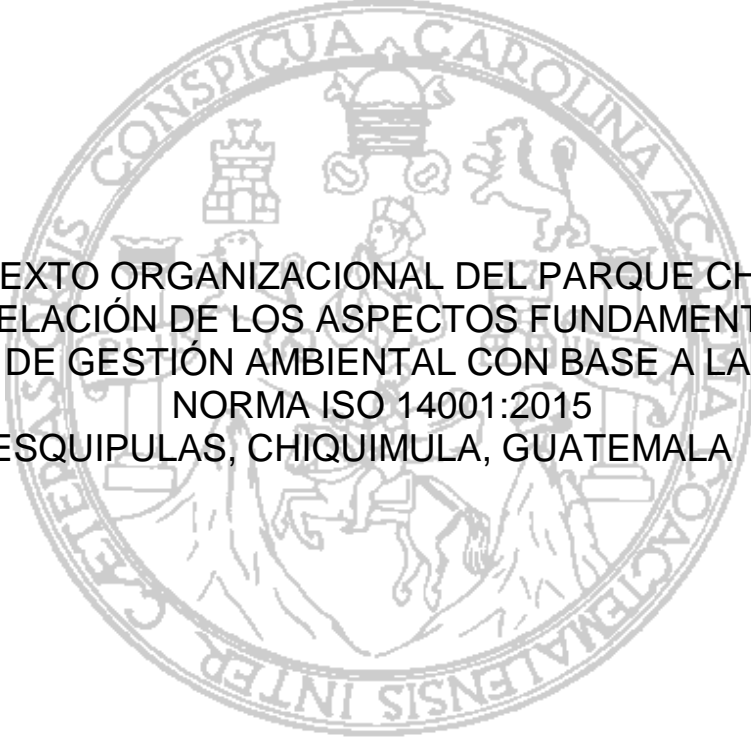


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a crown on top, flanked by two lions. The shield is supported by two figures, possibly saints or historical figures. The text "UNIVERSITAS SAN CAROLINAE" is written around the top inner edge, and "GUATEMALENSIS INTER" is written around the bottom inner edge. The outer ring of the seal contains the text "CONSPICUA CAROLINA AC" at the top and "GUATEMALENSIS INTER" at the bottom.

CONTEXTO ORGANIZACIONAL DEL PARQUE CHATUN,
EN RELACIÓN DE LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES
DE GESTIÓN AMBIENTAL CON BASE A LA
NORMA ISO 14001:2015
ESQUIPULAS, CHIQUIMULA, GUATEMALA

JENNIFER ALEXANDRA ARGUETA PADILLA

CHIQUIMULA, GUATEMALA, MAYO 2024

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

CONTEXTO ORGANIZACIONAL DEL PARQUE CHATUN,
EN RELACIÓN DE LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES
DE GESTIÓN AMBIENTAL CON BASE A LA
NORMA ISO 14001:2015
ESQUIPULAS, CHIQUIMULA, GUATEMALA

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

JENNIFER ALEXANDRA ARGUETA PADILLA

Al conferírsele el título de

INGENIERA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

En el grado académico de

LICENCIADA

CHIQUIMULA, GUATEMALA, MAYO 2024

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL**



**RECTOR
M.A. WALTER RAMIRO MAZARIEGOS BIOLIS**

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	Lic. Zoot. Merlin Wilfrido Osorio López
Representante de Profesores:	Mtro. Helmuth César Catalán Juárez
Representante de Profesores:	Mtro. José Emerio Guevara Auxume
Representante de Graduados:	Ing. Agr. Henry Estuardo Velásquez Guzmán
Representante de Estudiantes:	A.T. Zoila Lucrecia Argueta Ramos
Secretaria:	Lcda. Yessica Azucena Oliva Monroy

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Mtro. Carlos Leonel Cerna Ramírez:
Coordinador de Carrera	Mtro. José Ramiro García Alvarez

ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Presidente:	Mtro. Fredy Samuel Coronado López
Secretario:	Mtro. Victor Augusto Sandoval Roque
Vocal:	Mtro. José Ramiro García Alvarez

TERNA EVALUADORA

Presidente:	Mtro. Hugo David Cordón y Cordón
Secretario:	Mtro. Julio Enrique Villeda Machorro
Vocal:	Mtro. David Horacio Estrada Jerez

Guatemala, enero de 2024

Señores:

Consejo Directivo

Centro Universitario de Oriente

Ciudad de Chiquimula

Honorables miembros:

De conformidad con las normas establecidas por la ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tengo el honor de someter a su consideración el trabajo de graduación titulado: "CONTEXTO ORGANIZACIONAL DEL PARQUE CHATÚN, EN RELACIÓN DE LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DE GESTIÓN AMBIENTAL EN BASE A LA NORMA ISO 14001:2015 ESQUIPULAS, CHIQUIMULA, GUATEMALA", como requisito previo a optar el título de Ingeniera en Gestión Ambiental Local, en el grado académico de Licenciada.

Esperando que el mismo llene los requisitos necesarios para su aprobación, me es grato suscribirme.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Jennifer Alexandra Argueta Padilla

Carné: 201240275

Chiquimula, 18 de enero de 2024

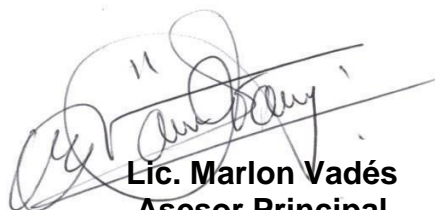
Licenciado Zootecnista
Merlin Wilfrido Osorio López
Director
CUNORI

Estimado Licenciado Osorio:

En atención a la designación efectuada por el Programa de Trabajos de Graduación de la Carrera de Gestión Ambiental Local, para asesorar a la estudiante **JENNIFER ALEXANDRA ARGUETA PADILLA** en el trabajo de investigación denominado **“CONTEXTO ORGANIZACIONAL DEL PARQUE CHATÚN, EN RELACIÓN DE LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DE GESTIÓN AMBIENTAL EN BASE A LA NORMA ISO 14001:2015 ESQUIPULAS, CHIQUIMULA, GUATEMALA”** tengo el agrado de dirigir a usted para informarle que se ha procedido a asesorar y orientar a la sustentante, sobre el contenido de dicho trabajo.

En mi opinión, el trabajo presentado reúne los requisitos exigidos por las normas pertinentes; razón por la cual, recomendamos la aprobación del informe final para su discusión en el Examen General Público, previo a optar al título de Ingeniera en Gestión Ambiental Local, en el Grado Académico de Licenciada

Atentamente,
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Marlon Vadés
Asesor Principal
Carrera de Gestión Ambiental Local
– CUNORI –

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

A mi Dios único y creador del universo, por ser mi fuente de vida y sabiduría durante mis años de estudios, lo cual me fortaleció en cada aspecto de mi vida. Sus planes son perfectos y gracias a Él, prosigo a cumplir su propósito para alcanzar Su meta en mi vida.

A MIS HERMANOS EN CRISTO

La iglesia que ha sido mi respaldo y apoyo para alcanzar esta fase de mi vida y seguir edificando y sirviendo al Cuerpo de Cristo. Gracias a todos los hermanos quienes me han ayudado durante mis años universitarios.

A MIS ABUELOS

A papá Quique y mamá Marga por siempre presentar en oraciones mi educación y carrera profesional ante a nuestro Dios y su apoyo incondicional durante mi vida.

A MI PAPÁ

Por ser mi inspiración en la superación personal y el ejemplo de un hombre trabajador, quien dedicó su vida a su familia, la persona quien siempre me vio como una ingeniera y se sentía orgulloso de mi ante todos.

A MI MAMÁ

Por ser mi roca durante mi vida y la persona que siempre me ha apoyado en cualquier decisión que he tomado para mi crecimiento personal. Tú eres quien me motiva a superar mis límites en la vida. Gracias por siempre estar allí para mí.

A MI HERMANO

Tú eres mi motivación para mejorar en mis estudios y carrera profesional y ser un buen ejemplo como hermana mayor. Gracias por siempre darme tu apoyo incondicional para seguir mi formación académica.

A MI TÍOS

Gracias a cada uno por su apoyo y colaboración para que yo pudiera alcanzar mi meta profesional, especialmente a mi tío Fredy que con su sabiduría y acompañamiento me ayudó durante mi investigación de tesis. Gracias siempre por ayudarme a alcanzar mis metas académicas y profesionales.

A MI TÍAS

Gracias a cada una por su apoyo para que yo pudiera graduarme, especialmente mi tía Flory quien siempre me motivó a salir adelante en mis estudios, mi investigación de tesis y mi carrera profesional. Tú eres mi ejemplo de una mujer inspiradora y trabajadora.

LAS MUJERES EN MI FAMILIA

Gracias a todas las mujeres de mi familia, desde mi mamá, mis primas, mis tías y mi abuela. Ustedes son el ejemplo de que la mujer puede salir adelante como profesional y ser exitosa y así lograr sus metas y obtener una vida digna.

A MIS MEJORES AMIGOS

Gracias a mi mejor amiga Candy Chacón quien me animaba a continuar con mi investigación de tesis y quien siempre me ha ayudado en mis estudios desde que nos conocimos. Gracias a mi mejor amigo Hedward Cheguén quien siempre me tuvo la paciencia y me apoyó incondicionalmente durante mis años universitarios.

A MIS COMPAÑEROS

Gracias a todos mis compañeros de la universidad quienes tuvieron un rol importante en mi carrera. Gracias por siempre estar allí para mí Gaby y Vanessa Morán, Ana Monzón, María José Solís, Linda Recinos, Alejandro Calderón, Henry Quijada y Amilcar Samayoa.

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

**A LA UNIVERISDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA**

Mi alma mater en Guatemala, de la cual me enorgullezco haberme formado en ella estos años, ha sido fundamental para forjar la profesional que soy hoy.

**A CUNORI Y A LA CARRERA
DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
AMBIENTAL LOCAL**

Gracias por el acceso a una educación superior y sus espacios para desarrollar mis años formativos en sus aulas.

**A MIS CATEDRÁTICOS DE LA
CARRERA DE INGENIERÍA
EN GESTIÓN AMBIENTAL
LOCAL**

Gracias por tener la paciencia, consideración y comprensión durante estos años de formación en sus aulas. Cada uno de ustedes me compartió sus conocimientos para ser la ingeniera ambiental exitosa que soy.

A COOSAJO R.L.

Gracias por permitir adquirir experiencia laboral en el área de Gerencia de Fortalecimiento Cooperativa, especialmente al Lic. Juan Carlos Castillo por haber sido clave para mi crecimiento profesional y al Ing. Enrique Villeda por motivarme a seguir adelante con mis estudios.

A PARQUE CHATUN

Gracias por permitirme realizar mi investigación en sus instalaciones y especialmente al Lic. Julio Salguero por la confianza que me dio para desarrollar mis habilidades adquiridas para mejorar el medio ambiente.

A MI ASESOR

Gracias maestro Marlon Valdez por asesorarme con paciencia y comprensión durante mi investigación y brindarme los conocimientos claves para mi desarrollo como profesional.

A MIS EVALUADORES

Por sus comentarios y observaciones constructivos para mejorar la presente investigación durante los seminarios realizados.

A LOS PRESENTES

Por acompañarme durante este momento significativo de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. OBJETIVO	6
4.1 Objetivo general	6
4.2 Objetivos específicos	6
5. MARCO TEÓRICO	7
5.1 Los parques recreativos con servicios variados en Guatemala	7
5.2 Centro comerciales con servicios variados en Guatemala	7
5.3 Desarrollo Sostenible	8
5.4 Gestión Ambiental	8
5.5 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	8
5.6 Objetivos de un sistema de gestión ambiental	9
5.7 Origen del sistema de gestión ambiental	10
5.8 Introducción a la familia de normas ISO 14000	10
5.9 Contexto de la organización según la cláusula No. 4 de la norma 14001: 2015	10
5.10 ¿Qué es comprender la organización y su contexto para ISO 14001?	12
5.11 ¿Dónde surgen las variables en el contexto organizacional?	12
5.12 ¿Cuáles son las necesidades y expectativas de las partes Interesadas para ISO 14001?	13
5.13 ¿Quiénes son las “Partes Interesadas”?	13

5.14	Clasificación de partes interesadas	14
5.15	Clasificación de los partes interesados pertinentes al sistema de gestión ambiental	14
5.16	¿Cuál es la intención de la cláusula 4.3, la determinación del alcance de un SGA?	15
5.17	¿Cuál es el alcance de la norma ISO 14001?	16
5.18	Objetivos del Alcance	16
6.	MARCO REFERENCIAL	18
6.1	Ubicación y localización del área de investigación	18
6.2	Características del área de investigación	19
6.3	Recursos Naturales	20
7.	MARCO METODOLÓGICO	22
7.1	Diseño de la investigación	22
7.2	Método de la investigación	22
7.3	Técnica e instrumentos de recolección de datos	23
7.4	Las actividades realizadas para cumplir con el primer objetivo específico de la investigación	25
7.5	Las actividades realizadas para cumplir con el segundo objetivo específico de la investigación	26
7.6	Las actividades realizadas para cumplir con el tercer objetivo específico de la investigación	27
8.	RESULTADOS Y DISCUSIONES	29
8.1	Comprensión de la organización y de su contexto según el apartado 4.1 de la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001: 2015	29
8.1.1	Cuestiones externas	29
8.1.2	Análisis del resultado de las cuestiones externas	30
8.1.3	Cuestiones internas	33
8.1.4	Análisis del resultado de las cuestiones internas	35

8.1.5 Condiciones ambientales	37
8.1.6 Análisis del resultado de las condiciones ambientales	39
8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas según el apartado 4.2 de la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015	40
8.2.1 Partes interesadas identificados	40
8.2.2 Análisis del resultado de los partes interesados externos identificados	43
8.2.3 Clasificación de las partes interesadas según su interés y autoridad en la organización	44
8.2.4 Las necesidades y expectativas pertinentes de las partes interesadas de alta interés y autoridad	54
8.2.5 Análisis del resultado de las necesidades y expectativas de los partes interesados de alta interés y autoridad	56
8.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental el apartado 4.3 de la cláusula No.4 de la norma ISO 14001:2015	57
8.3.1 Análisis del resultado de la determinación del alcance del SGA	57
9. CONCLUSIONES	58
10. RECOMENDACIONES	60
11. REFERENCIAS	61
12. APÉNDICE	67
13. ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Página
1. Matriz con información recopilado del taller con los colaboradores del grupo no. 1 para determinar las cuestiones externas de la organización	31
2. Matriz con información recopilado del taller con los colaboradores del grupo no. 2 para determinar las cuestiones internas de la Organización	34
3. Matriz con información recopilado del taller con los colaboradores del grupo no. 3 para determinar las condiciones ambientales de la organización	
4. Matriz para identificar los partes interesados externos del Parque Chatún	41
5. Matriz para la clasificación de los partes interesados en la categoría de alta autoridad / alta interés	45
6. Matriz para la clasificación de los partes interesados en la categoría de alta autoridad / baja interés	48
7. Matriz para la clasificación de los partes interesados en la categoría de baja autoridad / alta interés	50
8. Matriz para la clasificación de los partes interesados en la categoría de baja autoridad / baja interés	52
9. Matriz de las necesidades y expectativas pertinentes de las partes interesadas de alta interés y autoridad del Parque Chatún	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Página
1. Mapa de autoridad / interés	15
2. Mapa de ubicación del área de investigación	19
3. Mapa de servicios y actividades del Parque Chatún	21

RESUMEN

La investigación examina detalladamente cómo el Parque Chatun aborda y se adapta a los diferentes aspectos de la cláusula no. 4, lo cual es el contexto organizacional de la norma ISO 14001:2015. Esto incluye la evaluación de la integración de la gestión ambiental en la estructura organizativa del parque, la participación y compromiso de la alta dirección, los partes interesados e el desempeño ambiental de las actividades que se realiza en las instalaciones.

El estudio no solo se centra en la aplicación técnica para cumplir los requisitos de la cláusula no.4 de la norma ISO 14001:2015, sino que también considera el impacto cultural y organizacional de su implementación en el Parque Chatun. Se examinan las percepciones, actitudes y prácticas del personal hacia la gestión ambiental, así como los desafíos y oportunidades que surgen en el proceso de cumplimiento de la normativa.

En resumen, la investigación ofrece una visión detallada y exhaustiva de cómo el Parque Chatun se relaciona con los aspectos fundamentales de la norma ISO 14001:2015 en su contexto organizacional específico. Este estudio proporciona valiosas perspectivas y recomendaciones para mejorar la gestión ambiental del parque y promover su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental.

1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Turismo-OMT-, el turismo es una de las industrias más potentes del mundo. En concreto, ocupa el tercer puesto en el ranking de volumen de exportaciones, sólo superado por la industria de productos químicos y los combustibles. La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 -PNDTs-, define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal. (Instituto Guatemalteco de Turismo [INGUATE], 2020)

El aumento de población turística en el país ha permitido la generación de ingresos económicos, a pesar de esto, se ha visto negligencia al cuidado del medio ambiente por parte de diversos sectores productivos, sociales e institucionales del país. Sin embargo, a pesar de ello, algunas entidades y/o empresas que administran algunos de los sitios turísticos que son parte de la riqueza natural del país, con dificultad han intentado regular, cumplir y establecer normas ambientales del ISO 14001:2015 para obtener una posición dentro del mercado verde, con el objetivo de asegurar una imagen ecológica y sostenible. (Benavente, 2016)

La norma ISO 14001:2015 se publicó en el año 2015 con el fin de contribuir a implementar un sistema, que entre otras cosas pretende: Mejorar el desempeño ambiental, tomar en cuenta el ciclo de la vida de un producto o servicio, al considerar los aspectos ambientales y la adición de iniciativas proactivas para proteger el mismo de los daños y la degradación, tales como el uso sostenible de los recursos y la mitigación ante cambio climático. (Internacional Organization for Standardization [ISO] 14001:2015, 2015)

En Guatemala la mayoría de los sitios turísticos como parques recreacionales abarcan una temática de explotación eco turística, aprovechando la riqueza natural de su entorno y con el propósito de atraer clientes potenciales, pero lamentablemente parte de ellos generan algún grado de contaminación. Esto causado por la ocurrencia de diversos factores sociales locales, desinterés por un ambiente sano y saludable, o bien porque el propio turista principalmente nacional.

El Parque Chatun se ubica en el municipio de Esquipulas, Chiquimula lo cual es uno de los 10 destinos turísticos principales de Guatemala. (INGUAT, 2020) Fue el primer proyecto de excedente, seleccionado por asociados en la asamblea ordinaria de la (Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L. [COOSAJO R.L.], 2000) en septiembre de 2000, por lo tanto, el resultado fue la construcción de un parque recreativo familiar, especialmente para asociados.

Durante 19 años el Parque Chatun tiene como propósito promover el medio ambiente y un entorno natural, a pesar de esto no logran disminuir la generación de impactos ambientales negativos dirigidos a los mismos recursos naturales. Con el aumento de población turística se observa la necesidad de una intervención política y/o administrativa para mitigar los impactos generados.

Con la investigación se dará a conocer el contexto organizacional del Parque Chatun por medio de los requisitos de la cláusula No. 4 de la Norma Internacional, 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental. Esta cláusula es la base del resto de la norma. Proporciona a la organización la oportunidad de identificar y comprender los factores y las partes que puedan afectar, ya sea positiva o negativamente al SGA. (ISO 14001:2015(es) sistemas de gestión ambiental — requisitos con orientación para su uso)

Al conocer el contexto organizacional del parque, se podrá determinar el estado actual en relación al cuidado y protección medio ambiental, así como la creación de documentación de apoyo con el fin de disminuir la problemática encontrada al respecto.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según el Instituto Guatemalteco de Turismo (2020) Guatemala es conocida como el "País de la Eterna Primavera" con sitios naturales y diversos ecosistemas en diferentes regiones del país. El turismo nacional promueve la divulgación de nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países.

Uno de los objetivos estratégicos específicos según INGUAT (2020), es promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.

Sin embargo, el cuidado ambiental en la mayoría de los parques recreativos en Guatemala parece ser objeto de desinterés por parte de la alta dirección estratégica de las organizaciones responsables de la gestión y desarrollo empresarial de dichos espacios. Esto se refleja en la falta de atención hacia la identificación de impactos ambientales, la ausencia de documentación de normativas, políticas y estándares institucionales u organizativos relacionados con el cuidado medioambiental, así como en la falta de conocimiento sobre la implementación de acciones y medidas correctivas para fomentar la mejora continua en materia ambiental.

El uso inadecuado y sin una gestión adecuada de los recursos naturales para satisfacer las necesidades de los clientes y asociados de COOSAJO R.L. en el Parque Chatun ha sido documentado en estudios universitarios previos realizados por estudiantes del Centro Universitario de Oriente (CUNORI).

El caudal del Rio Atulapa encontrado en el parque, según Chegüen Acosta (2018), se disminuyó a 0.025 m³/s debido por la demanda para realizar actividades de producción de peces, riego para áreas verdes y el uso de los sanitarios. Esto afectará los pobladores del Aldea Atulapa que depende de este recurso como fuente para uso de consumo y uso doméstico.

Según Rivera Monzón (2016), la mayor cantidad de residuos sólidos generado en el parque, se encuentra entre pañales, pajillas, tenedores y desperdicios de comida. Esto suma un total de 403.3 libras para este grupo de desechos, seguido por latas con un 119.5 libras, el duroport con 85.5 libras y por último se encuentra el plástico (PET), con un 77.7 libras generados por los clientes, asociados y empleados. Esto es producido durante fines de semana y días asuetos siendo es recolectado por servicios públicos de la municipalidad de Esquipulas, su disposición final el basurero municipal.

Es necesario comprender la ISO 14001:2015 y utilizarlo como guía para dar a conocer el estado actual del Parque Chatun e identificar sus condiciones ambientales, junto con los aspectos externos e internos a nivel organizacional con el fin de encaminar a una mejora continua hacia el medio ambiente. De esta manera, se podrá posicionarse de manera ventajosa en el mercado ecológico, cumplir con las regulaciones ambientales y contar con documentación que refleje su desempeño ambiental.

3. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de heredar a las futuras generaciones un medio ambiente con las mismas o mayores oportunidades de desarrollo de las cuales las actuales generaciones han disfrutado, es una de las principales preocupaciones de la humanidad en nuestros días. Los mercados se encuentran evolucionando a través de una apertura globalizada de bienes y servicios, por lo que no es posible estar al margen de esta preocupación. (Mejía Duarte, 2008)

Esto ha llevado a las organizaciones a adoptar un enfoque sistemático para la gestión ambiental, mediante la implementación de sistemas de gestión ambiental con el objetivo de contribuir al medio ambiente, un pilar de la sostenibilidad. Para alcanzar este objetivo, es fundamental comenzar por comprender a fondo la organización que busca mejorar su desempeño ambiental.

La cláusula no. 4 de la norma ISO 14001:2015 establece los requisitos del sistema de gestión ambiental (SGA). Esta cláusula se llama “Contexto de la organización” y se enfoca en comprender la organización y su entorno para identificar los aspectos internos y externos con las condiciones ambientales que pueda llegar afectar la organización y viceversa.

La importancia del uso de esta cláusula en una organización radica en que permite a la empresa identificar los riesgos y oportunidades ambientales relacionados con sus actividades, productos y servicios, y establecer medidas para abordarlos. Al entender su contexto, la organización puede tomar decisiones informadas sobre cómo gestionar sus impactos ambientales y cumplir con sus obligaciones legales y otros requisitos.

