

ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CONFORME A ISO 14001:2015 PARA MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD EN HOSTALES

STRUCTURING OF AN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO ISO 14001:2015 TO IMPROVE SUSTAINABILITY IN HOSTELS

Cajas, Luis*, Cedeño, Jessica*, Freire, Ninoschtka*, & Raffo, Luis*.

*Universidad Agraria del Ecuador-UAE. Ecuador

Autor corresponsal: luiserickia@hotmail.com

DOI: www.doi.org/10.55867/qual32.09

Como citar (APA):

Manuscrito recibido el 24 de junio de 2025.

Aceptado para publicación, tras proceso de revisión, el 02 de febrero de 2026.

Publicado, el 07 de julio de 2026.

Resumen

El presente trabajo aborda la estructuración de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001:2015 para hostales, con el propósito de mejorar el posicionamiento de la marca y minimizar el impacto ambiental de sus operaciones. Se reconoce la importancia del sector turístico en la economía y la necesidad de implementar prácticas sostenibles en alojamientos turísticos. El objetivo principal fue desarrollar un SGA que permita obtener la certificación ambiental y los beneficios asociados. La metodología empleada combinó investigación no experimental, descriptiva, proyectiva y de campo, con recopilación de datos mediante análisis documental y consulta directa con alojamientos turísticos. Se evaluó el estado inicial del cumplimiento legal y documental respecto a la norma ISO 14001:2015 y la legislación ambiental nacional aplicable, lo que permitió identificar una necesidad de estructurar un sistema de gestión ambiental desde cero. Luego, fueron definidos aquellos elementos que son necesarios para la elaboración del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo aquellos procedimientos y documentación mínima requerida (política ambiental, procesos operativos y planes de auditoría). El SGA es importante debido a que refleja el compromiso de la organización con la gestión ambiental responsable, lo que contribuye a la mejora del desempeño ambiental, el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la mejora continua. Este diseño contribuye a fortalecer la competitividad de los alojamientos y a fomentar prácticas sostenibles en el sector turístico local.

Palabras clave: sistema de gestión ambiental, ISO 14001:2015, turismo sostenible, certificación ambiental, desempeño ambiental.

Abstract

This paper addresses the structuring of an Environmental Management System (EMS) based on the ISO 14001:2015 standard for hostels, with the aim of improving brand positioning and minimizing the environmental impact of their operations. The importance of the tourism sector to the economy and the need to implement sustainable practices in tourist accommodations are recognized. The main objective was to develop an EMS that would allow hostels to obtain environmental certification and its associated benefits. The methodology employed combined non-experimental, descriptive, projective, and field research, with data collection through document analysis and direct consultation with tourist accommodations. The initial state of legal and documentary compliance with the ISO 14001:2015 standard and applicable national environmental legislation was evaluated, which allowed for the identification of a need to structure an environmental management system from scratch.

Subsequently, the elements necessary for the development of the Environmental Management System were defined, including the minimum required procedures and documentation (environmental policy, operational processes, and audit plans). The Environmental Management System (EMS) is important because it reflects the organization's commitment to responsible environmental management, contributing to improved environmental performance, compliance with current environmental regulations, and continuous improvement. This design helps strengthen the competitiveness of accommodations and promote sustainable practices in the local tourism sector.

Key words: Environmental Management System, ISO 14001:2015, sustainable tourism, environmental certification, environmental performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la conciencia ambiental se ha convertido en una necesidad urgente dentro de la gestión empresarial, impulsada por la presión social, las regulaciones ambientales y el compromiso ético con la sostenibilidad. En este contexto, la norma ISO 14001:2015, desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), proporciona un marco normativo y estructurado para que las organizaciones de diversos sectores implementen un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. El SGA ayuda a la identificación, el control, la reducción y la prevención de impactos ambientales negativos asociados a la actividad económica de la organización que en el presente estudio se basa en las actividades propias del alojamiento; además promueve el continuo mejoramiento del desempeño ambiental (Acuña y otros, 2017).

