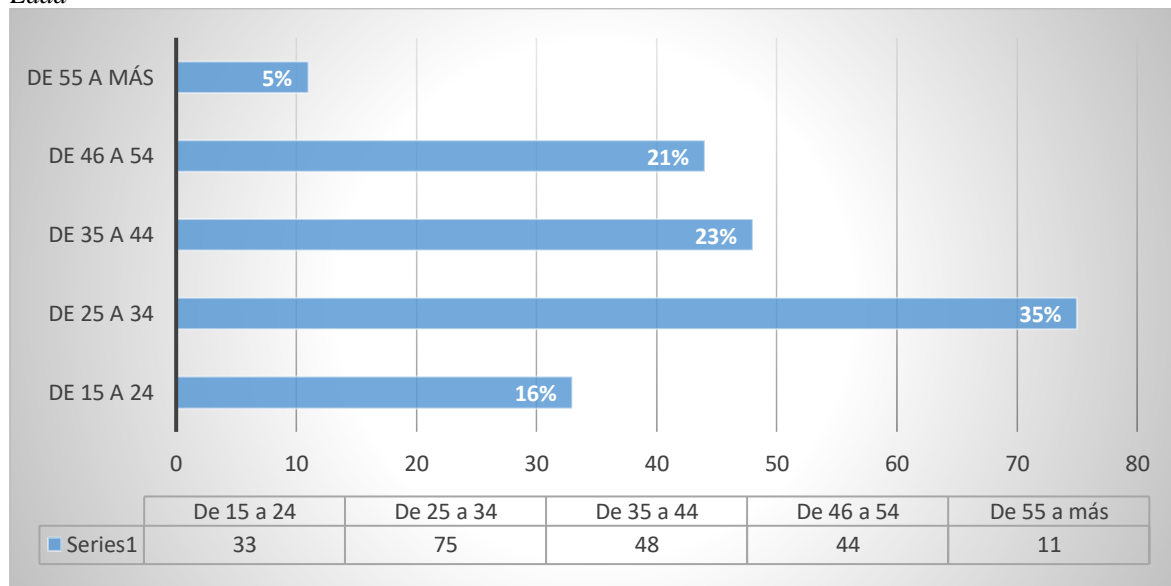
medio de un SGA, mismo que se prestara para darle un enfoque con una orientación viable y organizada.

3.2.2 Encuesta a los visitantes

La encuesta se las realizó a 211 visitantes empleando 11 preguntas (Anexo 2), que incluían aspectos demográficos e identificación de edad y género, por otra parte, las 9 preguntas restantes fueron cerradas, y tenía como fin recabar información sobre los puntos de vista de los turistas sobre aspectos como normas ambientales, conocimiento, innovación y reestructuración sostenible. A continuación se muestran los resultados obtenidos:

1. Encuesta de Edad

Figura 4.
Edad



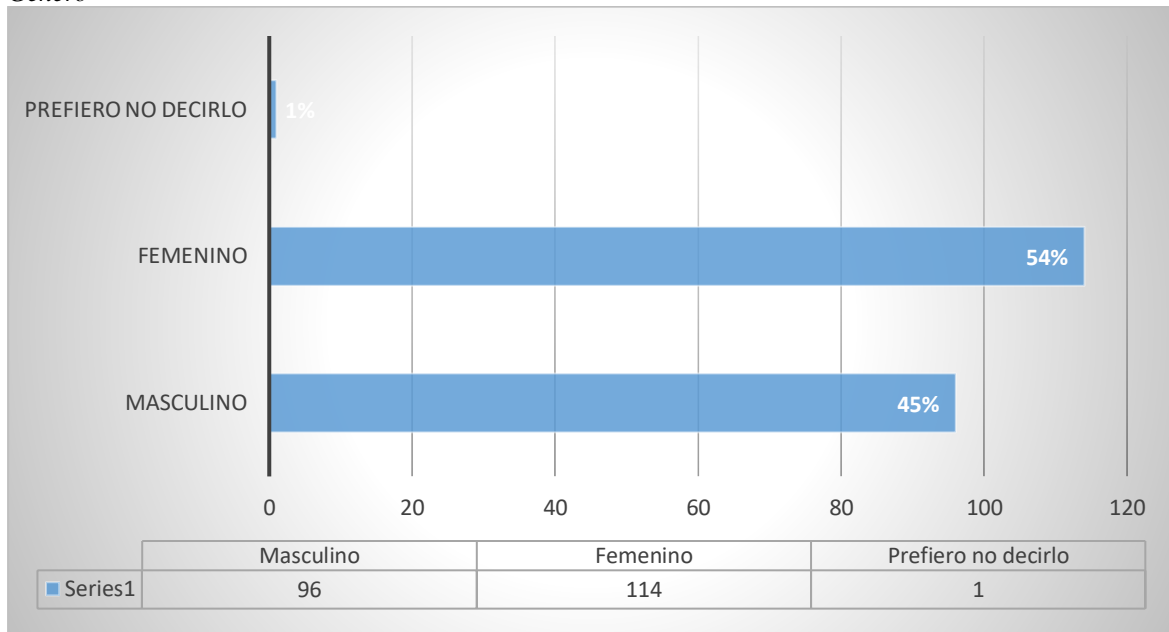
Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Los resultados muestran que la mayoría (35%) de los visitantes poseen una edad de 25 a 34 años, estos resultados son concordantes con la investigación efectuada por Constantin et al (2021) en el que señaló que el perfil de los visitantes de los destinos de ecoturismo son personas de entre los 30 años.

2. Encuesta Género

Figura 5.
Género



Fuente: Elaboración propia

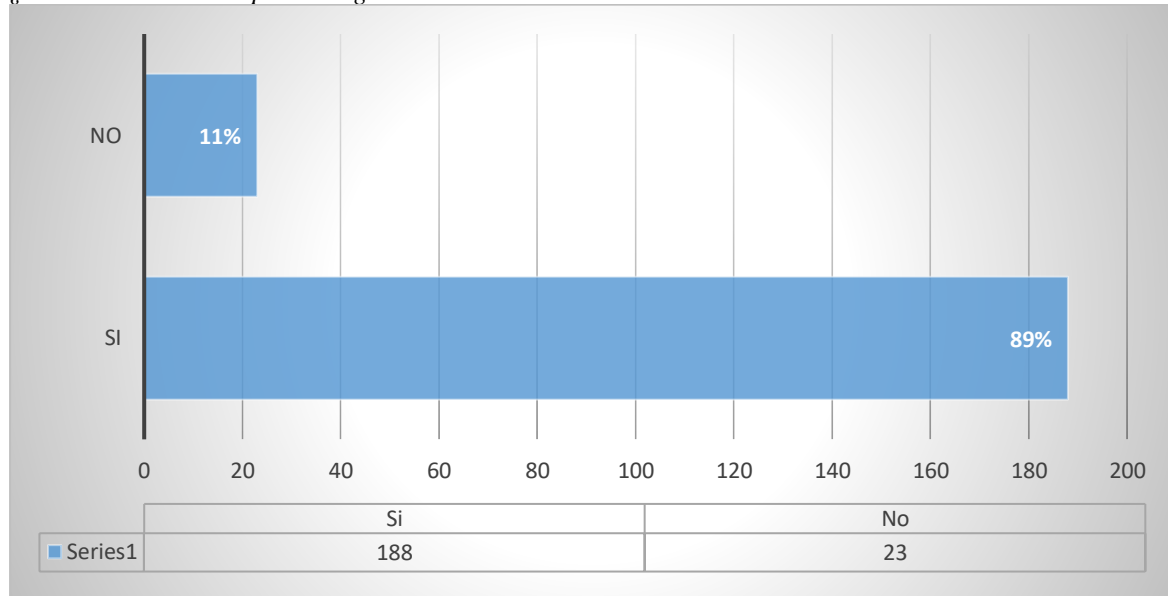
Análisis

Los resultados muestran que, el 54% de los visitantes de la Finca pertenecen al género femenino. este grupo selecto de turistas permitieron dar un enfoque de género dando sus puntos de vista dentro de la recolección de datos. Además, estos resultados son concordantes con la investigación efectuada por Ariza & Bolaños (2020), en la que señala que se ha observado un aumento exponencial de mujeres participando en el turismo, siendo las experiencias de aventura y naturaleza las más demandadas y por lo que, se hace necesario evaluar estrategias de análisis de mercado en las que se considere las necesidades de este grupo social, para asegurar que disfruten de una estadía de alta calidad.

3. Pregunta ¿Conoces sobre los impactos negativos al medio ambiente?

Figura 6.

¿Conoces sobre los impactos negativos al medio ambiente?



Fuente: Elaboración propia

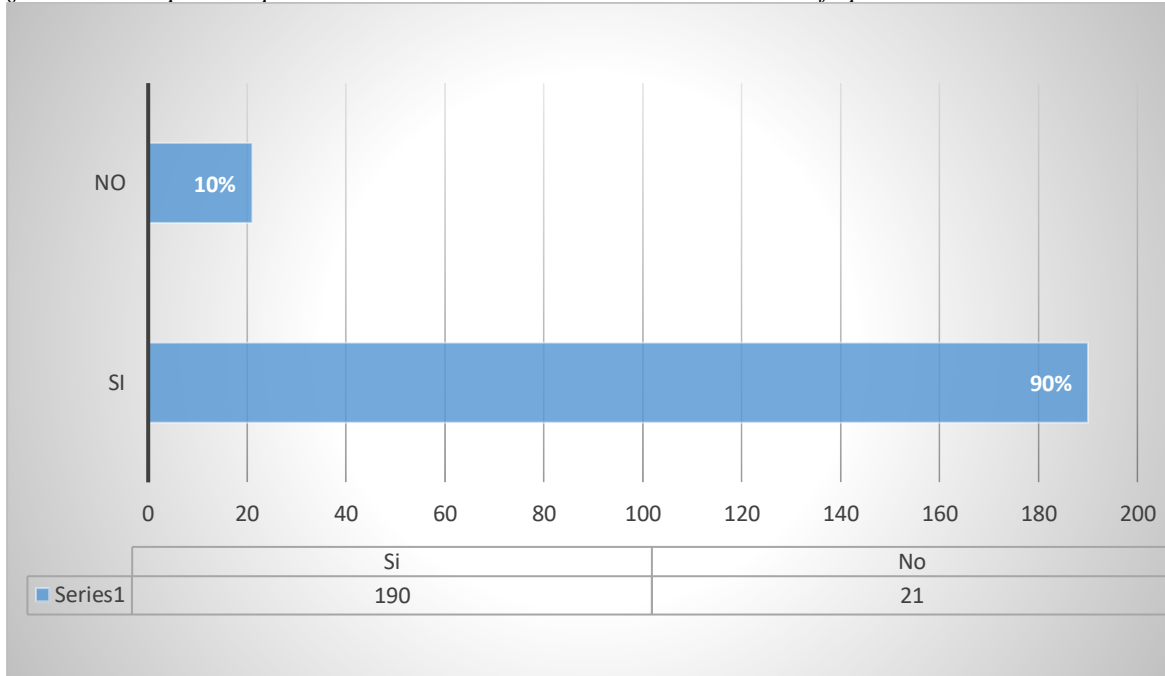
Análisis

Los resultados muestran que, el 89% de los visitantes conoce sobre los impactos negativos al medio ambiente, lo cual es esperado, dado que la problemática ambiental es un tema universal que no solo involucra a las actividades turísticas sino muchos procesos industriales y actividades comerciales; lo cual según Aman et al. (2021) resulta beneficioso para el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, dado que, un comportamiento proambiental en los turistas es positivo y afecta significativamente su percepción sobre la importancia de los componentes ambientales así como su preocupación ambiental.

4. Pregunta ¿Piensa usted que es importante la innovación de servicios turísticos con enfoque sostenible?

Figura 7.

¿Piensa usted que es importante la innovación de servicios turísticos con enfoque sostenible?



Fuente: Elaboración propia

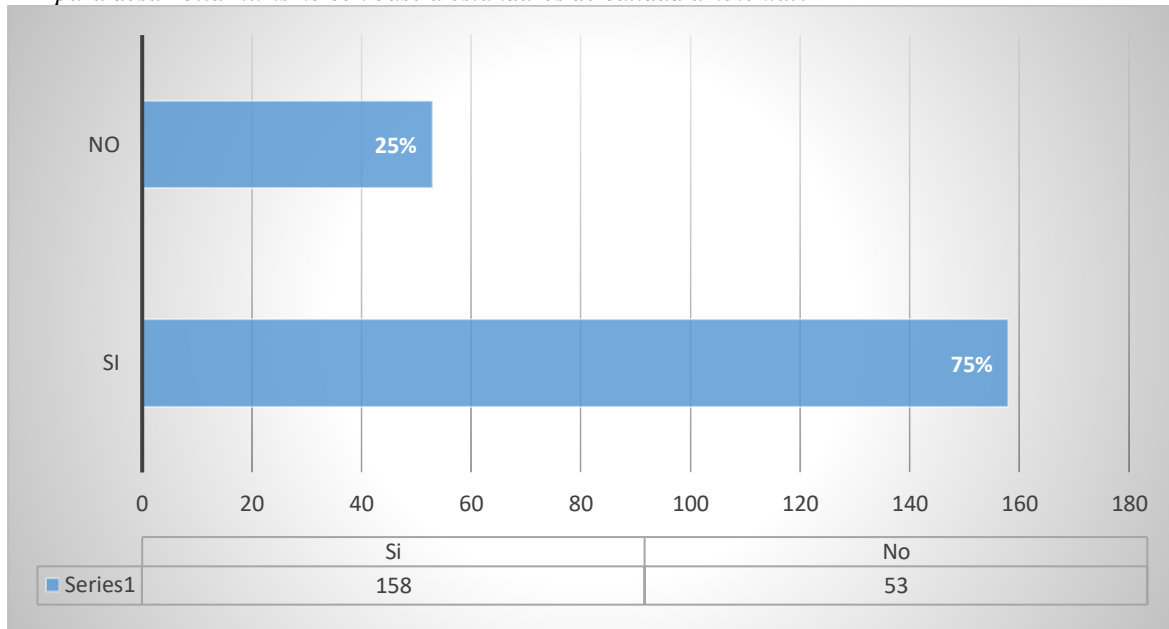
Análisis

Los resultados muestran que, el 90% de los visitantes piensan que es importante la innovación de servicios turísticos con enfoque sostenible, en este sentido, para Santos et al. (2021) la única respuesta para el crecimiento continuo del turismo sostenible radica en la implementación de procesos de innovación y tecnología, dando lugar a la implantación de un conjunto de tecnologías específicas que aseguren la reducción de los impactos ambientales.

5. Pregunta ¿Usted cree que en la Finca Agroturística "Los siete Chorros" existen las condiciones y la infraestructura para desarrollar turismo con base a estándares de calidad ambiental?

Figura 8.

¿Usted cree que en la Finca Agroturística "Los siete Chorros" existen las condiciones y la infraestructura para desarrollar turismo con base a estándares de calidad ambiental?