Es necesario utilizar la norma ISO 14001:2015 como guía para comprender el contexto actual del Parque Chatun y mejorar su gestión ambiental. Al hacerlo, el parque podría posicionarse favorablemente en el mercado ecológico, cumplir con las regulaciones ambientales y documentar su desempeño ambiental. La cláusula 4 de ISO 14001:2015 se ocupa precisamente de esta comprensión del contexto y la identificación de aspectos ambientales.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Describir el contexto organizacional en relación a la cláusula No. 4 de las normas ISO 14001:2015 del Parque Chatún, Esquipulas, Chiquimula.

4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar las cuestiones externas e internas, incluyendo las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización para su comprensión según la referencia en el apartado 4.1 de la cláusula No. 4 de las normas ISO 14001:2015.
2. Determinar las necesidades y expectativas de los partes interesados según la referencia en el apartado 4.2 de la cláusula No.4 de las normas ISO 14001:2015.
3. Determinar el alcance del sistema de gestión ambiental del Parque Chatún que se hace referencia en el apartado 4.3 de la cláusula No. 4 de las normas ISO 14001:2015.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Los parques recreativos con servicios variados en Guatemala

La creación de los primeros parques recreativos comienza con la iniciativa de la LEY DE CREACION DEL INSTITUTO DE RECREACION DE LOS TRABAJADORES DE GUATEMALA -IRTRA, en el año 1962, donde el Artículo No. 1 de la misma ley cita lo siguiente: “Se declara de utilidad colectiva, beneficio social e interés público, la creación, fomento y desarrollo de centros de recreación para los trabajadores de empresas y patronos particulares.” Esta ley permitió que los empleados de entidades privadas pudieran aprovechar sus beneficios en cuanto a su tiempo libre y/o vacaciones autorizadas (Decreto 1528, El Congreso de la República de Guatemala).

Gracias a esta ley, implementan y construyen seis centros recreativos: Xetulul, Xocomil, Mundo Petapa, Amatitlán, Agua Caliente y Xejuyup para el público y beneficiarios del sector privado. A pesar de los servicios que ofrecen los parques mencionados, no han cumplido con requisitos legales en cuanto al cuidado y protección del medio ambiente.

5.2 Centros comerciales con servicios variados en Guatemala

En Guatemala, la construcción de estos complejos comerciales tiene un antecedente de 40 años. El primer centro comercial de la ciudad de Guatemala fue el Comercial Montúfar, inaugurado en 1965, el cual se ubica en la Zona 9 de la ciudad capital. Posteriormente, a principios de la década de los 70, se inaugura el Gran Centro Comercial Zona 4 que tuvo como negocio ancla el supermercado Paiz (Melgar López, 2010).

5.3 Desarrollo Sostenible

Lograr un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía se considera esencial para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible como objetivo se logra equilibrando los tres pilares de la sostenibilidad. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 8 al 19 de junio de 1987)

Las expectativas sociales para el desarrollo sostenible, la transparencia y la rendición de cuentas han evolucionado con legislación cada vez más estricta, crecientes presiones sobre el medio ambiente debido a la contaminación, uso de recursos, gestión inadecuada de residuos, cambio climático, degradación de los ecosistemas y pérdida de biodiversidad.

5.4 Gestión Ambiental

La gestión ambiental es el conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales. (Massolo, 2015).

Es un concepto integrador que abarca no solo las acciones a implementarse sino también las directrices, lineamientos, y políticas para su implementación. Una adecuada gestión ambiental debería seguir los lineamientos de la Agenda 21.

Partiendo del concepto de desarrollo sostenible se trata de conseguir el equilibrio adecuado para el desarrollo económico, crecimiento de la población, uso racional de los recursos y protección y conservación del medio ambiente. (Solórzano Cordón, 2019).

5.5 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Un sistema de gestión ambiental ayuda a las organizaciones a identificar, gestionar, monitorear y controlar sus problemas ambientales de una manera "holística" (ISO 14001, 2015).

Es decir, un micro y/o macro empresa en su totalidad es responsable por cualquier servicio y/o producto que ofrecen a pesar que genera impactos negativos dirigido al medio ambiente y sus recursos naturales.

5.6 Objetivos de un sistema de gestión ambiental

El propósito de esta Norma Internacional, es proporcionar a las organizaciones un marco para proteger el medio ambiente y responder de manera adecuada a las cambiantes condiciones ambientales, en armonía con sus requisitos. Especifica los requisitos que permiten la organización lograr los resultados previstos que establece por su sistema de gestión medioambiental (Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2015).

Un enfoque sistemático de la gestión ambiental puede proporcionar información a la alta dirección construir el éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante (Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2015):

- Proteger el medio ambiente mediante la prevención o mitigación de los impactos ambientales adversos;
- Mitigar los posibles efectos adversos de las condiciones ambientales en la organización;
- Ayudar a la organización en el cumplimiento de las obligaciones de cumplimiento;
- Mejorar el rendimiento medioambiental;
- Controlar o influir en la forma en que se diseñan los productos y servicios de la organización, fabricado, distribuido, consumido y dispuesto mediante el uso de una perspectiva de ciclo de vida que puede evitar que los impactos ambientales se desplacen involuntariamente a otras partes del ciclo de vida;
- Al emplear soluciones auditivas alternativas, la organización puede obtener beneficios financieros y operativos que fortalecerán su posición en el mercado;
- Comunicar información medioambiental a las partes interesadas pertinentes.

Esta Norma Internacional, al igual que otras Normas Internacionales, no pretende aumentar o cambiar los requisitos legales de una organización. (International Standard ISO 14001:2015)

5.7 Origen del sistema de gestión ambiental

En 1992, el Instituto Británico de Estándares publicó BS 7750 (basado en la entonces calidad estándar BS 5750 – ahora ISO 9001). Esto proporcionó los cimientos y la plantilla a lo que se convirtió en ISO 14001- Gestión ambiental - Especificación para su uso. (NATIONAL QUALITY ASSURANCE [NQA], 2010)

5.8 Introducción a la familia de normas ISO 14000

Antes de su primer lanzamiento en 1996 de la serie de normas ISO 14000, las organizaciones ya habían estado desarrollando voluntariamente sus propios Sistemas de Gestión Ambiental con el fin de minimizar los efectos negativos de sus procesos en el medio ambiente. Sin embargo, no tenían las herramientas necesarias para comparar sus prácticas e impactos ambientales hasta que ISO estableció ISO 14001 como un marco común para la comparación. (Gallo, 2020)

5.9 Contexto de la organización según la cláusula No. 4 de la Norma ISO 14001: 2015

Esta cláusula abarca cuatro aspectos para comprender el contexto de la organización y cómo alcanzar el propósito de cada uno de ellos. A continuación, se detallan los cuatro aspectos establecidos en la norma:

- **Comprensión de la organización y de su contexto**

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

- **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

La organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental;
- b) Las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas;
- c) Cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.

- **Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental**

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas a que se hace referencia en el apartado 4.1 de la cláusula no. 4 de la norma ISO 14001:2015.
- b) Los requisitos legales y otros requisitos a que se hace referencia en el apartado 4.2 de la cláusula no. 4 de la norma ISO 14001:2015
- c) Las unidades, funciones y límites físicos de la organización
- d) Sus actividades, productos y servicios.
- e) Su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

Una vez que se defina el alcance, se deben incluir en el sistema de gestión ambiental todas las actividades, productos y servicios de la organización que estén dentro de este alcance.

El alcance se debe determinar mantener como información documentada y debe estar disponible para las partes interesadas.

- **Sistema de gestión ambiental**

Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Al establecer y mantener el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar el conocimiento obtenido en los apartados 4.1 y 4.2 de la Norma ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015).

5.10 ¿Qué es comprender la organización y su contexto para ISO 14001?

Se requiere que la organización comprenda los problemas internos y externos que se aplican a su organización relevantes para el logro de los objetivos del SGA (Sistema de Gestión Ambiental).

Para cumplir, se debe obtener evidencia que demuestre que su organización está revisando todas las presiones internas y externas pertinentes a intervalos periódicos.

Cada vez es más importante que las organizaciones entiendan, prioricen y respondan a los requisitos ambientales de aquellos individuos y grupos en los que confían para tener éxito. Cada organización opera dentro de un contexto y el contexto es único para cada organización (Keen, 2022).

5.11 ¿Dónde surgen las variables en el contexto organizacional?

- Los productos y servicios entregados para satisfacer las necesidades del cliente.
- Recursos financieros disponibles

- Personal
- La ubicación de las actividades
- La actividades y procesos llevados a cabo
- La visión estratégica de la empresa.
- La base de clientes y proveedores

La implementación de un SGA es a menudo una decisión estratégica que está influenciada por el contexto de la organización. La consideración de cuestiones contextuales asegura que se consideren todas las prioridades internas y externas que pueden afectar los objetivos estratégicos, los procesos y los resultados del SGA (Keen, 2022).

5.12 ¿Cuáles son las necesidades y expectativas de las partes interesadas para ISO 14001?

ISO 14001 cláusula 4.2, requiere que una organización identifique quiénes son sus partes interesadas y evalúe sus necesidades y expectativas para su inclusión en el sistema de gestión ambiental.

Las necesidades de estas partes interesadas deben ser consideradas dentro del sistema de gestión ambiental ya que sus expectativas y condiciones pueden imponer diversas obligaciones a su negocio (Keen, 2022).

5.13 ¿Quiénes son las “Partes Interesadas”?

Las partes interesadas son personas o grupos de personas (partes interesadas) que están interesadas en el desempeño ambiental y las operaciones de su empresa.

Como tal, deberá determinar cuáles de sus necesidades y expectativas se convertirán en una obligación de cumplimiento (Keen, 2022).

5.14 Clasificación de partes interesadas

La clasificación de las partes interesadas ayuda a identificar las preocupaciones prioritarias o destacadas de las partes interesadas para que pueden ocupar procesos de toma de decisiones organizacionales (Verbanac, 2014).

La clasificación de partes interesado busca determinar cómo se verán afectados los stakeholders o cómo pueden afectar la organización y en qué medida (Mawliwatu, 2018). El Los métodos para clasificar las posiciones de "primera fila" en los ar a las partes interesadas pueden usarse de forma aislada o en combinación, nuevamente, dependiendo sobre el propósito de la clasificación.

5.15 Clasificación de los partes interesados pertinentes al sistema de gestión ambiental

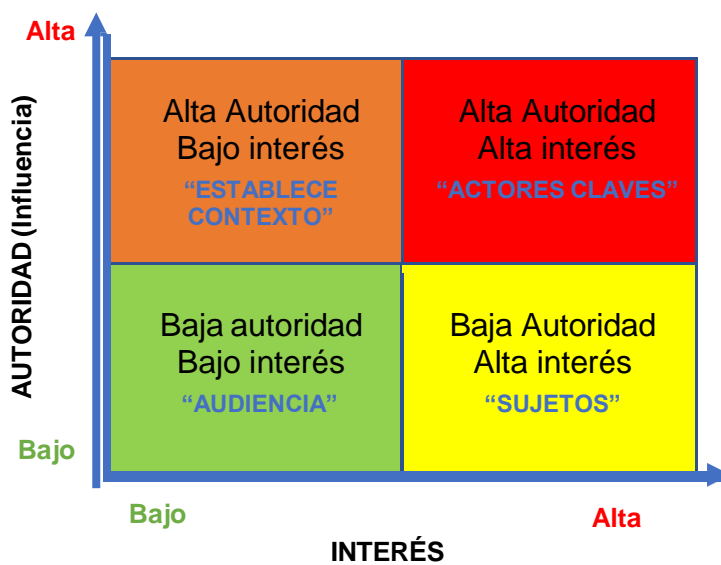
Se clasificaron a las partes interesadas según su nivel de interés y autoridad dentro de la organización en relación con su desempeño ambiental. De esta manera, se pudo reconocer el nivel de influencia y el rol que desempeñan las partes interesadas de alta interés en el sistema de gestión ambiental de la organización.

Las partes interesadas también se pueden clasificar según el "poder" y el "interés": su poder para influir en las organizaciones y en el nivel de interés o entusiasmo (o impulso) que manifiestan para empujar a las organizaciones a abordar sus necesidades y expectativas. Tanto el "poder" como el "interés" pueden clasificarse como "alto" o "bajo" (Ackermann & Eden, 2011). En consecuencia, se puede categorizar en cuatro aspectos tales como poderes/intereses de diferentes las combinaciones, como sigue: "alto interés - alto poder", denominados "jugadores clave"; "bajo alto poder de interés", denominados "fijadores de contexto"; "alto interés – bajo poder", etiquetados como "sujetos"; y "bajo interés – bajo poder", denominado "multitud" (Ackermann & Eden, 2011).

Esto se puede observar en figura 1 en cuanto de la clasificación de partesinteresados en un matriz de poder/interés.

Figura 1.

Matriz de autoridad / interés



Nota: (Ackermann & Eden, 2011)

5.16 ¿Cuál es la intención de la cláusula 4.3, la determinación del alcance de un SGA?

El alcance del SGA incluye las funciones de la organización, los límites físicos y sus actividades, productos y servicios a los que se aplicarán los requisitos de la norma ISO 14001. Es una práctica común considerar los elementos descritos en las viñetas al establecer las declaraciones de alcance (Keen, 2022).

Los límites del sistema gestión ambiental pueda extender afuera de "línea de la valla". En caso su organización posee múltiples sitios, es recomendado que cada sitio tiene su propio alcance de acuerdo con el contexto del sitio y las funciones específicas que ejercen allí mismo (14001 Academy, 2019).

5.17 ¿Cuál es el alcance de la norma ISO 14001?

La cláusula 1, alcance de la norma ISO 14001 destaca los principios básicos de lo que pretende lograr el Sistema de Gestión Ambiental. Debe ser consistente con la política ambiental de su organización.

La cláusula 1 de ISO 14001 se relaciona con el alcance o la cobertura de la norma para ayudar a las organizaciones a lograr los resultados previstos de su SGA.

El estándar fomenta que las empresas implementen procesos y sistemas para asegurar una producción constante de productos y servicios. Al mismo tiempo, busca aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento y la mejora continua.

5.18 Objetivos del Alcance

El alcance tiene como objetivo determinar qué tipos de operaciones cubrirá el Sistema de Gestión Ambiental de su empresa y los límites o limitaciones que se le puedan imponer.

Una vez definidos estos límites, tendrá una visión clara y un esquema de los distintos departamentos de su empresa que estarán sujetos al Sistema de Gestión Ambiental. Estos incluirán;

- Todos los procesos necesarios
- Todos los sitios participantes
- Todas las divisiones relevantes
- Todos los departamentos relevantes

Para delinear el alcance del SGA, es necesario realizar descripciones claras de los servicios y productos de su empresa. Esto incluirá descripciones de los productos, dónde y cómo se fabrican y distribuyen a nivel local o internacional.

Para la mayoría de las organizaciones, el SGA se aplicará a toda la organización; sin embargo; en algunos casos, será imposible o poco práctico usarlo en secciones específicas. En ese caso, su alcance deberá volverse mucho más refinado (Keen, 2022).

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 Ubicación y localización del área de investigación

El municipio de Esquipulas está situado en la parte sur-oriental del departamento de Chiquimula, República de Guatemala, en el área del Trifinio de las líneas divisorias entre las Repúblicas de El Salvador, Honduras y Guatemala, a una altitud que oscila entre los 600 msnm y 2,500 msnm; su latitud $14^{\circ} 33'48''$ Norte, longitud $89^{\circ} 21'06''$ Oeste. Cuenta con una extensión territorial de 532 kilómetros cuadrados. Colinda al norte con los municipios de Olopa, Jocotán y Camotán del departamento de Chiquimula. Al Sur con municipio de Metapán, El Salvador. Al oriente con los departamentos de Copán y Ocotepeque, Honduras y al poniente con el municipio de Concepción las Minas y parte de Quezaltepeque del departamento de Chiquimula, Guatemala. (Chegüen Acosta, 2018)

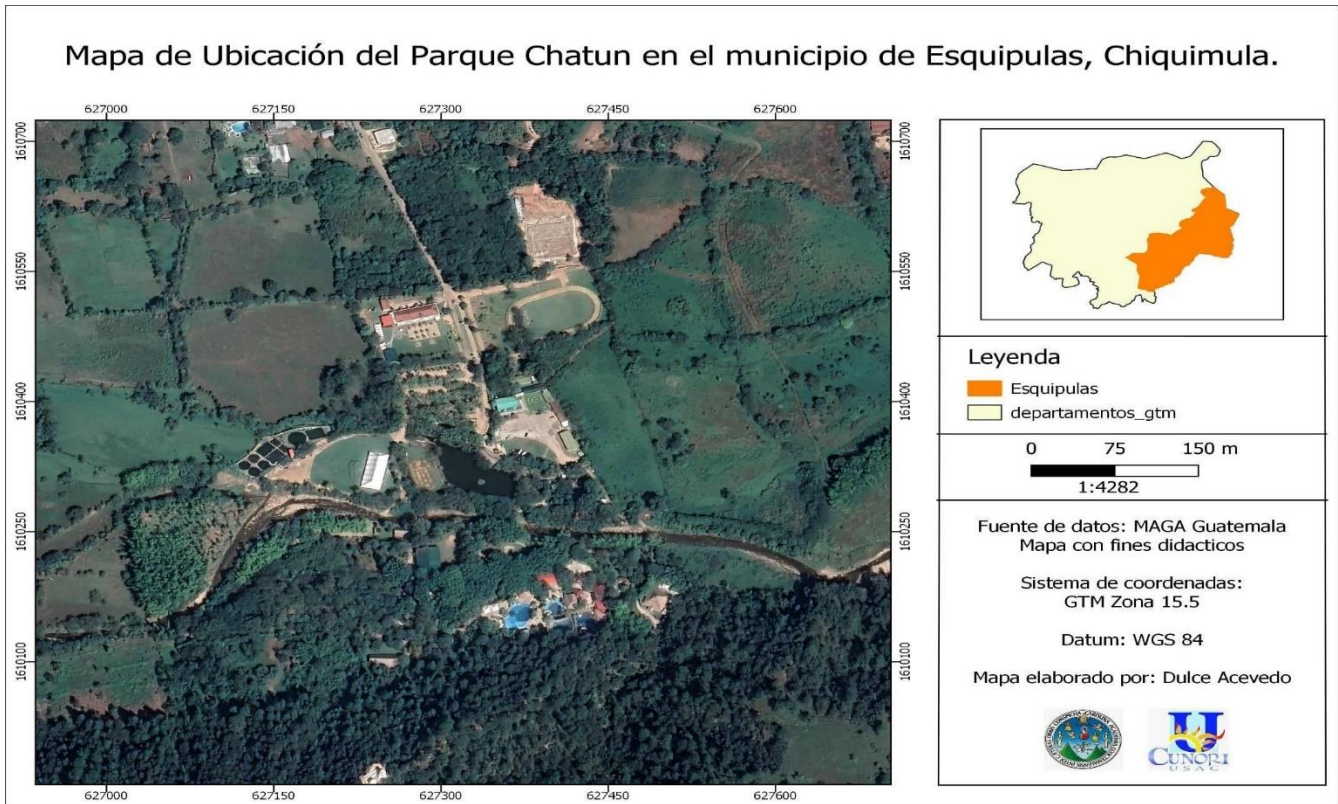
El área de investigación comprende los límites físicos del Parque Chatun, ubicado en el kilómetro 226 de la carretera a Honduras, Esquipulas 20007. Dentro de sus límites, el Parque Chatun incluye los establecimientos de COOSAJO R.L.:

- Edificio de administración interna “Nuestra Casa”
- Centro Cultural y Aprendizaje Cooperativo (CCAC)
- Oficinas de la Gerencia de Fortalecimiento Cooperativa (GFC)

El Parque Chatun se colindan con propiedades adyacentes, los cuales son la propiedad de Boris Orlando Garza; propiedad de Rolando Sagastume y Marco Luis Lemus Portillo; y propiedad de Josefina Sosa Mejía. La organización tiene la expansión de terreno de 14.59 hectáreas (Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L., 2017).

Figura 2

Mapa de ubicación del área de investigación



Nota: Dulce Acevedo, 2023

6.1 Características del área de investigación

El Parque Chatun se compone con varios sectores para brindar un servicio según la necesidad del visitante a su establecimiento. Se define los sectores en 9 puntos de servicios, esto son:

- Restaurantes
- Servicio al cliente
- Piscinas

- Áreas de descanso y deportes extremos
- Senderos y área boscosas
- Área deportiva (pista de atletismo)
- Distrito Ambiental
- Laguna
- Ranchos para eventos

Cada sector tiene su respectivo manejo administrativo de acuerdo con el área de colaboradores quienes atienden los servicios, actividades y mantenimiento del mismo.

6.2 Recursos Naturales

El Parque Chatun se encuentra rodeado de diversos recursos naturales, entre los cuales destaca el río Atulapa, que constituye la principal fuente de abastecimiento de agua en la zona. En cuanto a la cobertura vegetal, se observan especies coníferas, principalmente pinos, así como 15 especies de árboles de hoja ancha, como robles, palo blanco y ceibas, entre otros. Además, se puede apreciar una amplia variedad de árboles frutales y ornamentales, como ficus, guayabos, toreliaños, calistemos, palo negro, magnolias, cujes, manzanas rosas, encinos, jvotes, matilisguates, hormigos, bambúes y guadgua.

Figura 3

Mapa de servicios y actividades del Parque Chatun



Nota: Parque Chatún, 2023

7. MARCO METODOLÓGICO

Las revisiones sistemáticas se pueden utilizar para ayudar a los responsables de la formulación de políticas a formular directrices y reglamentos basados en la evidencia.

7.1 Diseño de la investigación

Se realizará un estudio descriptivo para identificar y determinar los aspectos ambientales del parque recreativo, enfocado en la cláusula No.4 de la norma ISO 14001:2015. (Shuttleworth, 2008), describe el diseño de una investigación descriptiva como un método científico que consiste en observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir en él de ninguna manera.

7.2 Método de la investigación

El método de investigación que se utilizará es de recolección de información cualitativa, (Quesada Somano, 2020) este tipo de metodología están relacionadas con elementos que no son cuantificables, y se basan en la experiencia, el juicio y entre otros. Este método ayuda a examinar las razones de la toma de decisiones y a desarrollar hipótesis para posteriores investigaciones cuantitativas, y son muy útiles en las empresas para comprobar el grado de satisfacción de los clientes o los puntos a mejorar.

7.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos

El proceso de la recolección de información será derivado de dos fuentes principales: Información primaria y secundaria. Los datos primarios se obtendrán directamente de contacto con variables encontrados en el área de intervención de la investigación; y los secundarios con documentos escritos por actores claves externos e internos. (Saylor Academy, 2012)

La información recolectada se obtendrá por medio de las actividades a realizar en esta investigación, debido que cada objetivo específico requiere un objetivo transversal de recolección de datos.

Para la obtención de la información primaria, se utilizará el método de observación directo, matrices, entrevistas y encuestas.

- **Observación directa:** Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificado y consignando los datos de acuerdo con algún esquema previsto y de acuerdo al problema que se estudia.
- **Matriz:** Es un instrumento para categorizar rubros de información clave para una investigación y obtener resultados derivados de contexto con información interseccional. El que se utilizó como referencia para análisis de información de las cuestiones interno, externos y ambientales fue la matriz de Keen, 2022 (ver Anexo 1). Se utilizó como referencia para determinar las expectativas y necesidades de las partes interesadas, la matriz de Ackermann & Eden, 2011 (Ver Anexo 3).
- **Entrevista:** Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

- **Checklist:** Es el registro de un listado de verificación para establecer método de control que relaciona diversas tareas, actividades, conductas, entre otros, que deben seguirse para alcanzar un resultado de forma sistemática. Tiene el objetivo de realizar controles para garantizar que no se olvide nada importante durante el proceso de ejecución, que pueda comprometer los resultados.
- **Taller educativo:** Es una metodología de trabajo que se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. A menudo, un simposio, lectura o reunión se convierte en un taller si se acompaña de una demostración práctica.

