



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO
PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERIA Y TURISMO

PROBLEMA:

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURISTICO LA PERLA EN EL CANTÓN MONTALVO

AUTOR:

YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ

TUTOR:

MSC. PEDRO JAVIER DAVALOS VASCONEZ

BABAHOYO - 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



DEDICATORIA

A Dios por ayudarme a terminar mi propósito, a mis padres Gina y Manuel que con su ayuda, amor y abnegación estuvieron siempre a mi lado además deseo dejar constancia de amor y gratitud a mi abuela Juana y también a mis hermanos que me enseñaron que con la persistencia puedo alcanzar mis metas y triunfos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por darme la vida y guiarme para culminar mi meta.

Mil gracias a mis padres por ser mi apoyo y mi refugio los cuales me ayudaron a levantarme cuando estaba caída.

Gracias a mi esposo Miguel por ser mi fortaleza y mi ayuda para culminar mi carrera universitaria.

Y sobre todo mil gracias a mi hijo que ha sido mi empuje para seguir adelante.

Gracias también a mis hermanos que han sido un ejemplo a seguir y también por su ayuda en toda mi vida estudiantil.

Además, gracias a mis amigas y amigos por su amistad sincera porque han compartido momentos felices y a la vez difíciles.

Yadira Marilyn Cujilema Chavez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ**, portadora de la cédula de ciudadanía **120652858-8**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciada (o) en hotelería y turismo, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURISTICO LA PERLA DEL CANTON MONTALVO

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.



YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ
CI. 120652858-8
AUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO
PRESENCIAL



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACION DEL TUTOR DEL
DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSION PRACTICA DEL EXAMEN
COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACION**

Babahoyo 21/septiembre/2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N 00151-C-HT, con 6 de septiembre del 2018 mediante resolución N^o CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018, certifico que el Sr. (a) (ta) **YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

**RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURISTICO LA
PERLA DEL CANTON MONTALVO**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

MSC. PEDRO JAVIER DAVALOS VASCONEZ
DOCENTE DE LA FCJSE.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Complejo Turístico La Perla del que está ubicado en el km 3 vía a Montalvo. es un sitio muy agradable donde se puede apreciar una gran variedad de flora, fauna y mucha vegetación a sus alrededores en el lugar antes hemos identificado el principal problema como es la escasa responsabilidad ambiental, esto se debe que no cuenta con una buena infraestructura, los inadecuados servicios de higiene que ofrece el sitio, los desechos echados en el suelo , la tala de árboles , las mata de cacao resecas , agua de piscina que no está purificada , esto a conllevado que los clientes no se sienten satisfechos en el lugar.

El propósito de este proyecto es analizar el nivel de Responsabilidad Ambiental en el Complejo Turístico La Perla del Cantón Montalvo para mejorar la demanda de turistas en el Complejo Turístico La Perla del Cantón Montalvo, por otra parte se analizó las categoría de análisis de las variables independiente e independiente y con los indicadores del ISO 14000

Para el desarrollo de la investigación se utiliza una metodología científica, se aplican una entrevista realizada al dueño del Complejo Turístico para la recolección de información que facilita la recopilación de datos significativos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



RESULTADO DE TRABAJO DE GRADUACION


**EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO
TITULADO RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO
TURISTICO DEL CANTON MONTALVO**

Presentado por la Srta.: YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ

La calificación de: 7,60

Equivale: _____

Tribunal



Msc. Electra Maricela Izurieta Puente
DELEGADO DECANO



Msc. Adriana Pesantes Sangacha
DELEGADO ESPECIALISTA



Msc. Víctor Abel Romero Jácome
DELEGADO H. CONSEJO DIRECTIVO



Abg. Isabela Bertruz
SECRETARIA F.A.C.C. U.B. S.S.T.E.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Babahoyo 28 septiembre del 2018

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) **YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ** cuyo tema es: **RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURISTICO LA PERLA DEL CANTON MONTALVO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [1%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento: Trabajo Tarea Culmina.docx (04/08/18)

Presentado: 2018-09-23 15:01 (-05:00)

Presentado por: shrycupi14@gmail.com

Recibido: pdavarez_urb@analisis.arkund.com

Mensaje: Mensaje al creador de contenido

1% de estas 5 páginas se componen de texto presente en 1 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
Fuentes alternativas	https://uolde.edu.ec/urde/responsabilidad-ambiental/
Fuentes no usadas	https://www.guberneticoes.gub.ec/autor-libros/tema/Paginas/