Fuente: Elaboración propia

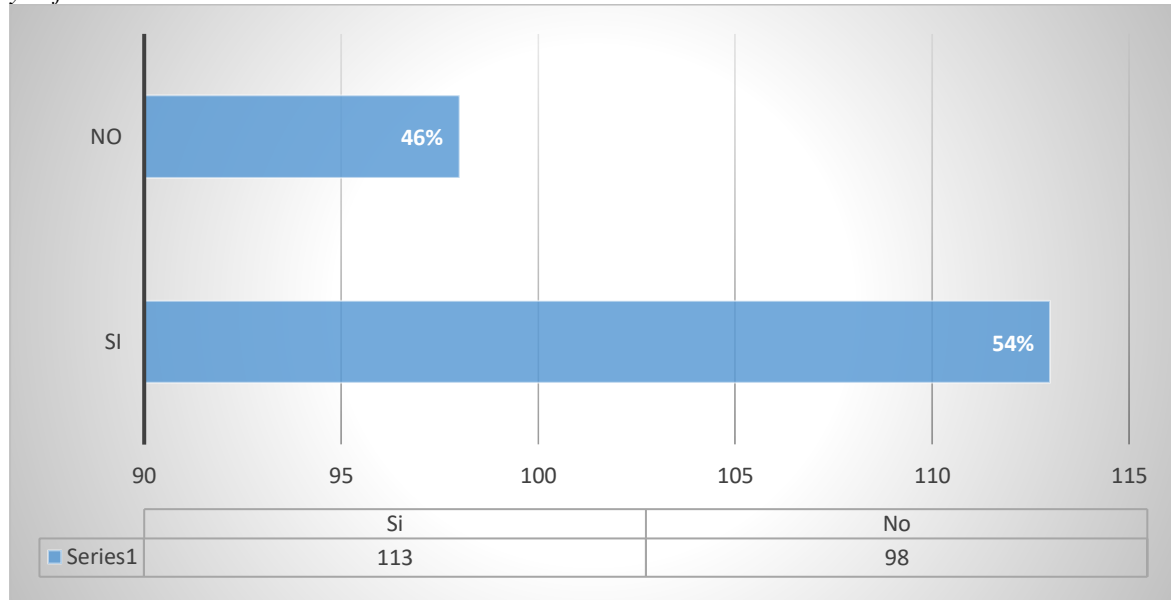
Análisis

Los resultados muestran que, el 75% de los visitantes consideran que en la Finca Agroturística "Los siete Chorros" existen las condiciones y la infraestructura para desarrollar turismo con base a estándares de calidad ambiental, dando una aceptación a la producción limpia en sus productos agrícolas que están libres de químicos siendo una estrategia factible al momento de prestar servicios turísticos. En este sentido, Baloch et al. (2023) señalan que un turismo verde y de calidad será necesario si se desea un aumento del número de visitas, dado el aumento de la conciencia ambiental en las personas, destacando que el crecimiento del turismo y la sostenibilidad ambiental se consideran construcciones interdependientes.

6. Pregunta. ¿Los senderos de la Finca cuentan con las normas y dimensiones adecuadas para la protección de la vegetación y la fauna a su alrededor?

Figura 9.

¿Los senderos de la finca cuentan con las normas y dimensiones adecuadas para la protección de la vegetación y la fauna a su alrededor?



Fuente: Elaboración propia

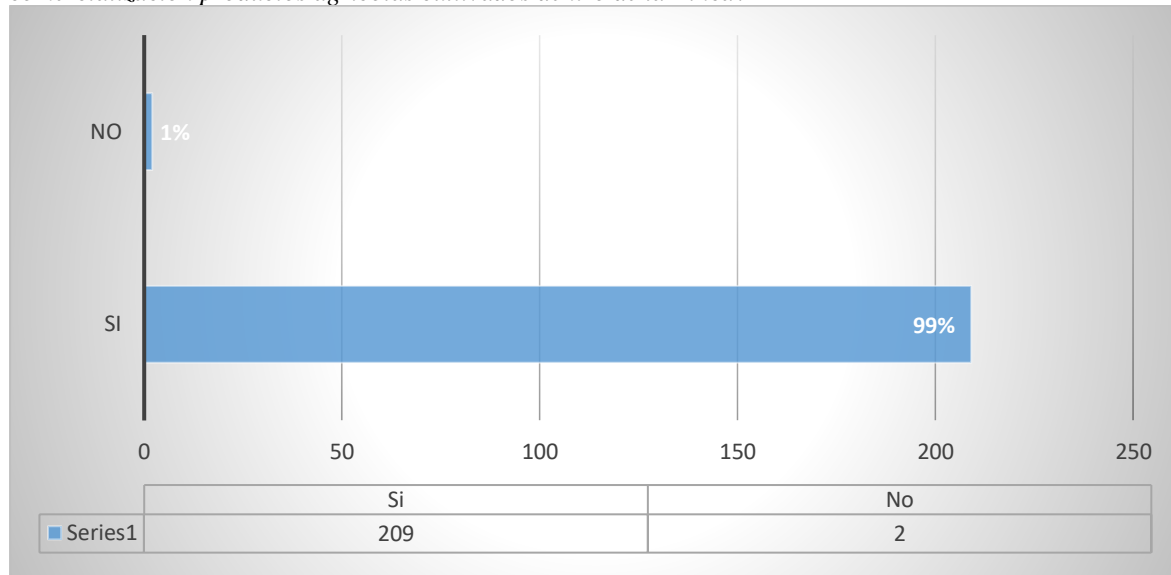
Análisis

Los resultados muestran que, el 54% de los visitantes consideran que, los senderos de la finca cuentan con las normas y dimensiones adecuadas para la protección de la vegetación y la fauna a su alrededor; destacando en este sentido que según Baloch et al. (2023) la sostenibilidad del medio ambiente puede reflejarse en paisajes naturales limpios y verdes, biodiversidad próspera lo que aumenta el grado de motivación de los turistas a visitar la zona.

7. Pregunta ¿Usted cree se deberían reemplazar las fundas plásticas y buscar nuevas alternativas sustentables para la comercialización productos agrícolas cultivados dentro de la Finca?

Figura 10.

¿Usted cree se deberían reemplazar las fundas plásticas y buscar nuevas alternativas sustentables para la comercialización productos agrícolas cultivados dentro de la Finca?



Fuente: Elaboración propia

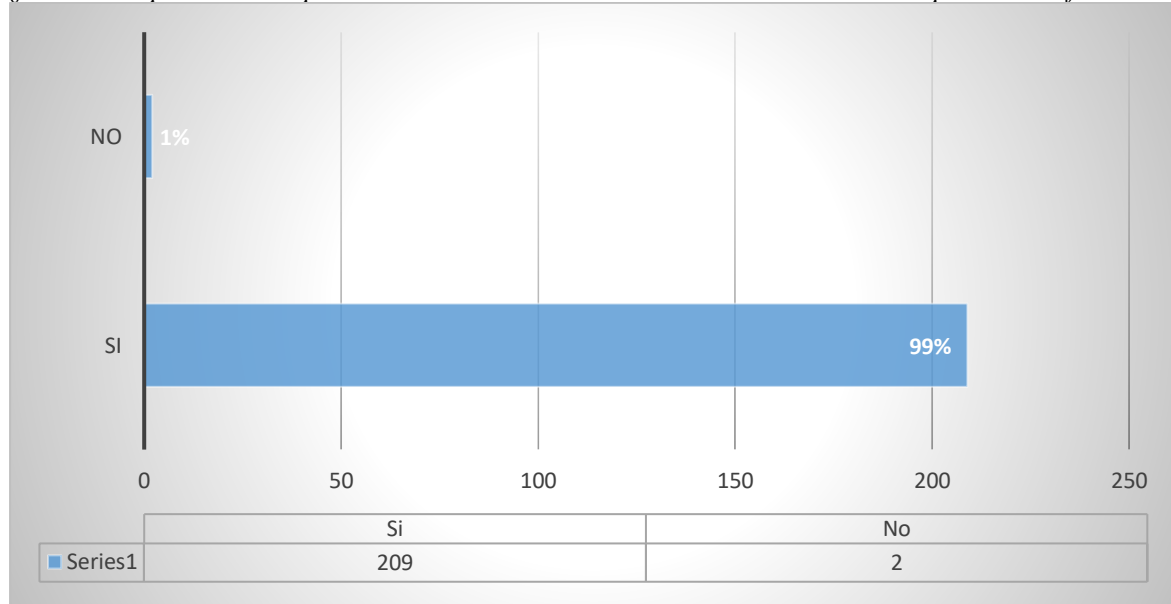
Análisis

Los resultados muestran que el 99% de los visitantes considera que se deberían reemplazar las fundas plásticas y buscar nuevas alternativas sustentables para la comercialización productos agrícolas cultivados dentro de la finca, estos resultados son concordantes con los hallazgos del Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas (2021) que indican que el sector turismo tienen un papel clave que desempeñar para abordar la crisis planetaria del cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación a través de la reducción del uso de los plásticos. Esto implica reducir la demanda estos materiales, desincentivar el uso no esencial y promoviendo alternativas reutilizables, acciones vinculadas con el ecoturismo; sin embargo, hacer esa transición requerirá un cambio de mentalidad y una amplia colaboración en toda la cadena de valor de Viajes y Turismo.

8. Pregunta ¿Usted cree que debería implementar basureros dentro de las instalaciones con su respectiva clasificación?

Figura 11.

¿Usted cree que debería implementar basureros dentro de las instalaciones con su respectiva clasificación?



Fuente: Elaboración propia

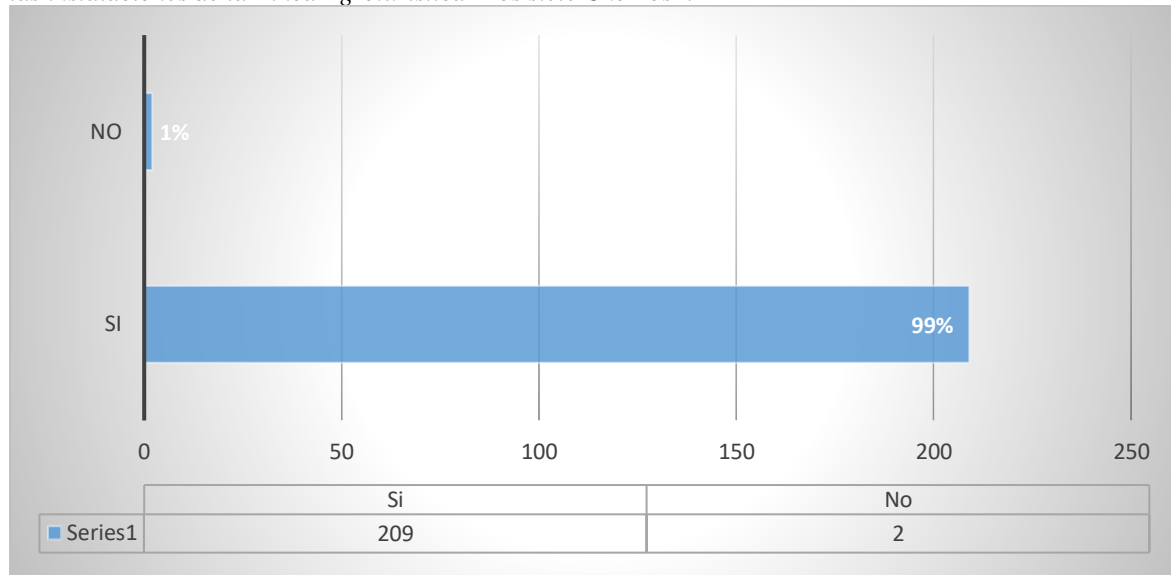
Análisis

Los resultados muestran que el 99% de los visitantes consideran que debería implementar basureros dentro de las instalaciones con su respectiva clasificación, estos resultados son similares a los señalado por Santos et al. (2021) el cual destacó que para asegurar el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, es necesario incorporar estrategias innovadoras, como ablandadores de agua para reducir el uso de agua de lavandería, sistemas de recolección de agua de lluvia para reducir el impacto de los huéspedes en el medio ambiente, compostaje de residuos orgánicos y prácticas de gestión de residuos.

9. Pregunta ¿Usted cree que sería factible el uso de energías alternativas energía (solar, eólica y biocombustibles) dentro de las instalaciones de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"?

Figura 12.

¿Usted cree que sería factible el uso de energías alternativas energía (solar, eólica y biocombustibles) dentro de las instalaciones de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"?



Fuente: Elaboración propia

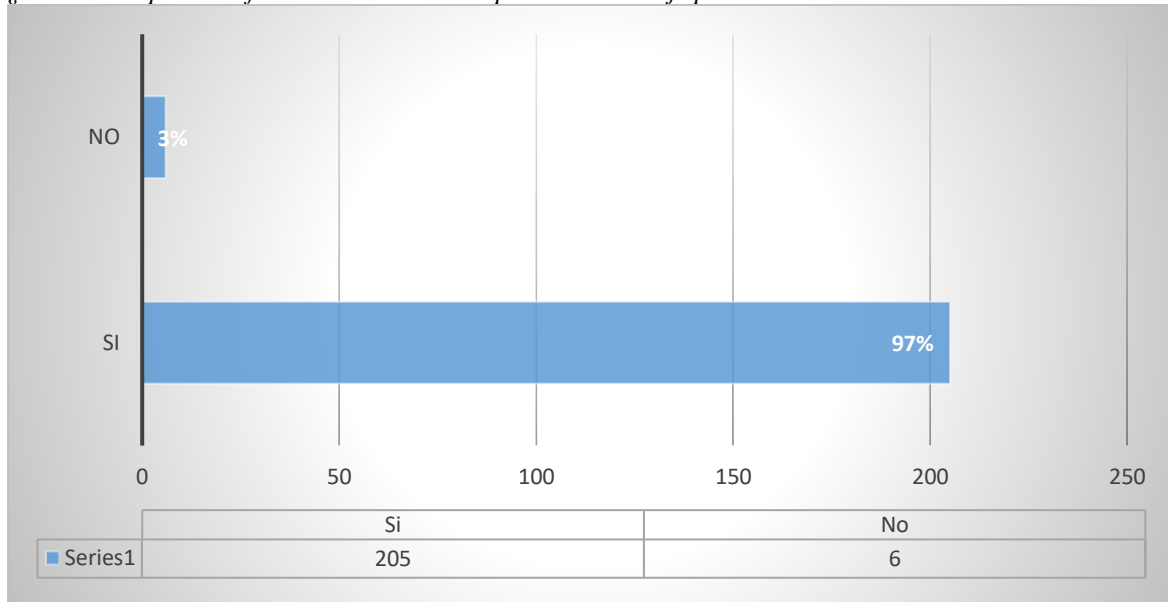
Análisis

Los resultados muestran que el 99% de los visitantes considera que sería factible el uso de energías alternativas energía (solar, eólica y biocombustibles) dentro de las instalaciones de la Finca Agroturística "Los siete Chorros" destacando que es una opción limpia para el establecimiento, tomando en cuenta un gran ahorro a futuro. Destacando que, según Daniartaa & Ardhan (2015) la energía y el ecoturismo tienen una relación que tiene tres indicadores. Los indicadores son sociales, ambientales y económicos; el papel de la energía en el campo de la comunidad social que utiliza energías renovables es aumentar el valor de sus recursos locales existentes. En el ámbito medioambiental ya se sabe que este sistema no utiliza combustibles convencionales y por lo tanto, no hay emisión de los sistemas. En el ámbito empresarial, el sistema híbrido de energías renovables es apto para el desarrollo de zonas ecoturísticas. Entonces, la aplicación de energías alternativas favorecerá el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos.