7.4 Las actividades realizadas para cumplir con el primer objetivo específico son los siguientes:

- **Talleres educativos realizados con los colaboradores del Parque Chatun para determinar aspectos internos:** Elaboración de una matriz para los colaboradores del Parque Chatun. La matriz será de modo interseccional abarcando variables internas de la organización, relacionados con actividades, productos, servicios, dirección estratégica y capacidades de la organización. Se utilizó la matriz ejemplar durante el taller, para la recopilación de datos con los colaboradores. (Véase Apéndice A, tabla A1)
- **Talleres educativos realizados con los colaboradores del Parque Chatún para determinar aspectos externos:** Elaboración de una matriz para los colaboradores del Parque Chatun. La matriz será de modo interseccional lo cual abarcarán variables externas de la organización, relacionados con cuestiones culturales, sociales, políticas, regulatorias, financieras, económicas, naturales y competitivas. Se utilizó un matriz ejemplar durante el taller para la recopilación de datos con los colaboradores. (Véase Apéndice A, tabla A2)
- **Talleres educativos realizados con los colaboradores del Parque Chatún para determinar las condiciones ambientales con matriz de riesgos ambientales:** Se elaboró una matriz interseccional que abarca cuestiones internas, externas y condiciones ambientales identificadas para los colaboradores del Parque Chatún. Durante el taller, se utilizó un modelo de matriz como guía para recopilar datos junto con los colaboradores. (Véase Apéndice, tabla A3)

7.5 Las actividades realizadas para cumplir con el segundo objetivo específico son las siguientes:

- **Elaboración de una matriz para identificar las partes interesadas de la organización:** Se elaboró un matriz para identificar las partes interesadas pertinentes e involucrados en el desempeño laboral y ambiental de la organización tomando en cuenta sus funciones. (Véase Apéndice B)
- **Entrevista a directores del Parque Chatún para identificar a las partes interesadas de alta interés y autoridad en la organización (Parque Chatún):** Se clasificó las partes interesadas de alta interés y autoridad según su relación con el desempeño ambiental en los procesos de los servicios y productos de la organización.
- **Requisitos legales derivados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes:** Se elaboró un cuadro de matriz para determinar las necesidades y expectativas que debe o ha decidido satisfacer los requisitos legales y obligaciones de cumplimiento de los partes interesados identificados quienes son relacionadas con el desempeño ambiental de la organización.
- **Entrevista con los partes interesados de alta intereses identificados:** Se llevaron a cabo entrevistas con las partes interesadas de alto interés identificadas, quienes están vinculadas al desempeño ambiental de la organización, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas correspondientes, así como determinar cuáles de ellas han sido aceptadas como obligaciones de cumplimiento. (Véase Apéndice J, figura J5)

7.6 Las actividades realizadas para cumplir con el tercer objetivo específico son las siguientes:

- **Unidades y funciones de la organización identificadas para determinar el alcance del SGA:** Elaboración de un organigrama de las áreas con los roles de los directores, subcontratados y colaboradores del Parque Chatun. (Véase Apéndice C, figuras C1, C2, C3, C4 y C5)
- **Actividades y acciones realizados en cada unidad de la organización identificadas para determinar el alcance del SGA:** Elaboración de flujogramas de procesos para cada área del Parque Chatun. (Véase Apéndice D, figuras D1, D2, D3, D4, D5 Y D6)
- **Ubicación del desarrollo de las actividades y servicios de la organización identificadas para determinar el alcance del SGA:** Elaboración de mapa de áreas de las actividades y servicios; y mapa de la delimitación Parque Chatun. (Véase Apéndice E, figuras E1 y E2)
- **Productos y servicios de la organización definidos para determinar el alcance del SGA:** Elaboración de un cuadro de listado de los productos y servicios para asociados y no asociados de la organización del Parque Chatun. (Véase Apéndice F)
- **Impactos ambientales significativos por cada área de actividades y servicios de la organización identificados:** Mediante el análisis de los flujogramas, se identificaron los impactos ambientales significativos (tanto negativos como positivos) de cada área de servicios y actividades llevadas a cabo por la organización. Este proceso permitió determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental (SGA). (Véase Apéndice D, figuras D1, D2, D3, D4, D5Y D6)

- **Autoridad y capacidad para ejercer control e influencia en la organización identificada para determinar el alcance del SGA:** Elaboración de un organigrama de roles con descripción para identificar las autoridades de alta dirección del parque Chatun. (Véase Apéndice G)
- **Documentos de obligaciones de cumplimiento de la organización identificados para determinar el alcance del SGA:** Elaboración de un checklist de leyes y políticas ambientales que cumple la organización según los requerimientos de obligaciones de cumplimiento de la norma ISO 14001:2015. (Véase Apéndice H)

8. RESULTADOS Y DISCUSIONES

8.1 Comprensión de la organización y de su contexto según el apartado 4.1 de la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones abarcan las condiciones ambientales susceptibles de ser afectadas por la organización o de afectarla. Para recopilar la información de manera eficiente y precisa, hemos dividido los talleres en tres grupos, cada uno compuesto por 25 colaboradores: Grupo No. 1, compuesto por colaboradores que trabajan en comercialización, ventas, restaurantes y souvenirs; Grupo No. 2, compuesto por colaboradores de las áreas de administración, comercialización y dirección financiera; y Grupo No. 3, integrado por colaboradores del área operativa del Parque Chatun.

Esto se debe a que los miembros del Grupo No. 1 poseen información y experiencia en relación con los aspectos internos de la organización, mientras que el Grupo 2 se enfoca en los aspectos externos y el Grupo No. 3 se ocupa de las condiciones ambientales.

8.1.1 Cuestiones externas

Se determinó las cuestiones externas con el apoyo de 10 colaboradores del Parque Chatun, quienes pertenecen a las áreas de comercialización y ventas (restaurantes y souvenirs) (Véase Apéndice I, figura I1). Se recopiló información en cuanto de las cuestiones externas también conocido como problemas externos para esta investigación, a través de un taller educativo con material de apoyo para cada grupo. (Véase Apéndice A, tabla A2) Los siguientes aspectos son parámetros, según el método PESTL (Keen, 2022), para determinar las cuestiones externas (apropiado u oportuno) que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión ambiental de la organización:

- Política
- Económico
- Social
- Tecnológico
- Legal

8.1.2 Análisis del resultado de las cuestiones externas

El aspecto con mayor información en relación con el desempeño ambiental en la organización fue en el parámetro político, el grupo de colaboradores identificaron las acciones positivas, problemas externos, riesgos y oportunidades del aspecto político, es decir la involucración de la municipalidad de Esquipulas, y así su influencia para la organización en el sistema de gestión ambiental.

Tabla 1

Matriz con información recopilada del taller elaborado con colaboradores del grupo No. 1 para determinar las cuestiones externas de la organización.

ASPECTOS	ACCIONES POSITIVOS	PROBLEMAS EXTERNOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
POLÍTICA	Apoyo en los proyectos que tiene Chatun para que sea un mejor lugar según las demandas	Cierre de calles que impidan el acceso de ingreso al parque	No tener apoyo por parte de la municipalidad o tener diferencias que lleguen a afectar al parque	Crear proyectos con la municipalidad en los cuales se incluya otras entidades y futuras alianzas
ECONÓMICO	Precios accesibles, ingreso gratis a las instalaciones para asociados	La calidad de los productos que lo proveedores dan y el cambio del precio	Comprar muchos productos y que no se vendan	Buscar el mejor precio de ventas para atraer más clientes y asociados
SOCIAL	Una buena imagen del parque, buenos productos y un lugar agradable	Una mala imagen del parque ya sea por cuestión de alimentos o los precios	Malas reseñas en las redes sociales que pueda afectar la asistencia de clientes	Personas que se toman fotos y socializa el parque en las redes sociales. Mejorar mercadeo
TECNOLÓGICO	Generador eléctrico en caso de apagones de luz	Fallas en las señales de internet por lo cual impide seguir con la labor en algunas áreas	Fallas en el sistema de caja en áreas de venta lo que lleva a evitar a facturar	Poder llevar un mejor manejo y uso para ventas
LEGAL	Llevar a cabo celebraciones o algún tipo de actividad con el permiso concedido	Prohibir ventas de ciertos productos que el parque ofrece	Prohibir llevar a cabo celebraciones y/o eventos a ciertas horas de la noche	Autorización para la realización de eventos como fiestas y bodas, con la posibilidad de vender nuestros productos durante dichas actividades.

Nota: Colaboradores del parque Chatun; Elaboración propia, 2023

La municipalidad de Esquipulas ha sido un aliado externo en la promoción de la sostenibilidad ambiental, con su entidad involucrada, como el Parque Chatun. Sin embargo, durante el ejercicio de recolección de datos, se observó un desinterés por parte de los colaboradores del parque en contribuir a las actividades y proyectos ambientales realizados por la organización del Parque Chatun.

- **Política:** Según los resultados proporcionados por los colaboradores, se identificó que las acciones externas positivas hacia la organización incluyen el respaldo de la municipalidad de Esquipulas y otras entidades gubernamentales a los proyectos desarrollados por el Parque Chatun en temas ambientales. Sin embargo, se observa que este respaldo de la municipalidad no siempre se materializa debido a la escasez de recursos y/o cuando el parque no es considerado una prioridad entre sus aliados.
- **Económico:** Los colaboradores comunicaron que uno de los problemas prominentes en este aspecto externo fue la inflación, la cual se refleja en los productos y servicios que ofrecen a sus consumidores y, por ende, afecta la rentabilidad de la organización. Esta situación dificulta la capacidad de invertir en innovación sostenible para proyectos ambientales.
- **Social:** La información recopilada sobre este criterio reveló que la imagen organizacional está determinada y definida por las experiencias que tienen los clientes, partes interesadas y colaboradores al consumir productos y recibir diversos servicios en las instalaciones del Parque Chatun.
- **Tecnológico:** Los colaboradores destacan como un desafío necesidad de actualizarse en la innovación tecnológica para satisfacer las demandas técnicas relacionadas con la contabilidad financiera, la gestión de recursos y la provisión de servicios de wifi para los clientes, partes interesadas y colaboradores dentro de las instalaciones de la organización.
- **Legal:** La organización enfrenta limitaciones para realizar eventos o actividades grandes debido a quejas de vecinos cercanos y la falta de permisos legales concedidos.

8.1.3 Cuestiones internas

Se determinó las cuestiones internas con el apoyo de 10 colaboradores del Parque Chatun, quienes pertenece en las áreas de administración, comercialización y dirección financiera (Véase Apéndice I, figura I2). Se recopiló información de las cuestiones internas también conocido como problemas internos para esta investigación, a través de un taller educativo con material de apoyo para cada grupo (Véase Apéndice A, tabla A1). Los siguientes aspectos son parámetros, según el método de análisis de cuestiones internas (Keen, 2022), para determinar las cuestiones internas que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión ambiental de la organización:

- Dirección estratégica
- Estándar / Políticas
- Operaciones y sistemas
- Cultura laboral
- Servicios y productos
- Procesos / Procedimientos
- Capacidades de la organización
- Personal / Empleados

Tabla 2

Matriz con información recopilada del taller elaborado con colaboradores del grupo No. 2 para determinar las cuestiones internas de la organización

ASPECTOS	ACCIONES POSITIVOS	PROBLEMAS INTERNOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	Los directores de cada área poseen buen liderazgo	No se siguen las instrucciones al pie de la letra	Conflictos laborales	Reuniones más seguidas para resolver conflictos y problemas
ESTANDAR / POLÍTICAS	Obtención del sello de bioseguridad	Ninguno	Ninguno	Contar con más visitas al parque
OPERACIÓN Y SISTEMAS	Poseemos equipos para ofrecer la mejor calidad de mantenimiento y servicio	Ciclo de vida cortos de los aparatos y equipos para mantenimiento	Accidentes causados por el mal estado de equipos	Mejorar en la selección de compras en cuanto de equipos para el parque
CULTURA LABORAL	Respeto hacia los compañeros colaboradores	Ninguno	Mala comunicación	Realizar espacios para mejorar la convivencia entre los colaboradores
SERVICIOS Y PRODUCTOS	Trabajamos con productos eco-amigables	Ninguno	Ninguno	Apoyar el medio ambiente
PROCESOS / PROCEDIMIENTOS	Recolección de residuos en distintas partes del parque	Números bajos de recurso humano	Que los huéspedes no obtienen satisfacción al retirarse de las instalaciones	Contratación para aumentar el número de recursos humanos en el parque
CAPACIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	Áreas extensas para satisfacer las demandas recreativas a los huéspedes	Ninguno	Baja capacidad de colaboradores para atender a los huéspedes	Obtener más afluencia para aumentar la capacidad de la organización
PERSONAL / EMPLEADOS	Actividades de convivencias y cooperativismo	Indisponibilidad de horarios	Aumento de renuncias de los empleados	Mejorar las condiciones de horarios laborales y superación de habilidades

Nota: Colaboradores del parque Chatun; Elaboración propia, 2023

8.1.4 Análisis de los resultados de las cuestiones internas

El aspecto con mayor información en relación con el desempeño ambiental fue en el parámetro de dirección estratégica, es decir la alta dirección de la organización. El grupo de colaboradores identificaron los problemas internos de la dirección estratégica tales como; mala comunicación organizacional e incumplimiento de instrucciones establecidas por los mismos.

La alta dirección identificada en los resultados para la recolección de datos de la actividad se conoce como ACERCATE (Asociación para el Crecimiento Educativo Regional Cooperativo y Apoyo Turístico de Esquipulas) que es la junta directiva del Parque Chatun. La junta directiva se compone de 5 miembros donde cada uno ejerce su rol respectivo, en relación del desempeño ambiental de la organización, la junta directiva / ACERCATE tiene que dar a conocer y apoyar completamente la mejora continua ambiental en todos los procesos, actividades y acciones que abarca el alcance del SGA.

Es de vital importancia que todo proceso sea de comunicación clara y concisa para cada nivel jerárquico para que evite cualquier confusión y error de interpretación en los colaboradores en cuanto de realizar cualquier acción ambiental según las estrategias y plan de acción definida por la alta dirección / ACÉRCATE.

- **Dirección estratégica:** La información recopilada destaca el papel crucial que desempeña la dirección estratégica tanto dentro de la organización como para sus colaboradores. La alta dirección se encarga de la formulación de estrategias, la toma de decisiones, la supervisión y coordinación de actividades, la gestión financiera, así como la dirección del personal en la organización.

- **Estándar / Políticas:** Los colaboradores de Parque Chatun han dado a conocer que la organización no posee ninguna política, pero si mantienen un estándar alto en el servicio al cliente. Recientemente obtuvieron sello de bioseguridad.
- **Operación y sistemas:** La organización no tienen máquinas actualizados, lo cual puede ser un riesgo de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores durante sus labores en el mantenimiento de las instalaciones, esto debido a la falta recursos financieros que tiene la organización para adquirir nuevos equipos.
- **Cultura laboral:** Durante la actividad de recopilación de información, los colaboradores de la organización comunicaron que existe una buena comunicación entre las jefaturas y los colaboradores. Sin embargo, señalaron que la claridad de la comunicación disminuye cuando se transmite a través de la jerarquía de puestos. Esta falta de claridad puede representar un riesgo en términos de monitoreo y seguimiento del desempeño ambiental en la organización.
- **Servicios y productos:** Los colaboradores no tienen conocimiento sobre las sustancias químicas que componen los productos de limpieza utilizados para el mantenimiento del parque, así como los productos destinados a la venta en las áreas de servicios de alimentos y recreativos. Por consiguiente, comunicaron que, a pesar de desconocer los ingredientes o sustancias químicas con las que trabajan en las instalaciones, no perciben ningún problema interno actual en relación con el desempeño ambiental de sus servicios y productos utilizados en sus labores.
- **Procesos / procedimientos:** La información recopilada con los colaboradores muestra que no poseen flujograma de actividades para sus procesos, ni posee manual de procedimientos para cada área de servicios en el parque. También se comunicó la dificultad de cumplir con las metas y responsabilidades debido al bajo número de colaboradores en las áreas de servicios y mantenimiento de la organización.

- **Capacidades de la organización:** La organización cuenta con espacio territorial apropiado para atender las demandas y necesidades de los clientes y servicios que ofrecen para la variedad de actividades. A pesar de esto, también requiere un gran compromiso para el mantenimiento de estas áreas lo cual implica el mayor uso de productos y servicios de mantenimiento generando así contaminación por la deposición de desechos sólidos y líquidos.
- **Personal / empleados:** Los colaboradores señalaron que el principal problema interno es la falta de disponibilidad de horarios para el mantenimiento y la realización de actividades en las instalaciones, debido al escaso número de colaboradores para brindar apoyo.

8.1.5 Condiciones ambientales

Se identificaron las cuestiones internas con la colaboración de cinco miembros del equipo del Parque Chatun, quienes forman parte del área de operaciones del parque (véase Apéndice I, figura I3). La información sobre las condiciones ambientales se recopiló a través de un taller educativo, en el que se proporcionó material de apoyo a cada grupo participante (véase Apéndice A, tabla A3). A continuación, se presentan los parámetros que, según el método de análisis de condiciones ambientales (Keen, 2022), se utilizan para determinar las cuestiones internas (apropiadas u oportunas) que afectan la capacidad de lograr los resultados previstos del sistema de gestión ambiental de la organización:

- Cambio climático
- Calidad del aire
- Calidad del agua
- El uso del suelo
- Contaminación existente
- Disponibilidad de recursos naturales
- La biodiversidad
- Concientización

Tabla 3

Matriz con información recopilada del taller elaborado con colaboradores del grupo No. 3, para determinar las cuestiones ambientales de la organización

CONDICIONES AMBIENTALES	ACCIONES POSITIVOS	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
CAMBIO CLIMÁTICO	Manejo de los recursos de bosques y de incendios	Inundaciones y crecidas del Río Atulapa; aumento de dióxido de carbono en la atmósfera	Incendios no controlados provocados por vecinos y inundaciones durante las épocas lluviosas	Ninguno
CALIDAD DEL AIRE	Sembrado de árboles; y manejo de recolección de residuos con la municipalidad	Tal as ilícitas de árboles; humo tóxico de incendios de basuras generado por los vecinos	Contaminación atmosférica	Proyectos y campañas educativas para disminuirla contaminación atmosférica
LA CALIDAD DEL AGUA	Construcción de fosas y drenajes francesas	Contaminación de desechos sólidos en el Río Atulapa por visitantes y vecinos	Obstrucción de las vías de las alcantarinas	Limpieza y cuidado del Río Atulapa
EL USO DEL SUELO	Uso de fertilizantes orgánicos	Tierras infértiles	Aprovechamiento inadecuado de suelos	Cuidar los suelos por medio de sembrar de especies nativas
CONTAMINACIÓN EXISTENTE	Recolección y clasificación de desechos sólidos	Generación de basura y plástico de un solo uso	Manejo inadecuado de los desechos sólidos en aumento en la municipalidad	Ninguno
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS NATURALES	Manejo integral de los recursos de madera; manejo del recurso hídrico; cuidado y protección de la biodiversidad	Ninguno	No hay respuesta	No hay respuesta
LA BIODIVERSIDAD	Promoción del cuidado y protección de la flora y fauna nativa	Irrespeto y desinterés de cuidar a los animales de parte de los huéspedes	Perdida de especies en extinción	Elaborar un tríptico de flora y fauna nativos del área para promover su importancia
CONCIENCIACIÓN	Charlas de cuidado y protección de la flora y fauna a los colaboradores	No se cuenta con los materiales y equipos necesarios para promover la concienciación	Perdida de la biodiversidad, aumento de desinterés ambiental de los huéspedes y aumento de desechos sólidos	Realizar trípticos y letreros en cuanto de responsabilidad ambiental para los huéspedes

Nota: Colaboradores del Parque Chatun; Elaboración propia, 2023

8.1.6 Análisis del resultado de las condiciones ambientales

El aspecto con mayor información en relación con el desempeño ambiental en la organización fue en los parámetros de cambio climático, calidad del aire y la calidad del agua. El grupo de colaboradores identificaron los problemas de la organización en los siguientes parámetros mencionados (véase apéndice, tabla A3):

- **Cambio climático:** Incendios forestales, caudal bajo del Rio Atulapa, aumento de la temperatura en la región, reducción de fuentes hídricas, inundaciones por aumento de lluvias y aumento de dióxido de carbono en la atmosfera.
- **Calidad del aire:** La tala ilícita de árboles, quema de residuos sólidos y el avance fronteras agrícolas (perdida de bosques forestales).
- **Calidad del agua:** Contaminación del Rio Atulapa con desechos sólidos, fincas de café que vierten aguas mieles y drenajes al Rio Atulapa.
- **El uso del suelo:** Pérdida de suelo por lluvias debido que no tienen técnicas de conservación de suelo implementado, contaminación y degradación del suelo por las aguas mieles y otras sustancias contaminantes generados por consumidores visitantes y vecinos a las instalaciones.
- **Contaminación existente:** La contaminación en todas las áreas de las instalaciones de la organización se manifiesta principalmente a través de los desechos y residuos sólidos generados por los visitantes al consumir productos y servicios en el parque. Además, se encuentran los desechos líquidos, como las aguas negras y grises, producidas en los puntos de áreas sanitarias dentro de la organización.
- **Disponibilidad de recursos naturales:** Los colaboradores mencionan el amplio acceso a los diferentes recursos naturales para su aprovechamiento y manejo adecuado para satisfacer las demandas de la organización.

- **La biodiversidad:** La organización ha implementado medidas para proteger y conservar las diversas especies de flora y fauna en el entorno de sus instalaciones. Sin embargo, lamentablemente, no todos los visitantes comparten el mismo nivel de responsabilidad y respeto, ya que se ha observado el abuso y desinterés por parte de algunos consumidores y clientes en cuidar los recursos disponibles.
- **Concientización:** La organización ha planificado y coordinado la realización de charlas, talleres y capacitaciones ambientales para los colaboradores, en colaboración con diversas entidades externas y con COOSAJO R.L., con el fin de mejorar el desempeño ambiental del parque.