El propósito fundamental de esta norma internacional es ayudar a las organizaciones a integrar prácticas sostenibles dentro de sus procesos operativos, alineando los objetivos ambientales con sus metas estratégicas. La implementación de la ISO 14001:2015 favorece la reducción de emisiones contaminantes, el uso eficiente de los recursos, la prevención de riesgos ambientales, y contribuye al cumplimiento de la legislación vigente (Oliveira & Serra, 2010). Sin embargo, más allá del cumplimiento normativo, la norma impulsa una cultura ambiental proactiva, que permite a las organizaciones construir una reputación responsable, incrementar su eficiencia operativa y generar valor agregado mediante la responsabilidad social corporativa (Fahmi y otros, 2021).

En Ecuador, el marco regulatorio también reconoce la importancia de la sostenibilidad. De acuerdo con el Artículo 395 de la Constitución la República del Ecuador, el Estado garantiza un modelo de desarrollo ambientalmente sostenible, fomentando la participación activa de los actores sociales y económicos en la protección del medio ambiente (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Desde esta perspectiva, el sector turístico, y particularmente el de alojamientos como hostales, representa una gran oportunidad para implementar sistemas de gestión ambiental. Aunque estos establecimientos generalmente son pequeños o medianos, su impacto ambiental no es despreciable: generación de residuos sólidos, consumo de agua y energía, y manejo inadecuado de recursos naturales. Por tanto, adoptar la ISO 14001:2015 en un hostel permite no solo mitigar estos efectos, sino también mejorar su competitividad en un mercado donde el turista valora cada vez más las prácticas responsables con el entorno (Orviz y otros, 2021).

Revisión de literatura sobre la implementación y diseño de sistemas de gestión ambiental ISO 14001 en hostales y PYMES turísticas

La adopción de certificaciones ambientales en el turismo, como la norma ISO 14001:2015, ha cobrado relevancia en los últimos tiempos debido a que es una estrategia que favorece la sostenibilidad y la competitividad de las organizaciones. Muchos estudios realizados demuestran que, en la ausencia de criterios ambientales adecuados, la actividad turística puede producir impactos ambientales significativos, especialmente en actividades de alojamiento, reflejados en el incremento de residuos y desechos tanto peligrosos como no peligrosos, consumo de agua y energía eléctrica y afectaciones a la flora y fauna local. Por eso, la implementación de estándares de gestión ambiental se convierte en un instrumento importante para la identificación, control y mitigación de impactos ambientales asociados a las actividades propias del sector turístico (Sánchez-Rodríguez & Anzola-Morales, 2021).

En el caso de pequeñas y medianas empresas del sector hotelero, se han venido realizando trabajos empíricos que evidencian la viabilidad de implementar sistemas de gestión normalizados. Un claro ejemplo es el trabajo realizado en las instalaciones del Hotel Munay, ubicado en la provincia de Salta, Argentina, donde se propuso un sistema de gestión integrado (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001). En el cual, mediante un diagnóstico inicial y el diseño de procedimientos específicos y alineados, resulta técnicamente adecuado y beneficioso para la gestión adecuada de aspectos e impactos ambientales (Kuncar y otros, 2024).

La aplicación de la ISO 14001:2015 en un hostel significa convertir sus actividades diarias normales a sostenibles como la instalación de tecnologías y prácticas que consuman menos energía eléctrica y promuevan el uso eficiente del agua, reducción y segregación correcta de residuos y desechos, capacitaciones continuas en materia ambiental a personal y huéspedes y la selección estricta de proveedores que garanticen que sus productos y servicios sean responsables con el cuidado del ambiente.

Esto no solo beneficia al cuidado y protección del ambiente, sino que mejora la imagen de la organización (hostal) ante un público cada vez más exigente, permitiendo que este tipo de establecimiento adquieran sostenibilidad a largo plazo.

Aunque en el sector turístico del Ecuador se entiende la necesidad de cuidar el ambiente, una gran cantidad de organizaciones que realizan la actividad de alojamiento continúan operando sin poseer un sistema de gestión ambiental. Esto gestionaría de manera adecuada el impacto ambiental de estas organizaciones. La ausencia de un sistema como la norma ISO 14001:2015 conduce a la realización de actividades poco sostenibles que afecta tanto a la rentabilidad de la organización como al medio ambiente. En este contexto, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo realizar el diseño de un SGA basado en el estándar internacional ISO 14001:2015 que se adapte a las condiciones operativas de hostales y contribuya al cumplimiento ambiental, económico y social de sus actividades?