10. Pregunta ¿Usted cree que sería factible desarrollar un punto de reciclaje para así incentivar a los visitantes?

Figura 13.

¿Usted cree que sería factible desarrollar un punto de reciclaje para así incentivar a los visitantes?



Fuente: Elaboración propia

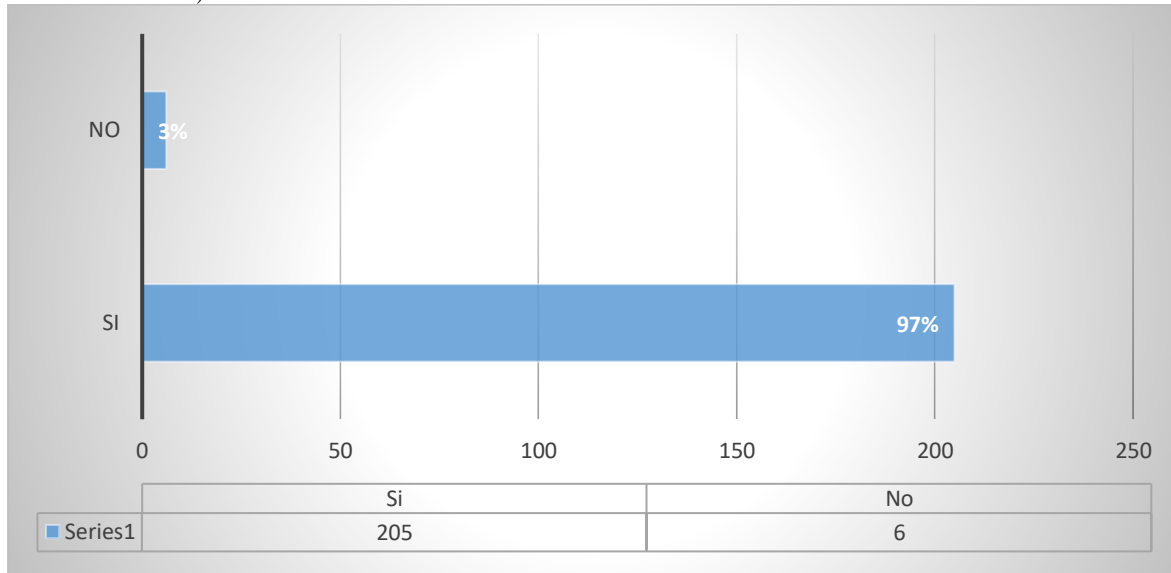
Análisis

Los resultados muestran que, el 97% de los encuestados indican que, si consideran factible desarrollar un punto de reciclaje, dado que esta alternativa ayudará al establecimiento a manejar de forma adecuada los residuos, resultado concordantes con los hallazgos de Santos et al. (2021) el cual destacó que para asegurar el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, se recomienda incorporar el compostaje de residuos orgánicos y prácticas de gestión de residuos vinculados con el reciclaje.

11. Pregunta ¿Usted cree que sería factible el implementar un proceso de agua de consumo por medio de (Cloración o Fitorremediación)?

Figura 14.

¿Usted cree que sería factible el implementar un proceso de agua de consumo por medio de (Cloración o Fitorremediación)?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Los resultados muestran que, el 90% de los visitantes encuestados considera que sería factible, implementar un proceso de agua de consumo por medio de Cloración o Fitorremediación, destacando que el tema de la protección de este recurso hídrico es un problema mundial, por lo que, cualquier estrategia que se vincule con la reutilización de agua, es bienvenida por la mayoría de los turistas.

Estudios recientes realizados en diferentes países muestran que, en general, los visitantes de destinos turísticos tienen un comportamiento orientado hacia la sostenibilidad y su actitud apoya el bienestar de las áreas visitadas a largo plazo, señalando que esta situación se visualiza de forma más relevante en los turistas jóvenes (Saparniene et al., 2022).

A continuación, se presentan la tendencia general de las respuestas aportadas por los visitantes sobre aspectos relacionados con el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos:

Tabla 6.*Resultado de la encuesta a los visitantes de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"*

Respuestas	Preguntas	Porcentaje
Positivas	1686	88.74%
Negativas	214	11.26%
Total	1900	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 6, revelan una tendencia positiva (88,74%) en las respuestas aportadas por los visitantes de la Finca, validando que los turistas consideran necesario la incorporación de estrategias ambientalistas y sostenibles en los proyectos turísticos sin que se presente un detrimento de los servicios prestados, fomentando la innovación y promoviendo el buen manejo de sus recursos proponiendo alternativas sustentables, apoyando así nuevas oportunidades de mejora, lo cual puede lograrse a través de la implementación de un SGA.

En este sentido, según la Organización Mundial del Turismo Ecoturismo y Áreas Protegidas (2022) para promover el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, es necesario en primera instancia determinar el conocimiento, percepción y comportamiento de los visitantes hacia estas actividades, señalando que, es necesario establecer medidas para cambiar las actitudes de los visitantes a través de estrategias de concientización para que apoyen la conservación de la biodiversidad y el bienestar de las comunidades locales en las cuales se desarrollan este tipo de proyectos.

3.3 Evaluar el modelo de sistema de gestión para desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos

Para determinar los requerimientos que debe contener un modelo de sistema de gestión para desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, se revisó lo establecido en la norma ISO 14001:2015 y se aplicó el *check list* propuesto para determinar la brecha que se presenta en el área de estudio, y poder lograr un manejo y control medioambiental de las diferentes actividades, para la reducción de los impactos ambientales relacionados con su operación. Los resultados obtenidos del *check-list* correspondiente a la ISO 14001:2015 se muestran en el Anexo 3, obteniendo de forma resumida, lo siguiente:

Tabla 7.*Resultado de Check-list desarrollado en Finca Agroturística "Los siete Chorros".*

Cumplimiento	Frecuencia	%
Si cumple	5	18%
No cumple	23	82%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 7, muestran que la Finca Agroturística "Los siete Chorros", posee un cumplimiento bajo del 18% con respecto a los requisitos de la norma ISO 14001:2015, lo que revela que la empresa no ha considerado e implementado una parte importante de los requisitos de la norma, en función de reducir, controlar o eliminar los impactos ambientales derivados de su actividad, lo cual puede representar un inconveniente relevante para lograr el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos.

En este sentido, Baxter & Srisaeng (2021) señalan que el ecoturismo es una forma alternativa de turismo que implica una relación bilateral entre naturaleza y servicios turísticos sostenibles a través de la implementación de estrategias dirigidas, entre otros aspectos, a la reducción de los impactos ambientales.

Las falencias detectadas en su totalidad son porque no existe una visión a apostar por nuevas temáticas ecológicas al momento de generar turismo, partiendo de un punto de equilibrio, además, la falta de iniciativa por parte, de las autoridades gubernamentales en generar permisos de funcionamiento sin conocer por completo las problemáticas que la sobrecarga de impactos ambientales puede generar en espacios turísticos con temática agroecológica.

3.4 Aplicar un modelo de gestión ambiental para la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

Para lograr a cabalidad este objetivo, se procedió a diseñar un manual de SGA ajustado a los requisitos de la norma ISO 14001:2015 según el contexto de desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos para la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

Discusión

Con la creciente atención y conciencia del entorno ecológico, el ecoturismo se está volviendo cada vez más popular, pero aún presenta problemas y desafíos para el desarrollo sostenible del medio ambiente. Sin embargo, este aumento genera una serie de desafíos ambientales, sociales y económicos en el desarrollo del ecoturismo (Xu et al., 2023). Por ejemplo, debido a la baja conciencia pública sobre el ecoturismo, el aumento de turistas ha traído una serie de impactos negativos en el entorno ecológico local, la cultura y la economía, incluida la baja protección del medio ambiente, así como una mayor construcción de infraestructura y economía (Ahmad et al., 2018). Tales desafíos y contradicciones son problemas urgentes que deben ser abordados por el desarrollo sostenible del ecoturismo y la gestión ambiental.

Por otro lado, el ecoturismo ayuda en el desarrollo de la comunidad al proporcionar una fuente alternativa de sustento a la comunidad local que es más sostenible. Su objetivo es conservar los recursos, especialmente la diversidad biológica, y mantener un uso sostenible de los recursos, lo que brinda una experiencia ecológica a los viajeros, conserva el entorno ecológico y obtiene beneficios económicos. Sin embargo, el logro de los objetivos del ecoturismo depende de si son ambiental y ecológicamente sostenibles y económicamente aplicables (Helena et al., 2014). Por lo que, se hace necesario establecer medios para lograr estos objetivos, siendo la implementación de modelos de SGA una opción viable.

La norma ISO 14001 se basa en el concepto de que los proyectos pueden lograr un mejor desempeño ambiental cuando implementa un SGA, dado que cuando los aspectos ambientales se identifican y gestionan sistemáticamente, se brinda una contribución importante a la sostenibilidad; señalando lo que indica Baxter & Srisaeng (2021), a través de la prevención de la contaminación, un mejor desempeño ambiental y el cumplimiento de todas las leyes aplicables y reglamentos será posible fomentar el desarrollo sostenible.

En este sentido, el estudio de Planells (2021) revela que para lograr el desarrollo de un turismo sostenible es necesario asegurar la profesionalización de sus actores turísticos, lo cual es viable a través de los SGA, también en este sentido Caviedes & Olaya (2018), señalan que para lograr un turismo ecológico, esta actividad solo debe generar impactos ambientales positivos, dado que está enmarcada dentro de los principios de la sostenibilidad, por lo que también se puede definir como turismo sostenible, siendo la aplicación de la NORMA ISO 14001, un medio efectivo para alcanzar estos objetivos.

Por lo expuesto previamente, en el presente trabajo investigación se da conocer la importancia de implementar un modelo de SGA, en proyectos ecoturísticos en la región centro del país. Este estudio se lo realizó en la Finca Agroturística “Los siete Chorros”, cantón Píllaro, misma que se implementó la norma internacional ISO 14001:2015, para otorgar un desarrollo en ámbito turístico con precepción de poder percibir un cambio en la organización turística que, por medio, de nuevas expectativas de innovación genera un enorme progreso sostenible.

Dicho lo anterior, muchas personas creen que un SGA solo se lo implementa a empresas como multinacionales que son generadoras de altos porcentajes de residuos por lo tanto, surgió la siguiente pregunta: ¿En qué beneficia una certificación la de norma ISO 14001:2015 al desarrollo turístico de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”? esta temática de contexto innovador favorece a este tipo de proyectos turísticos frente a otras por el estatus que da, ya que este mercado se encuentra en constante rotación con el surgimiento de nuevas tendencias que los consumidores requieren, por ende, se puede decir que la norma es aplicable a cualquier organización sea turística o no.

En primer instancia se realizó un diagnóstico y evaluación aun proyecto turístico de la región centro del Ecuador, basándose en las necesidades detectadas, tenemos a la hostería “Casa de Simón” Parroquia de Toacazo, cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, donde implementaron la norma ISO 14001, esta instrumento de gestión tuvo como resultado que solo un 18.2% de implementación en la organización, careciendo de políticas, objetivos y metas ambientales por la falta de designación de recursos para esta área, constatando que no hay preocupación por parte de los prestadores de servicios de mejorar la calidad de sus productos. De esta manera con el desarrollo de las ISO 14001, se estableció parámetros de regulación y organización de problemáticas que por medio de estrategias impuestas se estableció la mejora continua de sus operaciones que prevé un cambio en 7 años (Almeida, 2013). Mientras que, en la Finca Agroturística “Los siete Chorros” en su previo diagnóstico y evaluación basado en la norma ISO 14001:2015 se dio como resultado un 26% de implementación donde se demuestra que se carece del contexto de la organización, política ambiental, objetivos ambientales, información documentada, planificación y control operacional, evaluación y desempeño y mejora continua tubo un mal manejo en sus recursos y percibiendo pocas ganancias. Por la misma razón se desplegó un notorio mejoramiento y reestructuración con el desarrollo de esta propuesta que prevé terminar para el año 2026, que la organización turística despliegue rentabilidad y eficacia, permitiendo otorgar un tiempo de vida más prolongado y sus productos y servicios sean de total calidad.


CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PROPUESTOS POR LA NORMA ISO 14001:2015, EN LA FINCA AGROTURÍSTICA "LOS SIETE CHORROS".

Para desarrollar el registro de documentación de manera ordenada se ha visto con la necesidad de aplicar un diseño de matriz para la identificación de los requisitos impuestos por la normativa ISO 14001:2015, con el objeto de otorgar una mejor regularidad a los procesos a accionar.

Tabla 8.

Modelo de matriz de procesos

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental	CÓDIGO	FC-SGA-000
		REV	000
	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	PAGINA	000
		REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez	Revisado por:	Aprobado por:	

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se explicó el contenido de la matriz, de procesos del SGA, a impartir en la Finca Agroturística “Los siete Chorros”.

Encabezado: Se encuentra el logotipo Anexo 6 perteneciente a la organización de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”, por el otro lado, se ubica el título de la matriz en general y en el siguiente recuadro está el requisito a desarrollar.

Código: El código se presenta por medio de siglas (**FC**) que representan el nombre de la Finca “Los siete Chorros”, mientras las siguientes siglas (**SGA**), representan el Sistema de Gestión

Ambiental. Y por último la numeración (**001**), representa en número de revisión de la referencia de la normativa.

Revisión (Rev): Representa en número (**000**), de revisión de la referencia de la normativa.


Página: Representa en número (**000**), de páginas del documento, misma que ordena y facilita al momento de su auditoria.

Referencia: La referencia permitió saber qué tipo de Normativa (**ISO 14001:2015**) se implanto en la ejecución del SGA dentro, de la Finca “Los siete Chorros”.

Elaborado por: La elaboración de la documentación de evolución fue por parte de la Ingeniera Mercedes Sánchez, quien abordo el estudio de temática ambiental.

Revisado por: La revisión del documento fue por parte, del Propietario y Gerente del establecimiento el Sr. Patricio Pozo.

Aprobado por: La aprobación del documento lo realizo el Propietario y Gerente del establecimiento.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-001
			REV	001
	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez		Revisado por:	Aprobado por:	

1. Objetivo

Implementar un Sistema de Gestión Ambiental en la Finca Agroturística "Los siete Chorros", para los distintos procesos de producción y planificación en la plaza de turismo sostenible de una forma sistémica para un correcto uso de recursos turísticos y ambientales para obtención de una mejora continua en el desempeño en sus pilares y en cada uno de sus requerimientos.

1.1. Campo de Aplicación

Permite el desarrollo de los requerimientos de la Normativa ISO 14001:2015, que son adaptables a la infraestructura turística de La Finca Agroturística "Los siete Chorros".

1.2. Misión y visión de la organización

La organización ha previsto la implementación de reforma política que se incluya Misión y Visión, estos juicios permiten que se describa de manera paulatina las razones, objetivos y metas planteadas a un tiempo límite a cumplir.