8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas según el apartado 4.2 de la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015

8.2.1 Partes interesadas identificados

Para identificar a las partes interesadas, también conocidas como stakeholders, del sistema de gestión ambiental según lo establecido por la organización, se solicitó apoyo al gerente general del Parque Chatun. Se elaboró una matriz como herramienta de ejemplo para recopilar información, la cual fue entregada al gerente general. Esta matriz incluye a las partes interesadas según su grado de involucramiento externo con el Parque Chatún. (Vease Tabla 4)

Con la colaboración del gerente general, se creó una tabla de categorías para clasificar a los stakeholders externos según su grado de involucramiento en el desempeño ambiental de la organización. Esta tabla se basó en el modelo de Keen (2022) como referencia. Es crucial determinar si la organización es afectada por algún stakeholder y viceversa, así como evaluar cómo la organización impacta en el desempeño ambiental de los mismos. (Ver Anexo 3)

Tabla 4*Matriz para identificar las partes interesadas externas al Parque Chatun*

STAKEHOLDERS PARQUE CHATUN						
No.	Nombre del Parte interesado externo	Clasificación	Es afectado por el desempeño ambiental de la organización Si/No	Describe que involucramiento que tiene el parte interesado si, su respuesta fue un sí.	Afecta el desempeño ambiental de la organización Si/No	Describe que involucramiento tiene el parte interesado si, su respuesta fue un sí.
1	ALIMENTARTE	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
2	SERVI RESTAURANTE	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
3	BELCA	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
4	FRIGORIFICOS DE GUATEMALA S.A	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
5	BIMBO	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
6	SARITA	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
7	DISTRIBUIDORA LA CEIBA S.A (GALLO)	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
8	COMPAÑÍA DE JARABES Y BEBIDAS GASEOSAS (PEPSI)	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
9	ALIMENTOS Y BEBIDAS ATLANTIDA (COCA COLA)	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
10	EMPACADORA PERRY	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
11	ALIMENTOS YA ESTA	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
12	DISTRIBUIDORA ALINOR S.A (SEÑORIAL)	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
13	LOS TULIPANES	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
14	SUMINISTROS COMERCIALES DE CENTRO AMERICA S.A	Proveedor	No		Si	Desechos de productos y empaques
15	ALKEMY	Proveedor	No		No	
16	HIDROTECNIA	Proveedor	No		No	
17	AQUATICA	Proveedor	No		No	
18	TROPIGAS DE GUATEMALA	Proveedor	No		No	
19	WATERMANIA	Proveedor	No		No	
20	PLASTICENTRO S.A	Proveedor	No		No	
21	HYDROSOLAR	Proveedor	No		SI	Tecnologías eco amigables

Continuación de la tabla 4

22	QUIMSER	Proveedor	No		No	
23	CALEIDO	Proveedor	No		No	
24	FULL COLOR IMPRESIONES	Proveedor	No		No	
25	SERIGRAFIA SAN AGUSTIN	Proveedor	No		No	
26	CREACIONES MARIOS	Proveedor	No		No	
27	IMPRENTA EL MILAGRO	Proveedor	No		No	
28	MUNICIPALIDAD ESQUIPULAS	Gobierno	No		Si	Manejo y control sobre desechos sólidos, así como normativas municipales ambientales.
29	CECI - GUATEMALA	ONG	No		No	
30	RAICES COMUNITARIAS	ONG	No		No	
31	SAVE THE CHILDREN	ONG	No		No	
32	VISION MUNDIAL	ONG	No		No	
33	EMBAJADA USA	Cliente	No		No	
34	INAB	Gobierno	Si		Si	procesos de Proyectos Forestales de Protección e incentivos muy lentos.
35	CONAP	Gobierno	Si	Cumplimiento de leyes en áreas protegidas	Si	Poco Control y apoyo para la protección de Áreas protegidas.
36	INGUAT	Gobierno	Si	Participación e Impulso de políticas y eventos de Turismo	Si	Generación de eventos de promoción de destinos turísticos naturales
37	MINECO	Gobierno	Si	Apoyo a al MYPIMES	Si	Asesorías a los empresarios.
38	MARN	Gobierno	Si	Cumplimiento de Leyes de Protección y Mejoramiento del Ambiente	Si	Poco o nula acción en atención a problemas ambientales en la cuenta rio Atulapa
39	PLAN TRIFINIO	Cliente	Si	Aliado estratégico en el marco ambiental3	Si	Proyectos de consultoría en el área trinacional.
40	MISION TECNICA ALEMANA	ONG	Si	Gestión de Fondos y Mejoramiento de capacidades a la comunidad	Si	Proyectos de consultoría en el área trinacional.
41	COOSAJO RL	Inversor	Si	Gestión de Actividades y Procesos	Si	Cumplimiento de las normativas ambientales.

Continuación de la tabla 4

42	CONRED	Gobierno	Si	Manejo y mitigación y control en desastres naturales	Si	Capacitación para la reducción y mitigación de desastres.
43	CENTRO DE SALUD	Gobierno	Si		Si	Cumplimiento de Normativas de salud
44	BOMBEROS VOLUNTARIOS	ONG	No		No	
45	CONALFA	ONG	No		No	
46	ACHNUR	ONG	no		No	
47	G-22	ONG	No		Si	Servicios de Consultoría en sistemas eco amigables.
48	IGSS	ONG	Si	Comité de Salud y seguridad ocupacional	No	

Fuente: Parque Chatun, 2022

8.2.2 Análisis del resultado de las partes interesadas externas identificadas

Se han identificado tanto las partes interesadas internas como externas en relación con el desempeño ambiental de la organización. Entre los 48 stakeholders externos identificados, solo 7 han sido clasificados como de alta importancia y autoridad en este aspecto. La información recopilada se utilizará para comprender la influencia de estas partes interesadas identificadas de alta importancia y autoridad, y así determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en la organización (ver Figura 7).

Las partes interesadas internas identificadas en el Parque Chatun son:

- **Alta dirección / ACERCATE:** Su función como parte interesada interna de la organización es involucrarse en la toma de decisiones estratégicas, políticas y normas como el comité directivo.
- **Colaboradores:** Sus funciones varían según el área donde se encuentran ejecutando sus actividades laborales para proveer el servicio y producto de la organización.

- **Sub contratados:** Su función varía según el contrato que establecen con la organización.

8.2.3 Clasificación de las partes interesadas según su interés y autoridad en la organización

Para obtener un mejor entendimiento sobre quienes son las partes interesadas pertinentes en relación al desempeño ambiental de la organización, se estableció una clasificación según los criterios de interés (poder) y autoridad (influencia) que tiene las partes interesadas en la toma de decisiones del Parque Chatun en relación con temas ambientales y mejora continua medioambiental.

Esto facilita la identificación de las partes interesadas y establece canales de comunicación efectivos con ellas. Esta práctica es esencial para informar a las partes interesadas sobre las políticas ambientales, metas y logros de la organización, y también para recibir retroalimentación y comentarios valiosos.

La clasificación de las partes interesadas también ayuda a la organización a evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con su desempeño ambiental. Al comprender las expectativas de las partes interesadas, la organización puede anticipar posibles problemas y tomar medidas preventivas.

Con el respaldo del gerente general del Parque Chatun, se categorizó y se logró identificar únicamente a 28 de las 50 partes interesadas externas relevantes, ya que son las únicas que guardan relación con el desempeño ambiental de la organización. Estas partes interesadas se han clasificado en sus respectivas categorías según su nivel de interés y autoridad en relación con el desempeño ambiental del Parque Chatun. (Ver Tablas 7, 8, 9 y 10)

Tabla 5

Matriz para la clasificación de los partes interesados en la categoría de alta autoridad / alta interés.

Nivel	Nombre	Categoría de entidad	Descripción	La parte interesada es afectada por la organización Sí / No	La organización es afectada por la parte interesada Sí / No	Recomendación de involucramiento
Alta Autoridad / Alta Interés	COOSAJO R.L.	Inversionista	Realiza gestión de actividades y eventos	Sí	Sí	Interacción cercana / aliado estratégico para normas y políticas institucional
	MARN	Gobierno	Cumplimiento de leyes de protección y mejoramiento del ambiente	Sí	Sí	Talleres y capacitaciones ambientales
	Centro de Salud	Gobierno	Cumplimiento de normativas de salud	Sí	Sí	Talleres y capacitaciones cuidado del agua potable
	INGUAT	Gobierno	Participación e impulso de políticas y eventos de turismo	Sí	Sí	Promoción de la organización y sus servicios ambientales
	CONRED	Gobierno	Manejo y mitigación y control en desastres naturales	Sí	Sí	Talleres y capacitaciones de preparación para desastres naturales
	Plan Trifinio	Ciente	Aliado estratégico en el marco ambiental	Sí	Sí	Ninguno
	Misión Técnica Alemania	ONG	Gestión de fondos y mejoramiento de capacidades en la comunidad	Sí	Sí	Ninguno

Nota: Elaboración propia, 2023

Las partes interesadas externas de alta interés y autoridad en relación al desempeño ambiental en el parque Chatun son:

- **COOSAJO R.L.:** Ellos ejercen su influencia en la organización como inversionista e institución aliada. Los asociados de la cooperativa son uno de los principales consumidores del Parque Chatun.
- **MARN:** Como institución pública, ejercen su influencia en la organización al brindar servicios relacionados con la protección y conservación del medio ambiente y sus recursos naturales. Su rol en la organización incluye supervisar el cumplimiento de las leyes ambientales y participar en talleres y capacitaciones sobre temas ambientales para los colaboradores del Parque Chatun.
- **Centro de Salud:** Ellos ejercen su influencia en la organización como una institución pública con prestaciones de servicios en relación con salud pública. Su función para la organización es el monitoreo de cumplimiento de normativas de salud por medio de la realización de talleres y capacitaciones sobre el cuidado del agua potable y primeros auxilios con cursos de SSO (Seguridad y Salud Ocupacional).
- **INGUAT:** Ellos ejercen su influencia en la organización como una institución pública que presta servicios relacionados con el turismo nacional, abarcando aspectos sociales, culturales, ambientales y económicos en Guatemala. Dicha influencia es de suma importancia, dado que el Parque Chatun se clasifica como una empresa turística con fines recreativos. La función identificada del INGUAT en la organización es participar y fomentar políticas y eventos relacionados con el turismo. Además, apoyan a la organización coordinando y promoviendo servicios ambientales para el Parque Chatun.
- **CONRED:** Institución pública que ofrece servicios relacionados con la respuesta y resiliencia ante desastres naturales, así como los primeros auxilios en tales situaciones. Su función en la organización consiste en el manejo y la mitigación

de desastres naturales mediante talleres y capacitaciones para preparar a los colaboradores del Parque Chatun.

- **Plan Trifinio:** Ellos ejercen su influencia en la organización como un cliente y aliado estratégico al área protegida que abarca Honduras, Guatemala y El Salvador. Su función es apoyar con estrategias en el marco ambiental en tema de protección y cuidado de áreas boscosas ubicadas en el Parque Chatun por medio de talleres y charlas.
- **Misión Técnica Alemania:** Esta organización ejerce su influencia en la organización como una entidad internacional, respaldando al país en la adaptación de la agricultura al cambio climático y el uso sostenible de los recursos naturales. Su función principal es gestionar fondos y mejorar las capacidades de las comunidades cercanas a la organización, que también se benefician del Parque Chatun. Esta organización internacional contribuye a transferir información para mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios, promoviendo el cuidado y la gestión adecuada de los recursos naturales en su entorno. Esto se lleva a cabo a través de talleres y charlas dirigidos tanto a los colaboradores como a las partes interesadas de la organización.

Estas 7 partes interesadas de alta importancia y autoridad son clave para establecer regulaciones de actividades y acciones que impactan en el medio ambiente, de acuerdo con las necesidades y expectativas ambientales identificadas. Dado que estas partes interesadas tienen obligaciones de cumplimiento, se podrá desarrollar un marco estratégico para establecer metas e indicadores en la formulación de una política ambiental para el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la organización.

Tabla 6

Matriz para la clasificación de las partes interesadas en la categoría de alta autoridad / baja interés.

Nivel	Nombre	Categoría de entidad	Descripción	La parte interesada es afectada por la organización Sí / No	La organización es afectada por la parte interesada Sí / No	Recomendación de involucramiento
Alta Autoridad / Baja Interés	CONAP	Gobierno	Cumplimiento de leyes en áreas protegidas	Sí	Sí	Talleres y capacitaciones del cuidado de áreas protegidas
	Municipalidad de Esquipulas	Gobierno	Manejo y control sobre desechos sólidos, así como normativas municipales	No	Sí	Reuniones y talleres para el manejo de desechos sólidos y leyes municipales
	INAB	Gobierno	Proyectos forestales de protección e incentivos forestales	Sí	Sí	Talleres y capacitaciones para cuidado de los recursos energéticos
	Vecinos	Propietarios	Asociados y no asociados	Sí	Sí	Reuniones para seguimiento de manejo de recursos compartidos

Nota: Elaboración propia, 2023

Las partes interesadas externos de baja interés y autoridad en relación del desempeño ambiental en el parque Chatun son:

- **CONAP:** La organización del Parque Chatun reconoce que la entidad gubernamental no posee un adecuado manejo en tema de protección y conservación de las áreas protegidas en las instalaciones del parque.

- **Municipalidad de Esquipulas:** La organización del Parque Chatun manifiesta que la municipalidad ha sido un aliado estratégico para la coordinación de eventos y actividades ambientales, junto con capacitaciones técnicas del cuidado medioambiental, sin embargo, no han recibido apoyo continuo ni seguimiento con proyectos ambientales y desinterés para comunicar nuevas leyes o políticas ambientales a la organización.
- **INAB:** La organización ha enfrentado desafíos al tratar de avanzar con los procesos de Proyectos Forestales de Protección, ya que la entidad gubernamental correspondiente ha experimentado demoras en la aprobación y evaluación de dichos procesos. Esto sugiere un cierto grado de desinterés por parte de la entidad gubernamental en lo que respecta al desempeño ambiental de la organización.
- **Vecinos:** La organización del Parque Chatun ha observado que los vecinos están contaminando el recurso hídrico del Río Atulapa al verter aguas residuales en dicho río.

Se podrán tomar iniciativas para involucrar a las cuatro partes interesadas con bajo interés, pero alta autoridad, garantizando así una mejora continua en el sistema de gestión ambiental de la organización. Las siguientes son algunas iniciativas para la participación de estas partes interesadas:

- Diseñar una estrategia de comunicación efectiva que destaque los beneficios y logros ambientales de la organización.
- Emplear un lenguaje y métricas que conecten con las partes interesadas respecto a los resultados significativos del desempeño ambiental de la organización.
- Presentar información de manera clara y concisa para que puedan comprender fácilmente cómo el SGA contribuye a los resultados clave de la organización.

Tabla 7

Matriz para la clasificación de los partes interesados en las en lacategoría de baja autoridad / alta interés.

Nivel	Nombre	Categoría de entidad	Descripción	La parte interesada es afectada por la organización Sí / No	La organización es afectada por la parte interesada Sí / No	Recomendación de involucramiento
Baja Autoridad / Alta Interés	G-22	ONG	Apoya proyectos ambientales	No	Sí	Servicios de consultoría en sistemas eco amigables para la organización
	Visitantes	Consumidores	Asociados y no asociados	Sí	Sí	Generación de residuos sólidos y líquidos
	ALIMENTARTE	Proveedor	Productos	No	Sí	Desechos de productos y empaques
	SERVI RESTAURANTE	Proveedor	Productos	No	Sí	Desechos de productos y empaques
	BELCA	Proveedor	Productos	No	Sí	Desechos de productos y empaques
	FRIGORIFICOS DE GUATEMALA S.A	Proveedor	Productos	No	Sí	Desechos de productos y empaques
	BIMBO	Proveedor	Productos	No	Sí	Ninguno
	SARITA	Proveedor	Productos	No	Sí	Ninguno

Nota: Elaboración propia, 2023

Las partes interesadas externas de alta interés y baja autoridad en relación del desempeño ambiental en el Parque Chatun son:

- **G-22:** El ONG G-22 (Guatemala – 22) ha sido un aliado estratégico y de apoyo para realizar proyectos ambientales enfocados en sostenibilidad ambiental a pesar que no pueden influenciar en las decisiones del desempeño ambiental en la organización.
- **Visitantes:** Los consumidores y clientes (asociados y no asociados) del Parque Chatun han sido fundamental para el monitoreo y seguimiento en el desempeño ambiental y servicio que ofrece la organización a ellos. Los comentarios y retroalimentación en tema de los desechos sólidos y líquidos han sido de suma importancia para el manejo integral de los desechos sólidos y líquidos.
- **Proveedores de servicios y productos:** Los proveedores de servicios y productos para la organización han demostrado el interés de involucrarse en la mejora continua para el desempeño ambiental del parque y para los consumidores visitantes.

Las partes interesadas de alta interés y baja autoridad son clave para conocer la condición actual de la organización en cuanto a su desempeño ambiental a través de analizar la información recopilada de comentarios y espacios de retroalimentación implementado por los colaboradores en el área de comercialización.

Tabla 8

Matriz para la clasificación de las partes interesadas en las en la categoría de baja autoridad / baja interés.

Nivel	Nombre	Categoría de entidad	Descripción	La parte interesada es afectada por la organización Sí / No	La organización es afectada por la parte interesada Sí / No	Recomendación de involucramiento
Baja Autoridad / Baja Interés	IGSS	Gobierno	Comité de Salud y seguridad ocupacional	Sí	No	Realizar talleres para concientización y dar a conocer nuestro compromiso hacia el cuidado medioambiental
	Imprenta EL MILAGRO	Proveedor	Servicios y productos	No	No	Realizar talleres para concientización y dar a conocer nuestro compromiso hacia el cuidado medioambiental
	Creaciones MARIOS	Proveedor	Servicios y productos	No	No	Realizar talleres para concientización y dar a conocer nuestro compromiso hacia el cuidado medioambiental
	Bomberos Voluntarios	ONG	Servicios de primeros auxilios	No	No	Realizar talleres para concientización y dar a conocer nuestro compromiso hacia el cuidado medioambiental
	ACHNUR	ONG	Apoyo al refugio internacional	No	No	Realizar talleres para concientización

Nota: Elaboración propia, 2023

Las partes interesadas externos de baja interés y baja autoridad en relación del desempeño ambiental en el Parque Chatun son:

- **IGSS:** Los colaboradores y el gerente general del parque comunicaron el desinterés de esta entidad gubernamental de promover el cuidado ambiental en relación con la seguridad y salud ocupacional de los visitantes, partes interesados y colaboradores de la organización.
- **Proveedores de servicios y productos (Imprenta El Milagro y Creaciones MARIOS):** La organización reconoce que los proveedores mencionados en la clasificación de las partes interesadas de bajo interés y autoridad no tienen interés ni promueven buenas prácticas ambientales en sus servicios y productos en relación con el desempeño ambiental del Parque Chatun.
- **Bomberos Voluntarios:** Los bomberos voluntarios no ejercen buenas prácticas ambientales y carecen de conocimientos ambientales según las observaciones de los colaboradores de la organización en el desarrollo de actividades y/o eventos del parque.
- **ACHNUR:** Esta ONG, ha sido señalada por su aparente falta de interés y carencia de conocimientos ambientales, lo cual repercute negativamente en la gestión de las externalidades ocasionadas por la presencia de refugiados que visitan el parque.

Se sugiere que, con el fin de involucrar a las partes interesadas con baja autoridad e interés en mejorar el desempeño ambiental de la organización, se lleven a cabo talleres con sus representantes de ámbitos ambientales. Estos talleres tienen como objetivo concienciar y compartir el compromiso del Parque Chatun hacia la conservación del medio ambiente.

8.2.4 Las necesidades y expectativas pertinentes de las partes interesadas de alta interés y autoridad

Para determinar los requisitos y obligaciones de cumplimiento relacionados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas de alta interés y autoridad, se elaboró un matriz para conocer las necesidades y expectativas ambientales con las obligaciones de cumplimiento relacionados, se utilizó como referencia el matriz de Keen, 2022.

Al conocer las expectativas, se podrá alinear mejor los objetivos del SGA con los objetivos estratégicos de la organización. Esto asegura que las iniciativas ambientales estén integradas en la visión y misión de la organización, lo que facilita su implementación y seguimiento.

Las partes interesadas de alta autoridad a menudo tienen influencia en la formulación y aplicación de regulaciones y normativas ambientales. Conocer sus expectativas y trabajar en cumplimiento con sus demandas es esencial para evitar sanciones legales y problemas regulatorios. Por lo tanto, el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas de alta interés puede contribuir a una buena reputación y relaciones públicas positivas para la organización. Una gestión ambiental sólida y transparente puede mejorar la imagen de la empresa y su relación con los clientes, inversionistas y otros stakeholders.

En la matriz elaborada se incluyó una sección adicional que enumera las leyes ambientales nacionales como indicadores de los requisitos legales que la organización debe cumplir, de acuerdo con las demandas y expectativas de las partes interesadas en cuanto al desempeño ambiental. (Ver Tabla 8)

Tabla 9

Matriz de las necesidades y expectativas pertinentes de las partes interesadas de alta interés y autoridad del Parque Chatun.

No.	PARTE INTERESADO	NECESIDADES AMBIENTALES	EXPECTATIVAS AMBIENTALES	OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTOS RELACIONADAS	DOCUMENTOS DE OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTOS
0	Ejemplo: Vecinos / Comunidades	Ejemplo: Sin exceso de ruido, emisiones u olor	Ejemplo: Proporcionar una línea telefónica dedicada o una cuenta de correo electrónico de la organización para consultas o quejas	Ejemplo: Informes periódicos de los datos de seguimiento	Ejemplo: Informe mensual de niveles de decibeles con horario; y ley de protección y mejoramiento del medio ambiente
1	COOSAJO R.L.	Mantenimiento en el aspecto escénico para el desarrollo de actividades	Mantenimiento y evaluación de condiciones de aspectos externos	Informes periódicos del manejo de agua y desechos sólidos	Reglamento de las descargas y reuso de aguas residuales y de la disposición de lodos y acuerdo gubernamental 164 - 2021
2	MARN	No hay necesidades ambientales y que ellos conservan sus recursos naturales	Enfoque ambientalista lo cual la organización cumple en cuanto de mitigar el uso de plástico y productos de un solo uso	Política ambiental y un checklist de documentos de apoyo para el cuidado medioambiental	Política ambiental; y ley de protección y mejoramiento del medio ambiente
3	CENTRO DE SALUD	Las necesidades son satisfechas según el parte interesado en cuanto del desempeño ambiental	Observación de normativas y reglas colocadas en el parque cumplidas por parte de clientes (asociados y no asociados)	Manual o guía de protección y cuidado al medio ambiente para asociados y no asociados	Política ambiental; y ley de protección y mejoramiento del medio ambiente
4	INGUAT	Cuidado limitado en cuanto del río Atulapa	El Parque Chatún satisface las expectativas ambientales y servicios a los asociados y no asociados	Visibilizar documentos públicos en cuanto del cuidado y protección medioambiental	Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente
5	CONRED	Riesgo de inundación del río Atulapa e inexistencia de socavamiento	Promover la reforestación en áreas vulnerables de deslaves y flexibilidad ante proyectos en alianza en gobierno local	Monitoreo trimestral en las áreas vulnerables y pedir apoyo a CONRED para áreas de socavamiento	Reglamento para evaluación, control y seguimiento ambiental; y ley de la coordinación nacional para la reducción de desastres de origen natural o provocado
6	PLAN TRIFINIO	Cumple las necesidades de proveer espacios naturales	Coordinación y planificación con logística para conservar los recursos naturales	Plan de manejo para áreas boscosas y áreas protegidas con el Plan Trifinio como aliado	Ley de áreas protegidas y reglamento de ley de áreas protegidas
7	MISIÓN TÉCNICA ALEMANIA	Reciclaje y clasificación de residuos sólidos en el parque, específicamente en las áreas de talleres	Mejorar aspectos deteriorado como el río Atulapa y colocación de rótulos para promover el cuidado medioambiental	Manual o guía de manejo de desechos sólidos para áreas de eventos.	Acuerdo gubernamental 164 - 2021

Nota: Elaboración propia, 2023

8.2.5 Análisis sobre los resultados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de alta interés y autoridad

De los siete entrevistados identificados como partes interesadas con alto nivel de interés y autoridad, tres de ellos señalaron la prioridad de que la organización, en este caso el Parque Chatun, debería enfocarse en cumplir con la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, además de implementar una política ambiental institucional como medio de asegurar el cumplimiento.

Se llevó a cabo una revisión de las leyes ambientales pertinentes, considerando el contexto específico de la organización en términos de desempeño ambiental. Posteriormente, se seleccionaron aquellas leyes que guardan relación con los impactos ambientales identificados durante las entrevistas con las partes interesadas de alto nivel de interés y autoridad.