Para dar respuesta a la interrogante se realiza el objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para hostales basado en los lineamientos de la norma ISO 14001:2015, con el fin de contribuir a la sostenibilidad ambiental, mejorar el desempeño organizacional y cumplir con la normativa ambiental vigente. Para dar cumplimiento a este objetivo se mencionan los siguientes objetivos específicos:

- Determinar los requisitos legales y normativos aplicables, así como los elementos estructurales requeridos para la puesta en marcha de un SGA (Sistema de Gestión Ambiental) según el estándar internacional ISO 14001:2015.
- Describir la documentación técnica del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo la política ambiental, procedimientos operativos, plan de auditoría y programas de mejora continua, adaptados a las condiciones y necesidades de los hostales.

El presente estudio es importante porque integra la sostenibilidad ambiental dentro del sector. Asimismo, ayuda al cumplimiento de los compromisos ambientales que Ecuador ha asumido con los ODS (Objetivos del Desarrollo Sostenible), específicamente el Objetivo 12 que se basa en la producción y consumo responsable. Adicionalmente, realiza aportes en el desarrollo de competencias investigativas en materia ambiental, útiles para el fortalecimiento de profesionales del área que respondan adecuadamente a los desafíos que plantea el cambio climático.

Sin embargo, a pesar de los avances en el sector, se observa una escasa evidencia empírica enfocada a los hostales pequeños y al contexto ecuatoriano. En su gran mayoría, los estudios se enfocan en hoteles de mayor tamaño o en propuestas integradas que discrepan de la realidad logística y operativa de los hostales. Esta brecha respalda el desarrollo de investigaciones orientadas al diseño de Sistemas de Gestión Ambiental en este tipo de establecimientos.

La contribución científica del presente estudio posee un enfoque práctico y sistémico. Desde el enfoque práctico, el trabajo formula el diseño de un Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar ISO 14001:2015 aplicado a hostales. Dichas organizaciones difícilmente son abordadas por la literatura científica, sobre todo en países como Ecuador. Así mismo desde el enfoque sistémico se propone una estructura que integra requisitos legales, caracterización de aspectos e impactos ambientales y documentación técnica, lo que contribuye a que el presente trabajo sea una guía replicable para otras organizaciones del sector turístico que posean características similares.

MÉTODOS

Enfoque de la investigación

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo de tipo aplicado, ya que se orienta al diseño de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) fundamentado en la norma ISO 14001:2015, con el propósito de generar una solución concreta y contextualizada a una necesidad organizacional específica. El enfoque cualitativo permite interpretar el contexto normativo, organizacional y ambiental de los hostales, mientras que el carácter aplicado se justifica por la finalidad práctica del estudio: desarrollar una herramienta técnica útil para el sector turístico (Vega y otros, 2014).

Paradigma de la investigación

Este estudio se desarrolla bajo el paradigma pragmático, el cual combina elementos del enfoque cualitativo y aplicado, priorizando la solución de problemas concretos a través de métodos flexibles. El paradigma pragmático se enfoca en la utilidad de los resultados, permitiendo integrar normativas técnicas, requerimientos legales y necesidades del entorno organizacional para el diseño de un sistema ambiental efectivo (Valle y otros, 2022).

Tipo de investigación

La investigación realizada es no experimental, descriptiva, de campo y proyectiva. Es no experimental porque no se manipulan variables, sino que los requisitos del estándar ISO 14001: 2015 y la legislación ambiental vigentes son analizados e interpretados. Es descriptiva, ya que permite identificar y caracterizar los elementos estructurales y normativos necesarios para la implementación de un SGA. Así mismo es investigación de campo porque facilita la obtención de información a partir de fuentes primarias con el objetivo de identificar y describir los procesos que tienen lugar en el ámbito de estudio, permitiendo así abordar y resolver posibles problemáticas que puedan surgir durante el desarrollo de la investigación (Nájera & Paredes, 2017). Finalmente, es proyectiva, dado que se orienta a la elaboración de una propuesta técnica aplicable a los hostales objeto de estudio (López y otros, 2018)

Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para hostales basado en los lineamientos de la norma ISO 14001:2015, con el fin de contribuir a la sostenibilidad ambiental, mejorar el desempeño organizacional y cumplir con la normativa ambiental vigente.

Objetivos Específicos

- Determinar los requisitos legales y normativos aplicables, así como los elementos estructurales requeridos para la puesta en marcha de un SGA (Sistema de Gestión Ambiental) según el estándar internacional ISO 14001:2015.
- Describir la documentación técnica del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo la política ambiental, procedimientos operativos, plan de auditoría y programas de mejora continua, adaptados a las condiciones y necesidades de los hostales.