1.2.1. Misión

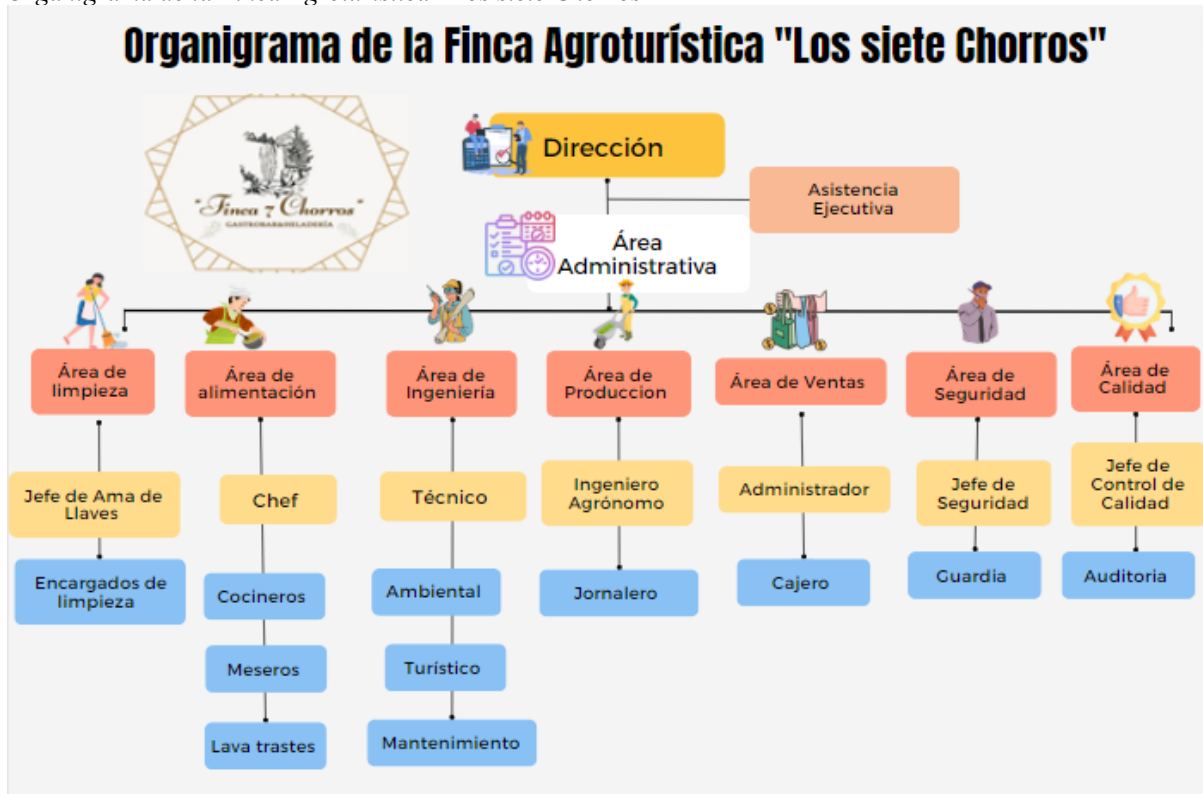
Ser reconocidos como la primera Finca Agroturística en la zona al contribuir a favor del desarrollo sostenible en la región sierra centro del Ecuador, ofreciendo bienes y servicios turísticos encaminados a la concienciación ambiental partiendo de experiencias con la naturaleza como un método de aprendizaje.

1.2.2. Visión

La Finca Agroturística "Los siete Chorros" se propone para el 2026, ser líderes en el mercado regional, promoviendo el desarrollo productivo sostenible, económico, social y ecoturístico mediante proyectos de innovación, cuyas actividades puedan contribuir al mejoramiento de la calidad en sus productos y servicios.

1.3. Organigrama de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”

Figura 15.
Organigrama de la Finca Agroturística “Los siete Chorros”




Fuente: Elaboración propia.

La Figura 15, trata sobre el sistema de organización y el rol que cumple cada una de las áreas en la empresa turística. Mismas que prestan un listado ordenado de acuerdo con las funciones, conocimiento y habilidades estas áreas son dirigidas el propietario. Se estableció que la organización de la Finca está encabezada por la Alta Dirección que está encargado de la administración del establecimiento. De igual, forma se estableció dividir las áreas de acuerdo a requerimientos expuestos por la organización turística que por, medio de sus funciones se jerarquizo teniendo en cuenta que cada una de las obligaciones que tienen, donde se tomaron con prioridad los niveles de conocimientos de cada una de las áreas. Todo esto tiene la finalidad dar un seguimiento a estas instancias para su optimo desenvolvimiento y brindar un excelente servicio a los clientes.

1.4. Alcance de la Aplicación

La Finca Agroturística "Los siete Chorros", por medio del Sistema de Gestión representada por la Normativa ISO 14001:2015, propone el requerimiento de asesoría para cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por parte, de la organización.

	Proceso del Sistema de Gestión		CÓDIGO	FC-SGA-002
	Ambiental		REV	02-03
	REFERENCIAS; TÉRMINOS Y DEFINICIONES		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez		Revisado por:	Aprobado por:	

2. Referencias

La norma de gestión fue citada para poder elaborar un documento de control, estos protocolos se encuentran a disposición en la red, pero de manera incompleta y no actualizada. Por ende, fueron obtenidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), mismas que son de obtención de manera privada, las cuales tienen un costo adicional para su conocimiento ya que, continuamente se actualiza, y se utilizó su última versión. Esta información se encuentra de manera completa con los respectivos requerimientos a implementar en el área solicitada por la Finca Agroturística “Los siete Chorros” para su ejecución.

- Norma ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental - Directrices para usar Norma ISO 14001 con el fin de abordar aspectos y condiciones ambientales dentro de un área temática ambiental.
- Norma ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental — Directrices para un enfoque flexible de la Implementación por Fases.

3. Términos y definiciones

Estos criterios técnicos de terminologías o conceptualizaciones que tienen bases de temáticas expuestas, encontradas en la documentación evaluativa que permitirá al lector poder esclarecer cualquier duda sobre términos desconocidos. A continuación, se expondrán los siguientes términos:

Acción Correctiva: Es aquella acción, que elimina la no conformidad en procesos que afecten a la organización y procuran no volver a incidir en dichos procesos.

Alta Dirección: Es aquella persona o grupo que controla y dirige la organización.

Agricultura Ecológica: Es el conjunto de técnicas y métodos no químicos de atención al suelo y crianza de animales con el fin de preservar los recursos naturales y mantener el equilibrio del hombre con la naturaleza.

Área de Manejo: es el territorio que tiende a sujetar el uso racional de un determinado recurso que permita garantizar un equilibrio con las necesidades de uso de recursos y la protección, por medio de mecanismos reguladores.

Balance Ecológico: Es el principal componente de equilibrio de una sociedad.

Biodegradable: Son aquellos productos que tienden a descomponerse con mayor facilidad a través, del tiempo así aportando a la descontaminación.

Bolsas Ecológicas: son fundas o bolsas de material reciclado libres de plásticos que son biodegradables.

Calidad Ambiental: Es el indicador de alto grado de adecuación del medio ambiente cumpliendo con cada una de las necesidades que requieren para su óptima utilización sin afectar el medio natural.

Contenedor de basura: Es aquel recipiente que sirve para almacenar basura.

Contenedor Amarillo: El contenedor de color amarillo es para el almacenamiento de desechos plásticos.

Contenedor Verde: El contenedor de color verde es para el desecho de vidrio, mismo que sirve para reciclar.

Contenedor Azul: El contenedor de color azul es para el desecho de papel y cartón ya que con su diversificación se puede emplear para reciclar.

Cloración: Es la aplicación de dosis de cloro vertidas en el agua con la intención de eliminar microorganismos que afectan a la salud.

Daño Ambiental: Son las acciones negativas ejercidas por factores ajenos al medio.

Desechos: Son los materiales resultantes de un proceso de producción, transformación o consumos que se desea eliminar.

Desechos peligrosos: Son aquellas sustancias o desechos en cualquier estado físico provenientes de diversas actividades tienen un grado de peligrosidad dependiendo su composición que son netamente peligrosas.

Desechos tóxicos: Son aquellos residuos con componentes tóxicos que afectan en un cierto grado a los seres vivos.

Fitorremediación: Es el aprovechamiento de ciertas herramientas cuyos procesos sirven para descontaminar agentes dañinos en el suelo y aire.

Gestión Ambiental: Es el conjunto de acciones que actúan de manera contundente para el desarrollo y manejo integral del sistema de gestión.

Infraestructura: Este sistema abarca todos los recursos existentes en la instalación que son: equipos, maquinaria, edificaciones y servicios necesarios para un correcto funcionamiento.


Impactos Ambientales: Son las características y apreciaciones sobre las acciones de un área, así como el desarrollo de planes y proyectos mismo que se pretende ejecutar para la disminución de los impactos negativos que afectan al medio ambiente.

Mejora de la calidad: Es la parte fundamental de calidad la cual, tiene como misión primordial dar el cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma.

Objeto de Configuración: Es la esencia que tienen como disposición el satisfacer las necesidades de una función final.

Sistema Agropastoril: Es aquel ecosistema producido por la mano del hombre con fines de generar

Sistema de Gestión Ambiental (SGA): El SGA, nos permite conocer el estado de los recursos para poder prevenir y controlar impactos ambientales producidos en dichas áreas de manera que la organización lo haga por medio de una planificación técnica.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-003
			REV	04
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez		Revisado por:		Aprobado por:

4. Contexto de la organización

Está definido mediante la identificación de los riesgos los mismos que deberán poseer un seguimiento y una revisión aplicables a: - Sistema de Gestión de calidad

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Dentro de la Finca Agroturística "Los siete Chorros" se determinaron las partes interesadas por medio de un escaneo de investigación que consistió identificar a cada uno de ellos por las actividades a desempeñar en la zona de estudio.

Una vez realizada la identificación de los actores participantes se procede al desarrollo de un análisis de involucrados (Tabla 1), íntimamente ligados al aporte del desempeño de la Finca describiendo el interés, aportes y responsabilidad de los actores. A continuación, se presenta la (Tabla 9) donde se detalla el análisis de involucrados conociendo el interés, aporte y responsabilidad que cumple, dentro de la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

Tabla 9.
Análisis de involucrados

Grupo	Interés	Aportes	Responsables
Beneficiarios los turistas que llegan a las instalaciones de la Finca, los dueños y la comunidad aledaña.	Económico-Social	Económicos Sociales	Participar como actores de identificación, para la evaluación del proyecto.
Entidades MINTUR, MATEE, Gobiernos Sectoriales.	Social-Económico-Ambiental	Información Capacitación	Recolección de datos sobre normativas actuales, permisos y auditoria.
Entidades de control Normas ISO14001:2015 Certificaciones.	Técnico	Permisos Certificaciones	Mayor control dentro de su infraestructura.
Operadoras turísticas	Económico	Promoción y venta	Promoción como parte de una ruta turística, dentro de paquetes a ofertar.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental

Para lograr, el alcance que pretende el Sistema de Gestión Ambiental, implementado en la Finca Agroturística "Los siete Chorros", permite cubrir a todos los procesos de gestión y planificación inmiscuidos en la organización previniendo posibles impactos, permitiendo dar un giro total y a optar por nuevas propuestas de innovación con visión amigable con el medio ambiente.

En el desarrollo de este requisito permitirá poder demostrar la capacidad de prestar productos y servicios que satisfagan al cliente, por medio del pilar sustentable, adecuándolo para su uso, para así conseguir la apertura a nuevos mercados en la región.

4.4. Sistema de Gestión Ambiental

Figura 16.
Procesos de gestión




Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 16, la Finca Agroturística "Los siete Chorros", cuenta con procesos estratégicos que permiten desarrollar ventajas corporativas por medio del planteamiento de nuevos diseños en la infraestructura turística. Mediante una planificación y gestión la cual, proveerá productos y servicios con temáticas netamente ligadas con la sustentabilidad ambiental, mejorando sus estándares de calidad en la prestación de sus servicios a los turistas.

Por otro lado, los procesos de operación se desenvuelven por habilidades que se ajustan por medio de la preparación de productos o servicios a ofertar, al cliente con los debidos protocolos de igual, forma dar un aprovechamiento adecuado a los recursos que tiene las instalaciones de la Finca con el fin de mitigar posibles impactos. Esto se realizó con la implementación de productos sustentables de calidad que ayuden al planeta.

Mientras los procesos de apoyo tienen el objeto de gestionar las partes interesadas que tengan un perfecto equilibrio en sus funciones a desempeñar dentro de las instalaciones de la planta

turística como el mantenimiento y control de sus áreas de producción, abastecimiento y ventas para un desempeño correcto dando así cumplimiento óptimo en sus funciones.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-004
			REV	05
	LIDERAZGO		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez	Revisado por:	Aprobado por:		

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

La dirección de la Finca Agroturística "Los siete Chorros", ponen bajo responsabilidad al propietario del centro turístico, siendo el encargado de la Alta Dirección, que está comprometido con el SGA, siendo el responsable del logro de los objetivos propuestos, que se lograran en menos de un año de aplicación.

Garantiza resultados positivos para una mejora continua en la prestación de servicios. Para lo cual, el liderazgo tiene el factor del éxito del programa de gestión que implica la dirección, organización y control del proyecto asegurando la disponibilidad de recursos para una correcta operación. Además, establece la difusión de políticas de control ambiental asegurando así, que estos requisitos se cumplan de manera correcta.

5.2. Política ambiental

La dirección de la organización turística ha definido su política ambiental poniendo en consideración el nivel y el tipo de mejoras necesarias a futuro, para el éxito esperado dentro del SGA, procurando tomar como enfoque principal la satisfacción de las necesidades del cliente.

La Finca Agroturística "Los siete Chorros", tienen como vital compromiso asegurar la provisión de productos y servicios con parámetros de seguridad, en políticas de calidad por medio, de su aplicación de la Normativa Internacional ISO 14001:2015, con la finalidad de asegurar lo siguiente:

- ✓ Desarrollar el cumplimiento de la legislación Turística y Ambiental vigente en el país.
- ✓ Asegurar la satisfacción de las necesidades de los visitantes por medio, de nuevos proyectos de innovación.

- ✓ Desarrollar un monitoreo y control de impactos ambientales con el desarrollo de nuevas alternativas sustentables.
- ✓ Desarrollar medidas preventivas de accidentes que puedan generar diversas repercusiones en la salud de los clientes y trabajadores.
- ✓ Asegurar el logro de los objetivos y metas propuestas por parte, de la organización.
- ✓ Desarrollar una correcta orientación sobre el respeto, cuidado, control y manejo de recursos a los actores involucrados.
- ✓ Generar un seguimiento permanente del SGA, garantizando la mejora continua.

Para el desarrollo del cumplimiento del SGA, se ha recabado que la Finca Agroturística “Los siete Chorros” se rija a la legislación vigente del estado ecuatoriano. Siendo el ente regulatorio para sus funciones.

Código Orgánico del Ambiente

De los instrumentos para la regularización Ambiental

Art. 9.- Principios ambientales. En concordancia con lo establecido en la Constitución y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado, los principios ambientales que contiene este Código constituyen los fundamentos conceptuales para todas las decisiones y actividades públicas o privadas de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, en relación con la conservación, uso y manejo sostenible del ambiente.

1. Responsabilidad integral. La responsabilidad de quien promueve una actividad que genere o pueda generar impacto sobre el ambiente, principalmente por la utilización de sustancias, residuos, desechos o materiales tóxicos o peligrosos, abarca de manera integral, responsabilidad compartida y diferenciada. Esto incluye todas las fases de dicha actividad, el ciclo de vida del producto y la gestión del desecho o residuo, desde la generación hasta el momento en que se lo dispone en condiciones de inocuidad para la salud humana y el ambiente.