Al comprender las necesidades y expectativas a través de los documentos de obligaciones de cumplimiento, se pueden emplear dichos documentos como base para establecer normas y guías regulatorias que aborden los impactos significativos identificados en la organización. De esta manera, se garantiza el cumplimiento de las normativas y leyes ambientales pertinentes.

8.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental en el apartado de la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015

La organización debe definir los límites y la aplicabilidad de su sistema de gestión ambiental para establecer su alcance. Durante la investigación, se respaldó este proceso mediante la recopilación de información relevante sobre aspectos internos y externos de la organización, incluyendo cuestiones como requisitos legales y otros requisitos conforme a la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015. Se consideraron también las unidades, funciones y límites físicos de la organización, así como sus actividades, productos y servicios, junto con su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

Para determinar el alcance de la organización se utilizó un formato como referencia según la Academia de ISO Advisera (2015) para colocar los factores determinantes identificados en los apartados 4.1, 4.2 y 4.3 según la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015. (véase apéndice J)

8.3.1 Análisis del resultado de la determinación del alcance del SGA

Para la recopilación de datos, se detectó la necesidad de realizar reuniones y visitas con los directores de cada área para definir los procesos y actividades; productos y servicios; unidad y las funciones de la organización para determinar el alcance del sistema de gestión ambiental para el Parque Chatun. (véase apéndice F y apéndice I, figura I4)

Se define el alcance del SGA de la organización, en este caso el Parque Chatun al documentar este requerimiento para colocar los aspectos del alcance según los requisitos del apartado 4.3 según la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015. Con este alcance definido, se podrá continuar con el apartado 4.4 de la cláusula No. 4 lo cual abarca la elaboración de una política ambiental institucional.

Este resultado es el punto de inicio para la primera fase de planificar lo cual es integrado del modelo planificar – hacer – verificar – actuar (modelo PHVA), lo cual es el base para el enfoque que subyace a un sistema de gestión ambiental.

9. CONCLUSIONES

1. Según los colaboradores de la organización, el aspecto externo más relevante es el parámetro de la política que se refiere a la municipalidad de Esquipulas en relación al desempeño ambiental del Parque Chatun para un sistema de gestión ambiental. El aspecto político se vuelve relevante porque las acciones y operaciones del Parque Chatun deben cumplir con las normativas locales. Si las autoridades municipales tienen un alto grado de influencia sobre el cumplimiento y la aplicación de estas regulaciones, el aspecto político se convierte en un factor crítico para el éxito ambiental del parque.
2. El aspecto interno más relevante según los colaboradores de la organización es el parámetro de la dirección estratégica, es decir, la alta dirección conocido como "ACERCATE" relacionado al desempeño ambiental del Parque Chatun para un sistema de gestión ambiental. Si la dirección estratégica "ACERCATE" muestra un fuerte apoyo a la gestión ambiental, es probable que se asignen los recursos necesarios para implementar programas efectivos de protección ambiental, monitoreo y mejora continua, esto podrá motivar e incentivar a los colaboradores a mejorar su desempeño ambiental y laboral en la organización.
3. En cuanto a las condiciones ambientales, los parámetros más relevantes para los colaboradores de la organización son de cambio climático, calidad del aire y del agua en relación con el desempeño ambiental del Parque Chatun para un sistema de gestión ambiental. Abordar estos aspectos puede contribuir a la sostenibilidad a largo plazo del parque, garantizar una experiencia positiva para los visitantes y demostrar un compromiso efectivo con la protección del medio ambiente. Además, estos problemas pueden estar estrechamente vinculados a los objetivos ambientales y de conservación del parque, lo que refuerza su relevancia en un sistema de gestión ambiental integral.


4. Las partes interesadas externas identificadas en la organización, fueron clasificadas según su intervención y entidad. Los identificados fueron 50 stakeholders donde solamente 7 fueron clasificados como partes interesados externos de alta interés y autoridad para ejercer influencia en cuanto del desempeño ambiental de sistema de gestión ambiental para la organización.

5. El alcance del SGA del Parque Chatun, fue determinado según la información recopilada para definir el contexto de la organización. El alcance del SGA abarcará 30 ubicaciones encontrados en 8 secciones del Parque Chatún, donde las 5 áreas con sus directores estarán involucradas en mantener el documento del alcance del SGA actualizado según los requisitos del apartado 4.3 de la cláusula No. 4 de la norma ISO 14001:2015.

10. RECOMENDACIONES

- Esta investigación se debe actualizar en los aspectos externos e internos relacionados con las condiciones ambientales al menos cada cinco años para mantener el seguimiento del contexto organizacional. Esto garantizará una mejora continua, actualizando el enfoque de acuerdo con los impactos ambientales actuales.
- La organización debe establecer un departamento de gestión ambiental dedicado a monitorear y dar seguimiento a las actividades con impactos ambientales. En caso de no contar con la capacidad interna, el Parque Chatun podría considerar adquirir un servicio de consultoría externa.
- La persona o equipo encargado de llevar a cabo el seguimiento de la investigación deberá planificar las actividades de recopilación y actualización de datos, analizar los resultados y comunicarlo con las partes interesadas internas de la organización.
- Los talleres y reuniones con los colaboradores del Parque Chatún se deben mantener con frecuencia para el monitoreo y control al implementar las transiciones de cada fase del modelo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) en el SGA.
- Realizar reuniones periódicas con las partes interesadas identificados como alta interés y autoridad para el seguimiento de obligaciones de cumplimiento según las necesidades y expectativas ambientales identificadas actualizadas de la organización. Para realizar estas reuniones, se deberá asegurar la involucración de las partes interesadas junto con una programación de fechas de seguimiento con definición de objetivos y temas para cada reunión.
- Los técnicos ambientales del equipo de gestión ambiental o un consultor, deberá actualizar los flujogramas de procesos de las áreas de la organización dentro del alcance de SGA según el seguimiento de monitoreo y evaluación de los impactos ambientales significativos identificados.

11. REFERENCIAS

- 14001 Academy. (2016). *Clause – by – clause explanation of ISO 14001:2015* [documento en. Advisera/14001 Academy. https://info.advisera.com/14001academy/free-download/clause-by-clause-explanation-of-iso-140012015?_gl=1*34szx9*_ga*MTQ1MzM5NjM5Ny4xNzA1NjA5ODQ3*_ga_4P5GYSBRB2*MTcwODQ0MjU0OC4zLjEuMTcwODQ0OTc1OC40NC4wLjE0NjIwMDM1NTU.
- 14001 Academy. (2019). *How can ISO 14001 help your business grow?* Advisera. <https://docs.google.com/document/d/1bm8xHI1sHIQjzIDTBXuMPGVjMSJs1c7fsVJJoq7XPmrY/edit?pli=1>
- Ackermann, F. y Eden, C. (2011). Strategic management of stakeholders: theory and practice. *Long Range Planning*, 44(issue e), 179-196. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630110000452> 
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (8 al 19 de junio de 1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el medio ambiente y el desarrollo* [nota del Secretario General]. Conferencias de las Naciones Unidas, Nairobi. https://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Benavente, C. (22 de abril de 2016). *Guatemala, un país aún con poca conciencia ambiental.* Noticias Green. <https://noticiasgreenpress.com/2016/04/22/guatemala-un-pais-aun-con-poca-conciencia-ambiental/>

Chegüen Acosta, H. K. (2018). *Diagnóstico ambiental y actividades de gestión ambiental desarrolladas en la Jefatura de Educación Cooperativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero, Responsabilidad Limitada (COOSAJO R.L.), municipio de Esquipulas, Chiquimula, 2018* [Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local, Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Oriente]. Biblioteca Digital del Centro Universitario de Oriente.

https://hksoluciones.sfo2.digitaloceanspaces.com/hksoluciones/tesisusac/libros/19_IGAL_EPS-3301_-_CD_2721.pdf?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=EDVVKX7GE6M4PQ6FC2BS%2F20240220%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20240220T174259Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=56fbd5982a677310cef64da0493e6814477d8c67be47f91debbab865e0ea450c

Credential=EDVVKX7GE6M4PQ6FC2BS%2F20240220%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20240220T174259Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=56fbd5982a677310cef64da0493e6814477d8c67be47f91debbab865e0ea450c



Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San José Obrero R.L. (2017). *Origen de Parque Chatun* [documento electrónico]. Coosajo R.L. es MiCoope.

Decreto no. 1528-1962 [Congreso de la República de Guatemala]. Ley de creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala. 1 de julio de 1962. IRTRA. <https://irtra.org.gt/wp-content/uploads/2019/04/ley-de-creacion-del-instituto-de-decreto-del-congreso-1528-1554192065-490230464.pdf>

Gallo, I. (21 de enero de 2020). *Evolution of ISO 14001: the history of leading environmental management standard*. Advisera ISO 14001 Blog. <https://advisera.com/14001/2020/01/21/history-of-iso-14001-why-is-it-so-popular/>

Instituto Guatemalteco de Turismo. (2020). *Objetivos estratégicos específicos*.
<https://inguat.gob.gt/inguat/que-es-inguat.html#:~:text=Objetivos%20Estrat%C3%A9gicos%20Espec%C3%ADficos&text=Promover%20los%20destinos%20tur%C3%ADsticos%20de,de%20calidad%20a%20los%20visitantes>.

International Organization for Standardization. (2015). Introduction to ISO 14001:2015.
<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100371.pdf>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 14001. environmental management systems – requirements with guidance for use* (3a edición). International Standard.
<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzGwJmHpntDVfcBZxkhhHwfMlqSJ?projector=1&messagePartId=0.6>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 14001:2015(es) sistemas de gestión ambiental — requisitos con orientación para su uso*. Online Browsing Platform. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>



Keen, R. (26 de febrero de 2022). *9.1.2 compliance obligations & evaluation of compliance [ISO 14001 procedure template]*. ISO-9001-Checklist.
<https://www.iso-9001-checklist.co.uk/ISO-14001/9.1.2-compliance-obligations.htm>

Massolo, L. (2015). Gestión ambiental y desarrollo sostenible: aspectos generales. En L. Massolo (coord.), *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. (cap. 1, pp. 9-25). Edulp/Universidad Nacional de La Plata.
https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46750/Documento_completo_.pdf%3Fsequence%3D1

Mawliwatu, E. (2018). *ISO 14001:2015-understanding context with related risks and opportunities – a South African construction industry perspective* [tesis de maestría, North-West University]. Boloka Institutional Repository. https://dspace.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/31592/E_Maliwatu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejía Duarte, I. O. (2008). *Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14,001:2004 para la pequeña y mediana empresa (PyMES) en Guatemala* [tesis de maestría, Universidad de San Carlos, Facultad de Ingeniería]. Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0132_MT.pdf

Melgar López, H. A. (2010). *Análisis del Centro Comercial Pradera Concepción y sus impactos de 2003, en el nivel de inversión de capital inmobiliario y en el desarrollo mercadológico del municipio de Santa Catarina Pinula* [tesis de maestría, Universidad de San Carlos, Facultad de Ciencias Económicas]. Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3526.pdf



NQA Certificación. (2019). *ISO 14001:2015 environmental management system implementation guide*. <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-14001-Guia-de-implantacion.pdf>

Parque Chatún. (2022). *Quienes somos, misión y visión*. <https://parquechatun.com/nosotros-2/>

Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica. (04 de junio de 2015). *Nueva norma ISO de gestión ambiental*. Central America Data.com. https://m.centralamericadata.com/es/article/home/Nueva_norma_ISO_de_gestin_ambiental

Quesada Somano, A. K. y Medina León, A. (2020). Métodos teóricos de investigación: análisis – síntesis, inducción – deducción, abstracto – concreto e histórico – lógico. Universidad de Matanzas/ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION_ANALISIS-SINTESIS_INDUCCION-DEDUCCION_ABSTRACTO_-CONCRETO_E_HISTORICO-LOGICO

Rivera Monzón, S. A. (2016). *Diagnóstico ambiental y servicios de gestión ambiental desarrollados en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Integral San José Obrero Responsabilidad Limitada, Coosajo R.L., Esquipulas, departamento de Chiquimula, 2016* (Informe del Ejercicio Profesional Supervisado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Oriente]. B



Saylor Academy. (2012). Nonexperimental research. En *Research methods in psychology* (cap. 7). https://saylordotorg.github.io/text_research-methods-in-psychology/s11-nonexperimental-research.html

Shuttleworth, M. (2008). *Descriptive research design*. Explorable. <https://explorable.com/descriptive-research-design>

Solórzano Cerdón, K. D. (2019). *Análisis de la norma ISO 14001 versión 2015, para el diseño de Sistemas de Gestión Ambiental en plantas embotelladoras de bebidas* [tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Oriente]. Biblioteca Digital del Centro Universitario de Oriente. https://hksoluciones.sfo2.digitaloceanspaces.com/hksoluciones/tesisusac/libros/19_IGAL_TG-3388_CD_2808.pdf?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=EDVVKX7GE6M4PQ6FC2BS%2F20240220%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20240220T151948Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=65e3ebbe1bca80b5bea88d4619742980be85f98d45f0ffeaf3652667e011e6bb

Vaute-Samanni, L. y Greveche, M. -P. (2015). *Au Coeur de l'ISO 14001:2015 - le système de managemente environnemental au centre de la stratégie*. Afnor Editions. <https://excerpts.numilog.com/books/9782124657179.pdf>



Verbanac, R. (1 de octubre de 2014). *Demystification of legal requirements in ISO 14001*. Advisera/ISO 14001 Blog. <https://advisera.com/14001academy/blog/2014/10/01/demystification-legal-requirements-iso-1400>



12. APÉNDICE

Apéndice A

Tabla A1

Matriz ejemplar para los colaboradores para determinar las cuestiones internas de Parque Chatun

ASPECTOS	ACCIONES POSITIVOS	PROBLEMAS INTERNOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	Ejemplo: Planificación semanal y reuniones de seguimiento	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Cambios en horario por evento especiales	Ejemplo: Adaptación a horarios y cooperativismo
ESTANDAR / POLÍTICAS	Ejemplo: Estándar elevado para ofrecer calidad en servicios y productos	Ejemplo: No se posee o tiene una política ambiental	Ejemplo: No tener un documento de guía o norma para medir desempeño ambiental	Ejemplo: Elaboración de una política ambiental para lograr el alcance del desempeño ambiental
OPERACIÓN Y SISTEMAS	Ejemplo: Una operación actualizada para lograr metas e indicadores	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Elaborar un esquema de operaciones
CULTURA LABORAL	Ejemplo: Cultura de respeto hacia el medio ambiente	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Formación ambiental para ampliar conocimientos ecológicos
SERVICIOS Y PRODUCTOS	Ejemplos: - Productos ecológicos para la venta - Se concientiza a los clientes en cuanto del uso del agua con posters y carteles.	Ejemplo: Productos en venta que no son amigables con el medio ambiente	Ejemplo: Generar impactos ambientales y contaminación por basura	Ejemplo: Colocar más carteles con los 3R'S
PROCESOS / PROCEDIMIENTO	Ejemplo: Clasificación de residuos	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: No hay un mapa de procesos para identificar y evaluar indicadores	Ejemplo: Elaboración de mapa de procesos para identificar y evaluar indicadores
CAPACIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	Ejemplo: Tamaño de capacidad de la organización satisface las demandas de eventos grandes y de clientes	Ejemplo: Normas o plan de acción escrito para eventos grandes	Ejemplo: No hay norma o política para incidentes en eventos grandes	Ejemplo: Elaboración de una norma o política para incidentes en eventos grandes
PERSONAL / EMPLEADOS	Ejemplo: Talleres y formación ambiental, estudios ambientales a través de estudiantes universitarios	Ejemplo: Desconocimiento de problemas ambientales	Ejemplo: Generación inconsciente de impactos ambientales	Ejemplo: Concientización y talleres anuales para actualizar conocimientos y prácticas ambientales

Nota: Elaboración propia, 2023

Tabla A2.

Matriz ejemplar para los colaboradores para determinar las cuestiones externas de Parque Chatun

COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO			
<p>La organización (Chatún) debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes (apropiado u oportuno) y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización (Chatún). (ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental)</p> <p>Los siguientes cuadros son matrices interseccionales para facilitar la identificación de las cuestiones externas e internas junto con las condiciones ambientales que afecta la organización, en este caso el Parque Chatún:</p>			
ASPECTOS	PROBLEMAS EXTERNOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
POLÍTICA	Ejemplos: Cambios en el gobierno municipal, regional y nacional	Ejemplo: No tener apoyo municipal para futuros proyectos	Ejemplo: Oportunidad de influir nuevos proyectos sociales con la municipalidad
ECONÓMICO	Ejemplos: Costos de recursos / insumos crecientes/fluctuantes (cambio de precios)	Ejemplo: Reducción de ventas en productos y servicios	Ejemplo: Oportunidad en cotizar precios alternativos por medio de alianza con otros instituciones u organizaciones.
SOCIAL	Ejemplos: Crecimiento/disminución de la población, actitudes y opiniones de los clientes/consumidores (asociados y no asociados)	Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> Niveles de alfabetización /lenguajes representación negativa en redes sociales 	Ejemplo: Promoción gratuita a través de reseñas positivas en las redes sociales.
TECNOLÓGICO	Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> Falla de conectividad de proveedor de señal de internet (claro, tigo, entre otros) Apagones de luz eléctrica debido por mantenimiento municipal o incidentes eléctricas 	Ejemplo: Atraso o incumplimiento del servicio de internet en relación de la demanda de usuarios y clientes	Ejemplo: Introducir energías renovables y tecnologías limpias
LEGAL	Ejemplos: Reglamentos y leyes sobre sustancias y productos y legislaciones ambientales	Ejemplo: Sanciones y multas	Ejemplo: Oportunidad en elaborar una política ambiental

Nota: Elaboración propia, 2023

Tabla A3

Matriz ejemplar para los colaboradores para determinar las cuestiones ambientales de Parque Chatun.

CONDICIONES AMBIENTALES	ACCIONES POSITIVOS	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
CAMBIO CLIMÁTICO	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Productos de servicio que contiene contaminantes al medio ambiente	Ejemplo: Contribución a los gases de efecto invernadero	Ejemplo: Acciones para minimizar los gases de efecto invernadero en las actividades
CALIDAD DEL AIRE	Ejemplo: Siembra de árboles y reforestación con plantas nativas	Ejemplo: Humo emitido por máquinas de vapor o gasolina	Ejemplo: Contaminación al aire y problemas respiratoria	Ejemplo: Acciones para minimizar niveles de humo emitido
LA CALIDAD DEL AGUA	Ejemplo: Cuidado y protección de los caudales y recurso hídrico; captación de agua de lluvia y hidroponía	Ejemplo: Contaminación del caudal del río causado por usuarios en terrenos vecinos	Ejemplo: Enfermedades intestinales y niveles bajo de caudal y calidad inaceptable para consumo humano	Ejemplo: Medidas de filtración para recuperar la calidad del agua y concientización del valor del agua a los consumidores / clientes
EL USO DEL SUELO	Ejemplo: Protección del suelo con plantas nativas y reforestación en áreas boscosas	Ejemplo: Cambio de vocación del suelo (suelo para reforestar se cambia para construir infraestructura)	Ejemplo: Debilidad del suelo nativo y recuperación larga del suelo original	Ejemplo: Campañas de reforestación y educativa del protección y cuidado del mismo
CONTAMINACIÓN EXISTENTE	Ejemplo: Clasificación de residuos y ventas de productos biodegradable	Ejemplo: Consumismo de los clientes y desinterés del cuidado ambiental de algunos clientes / consumidores	Ejemplo: Aumento de generación de desechos sólidos orgánico e inorgánicos	Ejemplo: Colocación de posters y carteles de 3R's y cuidado medioambiental
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS NATURALES	Ejemplo: Manejo integral de recursos energéticos e hídricos;	Ejemplo: Uso irrespetuoso de los recursos naturales por parte de algunos clientes y consumidores	Ejemplo: Daño al flora y fauna, desinterés del cuidado ambiental de algunos clientes y consumidores	Ejemplo: Colocación de posters y carteles para limitar la interacción del flora y fauna y promover paisajes escénicos
LA BIODIVERSIDAD	Ejemplo: Fomento y protección de flora y fauna nativa de la región	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Pérdida de flora y fauna por aspectos externos tales como aumento de lluvias y sequías	Ejemplo: Elaborar un trifoliar del flora y fauna de la región disponible en el área para los clientes y consumidores
CONCIENTIZACIÓN	Ejemplo: Talleres grupales para intercambiar conocimientos ambientales	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Ninguno	Ejemplo: Seguimiento y espacios de intercambio de experiencias y conocimientos ambientales con otras entidades turísticas

Fuente: Elaboración propia, 2023

Apéndice B

Figura B1

Cuestionario para entrevistar a los directores de Parque Chatun para identificar los partes interesados externos

Cuestionario para la identificación de partes interesados de la organización – Parque Chatún

El siguiente es para solicitar su colaboración para completar un cuestionario para la obtención de datos en relación de un trabajo de graduación universitario.

Este cuestionario contribuye en la investigación de la tesis "DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL DEL PARQUE CHATÚN EN RELACIÓN DE LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DE GESTIÓN AMBIENTAL EN BASE DE LA NORMA ISO 14001:2015" realizado por la estudiante Jennifer Argueta de la carrera Ingeniería en Gestión Ambiental.

Contexto de la organización – Normas ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental

Según la cláusula no. 4 (Contexto de la organización) de la norma ISO 14001:2015, para que la organización pueda determinar el alcance de su desempeño ambiental, es necesario que identificar adecuadamente a sus partes interesados pertinentes a la organización.

¿Quiénes son los "partes interesados"?

Las partes interesadas son personas o grupos de personas (partes interesadas) que están interesadas e influyen en el desempeño ambiental y las operaciones de su empresa.

Una parte interesada puede ser una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. No todas las partes tendrán necesidades y expectativas que afecten a la organización.

Ejemplos de partes interesadas

Los ejemplos de partes interesadas incluyen: clientes, comunidades, contratistas, proveedores, reguladores, ONG y socios comerciales, etc.