Población y Muestra

La población objeto de estudio estuvo constituida por los hostales de entre 1 y 3 estrella de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, Ecuador. En donde se seleccionaron 10 hostales, mismos que mostraron especial interés en involucrar criterios sostenibilidad en sus organizaciones mediante la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001:2015.

Técnicas e instrumentos

Para el presente trabajo se requirió las siguientes técnicas:

- **Análisis Documental:** Esta técnica consiste en un proceso de revisión de distintos documentos. En este caso el instrumento fue la ficha de registro documental en donde se registraron los datos obtenidos de la Norma ISO 14001:2015, los documentos habilitantes de los hostales y los requisitos legales (Árias, 2020).
- **Observación no participante:** Está técnica consiste a que el investigador observa el fenómeno u objeto de estudio en su estado natural sin participar en el estudio. El instrumento escogido para exportar datos es la ficha de observación donde se detallaron las operaciones de cada uno de los hostales sujetos de estudio (Árias, 2020). Adicionalmente se utilizó el instrumento conocido como ficha de comprobación en donde una vez conocidos los requisitos legales y de la norma ISO 14001:2015 se verificó el cumplimiento (Medina y otros, 2023)
- **Entrevista Estructurada:** Es una técnica que se caracteriza por plantear preguntas cerradas. Para esto se utilizaron fichas de entrevistas para cada uno de los administradores de cada uno de los diez hostales de la muestra, con el objetivo de conocer el grado de cumplimiento legal y si existe algún tipo de gestión ambiental en los hostales (Árias, 2020). Las entrevistas estructuradas se realizaron a los administradores, propietarios y responsables operativos de los hostales seleccionados debido a que las funciones realizadas en cada hostel dependen específicamente de su organigrama interno, mismo que varía en cada caso. El instrumento a utilizar estuvo compuesto por preguntas cerradas organizadas en cinco secciones específicas. La sección específicas fueron: (i) cumplimiento de la legislación ambiental vigente, (ii) gestión de residuos no peligrosos y peligrosos, (iii) consumo de agua y energía eléctrica y estrategias de minimización aplicadas, (iv) respuesta ante emergencia y actividades asociadas, y (v) gestión documental y procedimiento operativos actuales. Estas entrevistas permitieron conocer el nivel de conocimiento y gestión de sus actividades operativas con respecto a la legislación ambiental vigente, así como las discrepancias entre el estado actual de los hostales con respecto a los requisitos de la norma.
- **Procedimiento de análisis de información:** La información que se obtuvo mediante el análisis documental, la observación no participante y las entrevistas estructuradas se procesó

utilizando un análisis cualitativo de tipo descriptivo. En la primera instancia, se procedió a organizar y sistematizar los datos conforme a las cláusulas del estándar ISO 14001:2015. Posteriormente, se procedió a realizar una codificación temática, organizando la información en categorías analíticas tales como: cumplimiento de la legislación ambiental vigente, (ii) gestión de residuos no peligrosos y peligrosos, (iii) consumo de agua y energía eléctrica y estrategias de minimización aplicadas, (iv) respuesta ante emergencia y actividades asociadas, y (v) gestión documental y procedimientos operativos actuales. Como última instancia, se procedió a triangular las fuentes, contrastando la información obtenida con lo que se pudo validar los hallazgos y fortalecer la coherencia de los resultados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Objetivo 1: Determinar los requisitos legales y normativos aplicables, así como los elementos estructurales requeridos para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2015.

Para el desarrollo del primer objetivo específico se realizó un exhaustivo análisis documental de la legislación ambiental nacional y local. En la tabla 1 de detallan los cuerpos legales relacionados y los artículos aplicables.