2. Mejor tecnología disponible y mejores prácticas ambientales. El Estado deberá promover en los sectores público y privado, el desarrollo y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, que minimicen en todas las fases de una actividad productiva, los riesgos de daños sobre el ambiente, y los costos del tratamiento y disposición de sus desechos. Deberá también promover la implementación de mejores prácticas en el diseño, producción, intercambio y consumo sostenible de bienes y servicios, con el fin de evitar o reducir la contaminación y optimizar el uso del recurso natural.

3. Desarrollo Sostenible. Es el proceso mediante el cual, de manera dinámica, se articulan los ámbitos económicos, social, cultural y ambiental para satisfacer las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de las generaciones futuras. La concepción de desarrollo sostenible implica una tarea global de carácter permanente. Se establecerá una distribución justa y equitativa de los beneficios económicos y sociales con la participación de personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 11.- Responsabilidad objetiva. De conformidad con los principios y garantías ambientales establecidas en la Constitución, toda persona natural o jurídica que cause daño ambiental tendrá responsabilidad objetiva, aunque no exista dolo, culpa o negligencia.

Los operadores de las obras, proyectos o actividades deberán mantener un sistema de control ambiental permanente e implementarán todas las medidas necesarias para prevenir y evitar daños ambientales, especialmente en las actividades que generan mayor riesgo de causarlos.

Art. 23.- Autoridad Ambiental Nacional. El Ministerio del Ambiente será la Autoridad Ambiental Nacional y en esa calidad le corresponde la rectoría, planificación, regulación, control, gestión y coordinación del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental.

Art. 24.- Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional. La Autoridad Ambiental Nacional tendrá las siguientes atribuciones:

5. Emitir lineamientos y criterios para otorgar y suspender la acreditación ambiental, así como su control y seguimiento;

6. Otorgar, suspender, revocar y controlar las autorizaciones administrativas en materia ambiental en el marco de sus competencias;

12. Crear, promover e implementar los incentivos ambientales;

13. Emitir lineamientos y criterios, así como diseñar los mecanismos de reparación integral de los daños ambientales, así como controlar el cumplimiento de las medidas de reparación implementadas;

14. Definir la estrategia y el plan nacional para enfrentar los efectos del cambio climático en base a la capacidad local y nacional;

15. Fijar y cobrar las tarifas, tasas por servicios, autorizaciones o permisos y demás servicios en el ámbito de su competencia;

16. Conocer, tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias;

17. Ejercer la potestad sancionatoria y la jurisdicción coactiva en el ámbito de su competencia, así como conocer y resolver los recursos administrativos que se interpongan respecto de las resoluciones de los órganos desconcentrados; y,

Art. 144.- De la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos contarán con las atribuciones de planificación, regulación, control, gestión y coordinación con los entes rectores competentes en los ámbitos de salud, investigación, educación, ambiente y agricultura, de conformidad con las disposiciones de este Código y la ley.


Art. 180.- Responsables de los estudios, planes de manejo y auditorías ambientales. La persona natural o jurídica que desea llevar a cabo una actividad, obra o proyecto, así como la que elabora el estudio de impacto, plan de manejo ambiental o la auditoría ambiental de dicha actividad, serán solidariamente responsables por la veracidad y exactitud de sus contenidos, y responderán de conformidad con la ley (COA, 2017).

- Los consultores individuales o las empresas consultoras que realizan estudios, planes de manejo y auditorías ambientales, deberán estar acreditados ante la Autoridad Ambiental Competente y deberán registrarse en el Sistema Único de Información Ambiental. Dicho registro será actualizado periódicamente.
- La Autoridad Ambiental Nacional dictará los estándares básicos y condiciones requeridas para la elaboración de los estudios, planes de manejo y auditorías ambientales.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

De acuerdo con los requisitos expuestos por la Norma ISO 14001:2015, por parte de la Finca Agroturística” Los siete Chorros”, siendo la parte interesada, en la implementación del SGA, otorgo el consentimiento de indagar información sobre responsabilidad y funciones que tiene organización. Los roles, responsabilidades y autoridades en la organización se encuentran a cargo del dueño de la Finca misma que se encarga de su manejo y control sobre temáticas administrativas y toma de decisiones en función del beneficio de la empresa turística.

Se desarrollan actividades propuestas, por la que son ejecutadas por especialistas en cada área expuesta anteriormente en la que permitió dar un mejoramiento completo brindando, una jerarquía con énfasis en la organización. Estas acciones permitieron identificar cada área, por medio de conocimientos, habilidades y destrezas siendo los principales medios, para el reconocimiento de sus responsabilidades.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-005
			REV	06
	PLANIFICACIÓN		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez		Revisado por:	Aprobado por:	

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Planificación del Sistema de Gestión

Se estableció los procesos sujetos al SGA, necesarios para poder desarrollar una correcta orientación para la implementación del sistema donde, se analizó el implementar una planificación donde, requerirán de acciones para su ejecución de procesos a desenvolver, al igual, que los indicadores que medirán el cumplimiento de lo planificado. Mientras la documentación a generar permitió realizar un registro de cada actividad a desempeñar estas actividades se desarrollarán de manera trimestral para su correcto seguimiento.

Esta planificación fue establecida según, las posibilidades de la organización turística, mismas que están representadas en las siguientes tablas:

Tabla 10.*Planificación del Sistema de Gestión*

Procesos	Acciones	Indicadores	Documentación A Generar	Fecha Prevista
Rol y Responsabilidad por parte de la organización.	Establecer reuniones con los trabajadores para definir responsabilidades en cada rol a desempeñar dentro de la Finca	Número de Registros del seguimiento de reuniones realizadas.	Registro de asistencia.	1° trimestre
Competencias.	Implementar competencias a desempeñar por medio de habilidades de cada departamento.	-Personal idóneo para cada actividad.	Fichas de Perfiles.	1° trimestre
Recursos existentes.	Obtener recursos para la compra de implementos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión.	-Listado de recursos -Monitoreo. -Fichas.	Fichas y Registros de recursos.	1° trimestre
Formatos y Registros.	Elaborar nuevos formatos digitales en forma de manual o libro para los procesos del Sistema de Gestión.	Información de recursos existentes.	Libro de control de Documentación.	1° Trimestre
Documentación.	Definir reuniones en un cronograma accesible con los departamentos para la comunicación de actividades a desempeñar.	Cronograma de reuniones	Control y cumplimiento de Registro.	1° Trimestre
Capacitaciones.	Se establecerán un cronograma de manera trimestral para capacitación en todas las áreas inmiscuidas de la finca.	Cronograma de capacitaciones.	Programa trimestral con las temáticas establecidas para capacitar a los empleados.	2° Trimestre
Aspectos e Impactos Ambientales.	Realizar la identificación de impactos ambientales y determinar acciones correctivas.	Monitoreo de las áreas. Intervenidas.	Registro de Impactos Ambientales	2° Trimestre

		Componentes Bióticos y Abióticos.		
Riesgos y Emergencias.	Identificar los posibles riesgos y emergencias laborales y ambientales suscitadas dentro de la Finca Agroturística.	Lista de efectos y eventos suscitados trimestralmente.	Base de datos elaborada sobre los riesgos y emergencias.	2° Trimestre
Requisitos Legales.	Determinar la legislación y normas de cumplimiento para su determinación.	Normativas vigentes y acopladas a la intervención.	Registro Regulator.	2° Trimestre
Objetivos y Metas Ambientales.	Establecer objetivos y metas ambientales en base a los aspectos sugeridos por el Sistema de Gestión.	Problemáticas recurrentes en las instalaciones.	Registro de Objetivos y Metas.	2° Trimestre
Compromiso.	Se implementará el compromiso de cada uno de los requisitos, por parte de todas las partes involucradas de la organización	Contexto de cumplimiento de los requisitos expuestos en la normativa.	Actas de Compromiso.	2° Trimestre
Plan de Emergencia.	Elaborar un plan de posibles emergencias con capacitación a los empleados.	Determinar un equipo de trabajo.	Plan elaborado de Emergencia.	2° Trimestre
Control Ambiental.	Identificar los daños generados por impactos ambientales y generar alternativas de solución.	-Ficha de impactos suscitados. -Manejo de recursos. -Desarrollo de actividades correctivas de impactos.	Por medio de controles Ambientales en el mantenimiento de recursos, infraestructura, equipos, buen desempeño en buenas prácticas ambientales como el correcto manejo de desechos, usos de alternativas sostenibles entre otras acciones	3° Trimestre

Evaluación del Desempeño.	-Establecer indicadores de seguimiento. -Monitoreo de su desempeño. -Desarrollar métodos de control y mitigación de problemáticas.	Fichas de seguimiento y control de operaciones.	-Desarrollo de un Plan de seguimiento trimestral. -Plan de Inspección Ambiental.	3° Trimestre
No Conformidades de Acciones no corregidas.	Definir un método de seguimiento.	-Análisis acciones. -Metodología para contrarrestar impactos negativos.	Registro de No Conformidades de Acciones no corregidas.	3° Trimestre
Auditoría Interna.	Desarrollar auditorías internas para definir procesos, estas auditorías tienen que realizarse semestralmente para su control.	Registro de verificación	Plan de Registro de Auditoría Interna.	4° Trimestre
Alta Dirección.	Establecer fechas para revisión de documentación de control por parte del alto mando.	Documentación concreta de la información recabada.	Informe de seguimiento.	4° Trimestre

Fuente: Elaboración propia.

6.1.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para determinar los riesgos y oportunidades detectados en la Finca Agroturística "Los siete Chorros", se tomó en cuenta las amenazas y oportunidades, identificadas por medio de la (Tabla 11), determinando cuales son las acciones potenciales que se encontraron existentes. Estas temáticas pueden influenciar en la mejora de la organización determinando de la siguiente manera:

Tabla 11.
Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Elementos	Riesgos	Oportunidades
Desconocimiento sobre innovación sostenible.	-Estándares bajos de calidad en bienes y servicios. -Tener una baja demanda en clientes.	-Planificación de Programa de Apoyo al sector Turístico
No contar con un Plan de manejo ambiental solvente.	-Generación de impactos ambientales negativos por las actividades realizadas dentro de la Finca.	-Establecimiento un Plan de manejo ambiental para un mejor control de los recursos existentes. -Generar mayor control.
No optar por productos que lleven presentaciones no amigables con el ambiente en sus productos.	-Generación de mayor cantidad de residuos como plástico, desechos de polietileno, cartón, etc.	Promoción nuevas temáticas distintivas de otras de la región, como también, a crear conciencia ambiental en optar por nuevas alternativas que ayudan a la conservación del ambiente.
Inexistencia de responsable de control ambiental dentro organización.	-Generar una inadecuada imagen de la Finca Turística.	-Generación responsabilidad de control para cumplir con los requisitos ambientales expuestos dentro de la Finca Turística.
Inadecuado manejo de los recursos naturales.	-Pérdida de biodiversidad local.	-Desarrolló un plan estratégico de conservación. -Generación conciencia ambiental a los turistas y empleados.
Inexistencia de señalética.	-Desinformación sobre rutas y daños a la diversidad del lugar.	-Implementación la señalética e información sobre las rutas, y generar una educación ambiental.
Incorrecto manejo de residuos sólidos.	-Pérdida de la imagen paisajística y contaminación de los recursos naturales.	-Implementación de un sistema de gestión integral de residuos sólidos. -Concientización de los colaboradores sobre esta temática.

No contar con agua potable.	-Daños a la salud.	-Diseño nuevas alternativas de mejoramiento de la calidad del recurso agua como, por ejemplo. Cloración, fitorremediación, biorremediación, etc.
No contar con capacitaciones a empleados sobre temáticas ambientales.	-Desconocimiento de uso y manejo de recursos.	-Capacitación del personal sobre temáticas ambientales. -Emplear un mejor desenvolvimiento en SGA.
Incumplimiento de la Legislación ambiental.	-Desconocimiento de daños generados por el incorrecto manejo de recursos turísticos y ambientales.	-Generación de un eficiente funcionamiento y ser un modelo a seguir para otras instituciones que presten el mismo servicio.

Fuente: Elaboración propia.

6.1.3. Evaluación de riesgos y oportunidades

El SGA, solicita la determinación de riesgos y oportunidades detectadas en la estructura turística de la Finca teniendo en cuenta la evaluación de amenazas y oportunidades que facilitaron la generación de nuevas alternativas sostenibles de mitigación de impactos, mismas que tienen la necesidad de desarrollar una planificación con actividades de acción. A continuación, la (Tabla 12), evaluó los riesgos y oportunidades por medio de probabilidad, severidad y acciones determinando el impacto generado por cada temática encontrada evaluada de la siguiente manera:

Tabla 12.
Evaluación de riesgos y oportunidades

Amenaza	Probabilidad	Severidad	Acciones
Desconocimiento sobre innovación turística sostenible.	Alto	Impacto Alto	Capacitar a los trabajadores
No contar con un Plan de manejo ambiental solvente.	Alto	Impacto Alto	Desarrollar un plan
No optar por productos que lleven presentaciones no amigables con el ambiente en sus productos.	Medio	Impacto Moderado	Utilizar productos amigables con el ambiente
Inexistencia de responsables de control ambiental dentro organización.	Alto	Impacto Alto	Establecer responsabilidades

Inadecuado manejo de recursos naturales.	Medio	Impacto Moderado	Evaluar los riesgos y oportunidades /implementar acciones
Inexistencia de señalética.	Alto	Impacto Alto	Adquirir señalética
Incorrecto manejo de residuos sólidos.	Alto	Impacto Alto	Adquirir recipientes de desechos
No contar con agua potable.	Alto	Impacto Alto	Adquirir dispositivos para tartar el agua
No contar con capacitaciones a empleados sobre temáticas ambientales.	Medio	Impacto Moderado	Desarrollar un plan de capacitación
Incumplimiento de la Legislación ambiental.	Alto	Impacto Alto	Revisar los requerimientos legales

Fuente: Elaboración propia.

Se estimó que todas las acciones abordadas, entre riesgos y oportunidades de la organización permite que se establezca la solución mediante la mitigación de los impactos suscitados los cuales, requieren implementar temáticas de remediación por lo que sugiere un plan acción para su ejecución.

6.1.4. Aspectos Ambientales

Mediante análisis anterior se ha podido determinar los siguientes aspectos ambientales:

Tabla 13.

Aspectos Ambientales

Condiciones normales de funcionamiento	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Infraestructura Turística	Uso del territorio	Agotamiento de recurso natural
Recursos naturales	Uso de territorio paisajístico	Agotamiento de recurso natural
Productos	Uso de plásticos en presentaciones	Contaminación de los recursos
Manejo de residuos solidos	Uso de contenedores	Contaminación de los recursos

Servicios básicos	Uso de vertiente Posa séptica	Agotamiento de recursos Contaminación
Mantenimiento de equipos y maquinaria	Aceites usados	Desecho toxico
Educación ambiental	Capacitaciones	Desconocimiento de manejo de recursos

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 13, destacan las condiciones de funcionamiento, las cuales, abarcan el entorno de la organización siendo el punto de partida para la observación de las operaciones que afectan al medio ambiente y requieren de una remediación, poniendo como puntos: el aspecto ambiental que recaba el funcionamiento de cuyos recursos que provocan daños al ambiente. Por otro lado, también se encuentra los impactos ambientales que son las acciones en contra del ambiente.