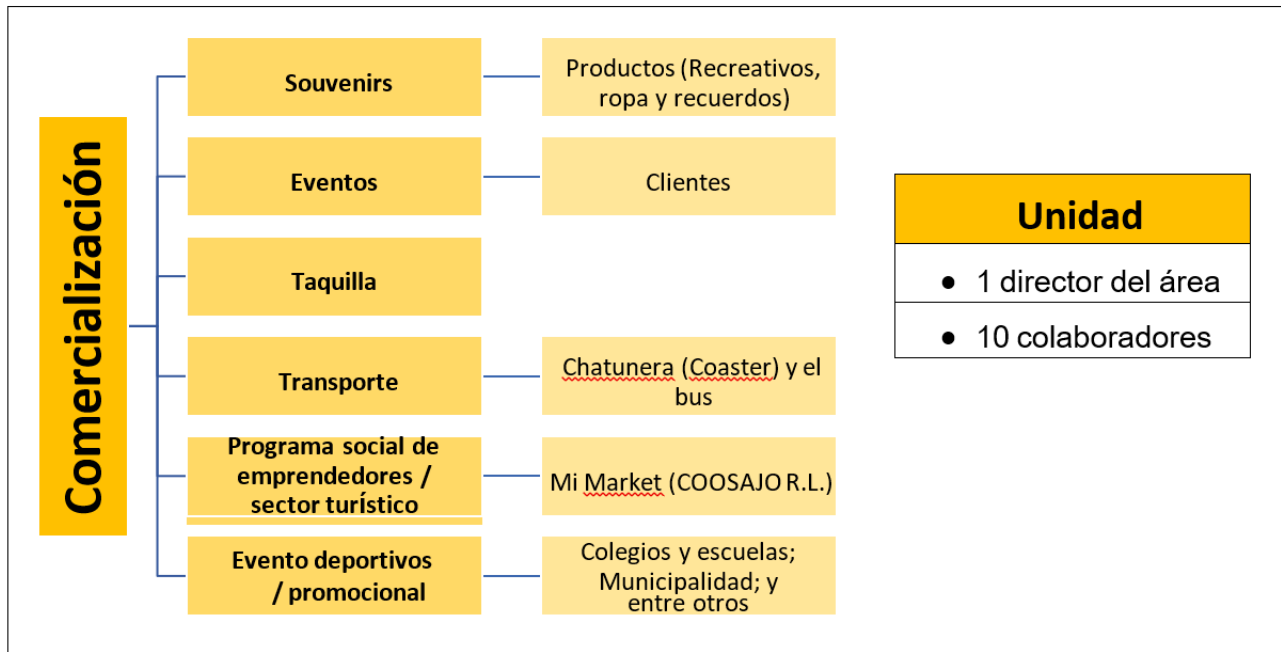
- Gobiernos y organismos gubernamentales
- Agencias y reguladores ambientales, de salud y seguridad
- Proveedores y contratistas
- Organismos y autoridades de certificación
- Asociaciones comerciales e industriales.
- Clientes y consumidores
- Comunidad y vecinos. incluyendo industrias vecinas
- Instituciones académicas y agencias de empleo
- Empleados
- Propietarios e inversores
- Organismos de investigación
- Organizaciones no gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro, grupos de campaña y organizaciones benéficas
- Medios de comunicación
- Proveedores de seguros
- Personal de emergencia

Nota: Elaboración propia, 2023

Apéndice C

Figura C1

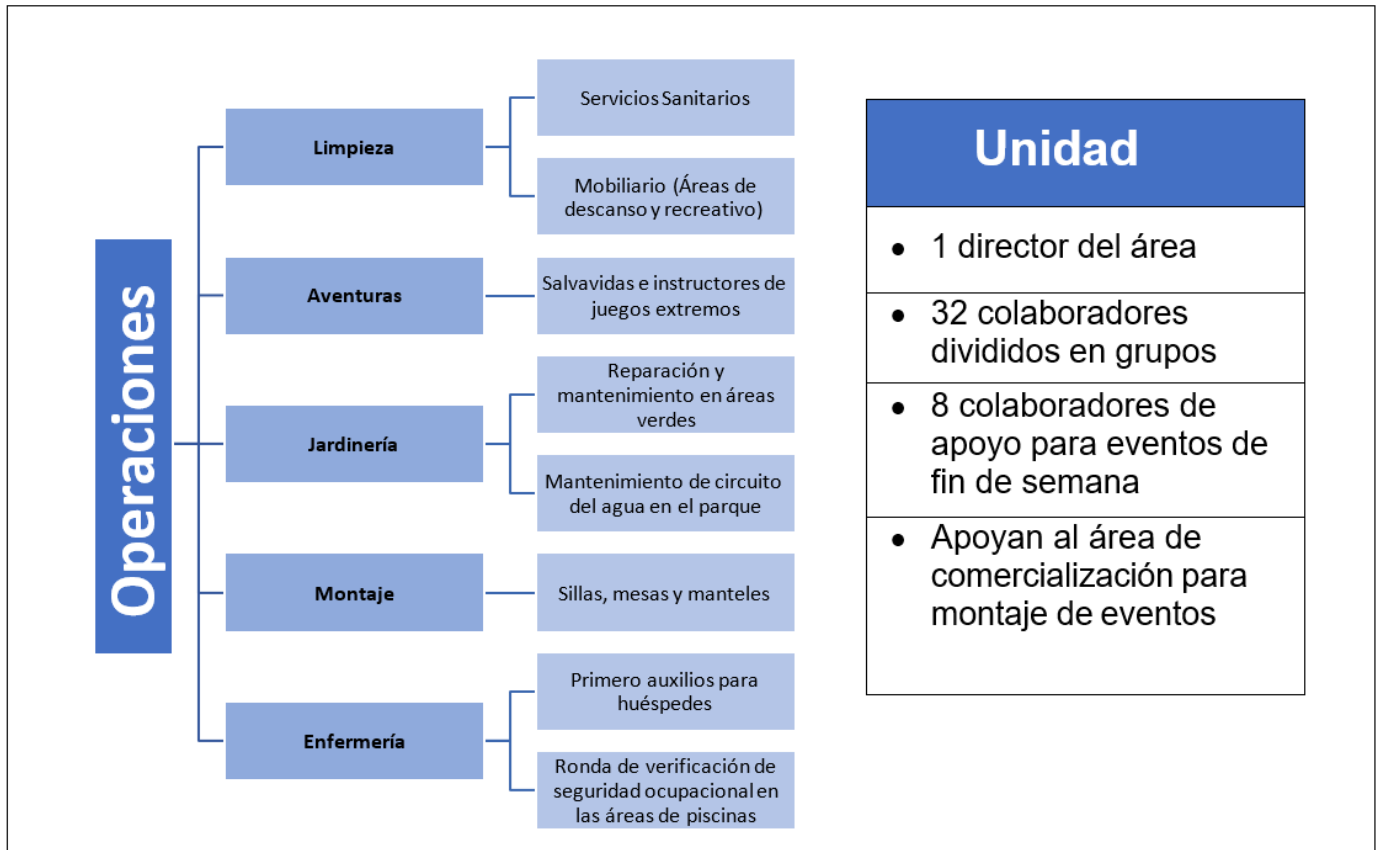
Organigrama de funciones y roles del área de comercialización del Parque Chatun



Nota: Elaboración propia, 2023

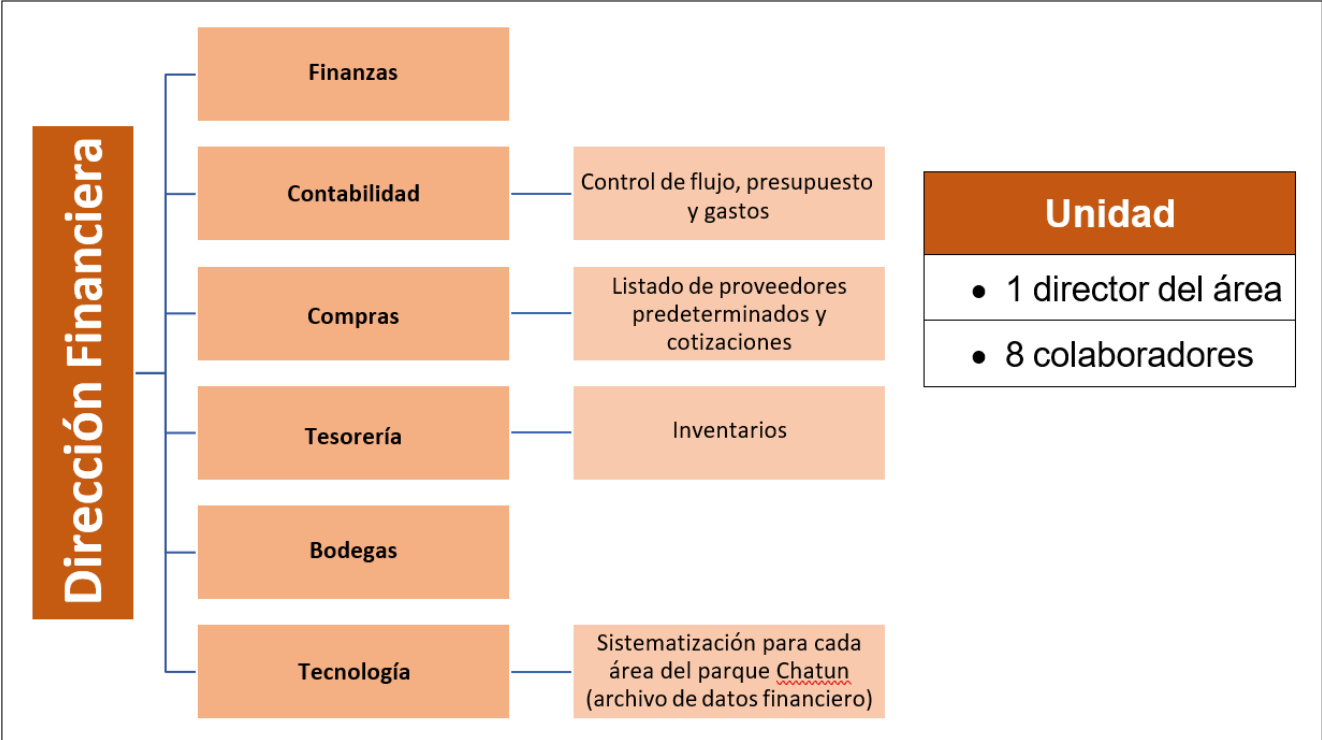
Figura C2

Organigrama de funciones y roles del área de operaciones del Parque Chatun



Nota: Elaboración propia, 2023

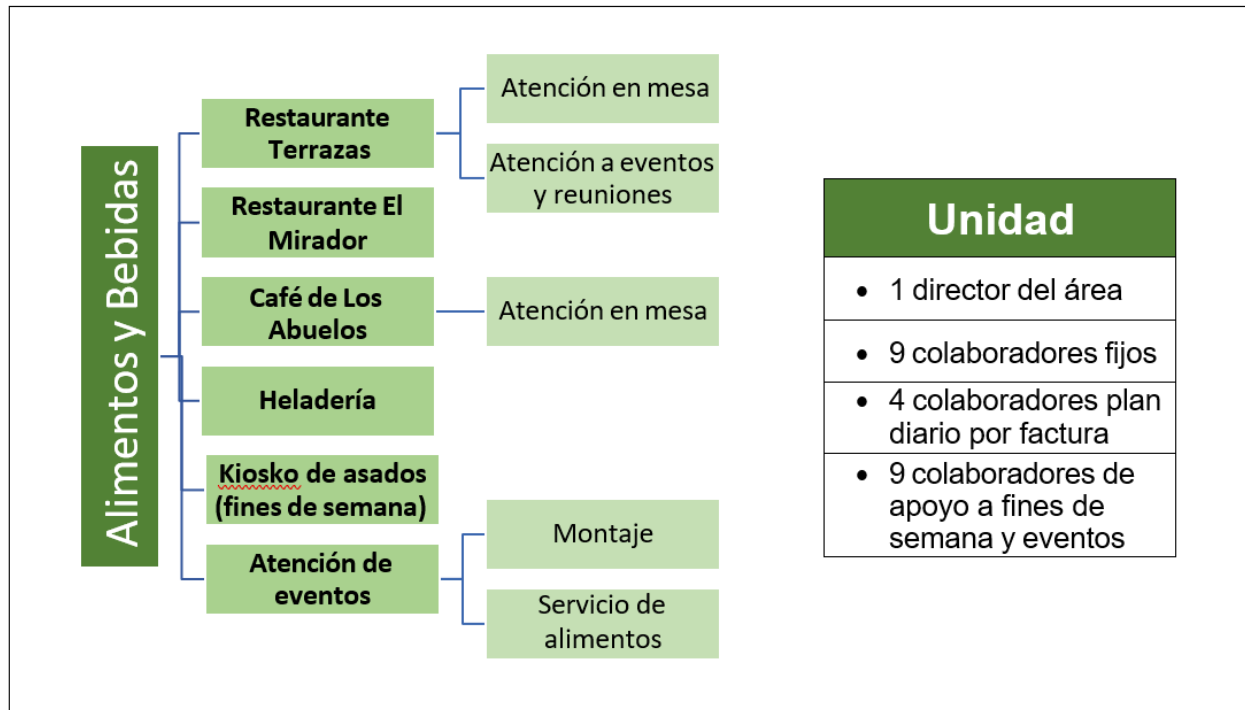
Figura C3
Organigrama de funciones y roles del área de dirección financiera del Parque Chatun



Nota: Elaboración propia, 2023

Figura C4

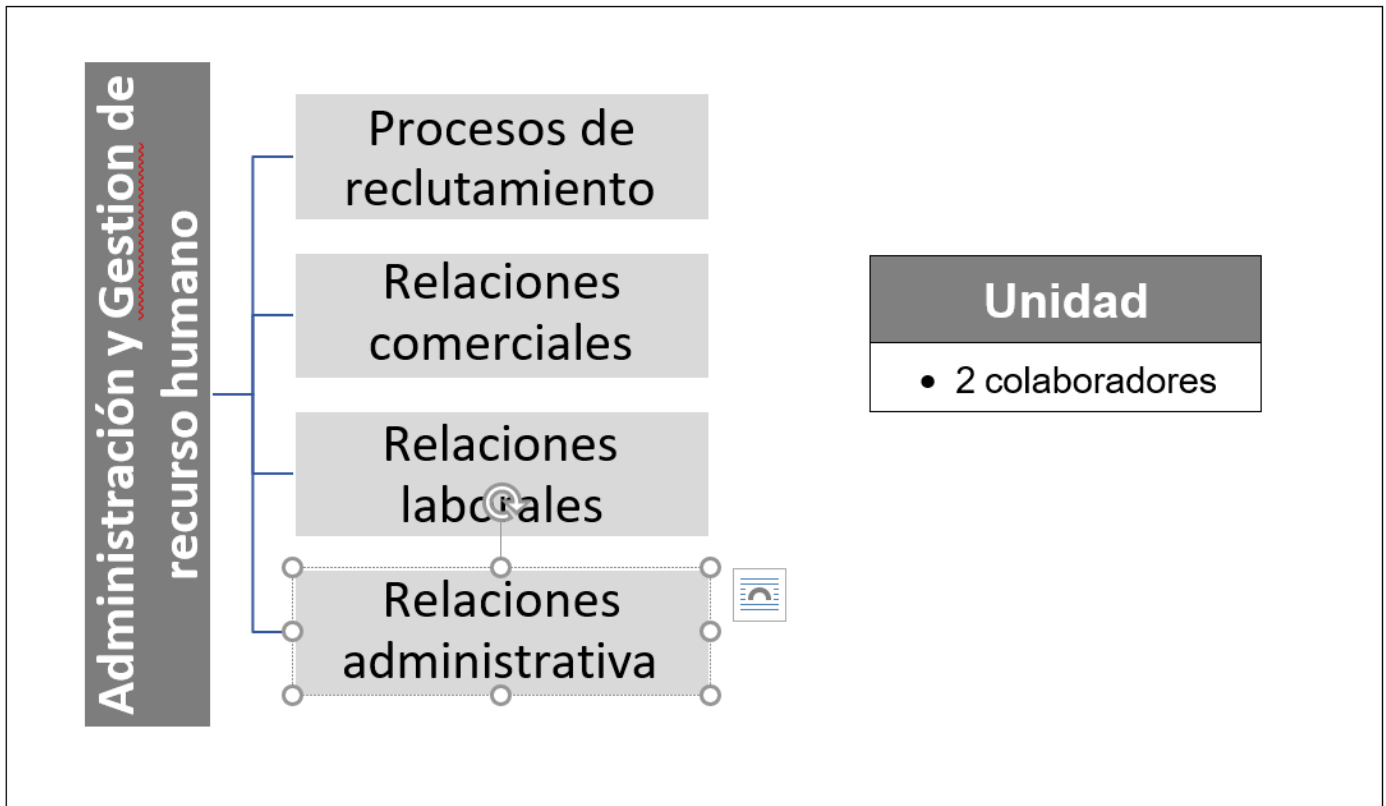
Organigrama de funciones y roles del área de alimentos y bebidas del Parque Chatun



Nota: Elaboración propia, 2023

Figura C5

Organigrama de funciones y roles del área de administración y gestión de recursos humanos del Parque Chatun

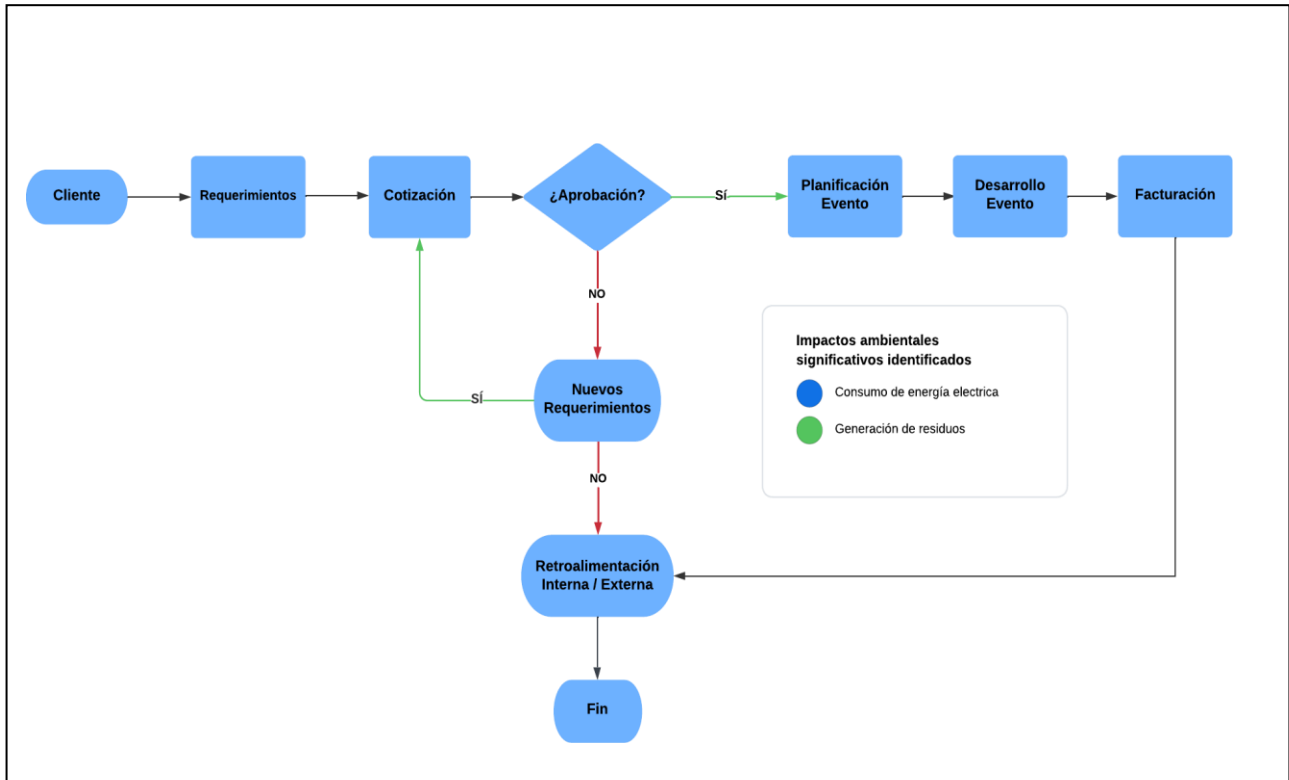


Nota: Elaboración propia, 2023

Apéndice D

Figura D1

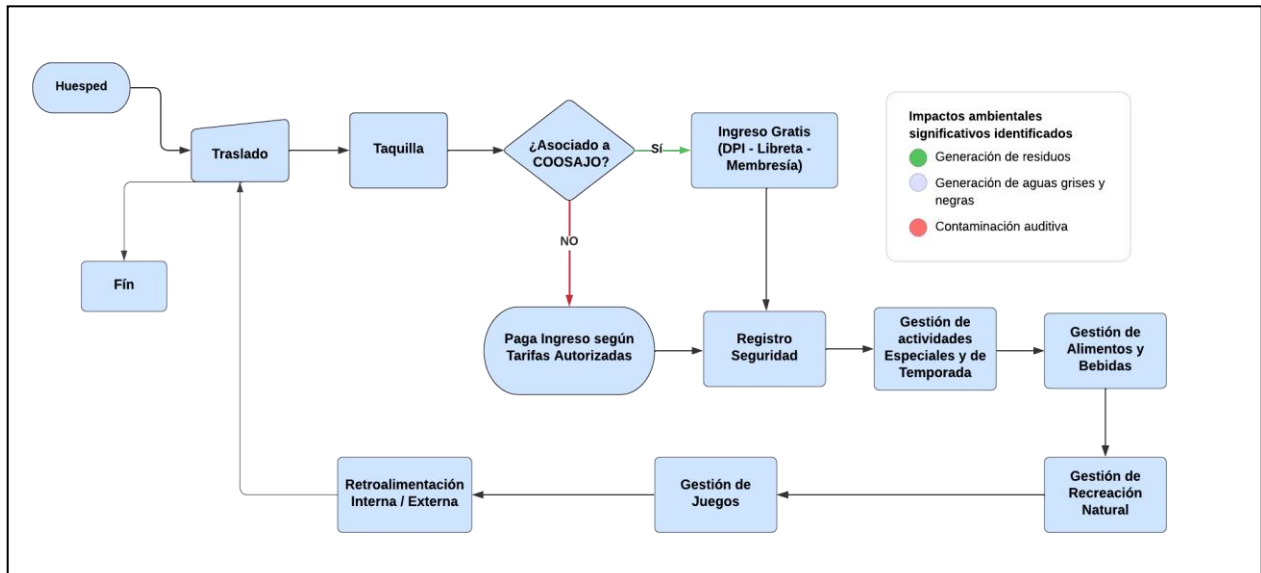
Flujograma de procesos del área comercialización para eventos del Parque Chatun



Nota: Parque Chatun, elaboración propia (2023)

Figura D2

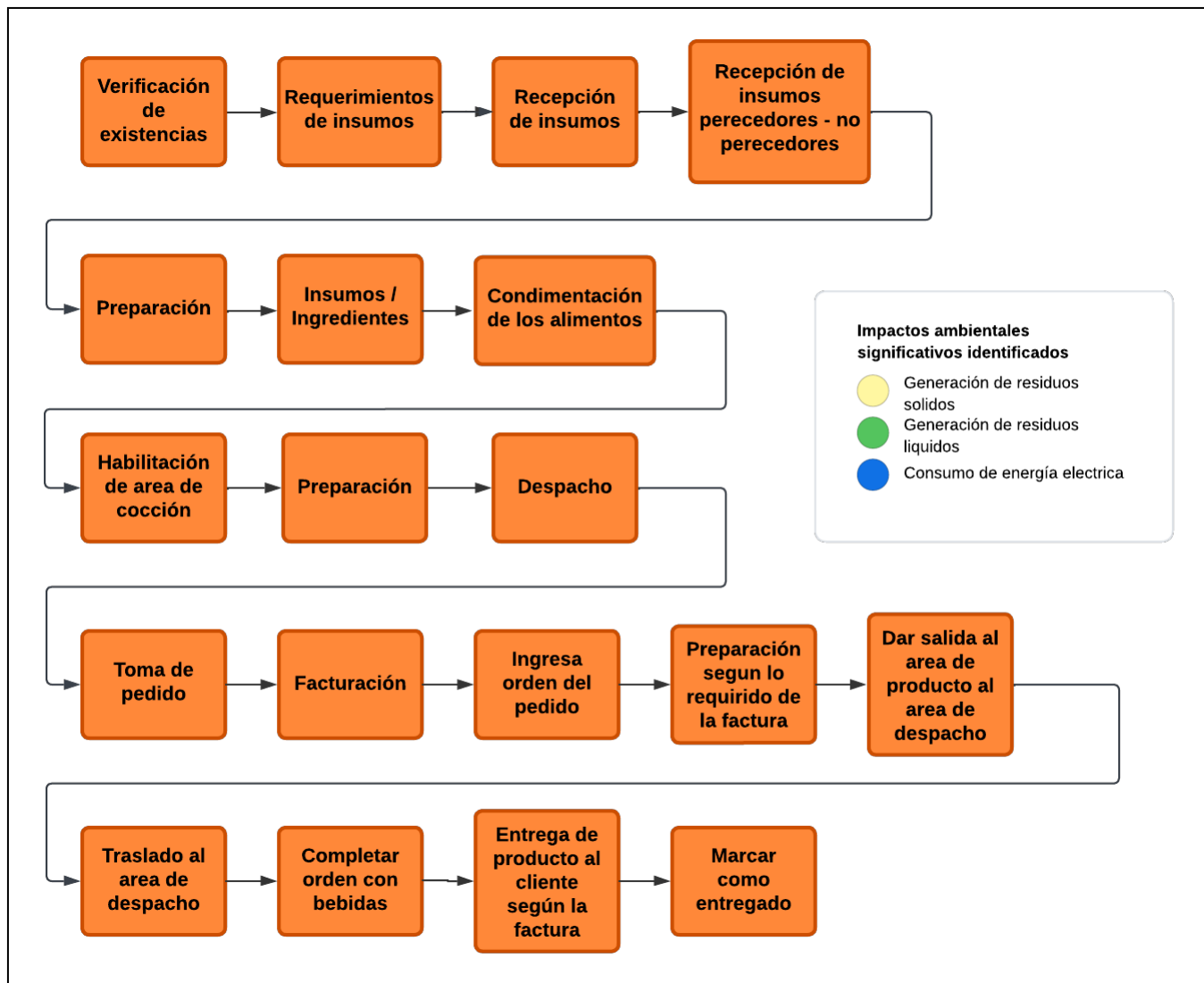
Flujograma de procesos del área comercialización para recreación del Parque Chatun