Tabla 1. Legislación Ambiental Nacional Aplicable a Hostales

Cuerpo Legal	Artículo Relacionado	Observaciones
Constitución de la República del Ecuador	14, 162, 396	Aplicable a todos los hostales sin importar las áreas o las estrellan que posean
Código Orgánico del Ambiente	172, 174 (Regularización Ambiental)	Aplicable a todos los hostales sin importar las áreas o las estrellan que posean
	224, 225, 227 (Gestión Integral de Residuos y Desechos)	
	235, 236, 237, 238, 239, 240 (Desechos Peligrosos)	
	228, 229, 230, 231, 232, 233 (Desechos No Peligrosos)	
Reglamento al Código Orgánico del Ambiente	457, 584, 587, 623, 626, 627, 628	Aplicable a todos los hostales sin importar las áreas o las estrellan que posean

Cuerpo Legal	Artículo Relacionado	Observaciones
Anexos del Acuerdo Ministerial 097-A	<ul style="list-style-type: none"> Anexo 1 del libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente: Norma de Calidad Ambiental y de Descarga de Efluentes al Recurso Agua. Anexo 3 del libro VI del Texto Unificado De Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente Norma de Emisiones al Aire desde Fuentes Fijas. Anexo 5 Niveles Máximos de Emisión de Ruido y Metodología de Medición para Fuentes Fijas y Fuentes Móviles y Niveles 	Aplicable a todos los hostales que posean lavandería, algún tipo de fuente fija de combustión o generen ruido
Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios Edición Especial n°114	29, 33, 129, 115	Aplicable a todos los hostales sin importar las áreas o las estrellan que posean
NTE 3864:2014 Símbolos gráficos, colores de seguridad y señales de seguridad. Parte 1: Principios de diseño para señales de seguridad e indicaciones de seguridad	Todos	Aplicable a todos los hostales sin importar las áreas o las estrellan que posean
NTE INEN 2266:2013 Transporte, Almacenamiento y Manejo de Materiales Peligrosos. Requisitos	Todos	Aplicable a aquellos hostales que utilicen y almacenen productos de limpieza de tipo industrial. Sin embargo, todos los hostales están sujetos a transportar, almacenar y manejar los productos de limpieza de manera segura y ordenada.

Cuerpo Legal	Artículo Relacionado	Observaciones
NTE INEN 2841:2014 Gestión Ambiental, Estandarización de Colores para Recipientes de Depósitos y Almacenamiento Temporal de Residuos Sólidos	Todos	Aplicable a todos los hostales sin importar las áreas o las estrellan que posean

Fuente: Autores

Posteriormente se realizó una revisión de los requisitos mínimos que se deben cumplir para la implementación exitosa de la ISO 14001:2015. Los requisitos se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Cumplimiento de la estructura de la Norma ISO 14001:2015

Clausulas	Requisito
Contexto de la organización	Compresión de la organización
	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	Alcance SGA
Liderazgo	Sistema de Gestión Ambiental
	Liderazgo y compromiso
	Política Ambiental
	Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización
Planificación	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	Aspectos Ambientales
	Requisitos legales y otros requisitos
	Planificación de acciones

Clausulas	Requisito
Apoyo	Objetivos Ambientales
	Recursos
	Competencia
	Toma de conciencia
	Comunicación
Operación	Información documentada
	Planificación y control operacional
	Preparación y respuesta hacia emergencias
Evaluación de cumplimiento	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
Mejora	Auditoria interna
	Revisión por la dirección
	No conformidad y acción correctiva
	Mejora continua

Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Los resultados muestran que la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en hostales requiere el cumplimiento de la normativa ambiental nacional, sin importar el tamaño o tipo de organización. Esta información coincide con los mencionado por Acuña et al (2017) y Orviz et al. (2021), quienes mencionan que para las organizaciones como las pequeñas y medianas empresas turísticas la identificaciones y caracterización de los requisitos legales aplicables representa un gran desafío.

De esta forma, la realización de un marco legal específico y actualizado para la actividad aporta claridad en la gestión operativa, debido a que muestras los lineamientos a cumplir lo que permite plantear y ejecutar estrategias que garanticen su cumplimiento.

Objetivo 2: Describir la documentación técnica del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo la política ambiental, procedimientos operativos, plan de auditoría y programas de mejora continua, adaptados a las condiciones y necesidades de los hostales.

Conforme a los requisitos establecidos para la implementación exitosa de la Norma ISO 1400: 2015, así como el análisis de la documentación, la observación y análisis detallado de las actividades y las entrevistas a los encargados de las organizaciones que forman parte de la muestra Se describe la documentación mínima para el caso específico de los hostales en la tabla 3.