6.1.5. Planificación de acciones

La planificación de acciones se estableció operaciones de manera paulatina tomando cuenta la base de la evaluación de riesgos de las operaciones, impactos y aspectos ambientales que permiten determinar la oportunidad de mejora que requiere la Finca en sus aspectos deficientes. En la Tabla 14, se detalló de manera clara y concisa los impactos ambientales encontrados en la empresa turística y las acciones, de remediación permitiendo a la organización generar estrategias de mitigación de problemáticas que pongan en peligro lo estipulado por el SGA.

Tabla 14.
Planificaciones de acciones

Impactos	Acciones
Desconocimiento sobre innovación turística sostenible.	Desarrollar programas de apoyo al sector turístico. Incrementar la creación y difusión de nuevas temáticas de recreación por medios de comunicación para incentivar a este tipo de actividades.
Conflicto por el uso de los Recursos Naturales.	Desarrollar mayor control bajo procedimientos sobre el área y sus recursos naturales.
Deficiente planificación de proyectos de conservación.	Difundir e implementar incentivos para proyectos turísticos que generen conservación y empleo en el sector.

Ineficiencia en el desarrollo de un Plan de Manejo Ambiental completo.	Generar de un Plan de Manejo Ambiental completo.
Deficiente manejo de residuos	Planificar la implementación de basureros dentro del establecimiento con su respectiva diversificación.
Falta de un programa de capacitación de Gestión Ambiental.	Incentivar a buenas prácticas ambientales a todos los empleados y turistas.
Ineficacia de empaques sustentables en los productos.	Implementación de empaques biodegradables para los productos generados en la Finca.
Deficiente uso tratamientos de agua.	Implementar nuevas alternativas sustentables para el tratamiento de agua.
Deficiencia de un Plan de Mantenimiento de Equipos en las instalaciones.	Organizar Plan de Mantenimiento trimestral.
Ausencia de Plan de Rescate de Flora y Fauna.	Crear un Plan de Rescate y fortalecer la concientización a los turistas.
Ausencia de un Plan de Seguridad en caso de eventos adversos.	Colocar y difundir Plan de Seguridad a trabajadores y turistas del sector.
Ausencia de señalética en los senderos sobre avisos informativos, reglamentarias y de cumplimiento estricto.	Implementar la Señalética informativa, reglamentaria y obligatoria en la Finca.
Ausencia de conocimiento de legislación ambiental.	Imprentar y difundir la legislación ambiental con el propósito.

Fuente: Elaboración propia.

Se logró determinar que el alcance del SGA, como herramienta de generación de información, permitió dar puntos de vista sobre las fases de valoración de actividades empleadas dentro de la Finca. Por ende, se establece según la norma implementada se realice una adecuada identificación de impactos que conlleve a generar acciones correctivas que aporten positivamente a las problemáticas suscitadas mediante revisiones, evaluaciones y planes de mejoramiento en las instalaciones. Estas se implementarán en diferentes fases por lo cual, su meta es completar hasta el año 2026, a continuación, se mostrarán dichas actividades.

- ✓ Se tuvo la necesidad de implementar diversos programas de mejoramiento en la infraestructura del establecimiento, generando nuevos proyectos con visión a un turismo más sustentable cuyo, fin sea totalmente innovador en la región sierra centro del país. Generando empleo para la comunidad aledaña y, además proponiendo consigo

alternativas que sean un ejemplo para seguir, en temáticas sustentables y sean objeto de configuración en los requerimientos impartidos por SGA.

- ✓ En otra, instancia el poder desarrollar un mayor control en procedimientos sobre el área y sus recursos naturales detectadas, en la Finca Agroturística “Los siete Chorros”. Estas se llevarán a cabo, por medio de proyectos a largo plazo, sobre identificación y protección de especies. Además, contara con un monitoreo en la zona sobre el estado de conservación de recursos naturales para así detectar posibles deterioros para proceder a remediarlos. Todas estas indagaciones serán correctamente reguladas por medio, de bases legales regidas por entidades de control.
- ✓ De igual manera, el implementar el desarrollo de un Plan de Manejo Ambiental, que sea completo que permita dar mayor información sobre las actividades a desenvolver de manera concreta, estableciendo el correcto uso de los recursos con puntos de vista de prevención y mitigación de impactos por dichas acciones.
- ✓ El manejo de residuos sólidos, por medio, de contenedores de basura diversificados en sitios estratégicos de la Finca mismos, que se han identificado en cuatro puntos específicos. Esta estrategia permitirá la disminución de basura por los alrededores.
- ✓ Impartir buenas prácticas ambientales a los empleados por medio de capacitaciones que se emplearan de manera trimestral. Esto ayudo a dar un mejor desenvolvimiento en las instalaciones de la organización.
- ✓ Sustituir productos plásticos por biodegradables en sus presentaciones. Esto se llevará a cabo en la venta de productos agrícolas que serán ofertados en presentaciones de canastas y fundas biodegradables.
- ✓ Implementación de nuevas alternativas de carácter sustentable para el tratamiento de agua, ya que, el líquido de consumo proviene directamente de vertiente por la misma razón se implementará un sistema de purificación por medio de un sistema de cloración.
- ✓ Implementar un Plan de mantenimiento a los equipos, que es muy necesario para evitar posibles percances a futuro, éste se realizara en periodos trimestrales por parte de auditoría interna.
- ✓ Desarrollar un Plan de seguridad para catástrofes y fenómenos naturales por medio de capacitaciones de primeros auxilios y contra catástrofes. Estas ayudaran a los empleados a saber qué hacer, ante estos sucesos y como resolver con los turistas.
- ✓ Realizar la implementación de señalética y el trazo de senderos en las instalaciones de la Finca con su respectivo uso reglamentario impartida por el MINTUR, para su correcta utilización.

6.2. Objetivos ambientales

A continuación, se plantearon los objetivos basados en los requisitos que estipula el SGA, tomando en cuenta los requerimientos específicos e impactos que generan las actividades desarrolladas en la Finca son los siguientes:

- ✓ Desarrollar un incremento de nuevas temáticas en el servicio turístico.
- ✓ Implementar la mejora continua y eficiente del SGA dentro de la Finca Agroturística "Los siete Chorros".
- ✓ Incrementar la satisfacción de los visitantes con servicios y productos de calidad.
- ✓ Disminuir los impactos ambientales provocados por las actividades que desenvuelve la organización.
- ✓ Implementar el desarrollo de estrategias de Gestión Ambiental que contribuyan al progreso sostenible, priorizando la protección y conservación de los recursos ambientales encontrados en de la Finca Agroturística "Los siete Chorros".
- ✓ Fomentar el fortalecimiento de conocimientos de las indistintas competencias en aspectos de gestión por medio de capacitación al personal.
- ✓ Implantar el correcto cumplimiento de las normativas vigentes correlacionadas a la calidad del SGA y normativas de control por entidades gubernamentales.

6.3. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales


La planificación de acciones implementada en la organización turística tiene como meta principal, la reducción de riesgos ambientales por medio, de un plan de eventualidades que puedan surgir a futuro. Este ideal, se desarrolló con estrategias que respondan a un estándar de control que permitan las correcciones necesarias para un óptimo funcionamiento en las instalaciones de la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

Tabla 15.
Reducción de Riesgos Ambientales

Planificación	Estrategias
Prevención	Impartir el desarrollo de acciones y medidas anticipadas, dentro de la infraestructura turística para la prevención de riesgos que afecten a los componentes bióticos y abióticos encontrados en la Finca.
Preparación	Implantar obligatoriamente capacitaciones al personal para que responda positivamente ante cualquier tipo de problema que afecte al medio ambiente.
Mitigación	Desarrollar medidas de intervención con finalidad de reducir riesgos de impactos ambientales.
Apoyo	Realizar auditorías internas de manera trimestral para el correcto cumplimiento de los requerimientos de la normalizaba de gestión.
Mejora	Implantar acciones de mejora tomando en cuenta ideales de innovación de sus productos y servicios a ofertar. De ser posible tomar acciones de nuevas temáticas sustentables.

Fuente: Elaboración propia.

Se identificó en la Tabla 15, los cambios requeridos en la organización turística, por medio de las temáticas evaluadas y evitar la no conformidad en la prestación de bienes y servicios. Las cuales, establecen estrategias de remediación de impactos de las actividades que se desenvuelven en la Finca, permitiendo sugerir nuevos ideales de innovación. De tal forma, se ejecutó fechas exactas de auditorías internas que contemplen el cumplimiento y verificación de acciones positivas que lleven a la organización a una mejora continua en sus operaciones.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-006
			REV	07
	APOYO		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez	Revisado por:	Aprobado por:		

7. Apoyo

7.1. Recursos

Los recursos detectados en la Finca Agroturística “Los siete Chorros” son los siguientes:

- **Administración:** Son los responsables del cumplimiento del SGA.
- **Infraestructura Turística:** La Finca Agroturística "Los siete Chorros" (senderos, senderos y gastronomía).
- **Conocimiento:** En normativas ambientales y turísticas vigentes.
- **Recursos naturales:** Escenarios paisajísticos, Flora y Fauna.
- **Productos:** Producción y venta de productos orgánicos con empaques biodegradables.
- **Procesos de contratación externos:** Asesoría ambiental y evaluación para un mayor control en las operaciones remediadoras.

7.2. Competencias

Por medio de la entrevista efectuada con los responsables de la organización de la Finca Agroturística "Los siete Chorros", se constató que cuenta con la colaboración de personal calificado en cada área, que mediante competencias ocupan su puesto en las distintas áreas tomando puntos de vista como: educación, formación, habilidades y experiencia acorde al puesto a desempeñar, contando con un amplio compromiso en cada producto o servicio solicitado. Cabe destacar, que contrataron personas de la comunidad aledaña que cubren el perfil solicitado, así aportando con la economía local.

7.3. Toma de conciencia

La toma de conciencia es un proceso progresivo que da cuando el individuo decide modificar su punto de vista que se ve manifestado en su forma de actuar y de percibir las cosas de su entorno. La toma de conciencia se consigue a través de la experiencia del conocimiento

adquirido, comprendiendo de alguna actividad en específico, logrando una reflexión y cambiando viejas costumbres (Contreras et al., 2017).

La toma de conciencia, por parte de los actores inmiscuidos que, a través, de mecanismos de comunicación, formación y sensibilización sobre temáticas del SGA, y su importancia del cumplimiento de sus requisitos que apuestan, por generar calidad en la prestación de bienes y servicios sustentables. Este propósito va tomando un alto protagonismo a la política ambiental. Estos aspectos son de gran significado a reducir impactos ambientales como, al igual, otorgar beneficios de mejora en un desempeño ambiental. Esto se lo desarrollo mediante un Plan de capacitación y difusión de manera trimestral que serviría para la formación de toma de conciencia en todo el procedimiento a implantar.

Se realizaron las siguientes acciones:

- Capacitaciones sobre temáticas de concientización ambiental a toda la organización.
- Comunicación de riesgos, impactos y aspectos generados por la organización turística con propuestas de acciones correctivas.
- Involucrar a todos los actores sobre el manejo de recursos y buenas prácticas mediante dinámicas donde puedan otorgar ideas y soluciones en algún, aspecto a resolver.
- Realizar reuniones para dar los resultados de evaluaciones del desempeño ambiental en la Finca.

7.4. Comunicación

La comunicación fue otorgada de la Alta Dirección son las que informarán a las partes, interesadas la importancia de la implementación del SGA, misma que pone en alto la relevancia de aspectos del desempeño de manejo ambiental adecuado. Para lo cual se ha identificado la comunicación entre los actores interesados.


Tabla 16.
Comunicación

Partes Interesadas	Comunicación
Organización	-Disponer la información sobre los responsables del SGA. -Desarrollar informes trimestrales sobre el cumplimiento de los requerimientos de la normativa.
Turistas o clientes	-Informar la implementación de la Normativa ISO 14001:2015, en redes sociales. -Difundir a los visitantes las buenas prácticas ambientales como habito.
Comunidad aledaña	-Difundir acciones para contrarrestar aspectos de riesgos ambientales o mal manejo recursos en prácticas de servicio o productos.
Entidades reguladoras	-Desarrollar informes trimestrales o anuales sobre el cumplimiento de la normativa y su vigencia.

Fuente: Elaboración Propia.

7.5. Información Documentada

Para instaurar la información documentada de la aplicación del SGA, que estableció en primera instancia un formato que cubra cada requisito con su respectiva información recabada de los aspectos abordados dentro de la Finca, estas documentaciones se mantendrán y conservaran para su correcta evaluación que será de manera anual, con su respectiva actualización. Además, esta herramienta de apoyo es el punto clave para el control de la organización y referente evidencia para auditoras futuras.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental	CÓDIGO	FC-SGA-007
		REV	08
	OPERACIÓN	PAGINA	
		REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez	Revisado por:	Aprobado por:	

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La Finca Agroturística "Los siete Chorros" cuenta con una planificación eficaz, que ayuda a mantener en balance ecológico a todos los procesos necesarios para un correcto manejo de los requisitos del SGA, por medio de la implantación de criterios positivos, en los procesos de control y mitigación de impactos con un compromiso a cumplir todo lo planteado en un período de tiempo de cuatro años. Los procesos involucrados son los siguientes:

Tabla 17.
Planificación

Planificación	Acción
Mejoramiento de infraestructura turística con temáticas de innovación	Equipamiento y mantenimiento de edificaciones e implementación de señaléticas.
Desarrollo de capacitaciones a los empleados sobre temáticas ambientales.	Diseñar un plan de capacitaciones
Mejorar la calidad de los productos ofrecidos a los visitantes.	Adquisición de productos y servicios de calidad (agrícolas y gastronómicos) con sello de calidad ambiental.
Control y manejo de los recursos	Implementar diseños paisajísticos sustentados en la flora y fauna.
Control de residuos	Implementar basureros con respectiva clasificación.
Adquisición de nuevas alternativas sustentables	Adquirir sistemas de purificación de agua.
Diseño de nuevas rutas turísticas	Diseño de senderos
Control y seguimiento de normativas ambientales	Implementar SGA

Fuente: Elaboración propia

8.1.1. Control operacional

Se propone desarrollar un control operacional mediante los siguientes enfoques:

- ✓ Operaciones de mantenimiento de edificación, señalética y senderos.
- ✓ Inspecciones trimestrales a toda la planta turística.
- ✓ Evaluación trimestral de residuos.
- ✓ Establecer manuales sobre el funcionamiento y nuevas metodologías empleadas por el SGA.
- ✓ Establecer criterios de suministros de insumos sustentables para la remediación de problemáticas existentes.
- ✓ Control de cambios planificados en la organización.
- ✓ Definir las etapas del ciclo de vida de la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

8.2. Preparación y respuesta ante emergencias

La Finca Agroturística "Los siete Chorros" empleo de manera obligatoriamente una base de información precisa y documentada en un formato de registro, ante posibles eventualidades que surjan en el establecimiento turístico.


A continuación, en la (Tabla 18), se expone las posibles emergencias a suscitarse en el establecimiento y sus aspectos ambientales que provocan daños e impactos a su paso al igual, se estipula las acciones preventivas y correctivas ante posibles problemáticas.