Nota: Parque Chatun, elaboración propia (2023)

Figura D3

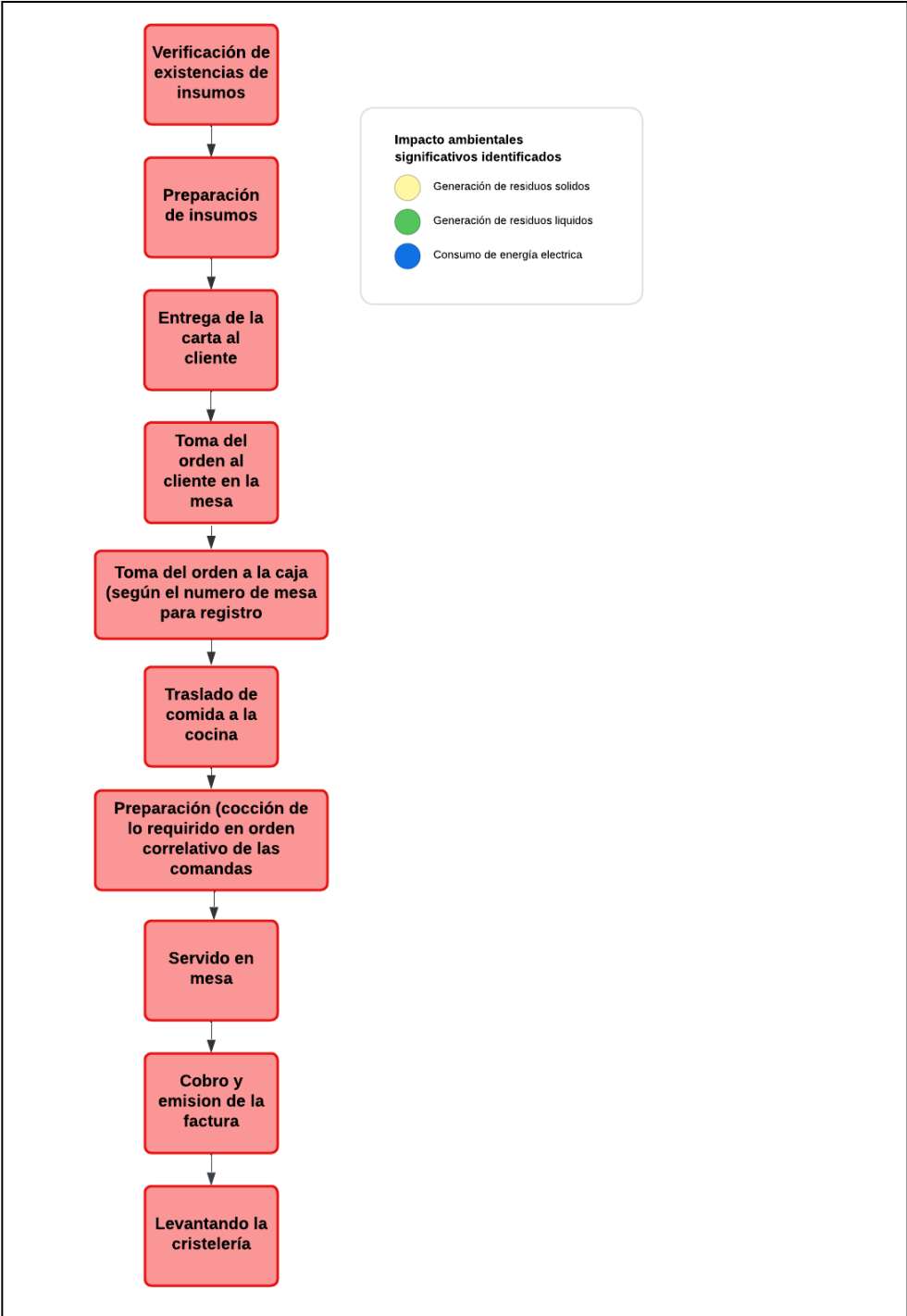
Flujograma de procesos del área de alimentos y bebidas para “Restaurante Terrazas” del Parque Chatun.



Nota: Parque Chatun, elaboración propia 2023)

Figura D4

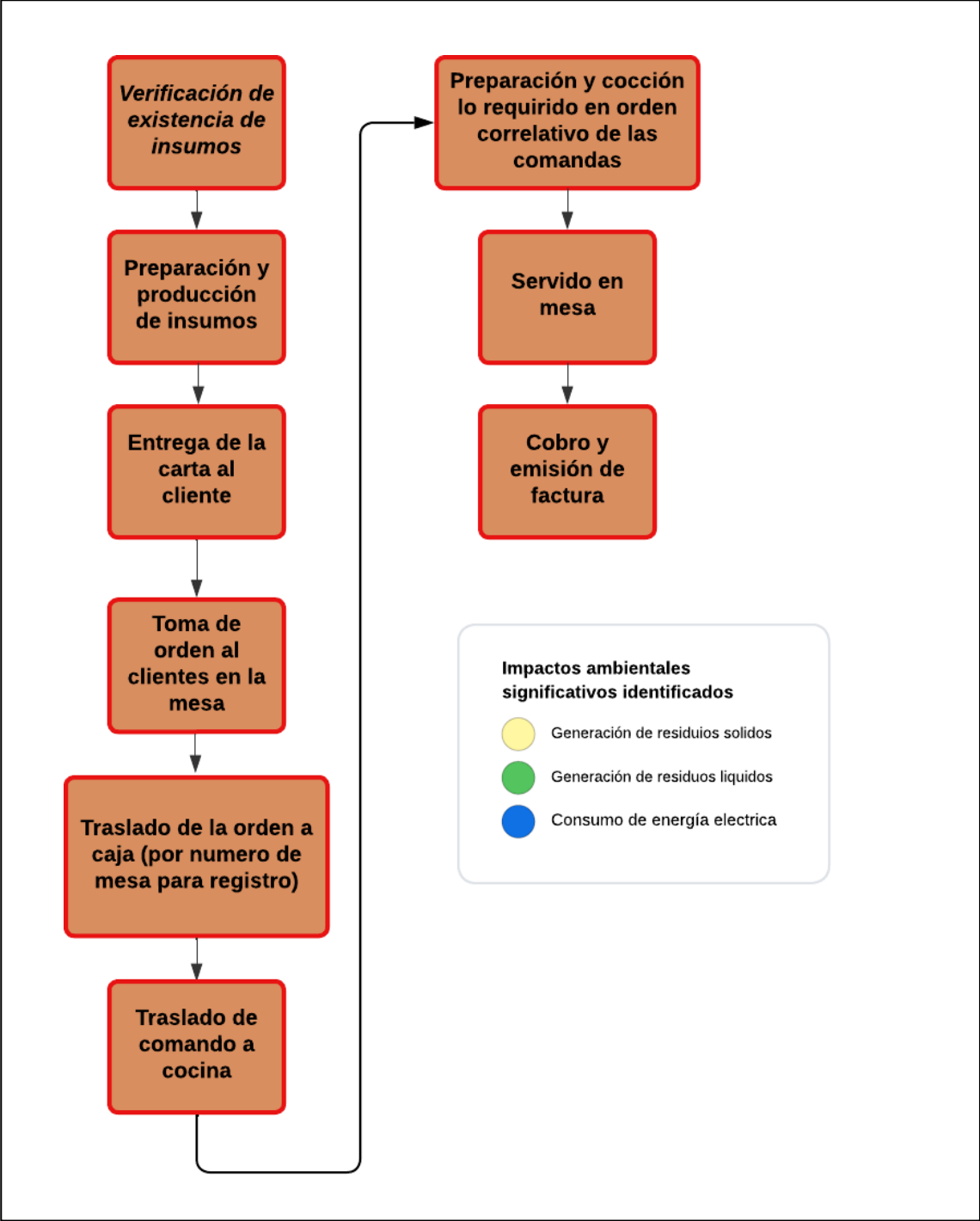
Flujograma de procesos del área de alimentos y bebidas para “Restaurante El Mirador” del Parque Chatun.



Nota: Parque Chatun, elaboración propia (2023)

Figura D5

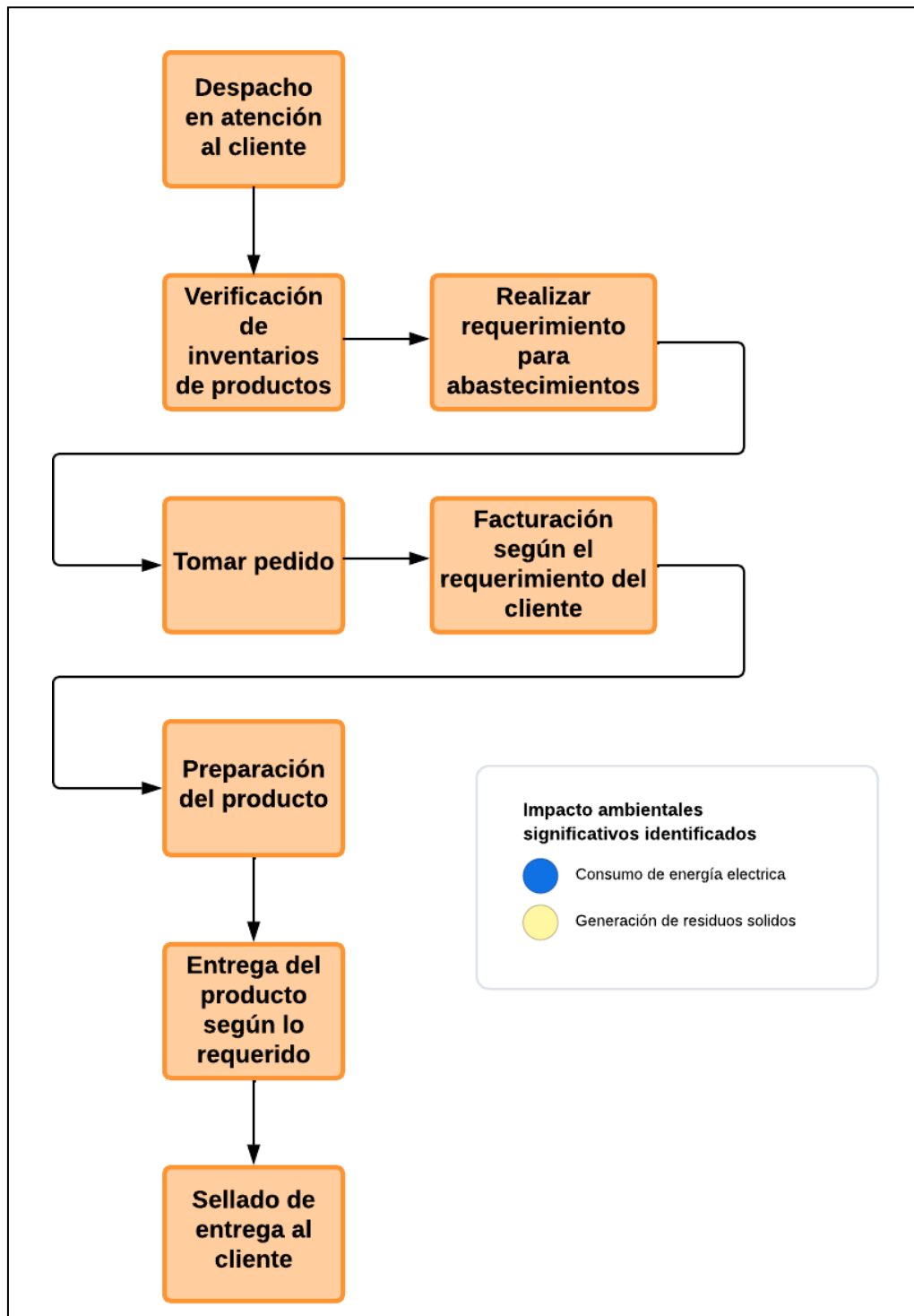
Flujograma de procesos del área de alimentos y bebidas para “Café de Los Abuelos” del Parque Chatun



Nota: Parque Chatun, elaboración propia (2023)

Figura D6

Flujograma de procesos del área de alimentos y bebidas para “Heladería Sarita” del Parque Chatun



Nota: Parque Chatun, elaboración propia (2023)

Apéndice E

Figura E1.

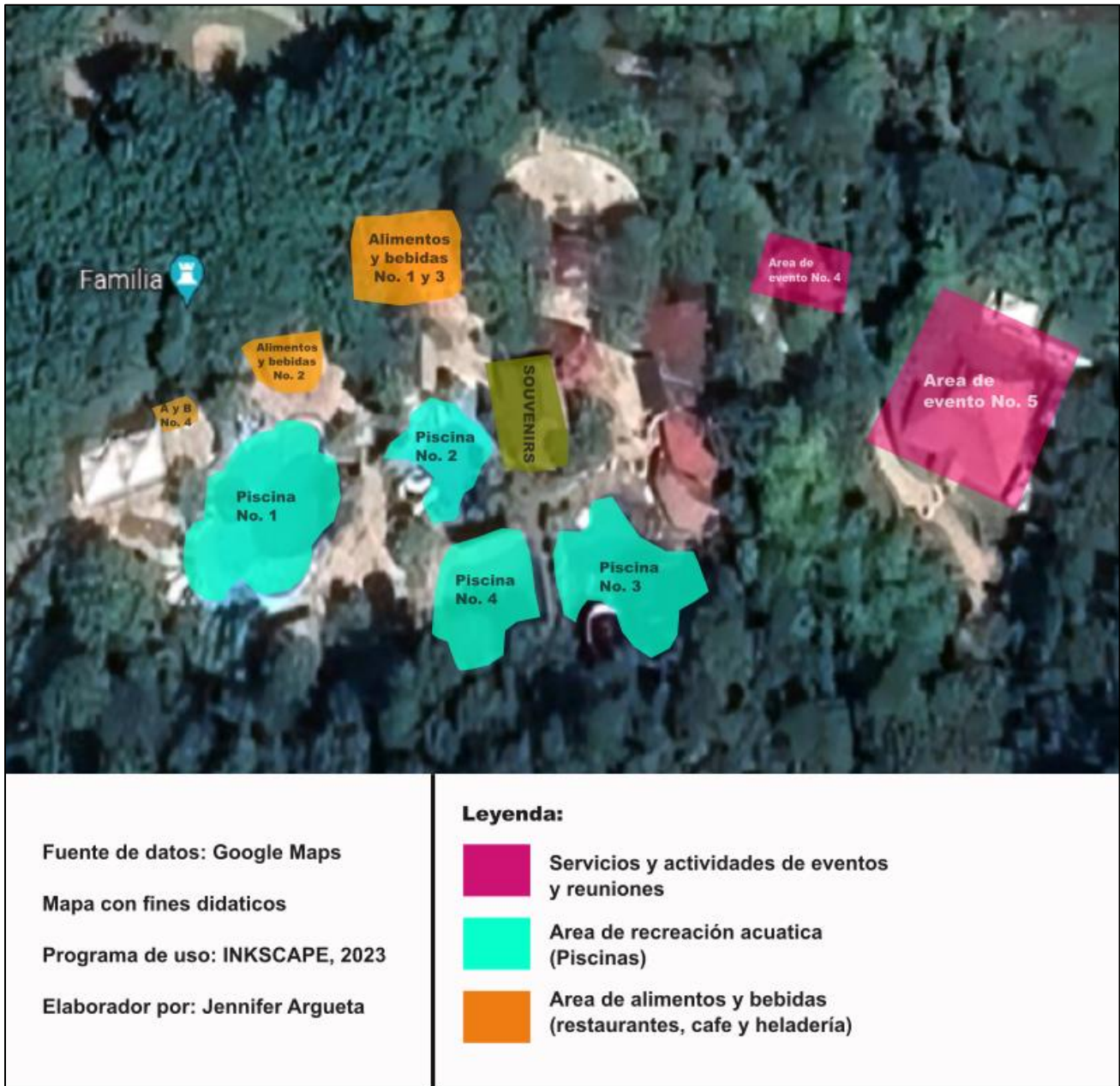
Mapa 1 de ubicaciones de actividades y servicios en el Parque Chatun.



Nota: Elaboración propia, 2023

Figura E2

Mapa 2 de ubicaciones de actividades y servicios en el Parque Chatun



Nota: Elaboración propia, 2023

Apéndice F

Tabla F1

Listado de los productos y servicios por áreas para asociados y no asociados de la organización del Parque Chatun

LISTADO DE ACTIVIDADES, SERVICIOS Y PRODUCTOS DE PARQUE CHATUN		
Área de Alimentos y Bebidas		
Servicios	No.	Producto
Restaurante "Las Terrazas"	1	Smoothie y frappuccino
	2	Churrasquito de res
	3	Ensalada verde
	4	Filete de pollo
	5	Quesoburguesa de res (doble res, mini hamburguesa y depollo)
	6	Torito
	7	Hot Dog
	8	Medallones
	9	Pollo frito
	10	Tilapia frita
	11	Nachos CHATUN
	12	Hamburguesa Mixta doble
	13	Papas supreme
	14	Frappe de tiste
Restaurante "El Mirador"	15	Churrasco de res y puazo
	16	Filete de pollo
	17	Tilapia frita
El Café de Los Abuelos	18	Tostadas de frijol, de pollo y salpicón
	19	Café negro normal
	20	Café negro premium
	21	Café con leche normal
	22	Café con leche premium
	23	Chuchitos
	24	Desayunos típicos, de los abuelos y el mirador
	25	Enchiladas
	26	Panqueques
	27	Rellenitos
	28	Tacos

continuación del Apéndice F

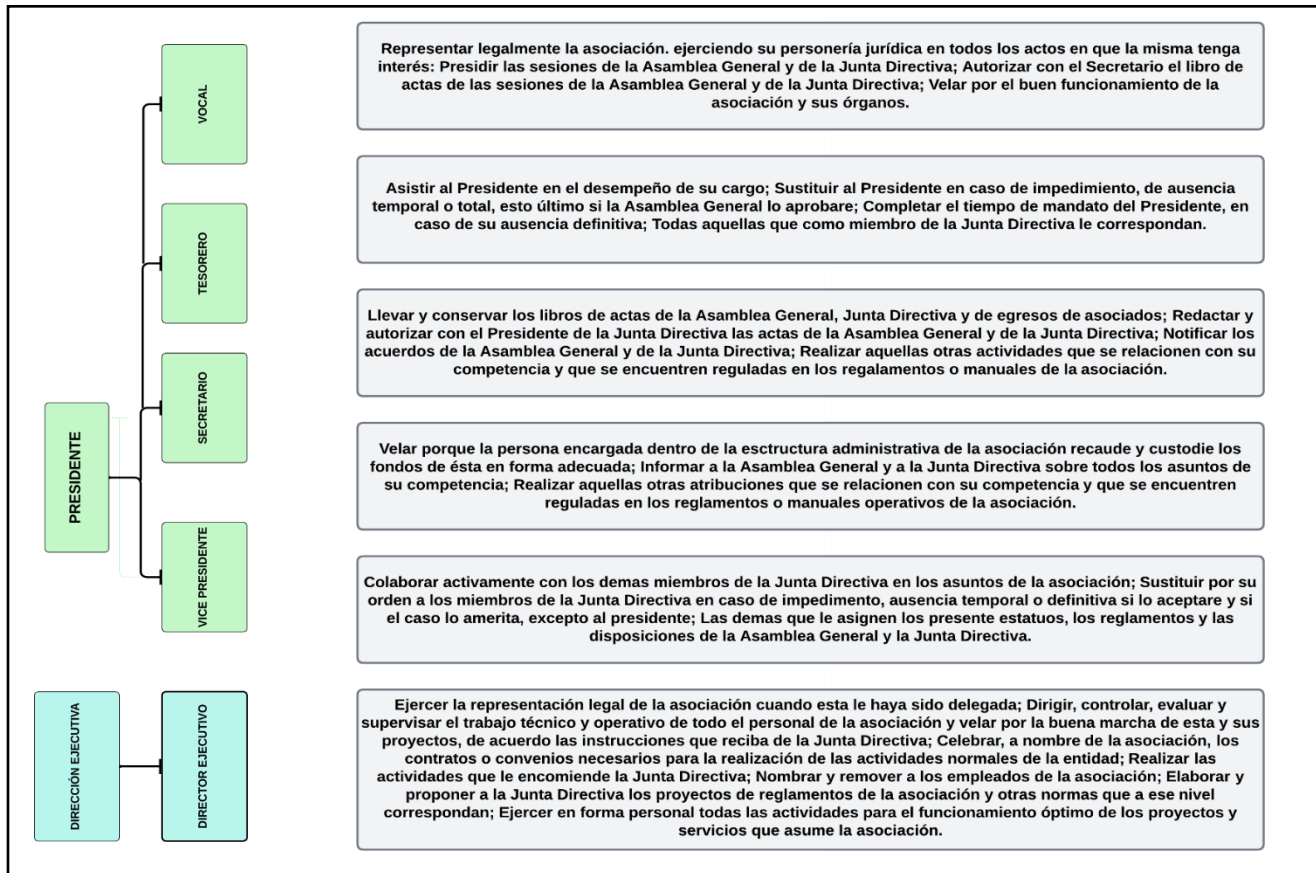
Kiosko de Asados	29	Pedazo de res a la parrilla
	30	Pollo a la parilla
Heladería "Sarita"	31	Milkshake
	32	Nevadas
	33	Bombas saritas
	34	Bananas Split
	35	Conos (sencillos dobles y especialidades)
	36	Paleterías
Área de Comercialización		
Servicios	No.	Producto
Souvenirs	1	Ropa
	2	Ropa de baño
	3	Accesorios: lentes, pulseras, gorras y zapatos
	4	Recuerdos: Llaveros
	5	Productos para recreatividad (pelotas de volibol y baloncesto)
Área de Operaciones		
Servicios	No.	Producto
Deportes extremos	1	(10) Bicicletas a la renta
	2	(2) Monta a caballo
	3	(15) Equipo por persona para canopy

Nota: Elaboración propia, 2023

Apéndice G

Figura G1

Organigrama de roles con descripción para identificar las autoridades de la alta dirección (ACERCATE)



Nota: Parque Chatun, elaboración propia (2023)

Apéndice H

Tabla H1

Checklist de políticas, manuales y guías ambientales según los requerimientos de obligaciones de cumplimiento de la norma ISO 14001:2015

Sí	No	Manuales y Políticas Ambientales
	X	Política ambiental
	X	Manual o guía de oficinas verdes
	X	Manual o guía de consumo energético
	X	Política o norma de consumo del recurso hídrico
	X	Política o norma de manejo de desechos o residuos sólidos
	X	Manual o guía de sostenibilidad ambiental para eventos
	X	Manual de funciones (parte administrativa para diagrama de flujo)

Nota: Elaboración propia, 2023

Apéndice I

Figura I1

Taller con los colaboradores del grupo No.1 en el Parque Chatun para determinar las cuestiones externas de la organización.