Tabla 3. Documentación mínima requerida para diseñar un SGA con base en el Estándar Internacional ISO 14001:2015 aplicables a hostales

Documentos	Clausulas
Alcance del sistema	4.3 (Determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental)
Política Ambiental	5.2 (Política Ambiental)
Organigrama de la organización	5.3 (Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización)
Herramienta para analizar riesgos y oportunidades	6.1.1 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades)
Mapa de procesos de la organización	6.1.1 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades)
Matriz de aspectos ambientales y sus impactos asociados	6.1.2 (Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos)
Herramienta de registro de requisitos legales y otros requisitos	6.1.3 (Requisitos Legales y Otros Requisitos)
Procesos y procedimientos asociados a la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, servicio de lavandería,	8.1 (Información necesaria que asegure que los procesos se han realizado según lo planificado en el control operacional)

Documentos	Clausulas
<p>servicio y atención al cliente, gestión de desechos peligrosos y no peligrosos, inventarios.</p> <p>Requerimientos para proveedores referente a las características de los productos de limpieza, alimentos y servicios de mantenimiento</p>	
<p>Procesos y procedimientos asociados a preparación y respuesta ante emergencias como simulacros contra incendios, derrames, evacuación, control de incendios, entre otros que pudieran ser requeridos por la organización.</p> <p>Requerimientos para proveedores referente a los insumos que se pueden requerir durante la preparación y respuesta ante emergencias como lo son extintores, kit anti derrames, señalética, etc.</p>	<p>8.2 (Información necesaria que asegure que los procesos se han realizado según lo planificado en la preparación y respuesta ante emergencias)</p>
<p>Objetivos Ambientales</p>	<p>6.2.1 (Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos)</p>
<p>Perfiles de trabajos según los requerimientos de la organización</p>	<p>7.2 (Competencia)</p>
<p>Procedimiento específico para comunicaciones internas y externas de la organización</p>	<p>7.4 (Comunicación)</p>
<p>Procedimiento de seguimiento y medición, Registros de calibración de equipos, Programa de evaluación legal, Indicadores de desempeño ambiental (KPIs)</p>	<p>9.1.1 (Generalidades)</p>
<p>Evidencia de Evaluación del Cumplimiento</p>	<p>9.1.2 (Evaluación del Cumplimiento)</p>
<p>Procedimiento de auditoría interna</p>	<p>9.2.2 (Programa de Auditoria Interna)</p>
<p>Actas de revisión por la dirección</p>	<p>9.3 (Revisión por la dirección)</p>

Documentos

Clausulas

Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas, Registro de no conformidades, Plan y seguimiento de acciones correctivas, Informe de mejora continua

10.2 (No conformidades y acciones correctivas).

Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015)

La caracterización de la información documental mínima que requiere la implementación del estándar ISO 14001:2015 específica para hostales representa un obstáculo para las PYMES turísticas, tal como los mencionan varios estudios (Oliveira & Serra, 2010; Fahmi y otros, 2021). Por lo que, desde una perspectiva del sector, los resultados del presente estudio demuestran la factibilidad de implementar la norma ISO 14001:2015 en hostales, en donde una de sus características es tener una estructura organizativa reducida y recursos limitados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La implementación del SGA (Sistema de Gestión Ambiental) con base en el estándar internacional ISO 14001:2015 en hostales requiere un conocimiento detallado del marco legal nacional y local. El análisis realizado permitió identificar cuerpos legales claves y artículos específicos que regulan temas ambientales en el Ecuador como el manejo de residuos, emisiones, uso de sustancias peligrosas y prevención de incendios, todos ellos aplicables independientemente del tamaño o categoría del hostel.
- El diseño del SGA se sustenta en el cumplimiento de cada una de las cláusulas de la norma, las cuales abarcan desde la planificación estratégica hasta la mejora continua. La revisión de los requisitos normativos demostró que, para garantizar una implementación efectiva, es imprescindible que los hostales desarrollen documentación técnica que respalde cada componente del sistema, tales como la política ambiental, procedimientos, registros, matrices de riesgos y aspectos ambientales.

- La documentación mínima identificada, junto con los procedimientos operativos y administrativos sugeridos, representa una guía técnica aplicable a la realidad de los hostales ecuatorianos. Esta estructura no solo facilita la conformidad con ISO 14001:2015, sino que también fortalece la gestión ambiental, mejora la imagen institucional y reduce impactos negativos al entorno, promoviendo un turismo más sostenible y responsable.