Tabla 18.
Preparación y respuesta ante emergencias

Situación de emergencia	Aspectos ambientales	Acciones preventivas y correctiva
Incendio de las instalaciones de la Finca.	-Emisiones de gases tóxicos	Acciones Preventivas: -Inspecciones eléctricas.
	-Pérdida de biodiversidad	-Disposición de extintores en lugares específicos. -Materiales inflamables apartados. Actualizaciones correctivas: -Limpieza del área afectada.
(Desastres naturales Terremotos)	-Pérdida de biodiversidad	de Acciones correctivas: -Limpieza del área afectada.

Inundación por rotura de conducto de agua.	-Pérdida de agua	-Renovación de la infraestructura turística y maquinaria dañada.
		Acciones preventivas:
		-Mantenimiento de conductos de agua.
		-Inspecciones periódicas.
		Acciones correctivas:
		-Limpieza
		-Gestión de residuos generados por la fuga.
		-Reposición de pérdidas.
Contaminación por residuos (aceite)	-Contamine	Acciones preventivas:
		-Emplear un manejo de residuos líquidos.
		-Inspecciones periódicas.
		Acciones correctivas:
		-Limpieza de residuos.

Fuente: Elaboración propia.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-008
			REV	09
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez		Revisado por:		Aprobado por:

9. Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Corresponde al análisis empleado a la Finca Agroturística "Los siete Chorros", donde se efectuó la entrevista a los encargados sobre el estado de la infraestructura como también, se realizó encuestas a los visitantes para saber el grado de aceptación de nuevas temáticas a implantar a lo largo de los 4 años previstos. Además, se desarrolló un *check-list*, (Anexo 3) que sirvió como herramienta para determinar el cumplimiento de los requisitos del SGA.

Mediante un análisis profundo se pudo obtener la siguiente información:

- ✓ Análisis recabado del estado inicial de la Finca en su infraestructura como punto de partida que permitió desarrollar un plan de mejoramiento.
- ✓ La conformidad de los requerimientos del SGA palpados en la organización.
- ✓ Seguimiento y evaluación de oportunidades de mejora de los procesos por medio de acciones.
- ✓ La satisfacción de los turistas con los cambios requeridos.

9.2. Programa de auditoría interna

La auditoría interna estableció como método de evaluación del cumplimiento de los requisitos implantado por la normativa ISO 14001:2015, por medio de un cronograma que detallo las actividades a realizar durante el tiempo establecido. Cabe destacar que son auditorías mensuales, además, se llevara el seguimiento de las mejoras propuestas que se determinaron para 4 años para lograr cada cambio que, en el SGA, propone.

Tabla 19.
Auditoria de aspectos sobre implementación

Actividad	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Implementación de un proceso y manejo de residuos.	Diciembre			
Uso de empaques sustentables para la venta de productos.		Abril		
Implantación del encargado del seguimiento ambiental.		Enero		
Implementación de señalética y senderos.		Noviembre		
Implementación un Plan de capacitación		Octubre		
Uso de energías alternativas.			Mayo	
Uso de procesos de agua de consumo.			Julio	
Implementación de un Plan de mantenimiento.			Agosto	
Implementación de un plan de reciclaje.				Enero
Implementación de un plan de rescate de biodiversidad.				Abril

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 19, tiene las actividades a realizar durante los 4 años, mismas que proponen cambios en temáticas de innovación sostenible. En el primer año se implementó el uso de basureros con su respectiva clasificación, que su objeto es brindar mayor control de desechos. En el segundo año se proyecta el uso de empaques sustentables en los productos agrícolas dando apertura a la utilización de productos amigables con el ambiente. Como también, el encargado del seguimiento ambiental que será el ente de control en la organización. Además, el uso de nuevos senderos auto guiados y señalética que tiene valores imperativos al momento de realizar el recorrido. De igual manera, se vio prevista generar una planificación de capacitaciones a los empleados abarcando de temáticas de servicio al cliente y a prácticas ambientales que ayudarán a un correcto desarrollo.

El tercer año se tiene previsto ejecutar el uso de energías alternativas que permitirán generar un ahorro a la organización turística. De igual, forma se realizará el uso de procesos de agua para el consumo por medio, el método de coloración que permitirá purificar y eliminar bacterias del líquido vital. Por último, se proyecta realizar un Plan de mantenimiento en la infraestructura turística, abarcando cada área gestionando el control de sus operaciones y el tiempo de vida de u tencillos, edificaciones, sembríos entre otros. El cuarto año se realizará un plan de reciclaje

que otorgará una interacción con los visitantes. Por último, es un plan de rescate de biodiversidad con especies de flora y fauna características de la zona.

9.2.1. Auditoría de la organización

Se ha estipulado la auditoría anual a cada departamento de la organización. Permitiendo dar seguimiento y control de actividades a desempeñar, generando cambios por la norma reguladora para sí darles una mejora continua a dichas operaciones en la organización de la Finca Agroturística “Los siete Choros”.

Tabla 20.

Auditoría de la organización

Área	Ene	Feb	Mar	Abr	Jun	Jul	Ago	Sep	Set	Oct	Nov	Dic
Auditoría Externa												X
Dirección	X											
Administración		X										
Área de alimentación				X								
Área de limpieza			X									
Área de ingeniería					X							
Área de producción							X					
Área de ventas									X			
Área de seguridad										X		

Fuente: Elaboración propia.

La auditoría será desarrollada por auditores externos para su respectiva regularización y seguimiento, cuyos resultados serán revisados por la Alta Dirección.

	Proceso del Sistema de Gestión Ambiental		CÓDIGO	FC-SGA-009
			REV	10
	MEJORA		PAGINA	
			REFERENCIA	ISO 14001:2015
Elaborado por: Mercedes Sánchez		Revisado por:		Aprobado por:

10. Mejora

10.1. No conformidad y acción correctiva

Para el registro del cumplimiento de los requisitos regidos por el SGA, la organización debe establecer una planificación de acciones remediadoras (Tabla 19). Las que se pusieron de acorde a cada una de sus operaciones negativas para así otorgarle una oportunidad de mejora al establecimiento turístico de manera sustentable.

10.2. Mejora continua

La Finca Agroturística "Los siete Chorros", tiene la obligación de estar preparada para todo tipo de eventualidades suscitadas en el proceso de aplicación de la Norma ISO 14001:2015. Este proceso estipula lograr la mejora continua en sus acciones de remediación en beneficio de la organización garantizado un cambio positivo en todas sus operaciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En la actualidad, en el área de estudio, no se dispone de establecimientos de interés ecoturísticos, por lo que, para motivar a las empresas a adoptar un enfoque relacionado con el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos, se consultó tanto con el propietario de la finca como los visitantes, aspectos relacionados con el interés y el cumplimiento de aspectos ambientales, observando que el propietario no cumple con muchos requerimientos de la gestión ambiental, encontrándose deficiencias en la prestación de bienes o servicios al visitante, lo que genera a un defectuoso manejo de sus recursos, así como una baja asesoría técnica en temáticas sustentables; por otro lado, se determinó que los visitantes son conscientes de la problemática relacionada con los impactos ambientales, y en su mayoría concuerdan en la importancia de implementar estrategias innovadoras que permitan reducir, controlar o eliminar estos impactos en pro de un desarrollo sostenible vinculado al ecoturismo, siendo evidente que a través de un modelo de sistema de gestión para desarrollo sostenible se podrá apalancar actividades dentro de este sector económico y social.
- Por otro lado, al establecer la necesidad de desarrollar un modelo de sistema de gestión para el desarrollo sostenible, se consideró pertinente evaluar la norma ISO 14001:2015, dado que por sus características puede vincularse con proyectos ecoturísticos a través del desarrollo de un documento que contenga todas las herramientas exigidas, por lo que, se aplicó el *check list* propuesto para determinar la brecha que se presenta en el área de estudio, y poder lograr un manejo y control medioambiental de las diferentes actividades, para la reducción de los impactos ambientales relacionados con su operación, obteniendo un nivel de cumplimiento del 18% por parte de la Finca Agroturística "Los siete Chorros", señalando la necesidad de desarrollar los requerimientos faltantes, para lograr la reducción de los niveles de impactos ambientales.
- Finalmente, con base en esta información se procedió a desarrollar una propuesta de implementación de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, en la finca agroturística "Los Siete Chorros". Con lo cual, se responde la hipótesis planteada, dado que se determina que, a través del manejo y control medioambiental, será posible incidirá en el desarrollo sostenible en proyectos ecoturísticos.

Recomendaciones

- Las empresas turísticas deberían implementar certificaciones de calidad como la normativa ISO 14001:2015, en proyectos ecoturísticos ya que, no se los deben realizar con el solo objetivo de obtener una certificación en las empresas turísticas de la región, sino que la aplicación de esta herramienta de gestión debe desarrollarse en forma consiente, por parte, de los prestadores de servicios turísticos. Estas acciones deben tratarse de manera continua por medio de actividades remediadoras y preventivas, cuya orientación sea netamente con una percepción de calidad en sus productos y servicios con enfoque ambiental. Además, incentivar el desarrollo de este tipo de proyectos ecoturísticos que forjen como influencia a apostar por nuevas temáticas sostenibles en el área de la planta turística ya que, es una de las áreas con mayor causante de impactos ambientales por sus actividades.
- Al propietario de la organización turística debe ejecutar una correcta capacitación a todo el personal que labora dentro de la Finca Agroturística “Los siete Chorros” en los procesos que involucren estrategias que permitan otorgales un correcto soporte en la prestación de bienes y servicios al visitante, sin afectar a los recursos existentes en la infraestructura turista permitiendo así crear una cultura en el ámbito ambiental permanente.
- Los prestadores de servicios turísticos de toda índole y a entes Gubernamentales como: MINTUR, MAATE y Gobiernos sectoriales deberían brindar el apoyo en la ejecución de nuevas propuestas y el desarrollo de certificaciones como incentivo de buenas prácticas ambientales que contribuyan al ahorro y uso eficaz agua, energía, reciclaje y residuos sólidos dentro de sus instalaciones, por medio de un correcto uso y manejo apropiado de recursos existentes, por lo tanto, conlleva a la disminución de la contaminación y claramente se obtiene un beneficio socioeconómico y ambiental. Además, con el comienzo de utilización de energías alternativas en este tipo de instalaciones fomentarán, gastos que aparte, fuera un ejemplo para otras infraestructuras turísticas de la zona con el empleo de estas temáticas sustentables.
- Los proveedores de servicios turísticos deben promover la utilización de productos amigables con el ambiente, mismos bienes tienen un tiempo de vida prolongada y de mayor estabilidad, generan un gran ahorro, esto quiere decir que prometen generar mayor ganancia a futuro con sus productos. Por eso, estas herramientas de gestión permitieron desarrollar nuevas temáticas de innovación en el área de proyectos

ecoturísticos en la zona centro del país, siendo la Finca Agroturística “Los siete Chorros” pionera en esta propuesta abriendo así una apertura a nuevos ideales al momento de hacer turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmad, F., Draz, M., Su, L., Ozturk, I., & Rauf, A. (2018). Tourism and environmental pollution: Evidence from the one belt one road (OBOR) provinces of Western China. *Sustainability*, *10*(10). <https://doi.org/10.3390/su10103520>
- Aithal, A., & Aithal, S. (2020). *Development and Validation of Survey Questionnaire Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach*. Srinivas University. <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/103996/1/>
- Almeida, G. (2013). *Implementación de las normas ISO 14001 en la hostería “Casa de Simón” Parroquia de Toacazo, cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi*. https://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/13169/54950_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aman, S., Munir, N., Nisar, M., Moustafa, M., M. F., & Ahmad, Z. (2021). Impact of Tourist’s Environmental Awareness on Pro-Environmental Behavior with the Mediating Effect of Tourist’s Environmental Concern and Moderating Effect of Tourist’s Environmental Attachment. *Sustainability*, *13*(23), 1-9. <https://doi.org/10.3390/su132312998>
- Ariza, L., & Bolaños, J. (2020). Ecoturismo, mujer y desarrollo: reflexiones sobre la participación femenina en la práctica del turismo en áreas protegidas en Colombia. *Revista Perspectiva Geográfica*, *25*(1), 143 - 163. <http://www.scielo.org.co/pdf/pgeo/v25n1/0123-3769-pgeo-25-01-143.pdf>
- Baloch, Q., Naseeb, S., Iqbal, N., Sheeraz, M., Asadullah, M., Mahar, S., & Umar, A. (2023). Impact of tourism development upon environmental sustainability: a suggested framework for sustainable ecotourism. *Environmental Science and Pollution Research*, *30*, 5917–5930. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11356-022-22496-w>
- Barzallo, D. (2015). PDOT-EMT. *Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Pedro De La Carolina*, 1–180. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1060022310001_Diagnostico DOCUMENTO LA CAROLINA final OK_30-10-2015_22-25-51.pdf
- Baxter, G., & Srisaeng, P. (2021). An Assessment of Hotels and Resorts Use of the ISO 14001 Environmental Management System as a Tool to Achieve Environmentally Sustainable Operations. *Journal of Sustainable Tourism Development*, *3*(2), 1-27.
- Brier, J. (2020). *Los recursos no renovables y el medio ambiente*. *21*(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>

- Cajal, A. (2019). Investigación de campo: características, tipos y etapas. *Al-Qantara*, 2, 13. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/mendez_r_jj/capitulo4.pdf
- Cardona, C., & Restrepo, A. (2013). Herramientas de control: Lista de Chequeo. *Puntos de Encuentro*, 1–11. www.puntosdeencuentro.weebly.com
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Caviedes, D., & Olaya, A. (2018). Ecoturismo en áreas protegidas de Colombia: una revisión de impactos. *Luna Azul*, 46, 311-330. <https://doi.org/10.17151/luaz.2018.46.16>
- CENART. (2006). *¿Qué es un proyecto? 1999*(December), 1–6.
- CEPAL. (2018). La agroindustria en la economía ecuatoriana. *Los Desafíos Del Ecuador Para El Cambio Estructural Con Inclusión Social*, 62–67. <https://bit.ly/32Xwm6w>
- Cevallos, H. (1996). *Ecotourism and Resource Conservation* (Eco-touris).
- Código Orgánico del Ambiente (2017). *Registro Oficial Suplemento 983 de 12-abr.-2017*. http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2017/07julio/A2/ANEXOS/PROCU_CODIGO_ORGANICO_ADMINISTRATIVO.pdf
- Constantin, C., Papuc, V., Blumer, A., Albu, R., Suci, T., & Candrea, A. (2021). Profiling visitors to Romanian ecotourism destinations. *Sustainability*, 13(2958). doi:10.3390/SU13052958
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. In *Publicación de las Naciones Unidas*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Contreras, S. K., Cruz, L. P., & Cruz, M. J. (2017). Impacto de la toma de conciencia en las organizaciones. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 9(1), 85–97.
- Daniartaa, S., & Ardhan, Y. (2015). Ecotourism of Tropical Regions with Renewable Energy. *Proc. Indo EBTKE-ConEx*, 2, 158-164. <http://dx.doi.org/10.18502/ken.v2i2.371>
- De La Colina, J. (2015). *El Concepto del Producto Turístico*. 1. http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-_LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf
- Entorno Turístico. (2016). Definición y clasificación de Recursos turísticos. *¿Qué Son Los*

Recursos Turísticos y Cómo Se Clasifican?