Nota: Propia, 2023

Figura I2

Taller con los colaboradores del grupo No. 2 en el Parque Chatun para determinar las cuestiones internas de la organización.



Nota: Propia, 2023

Figura I3

Taller con los colaboradores del grupo No. 3 en el Parque Chatun para determinar las condiciones ambientales de la organización.



Nota: Propia, 2023

Figura I4

Entrevistas con un director para determinar los procesos de las distintas áreas del Parque Chatún.



Nota: Propia, 2023

Figura I5

Entrevista con una representante del Centro de Salud de Esquipulas, identificado como uno de los partes interesados de alta interés y autoridad para el Parque Chatun.



Nota: Propia, 2023

Apéndice J

Alcance del sistema de gestión ambiental para el Parque Chatun.



PARQUE CHATUN

ALCANCE DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Aprobado por:	Lic. Julio Salguero
Firma:	N/A
Versión:	14001:2015
Fecha de versión:	11 de mayo de 2023
Creador por:	Jennifer Argueta

TABLA DE CONTENIDO

1. Propósito, alcance y usuarios
2. Documentos de referencia
3. Definición del alcance de SGA

- 3.1 Procesos y actividades
- 3.2 Productos y servicios
- 3.3 Unidad y funciones de la organización
- 3.4 Ubicación
- 3.5 Exclusiones del alcance

1. Propósito, alcance y usuarios

El propósito de este documento es para aclarar los límites del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en el Parque Chatún.

Este documento es aplicado en todos la documentación y actividades dentro del SGA. Usuarios de este documento son los directores de cada del Parque Chatún, miembros del equipo de proyecto quienes implementarán el SGA y el comité ACERCATE.

2. Documentos de referencia

- Estándar de ISO 14001, clausula 4.3
- Ubicación de áreas de servicios y actividades
- Flujograma de procesos de cada área
- Unidades y funciones
- Listado de productos y servicios
- Procedimiento para determinar contexto de la organización y partes interesados
- Listado de partes interesados clasificado según su interés y autoridad, requerimientos legales y otros

3. Definición del alcance de SGA

El alcance del sistema de gestión ambiental de una organización define los límites físicos y organizacional lo cual aplica al SGA (ISO 14001:2015, 2015). Tomando en cuenta las obligaciones de cumplimiento, el alcance del SGA es definido como los siguientes puntos específicos:

3.1 Procesos y actividades

Los procesos y actividades de cada área de la organización del Parque Chatun puede ser observados en los documentos de flujograma de procesos. Los siguientes flujogramas de procesos corresponde a las áreas de:

- Área de comercialización (Eventos y recreación)
- Alimentos y bebidas (Restaurante de Terrazas, Restaurante El Mirador, Café de los abuelos y Heladería)
- Área de administración y gestión de recursos humanos

3.2 Productos y servicios

Los productos y servicios identificados en este alcance se disponen en las ubicaciones de las siguientes áreas:

- Alimentos y bebidas (5 servicios y 36 productos)
- Comercialización (3 servicios y 5 productos)
- Operaciones (5 servicios y 3 productos)

3.3 Unidades y funciones de la organización

- **Área de comercialización:**
(Souvenirs, eventos, taquilla, transporte, programa social de emprendedores / sector turístico, eventos deportivos / promocional)
- **Área de dirección financiera:**
(Contabilidad, finanzas, compras, bodegas, tesorería y soporte tecnológico)
- **Operaciones:**
(Limpieza, aventuras, jardinería, montaje y enfermería)
- **Alimentos y bebidas:**
(Restaurante de Terrazas, Restaurante El Mirador, Café de Los Abuelos, Heladería, Kiosko de asados y atención de eventos)
- **Administración y gestión de recurso humano:**
(Procesos de reclutamiento, relaciones comerciales, relaciones laborales y relaciones administrativa)

3.4 Ubicación

Las ubicaciones de las actividades y servicios realizados en el Parque Chatún están identificadas según los impactos significativos para el alcance del SGA:

- Piscinas (4 ubicaciones)
- Alimentos y bebidas (5 ubicaciones)
- Espacios para actividades, reuniones y eventos (5 ubicaciones)
- Souvenirs (una ubicación)

3.5 Exclusiones del alcance

Estas exclusiones se refieren a áreas o actividades que no son aplicables o no tienen un impacto significativo en el desempeño ambiental de la organización (Parque Chatun), esto también incluye en el alcance del sistema de gestión ambiental.

Las exclusiones identificadas del Parque Chatun que no aplican en el alcance de del SGA según la norma ISO 14001:2015 son los siguientes:

- **Actividades bajo el control de otra organización u institución.** Esto incluye todos los partes interesados externos identificados como ONG, instituciones nacionales y empresas.
- **Productos y servicios de terceros.** Esto incluye el servicio de alimentos y bebidas (SARITA, DIANA, COCA – COLA, Salvavidas); servicios de energía eléctrica (Energuate); servicios de insumos y materiales de oficina (
- **Actividades fuera de ámbito operativo.** Incluye actividades que están afuera de su ámbito operativo, tales como la actividad de tilapias y el mantenimiento del recurso hídrico la laguna ubicada en el Parque Chatún. Esta actividad está bajo la estructura financiera de COOSAJO R.L.

13. ANEXOS

Anexo 1

Matriz ejemplar de cuestiones externos e internos para una organización de según Keen, 2022

Aspectos	Problemas externos	Problemas internos	Riesgos y oportunidades
Política	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el gobierno • Embargos y sanciones • Inestabilidad política • Guerra y terrorismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la alta dirección • Cambios en la gobernanza • Reestructuración o fusión de empresas 	Oportunidad de influir en la reestructuración para optimizar la gestión ambiental
Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Repunte o recesión económica • Fluctuaciones monetarias • Aranceles/impuestos/subvenciones para la industria • Dependencias de la cadena de suministro • Costos de recursos crecientes/fluctuantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos financieros internos • Apartar presupuestos de contingencia 	<p>Promover otros beneficios no financieros como publicidad positiva</p> <p>Considere el entorno en los procesos financieros, por ejemplo, aprobación de CAPEX</p>
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la población y demografía • Actitudes y opiniones de los clientes/consumidores • Impacto ambiental percibido de la industria • Conocimiento social de los problemas y tendencias ambientales. • Atraer y retener talento 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura ambiental de la organización. • Niveles de alfabetización/lenguaje • Reestructuración interna 	<p>Departamento de formación para asesorar sobre cómo formar y comunicar a diferentes públicos sobre medio ambiente</p> <p>Criterios ambientales a incluir en las descripciones de puestos y ofertas de trabajo</p>

Nota: Keen, 2022

Anexo 2

Matriz de clasificación de partes interesadas según su autoridad e interés de una organización

Alta Prioridad			
	Posición de la parte interesada	Descripción de la categoría de la parte interesada	Recomendación de método de interacción
1	Alta autoridad / Alta interés	Las partes interesadas que pueden perder u obtener una ganancia significativa de la empresa o proyecto y cuyas acciones pueden afectar la capacidad de la empresa o del proyecto para cumplir sus objetivos	Actores claves/ Interacción cercana
2	Alta autoridad / Bajo interés	Partes interesadas que no se arriesgan a perder o ganar mucho de la empresa o proyecto, pero cuyas acciones pueden afectar la capacidad de la empresa o de proyecto para cumplir con sus objetivos	Concientizar para desarrollar más interés y convertirlos en actores claves/ satisfacer sus necesidades y demandas
3	Baja autoridad / Alta interés	Las partes interesadas que pueden perder u obtener una ganancia significativa de la empresa o proyecto, pero cuyas acciones no pueden afectar la capacidad de la empresa o del proyecto para cumplir sus objetivos	Muestre consideración/ manténgalos informados/ neutralícelos o empodérelos para que se conviertan en actores claves
4	Baja autoridad / Bajo interés	Partes interesadas que no se arriesgan a perder o ganar mucho de la empresa o proyecto y cuyas acciones no pueden afectar la capacidad de la empresa o del proyecto para cumplir sus objetivos	Partes interesadas potenciales/ monitorear y revisar/ No vale la pena administrar el tiempo o el esfuerzo
Bajo Prioridad			

Nota: Ackermann & Eden, 2011

Anexo 3

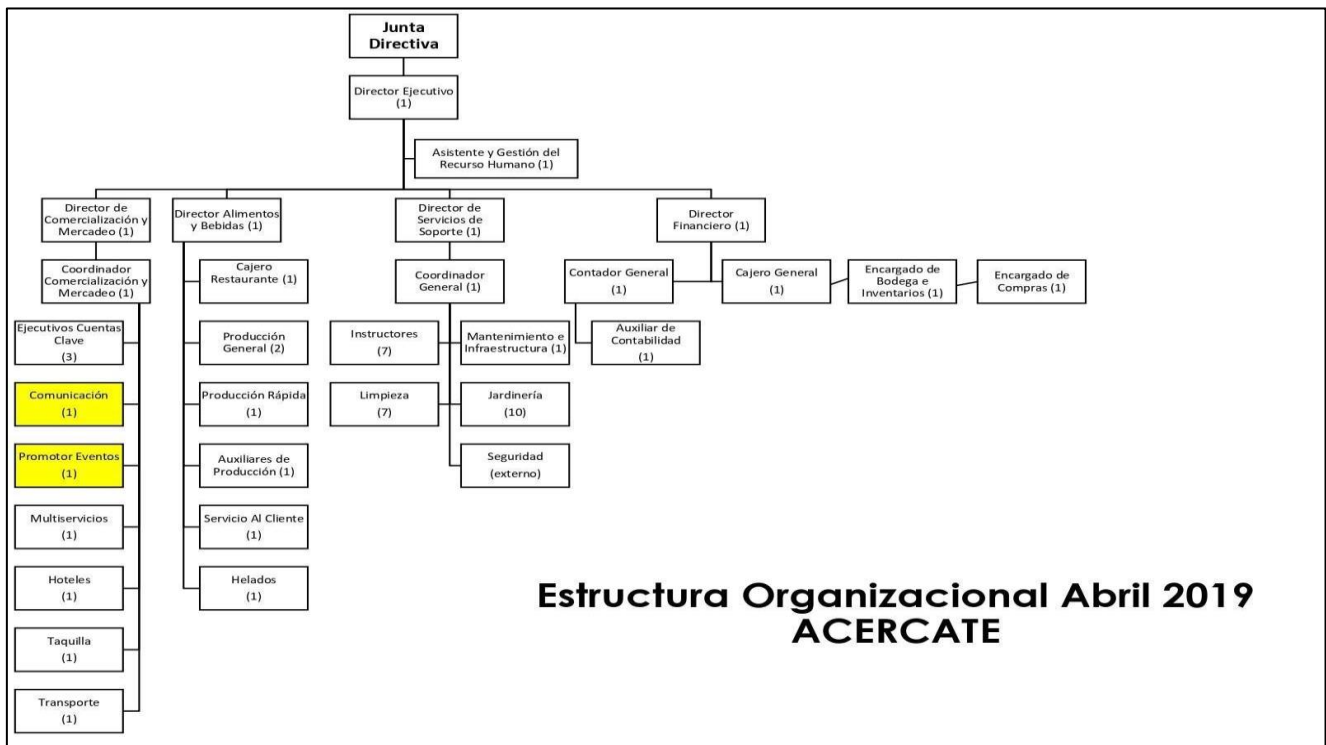
Matriz ejemplar de necesidades y expectativas de los partes interesados externos de una organización

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas ambientales relevantes	Obligaciones de cumplimiento ambiental
Propietarios / accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Negocio sostenible / continuidad del negocio • Maximizar el valor de los accionistas • Gestión de la marca • Cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental certificado
Organización/empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Puede tener requisitos regulatorios o de EMS específicos • Programas de adquisiciones centralizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el EMS corporativo y los programas regulatorios • Cumplir con los requisitos de contratación obligatorios y los acuerdos de compra.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del aire, calidad del agua y niveles de ruido seguros • Imagen positiva de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulaciones de aire interior y ruido de OHSA, • Ley de agua limpia de la EPA
Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los empleados, calidad del aire interior, ruido 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato Sindical
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental certificado • Uso responsable de productos químicos aprobados 	<ul style="list-style-type: none"> • IMDS • REACH y RAEE • Certificación ISO 14001
Propietario (si es una instalación alquilada)	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de inquilino - eliminación adecuada de residuos, gestión del sitio, controles de aguas pluviales, descarga de alcantarillado, otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Agua de lluvia sin exposición (certificado o regulado)
Vecinos / Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Vertidos controlados de la instalación - agua, aire, residuos sólidos (litros), polvo y ruido • Responder a emergencias: incendios/derrames 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza de ruido • Control de polvo • Control de basura • Plan de respuesta de emergencia

Datos: Keen, 2022

Anexo 4

Organigrama de roles del Parque Chatun



Nota: Parque Chatun, 2019

Anexo 5.

Checklist de leyes ambientales nacionales según los requerimientos de obligaciones de cumplimiento de la norma ISO 14001:2015

Checklist de Leyes Ambientales Nacional		
Sí	No	Normativa ambiental para Sector Forestal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley Forestal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley Reguladora del Registro, Autorización y Uso de Motosierras
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de la Ley Forestal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de Regentes Forestales
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento para el Aprovechamiento del Mangle
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de Transporte de Productos Forestales
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento del Proyecto de Incentivos para Pequeños Poseedores de Tierras de Vocación Forestal o Agroforestal (PINPEP)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento del Programa de Incentivos Forestales
	<input checked="" type="checkbox"/>	Declaratoria de semana del árbol
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema Nacional para la Prevención y Control de Incendios Forestales (SIPECIF)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento Forestal del Municipio de Guatemala
Sí	No	Normativa ambiental para Sector de Energía, Hidrocarburos y Minería
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley General de Electricidad
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Hidrocarburos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Minería
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Incentivos para el Desarrollo de Proyectos de Energía Renovable
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de la Ley de Minería
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Energía Minas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Declara de Emergencia la Contratación de Servicios Petroleros
Sí	No	Normativa ambiental para Sector de Recursos Naturales
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Sanidad Vegetal y Animal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de la Ley de Sanidad Vegetal y Animal
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento Organico del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
Sí	No	Normativa ambiental para Sector de Ambiente
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente (Decreto Numero 68-86)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Fomento de la Educación Ambiental
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Fomento a la Difusión de la Conciencia Ambiental
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley Reguladora sobre Importación, Elaboración, Almacenamiento, Transporte, Venta y Uso de Pesticidas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley para el Control, Uso y Aplicación de Radioisotopos y Radiaciones Ionizantes
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación Código de Salud
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de Gestión de Desechos Radiactivos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento sobre Registro, Comercialización, Uso y Control de Plaguicidas Agrícolas y Sustancias afines
	<input checked="" type="checkbox"/>	Normativa sobre Política Marco de Gestión Ambiental (Acuerdo gubernativo 791-2003)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de Crédito fondo Guatemalteco del Medio Ambiente
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ley de Creacion de los Ambientes Libres de Humo de Tabaco
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reglamento de la Ley de Creación de los Ambientes Libres de Humo de Tabaco
	<input checked="" type="checkbox"/>	Establecer los Requisitos Aplicables a la Importación, Comercialización, uso y Exportación de Sustancias Agotadoras del Ozono e Importación de Equipo y Artículos que contenga Clorofluorocarbonos

Continuación del Anexo 5

	x	Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios
	x	Acuerdo Gubernativo No. 388-2005
	x	Manual de Normas y Procedimiento Internos de la Comisión Multisectorial de Coordinación y Apoyo para el Manejo de los Desechos Sólidos Hospitalarios
	x	Programa Nacional para el Control, Prevención y Vigilancia del Uso de Sustancias Prohibidas en el Deporte, Actividades Conexas
	x	Reglamento para la Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental
	x	Reformar Acuerdo Gubernativo número 431-2007 de fecha 17 de septiembre 2007, Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental, Acuerdo Gubernativo
	x	Restringir los Plaguicidas de Uso Agrícola que Contengan el Ingrediente Activo Metamidofos
	x	Procedimiento Especial por el Estado de Calamidad Pública Decretado (Acuerdo Ministerial 230-2007)
	x	Acuerdo Gubernativo Número 252-89
	x	Reglamento de las Descargas y Reuso de Aguas Residuales y de la Disposición de Lodos
	x	Manual General del Reglamento de Descargas y Reuso de Aguas Residuales y de la Disposición de Lodos
Sí	No	Normativa Ambiental para el Sector de Biodiversidad y Áreas Protegidas
	x	Decreto que Reconoce y Declara que las Piezas Arqueológicas y las Ruinas de Quiriguá pertenecen a la Nación
	x	Acuerdo Presidencial de Declaratoria de Parques Nacionales y Zonas Forestales de Veda
	x	Declarese parques nacionales, bosques y sitios sujetos a planes de ordenación y experimentación forestal, las áreas y lugares que se expresa
	x	Reglamento Administrativo del Parque Nacional Tikal, situado en el departamento del Petén, Delimita el Parque Nacional Tikal
	x	Parque Nacional Iximche
	x	Parque Nacional las Cuevas de Silvino
	x	Declarese Zona de Veda el Área donde se encuentran los Nacimientos de Agua Potable que surten a la Población de Amatitlán y que se localizan en terrenos de la jurisdicción de San Vicente Pacaya, Escuintla.
	x	Declarese establecida y delimitada el Área del Parque Nacional "Río Dulce", en un faja de un (1) Kilometro de ancho medido de ambas riberas desde su desembocadura, siguiendo los contornos del río Golfete y Cuenca hasta el castillo de San Felipe"
	x	Acuerdo Presidencial
	x	Acuerdese Enajenar gratuitamente a la Municipalidad de Cobán, departamento de Alta Verapaz, las Fincas Nacionales que se mencionan y los Anexos de la Finca "Chimax"
	x	Modificase en la forma que se menciona, el Acuerdo Gubernativo de fecha 22 de enero de 1974, por medio del cual se enajenaban a favor de la Municipalidad de Cobán, departamento de Alta Verapaz, varios Inmuebles Rústicos
	x	Constituyese en Zona de Reserva para Protección Especial de la Fauna, Flora y en general el Ecosistema Natural y Biotopo en el Área que se detalla
	x	Ley de Creación del Parque Nacional "Las Victorias", Cobán, Alta Verapaz
	x	Ley de Áreas Protegidas
	x	Reglamento de Ley de Áreas Protegidas
	x	Declarese Parque Nacional "El Rosario", el Área total de la Estación Forestal experimental El Rosario, ubicada en la jurisdicción municipal de Sayaxché del departamento de El Petén
	x	Área Protegida la Reserva Maya
	x	Área Protegida La "Sierra De Las Minas"

Continuación del Anexo 5

	x	Decreto Número 64-95 Áreas Protegidas cuatro complejos ubicados al sur del departamento de El Petén, en los municipios de: Sayaxché, San Luis, Poptún, Dolores, Melchor de Mencos, San Francisco y La Libertad
	x	Ley Declaratoria de Áreas Protegida de Bocas del Polochic
	x	Decreto número 129-96
	x	Ley que Declara Área Protegida la reserva de la biosfera Ixil, Visis Caba, ubicada en el departamento de Quiché
	x	Ley que Declara la Reserva Forestal Protectora de Manantiales Cordillera Alux
	x	Ley que Declara Área Protegida de Reserva de Uso Múltiple la Cuenca del Lago de Atitlán
	x	Ley de Creación del Área Protegida del volcán y laguna de Ipala
	x	Ley de Creación del Parque Regional y Área Natural Recreativa Volcán de Suchitán, municipio de Santa Catarina Mita, departamento de Jutiapa
	x	Declara Área Protegida como Parque Nacional, la zona comprendida por los sitios arqueológicos Yaxhá, Nakum y Naranjo, decreto número 55-2003
	x	Acuerdo Gubernativo Número 305-97, Decreto Número 87-96 Declaró de Urgencia Nacional la Conservación, Protección y Restauración de la Reserva de la Biosfera maya
	x	Ley de Pesca
	x	Ley General de Caza
	x	Comisión para el Desarrollo Sostenible del Departamento de Petén, Acuerdo Gubernativo Número 305-97
	x	Reglamento de la Ley General de Caza
Sí	No	Normativa Ambiental para el Sector Hídrico
	x	Ley de Creación de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán
	x	Ley que Declara Área Protegida de Reserva de Uso Múltiple la Cuenca del Lago de Atitlán
	x	Ley de Creación de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Izabal, el Río Dulce y su Cuenca
	x	Ley que Crea la Autoridad Protectora de la Sub-cuenca cauce del Río Pensativo
Sí	No	Normativa Ambiental par el Sector Urbano Municipal y otros
	x	Código Municipal
	x	Ley de Anuncios en Vías Urbanas, Vías Extraurbanas y Similiares
	x	Ley de Parcelamientos Urbanos
	x	Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Guatemala

Continuación del Anexo 5

Sí	No	Normativa Ambiental para el Sector de Leyes Agrarias y de Desarrollo
	x	Ley Reglamentaria para Trabajos de Agrimensura
	x	Ley de Transformación Agraria
	x	Decreto Número 60-70
	x	Restringe en Ciertas Partes del Territorio Nacional la Titulación Supletoria y Tramites de Excesos
	x	Ley Fomento al Cultivo de los Granos Basicos
	x	Ley de Titulación Supletoria
	x	Ley Preliminar de Regionalización
	x	Reglamento de la Ley de Empresas Campesinas Asociativas
	x	Ley Reguladora de las Áreas de Reservas Territoriales del Estado de Guatemala
	x	Ley del Fondo de Tierras
	x	Reglamento de Regularización de la Tenencia de las Tierras Entregadas por el Estado
	x	Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural
	x	Reglamento Orgánico Interno de la Secretaria de Asuntos Agrarios de la Presidencia de la República
	x	Ley del Registro de Información Catastral
Sí	No	Otras Leyes
	x	Ley de la Coordinación Nacional para la Reducción de Desastres de Origen Natural o Provocado
	x	Ley para el Control de Animales Peligrosos
	x	Ley de Acceso a la Información Pública
	x	Ley de Especies Estancadas
	x	Ley Protectora de la Ciudad de la Antigua Guatemala

Nota: Compendio de leyes ambientales del MARN, 2010



Universidad DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
BIBLIOTECA
"Lic. Zoot. Edgardo Guillén R."



**CONSTANCIA DE RECEPCION DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN
DE**

ESTUDIANTE:

Jennifer Alexandra Argueta Padilla

REGISTRO ACADÉMICO:

201240275

CARRERA:

Ingeniería en Gestión Ambiental Local

CON EL TÍTULO:

*Contexto organizacional del Parque Chatun, en
relación de los aspectos fundamentales de gestión ambiental con
base a la Norma ISO 14001:2015 Esquipulas, Chiquimula,
Guatemala.*

La encargada de Biblioteca del Centro Universitario de Oriente, hace constar que se recibió de forma virtual el TRABAJO DE GRADUACIÓN descrito anteriormente, por lo cual se le extiende la presente, de acuerdo al Artículo 58.8, del Punto NOVENO, DEL ACTA 37-2020, del Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente.

Chiquimula, 31 de mayo de 2024.

f)