Recomendaciones

- Establecer una herramienta de registro de requisitos legales y otros requisitos que se mantenga actualizada conforme a los cambios que surjan para así garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicable a los hostales.
- Diseñar una política ambiental que se adapte a las actividades de la organización, a los objetivos de la misma y que sea socializada correctamente a todos los miembros.
- Garantizar el desarrollo capacitaciones ambientales para todos los miembros de la organización enfocada principalmente en el correcto manejo de residuos y desechos, manejo de descargas y emisiones en caso de existir y respuesta adecuada ante situaciones de emergencias ambientales.
- Diseñar y ejecutar un programa de auditorías internas ambientales que permita identificar brechas, evaluar el cumplimiento del sistema y proponer mejoras basadas en evidencias.
- Promover la mejora continua mediante la revisión sistemática de los indicadores ambientales, la evaluación de las no conformidades, y el seguimiento de acciones correctivas y preventivas registradas en el SGA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Garzón, J., Garcia Pulido, F. Y., & Ariza Gil, M. A. (2021). *Criterios de implementación ISO 14001:2015 – Caso de estudio Parque Nacional Natural Chingaza*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40928>
- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Ingeniare. Revista*

chilena de ingeniería, 25(1), 143-153. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000100143>

Árias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial de Ecuador. <https://www.registroficial.gob.ec>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2017, 12 de abril). *Código Orgánico del Ambiente*. Registro Oficial del Ecuador. <https://www.registroficial.gob.ec>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2019, 12 de junio). *Reglamento al Código Orgánico del Ambiente*. Registro Oficial del Ecuador. <https://www.registroficial.gob.ec>

Fahmi, K., Mustofa, A., Rochmad, I., Sulastri, E., Sri, I., & Irwansyah. (2021). Effect of ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 on operational performance of automotive industries. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(1), 13-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.7777/jiemar.v2i1.110>

Hernández, Sampiere, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw- Hill.

Kuncar, V., Santos, A., & Reina, P. L. (2024). *Implementación de Sistema de Gestión Integral para pymes hoteleras salteñas conforme normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001*. Universidad Católica de Salta.

López, E., Cobos, D., Martín, A., Molina, L., & Jaén, A. (2018). *Experiencias pedagógicas e innovación educativa. Aportaciones desde la praxis docente e investigadora*. Octaedro.

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e Instrumentos de Investigación*. Instituto Universitario de Innovación, Ciencia y Tecnología. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.35622/inudi.b.080](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35622/inudi.b.080)

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2009, 02 de abril). *Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección contra Incendios*. Registro Oficial del Ecuador. <https://www.registroficial.gob.ec>

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2015, 4 de noviembre). *Acuerdo Ministerial 097-A*. Registro Oficial del Ecuador. <https://www.registroficial.gob.ec>

Nájera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e identificación: investigación de campo como herramienta de aprendizaje en el diseño de marcas. *INNOVA RESEARCH JOURNAL*, 2(10.1), 155-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.1.2017.465>

Oliveira, O., & Serra, J. (2010). Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. *Production*, 20(3), 429-438. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0103-65132010005000013>

- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización.
- Orviz, N., Cuervo, T., & Arce, S. (2021). Revisión de la investigación científica en ISO 9001 e ISO 14001: un análisis bibliométrico. *Cuadernos De Gestión*, 21(1), 22-45. <https://doi.org/https://doi.org/10.5295/cdg.191189no>
- Sánchez-Rodríguez, G., & Anzola-Morales, O.-L. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes, Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*. <https://doi.org/https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2013). *NTE INEN 2266:2013 Transporte, Almacenamiento y Manejo de Materiales Peligrosos. Requisitos*. Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. <https://www.normalizacion.gob.ec/normas-oficializadas/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2014). *NTE 3864:2014 Símbolos gráficos, colores de seguridad y señales de seguridad*. Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. <https://www.normalizacion.gob.ec/normas-oficializadas/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2014). *NTE INEN 2841:2014 Gestión Ambiental, Estandarización de Colores para Recipientes de Depósitos y Almacenamiento Temporal de Residuos Sólidos*. Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. <https://www.normalizacion.gob.ec/normas-oficializadas/>
- Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*.
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, G. (2014). Paradigma en la investigación. Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15), 523-528. <https://core.ac.uk/download/pdf/236413540.pdf>