<https://doi.org/https://www.entornoturistico.com/los-recursos-turisticos-se-clasifican/>

- Fletcher, A. (2015). *Iso 14001: 2015 Guía De Implantación Para Sistemas De Gestión Medioambientales*. 33. <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish QRFs and PDFs/NQA-ISO-14001-Guia-de-implantacion.pdf>
- García, P. (2010). [ECO] Turismo una alternativa de desarrollo [sostenible] para el [sub] desarrollo. Un estudio comparativo entre los poblados de San Clemente y El Recuerdo. *Antropología Cuadernos de Investigación*, 10, 31. <https://doi.org/10.26807/ant.v0i10.47>
- Gelasio, V., & Sotomayor, S. (2019). *¿Qué significa sustentabilidad? 1984*.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Educational research methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 0(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gutierrez, J. (2009). *Impacto Ambiental*. 1–12.
- Helena, Y., Lee, W., & Chen, T. (2014). Environmentally responsible behavior in ecotourism: Antecedents and implications. *Tourism Management*, 40, 321–329. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517713001325?via%3Dihub>
- He, Y., Song, B., & Zhang, D. (2017). Uncertainty-based improved multidisciplinary design optimization methods. *Proceedings of 2017 IEEE 2nd Advanced Information Technology, Electronic and Automation Control Conference, IAEAC 2017*, 1113–1117. <https://doi.org/10.1109/IAEAC.2017.8054186>
- Hernández, R. (2013). Métodos mixtos. *Metodología de La Investigación*, 6(Mc Graw-Hill), 600. <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/15.pdf>
- ISO-14001:2015. (2016). *EX AC*. 3.
- ISO. (2017). Normas ISO y su cobertura. *Revista Panorama Contable Contaduría Pública*, 1–10. <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>
- ISO. (2022). *ECUATORIANA*. 1–5.
- Jafari, J. (2018). LA CIENTIFIZACIÓN DEL TURISMO Jafar Jafari * Univ. de Wisconsin-Stout Menomonie, WI - EEUU. *La Cientifización Del Turismo*, 0, 1–25.
- Ministerio de Ambiente. (2012). LEY DE GESTION AMBIENTAL. *Bulgarian Medicine*, 6(7–8), 53–55.

- Mintur. (2019). *Plan Estratégico Institucional*. 7–112.
<https://doi.org/https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>
- MINTUR. (2019). *PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf* (pp. 01–70).
- Olózaga, H. E. (2019). Los Recursos Naturales. *Economía Básica*, 11–12.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvc5pc23.5>
- OMT. (2008). *Glosario de terminos de Turismo*. UNWTO.
<https://doi.org/https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU. (2016). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. *Naciones Unidas*, 7–45.
- Orgaz Agüera, F., & Cañero Morales, P. M. (2015). Ecoturismo y desarrollo sostenible. Un estudio de caso en comunidades rurales de República Dominicana. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(6), 1425–1435.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.099>
- Organización Mundial del Turismo Ecoturismo y Áreas Protegidas. (2022). *World tourism organization ecotourism and protected areas*. <https://www.unwto.org/sustainable-development/ecotourism-and-protected-areas>
- Páez, J. C., Recalde, M. F., Zumarraga, K. E., & Haro, R. (2018). Nociones Básicas de la Gestión Ambiental. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19412/1/Nociones_basicas_de_gestion_ambiental.pdf
- Palomeque., J., & Lalangui., J. (2016). Desarrollo Sostenible y la evolución de la legislación ambiental en las MIPYDES del Ecuador. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 8, 150.
- Pantoja Revelo, Z. M. (2016). *Plan de desarrollo turístico en la Finca Reyes, ubicada en el sector La Loma, como aporte al desarrollo sostenible del sector*. 1–5.
- Pas. (2012). Desarrollo sustentable o sostenible. *Economicas*, 1987, 2.
<http://economicas.unlz.edu.ar/nuevosite/doc/pas/Desarrollosostenibleosustentable.pdf>
- Planells, A. (2021). *La implementación de sistemas de gestión medioambiental en alojamientos turísticos de un destino maduro: caso de la comunidad valenciana*. Universitat de Jaume.
https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/195436/TFG_2020_PlanellsBla_sco_A.pdf?sequence=1

- Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas. (2021). *Rethinking Single-Use Plastic Products in Travel & Tourism*.
<https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/36324/RSUP.pdf>
- Rivera, S. R. (2009). *Conceptos de patrimonio, atractivo turístico y recurso turístico*. Blogspot.
<https://doi.org/http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>
- Rizo, J. (2015). Técnicas de investigación documental. *Universidad Autónoma de Nicaragua*, 0(0), 131. <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Sánchez, J., Domínguez, R., León, M., Samaniego, J., & Sunkel, O. (2019). *Recursos naturales, medio ambiente y sostenibilidad Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL*.
 chrome-extension://efaidnbmnibpajpcglefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44785/1/S1900378_es.pdf
- Sayadi, S., & Calatrava, J. (2001). Agroturismo Y Desarrollo Rural: Situación Actual, Potencial Y Estrategias En Zonas De Montaña Del Sureste Español. *Cuadernos de Turismo*, 0(7), 131–157.
- Santos, V., Sousa, M., Costa, C., & Oliveir, M. (2021). Tourism towards Sustainability and Innovation: A Systematic. *Sustainability*, 13(1440).
<https://doi.org/10.3390/su132011440>
- Saparniene, D., Mejere, O., Raisutienė, J., Juknevičienė, V., & Rupulevienė, R. (2022). Expression of behavior and attitudes toward sustainable tourism in the youth population: A search for statistical types. *Sustainability*, 14(473).
<https://doi.org/10.3390/su14010473>
- Studi, D. (2013). *Demanda Turística*. 1–6.
- Vanegas, G. M. (2006). *Ecoturismo instrumento de Desarrollo Sostenible*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>
- Vitae, C., Personali, N., Teatro, S. D. E. L., Italia, L., Lavorativa, S., & Febbraio, D. A. L. (2002). *Oferta Turística*. 1–2.
- Vivanco, E. (2020). Energías renovables y no renovables - Energía. *Biblioteca Del Congreso Nacional de Chile / Asesoría Técnica Parlamentaria*, 1–2.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29102/1/BCN_Energia_renovable_y_no_renovableventajas_y_desventajas_final.pdf
- Zarta Ávila, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la

humanidad. *Tabula Rasa*, 28, 409–423. <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>

Xu, L., Ao, C., Liu, B., & Cai, Z. (2023). Ecotourism and sustainable development: a scientometric review of global research trends. *Environment, Development and Sustainability*, 25, 2977–3003. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10668-022-02190-0>

ANEXOS

Anexo 1.

Entrevista a los propietarios de la finca agroturística "Los Siete Chorros"

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL

PREGUNTAS A LOS PROPIETARIOS DE LA FINCA AGROTURÍSTICA "LOS SIETE CHORROS"

1. ¿Cuántos empleados cuenta las instalaciones de la finca en el servicio turístico?

La finca cuenta con 4 empleados.

¿Cuántos empleados cuenta las instalaciones de la Finca en el ámbito Agropecuario?

La finca cuenta con 1 empleado.

2. ¿Todos los trabajadores cuentan con uniformes?

Si

3. ¿Reclutan mano de obra de la localidad?

Si

4. ¿Con cuántos atractivos cuenta el establecimiento? Enumérelos y si cuentan con una infraestructura sostenible.

- Cascada los siete Chorros.
- Senderos ecológicos.
- Huertos ecológicos – servicios de productos frutales como aguacates, chirimoyas, limón, manzanas, duraznos y mandarinas.
- Servicio de heladería y comida rápida.

Cuenta con una infraestructura con características muy simples en cuestiones de sostenibilidad.

5. ¿Cuenta en sus instalaciones con todos los servicios básicos?

Las instalaciones cuentan con luz, internet y el agua es de vertiente además que no cuenta con alcantarillado ya que algunos de los desperdicios orgánicos lo utilizan como compostaje y los otros residuos están una fosa séptica.

6. ¿Ustedes clasifican los desechos (por etiquetas)?

No se cuenta con esta temática ya que, todo es depositado en un solo contenedor.

7. ¿En los senderos y huertos se encuentran puntos estratégicos para contenedores de basura?

No

8. ¿El establecimiento cuenta con un espacio específico para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos?

No

9. ¿Existe con un área específica para almacenar el material reciclable?

No

10. ¿En los senderos se encuentran puntos estratégicos de hidratación?

Si

11. ¿En qué tipo de presentaciones son comercializados los productos agrícolas de la finca?

Los productos son comercializados dependiendo a la porción ya que, lo realizan en canastas y en fundas plásticas. Pero la mayoría de clientes opta por fundas plásticas.

12. ¿Qué tipo de presentaciones sirven los helados?

Los helados se las da en cono y en vaso de vidrio no se ocupa desechables en este caso.

13. ¿La comida rápida es servida en qué tipo de vajilla?

Es servida solo en vajilla de pónsena.

14. ¿Posen alternativas sustentables para el desarrollo de servicios gastronómicos?

Si al no ser un establecimiento grande cuenta con una cocina industrial normal al igual, con una cocina y horno en leña.

15. ¿El aceite usado de cocina se almacena para una correcta disposición?

No

16. ¿Qué hacen con los desechos orgánicos producidos en la actividad turística y los desechos de los animales?

Los desechos orgánicos sirven como abono en los huertos, además, con un sistema de agro pastoril.

17. ¿Tiene punto de evacuación en caso catástrofes?

Si

18. ¿Existen algún responsable medio ambiental, en las actividades control de manejo medio ambiental?

No

19. ¿El establecimiento cuenta con capacitaciones de manejo ambiental?

No

20. ¿Cuenta la instalación con un plan de manejo ambiental?

Si, cuenta, pero es un plan muy general y tiene escasas.

21. ¿Se conoce cuál es el consumo de agua por zonas dentro del establecimiento?

No

22. ¿Se inspecciona periódicamente las instalaciones para evitar fugas o desperfectos que provoquen un desperdicio?

No

23. ¿Existe señalética para cada servicio a ofrecer dentro del establecimiento?

No

24. ¿Conoce el volumen de residuos que genera el establecimiento turístico?

No

25. ¿Cuenta con planes de mantenimiento de restauración de sus instalaciones?

Si lo tiene, pero es deficiente.

26. ¿Tienen conocimiento de la legislación medioambiental aplicable a las actividades turísticas, así como las sanciones existentes?

Tiene un ligero conocimiento sobre normativas.

27. ¿Cuenta con un plan de recate de biodiversidad de la zona?

Se lo ha estado analizado para futuro.

Anexo 2.

Formato de la encuesta los visitantes de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"

Encuestas a los visitantes de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"

Estimado turista, la presente encuesta tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de un modelo de Gestión Ambiental a la Finca Agroturística "Los siete Chorros".

Información General

1. Edad

a) De 15 a 24 () b) 25 a 34 () c) 35 a 44 () d) 46 a 54 () e) 55 a más ()

2. Género

Masculino ()

Femenino ()

No desea responder ()

Información Especifica

3. ¿Conoces sobre los impactos negativos al medio ambiente?

Si ()

No ()

4. ¿Piensa usted que es importante la innovación de servicios turísticos con enfoque sostenible?

Si ()

No ()

5. ¿Usted cree que en la Finca Agroturística "Los siete Chorros", ¿existen las condiciones y la infraestructura para desarrollar turismo con base a estándares de calidad ambiental?

Si ()

No ()

6. ¿Los senderos de la finca cuentan con las normas y dimensiones adecuadas para la protección de la vegetación y la fauna a su alrededor?

Si ()

No ()

7. ¿Usted cree se deberían reemplazar las fundas plásticas y buscar nuevas alternativas sustentables para la comercialización productos agrícolas cultivados dentro de la finca?

Si ()

No ()

8. ¿Usted cree que debería implementar basureros dentro de las instalaciones con su respectiva clasificación?

Si ()

No ()

9. ¿Usted cree que sería factible el uso de energías alternativas energía (solar, eólica y biocombustibles) dentro de las instalaciones de la Finca Agroturística "Los siete Chorros"?

Si ()

No ()

10. ¿Usted cree que sería factible desarrollar un punto de reciclaje para así incentivar a los visitantes?

Si ()

No ()

11. ¿Usted cree que sería factible el implementar un proceso de agua de consumo por medio de (Cloración y Fitoremediación)?

Si ()

No ()

Anexo 3.*Resultado de Check-list desarrollado en Finca Agroturística "Los siete Chorros"*

Sistema de gestión ambiental requisitos		Cumple	No Cumple	Observaciones
4.1	Comprensión De La Organización Y De Su Contexto		X	Los Factores Legales Existen Dentro De La Finca, Cuenta Con Permiso De Funcionamiento Ambiental Y Certificado Del Uso Del Suelo.
4.2	Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Las Partes Interesadas		X	No Existe Ningún Procedimiento.
4.3	Determinación Del Alcance Del Sistema De Gestión Ambiental		X	No Sé A Realizado Ningún Alcance Por Parte De La Organización.
4.4	Sistema De Gestión Ambiental		X	No Existe Ningún Procedimiento.
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo Y Compromiso	X		Al No Contar Con Requisitos Que Esta Norma Pide No Se Puede Hablar De Mejora.
5.2	Política Ambiental		X	No Existe Política.
5.3	Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización		X	No Existe Un Sistema De Gestión.
6	Planificación			
6.1	Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades		X	No Cuenta Con Una Metodología.
6.1.1	Generalidades	X		
6.1.2	Aspectos Ambientales	X		
6.1.3	Requisitos Legales Y Otros Requisitos		X	
6.1.4	Planificación De Acciones		X	No Cuentan Con Ningún Tipo De Planificación.
6.2	Objetivos Ambientales Y Planificación Para Lograrlos	X		

6.2.1	Objetivos Ambientales	X	
6.2.2	Planificación De Acciones Para Lograr Los Objetivos Ambientales	X	
7	Apoyo		
		X	No Cuentan Con Un Conocimiento De Manejo Ambiental.
7.1	Recursos		
7.2	Competencia	X	
7.3	Toma De Conciencia	X	No Ha Existido Conocimiento Suficiente.
7.4	Comunicación	X	
7.5	Información Documentada Manual De Conocimiento	X	
8	Operación		
8.1	Planificación Y Control Operacional	X	
8.2	Preparación Y Respuesta Ante Emergencias	X	No Cuenta Con Los Conocimientos Adecuados.
9	Evaluación Del Desempeño		
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación	X	
9.2	Programa De Auditoría Interna	X	No Cuenta Con Esta Actividad.
9.3	Revisión Por La Dirección	X	
10	Mejora		
10.1	Generalidades	X	
10.2	No Conformidad Y Acción Correctiva	X	
10.3	Mejora Continua	X	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4.
Fotografías de la investigación



Fotografía 1. Logo de la empresa



Fotografía 2. Espacio interior de la Finca



Fotografía 3. Registro de los turistas en la Finca



Fotografía 4. Registro de los turistas en actividades de la finca



Fotografía 5. Presentación de la gastronómica que se ofrece a los turistas en la Finca



Fotografía 6. Áreas externas de la Finca



Fotografía 7. Áreas cosecha de frutas en la Finca



Fotografía 8. Área de almacenamiento de los desechos



Fotografía 9. Área de preparación de alimentos