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

MSC. PEDRO JAVIER DAVALOZ VASCONEZ
DOCENTE DE LA FCJSE



INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

Msc. Pedro Javier Davalos Vásconez, tutor del documento probatorio dimensión Práctica del examen complejo, a petición de la parte interesada

Certifico que el presente proyecto elaborado por la estudiante **YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ** con el tema:

“RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURISTICO LA PERLA EN EL CANTON MONTALVO”

El mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, además, fue sometido al análisis del software Anti Plagio URKUND, cuyo resultados de 1% de similitud, el cual se encuentra de los parámetros establecidos por titulación por lo tanto considero apto para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero para fines legales.

MSC. PEDRO JAVIER DAVALOZ VASCONEZ
DOCENTE DE LA FCJSE

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO FINAL DE APROBACION DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSION PRACTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACION ¡Error! Marcador no definido.	
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	2
MARCO METODOLÓGICO	2
1.1. DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. JUSTIFICACION	3
1.4. OBJETIVOS	3
Objetivo General	3
1.5. FUNDAMENTACION TEORICA	3
1.6. HIPOTESIS	7
1.7. METODOLOGIA DE INVESTIGACION	8
Métodos de investigación.....	9
CAPÍTULO II	11
2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1. DESARROLLO DEL CASO	12
2.2. SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)	12
2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS	13
2.5 CONCLUSIONES	14
2.5 RECOMENTACIONES	15
Anexos	18

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades que desempeña un papel cada vez más significativo en el desarrollo del país, que contribuye en el crecimiento económico, genera fuentes de trabajo, mejora las condiciones de vida, en el desarrollo de la localidad entre otros.

El propósito del presente trabajo es analizar el nivel de responsabilidad ambiental, además, conocer los factores que inciden para que los clientes se sientan satisfechos o insatisfechos con los servicios.

El presente proyecto está enfocado “Responsabilidad ambiental del complejo turístico la perla del cantón Montalvo”, comprende una investigación de dos capítulos que se mencionan a continuación:

En el capítulo I se plantea el tema de investigación para analizar lo académico , aportes hacia el perfil profesional y beneficiarios, elementos importantes que permiten justificar la realización de la misma , luego se proponen objetivos y se definen las variables dependiente e independiente, finalmente se establece la metodología que se utiliza para el estudio del desarrollo de caso.

En el capítulo II se desarrolló el caso de estudio, se describe en detalle de las situaciones detectadas, las posibles soluciones de las problemáticas con una propuesta para mejorar el caso, además de las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO

Responsabilidad Ambiental en el Complejo Turístico la Perla del Cantón Montalvo.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cantón Montalvo está ubicado geográficamente en las estribaciones de la cordillera Occidental de los Andes siendo parte de la Provincia de Los Ríos es privilegiada por que posee varios recursos naturales y culturales, se puede indicar que posee una aceptable cantidad de turistas de diferentes lugares.

La presente investigación pretende analizar el estado actual con el que se lleva la Responsabilidad Ambiental dentro del complejo turístico la Perla del Cantón Montalvo que está ubicado en el km 3 vía Montalvo-Pisagua.

En el lugar antes mencionado se han encontrado diferentes falencias, tales como, no cuenta con una buena infraestructura, los desechos orgánicos están en los suelos, las personas lavan la ropa en el río, las aguas de las piscinas no están totalmente purificadas y las cambian cada 3 meses, y su propietario carece de información sobre responsabilidad ambiental.

La investigación es factible porque al realizar la entrevista surgirán nuevas problemáticas, las cuales serán abordadas desde una perspectiva profesional analizando posibles soluciones y proponiendo alternativas de como incide la escasa responsabilidad Ambiental en el desarrollo de las actividades turísticas en el complejo Turístico La Perla del cantón Montalvo.

1.3. JUSTIFICACION

La importancia de la presente investigación radica en que al utilizar ciertos indicadores ambientales, podremos detectar el nivel de responsabilidad ambiental que se maneja en el complejo Turístico la Perla. Con lo antes expresado se permite crear nuevas expectativas para revertir la falta de interés por la responsabilidad ambiental.

Es importante indicar que los beneficiarios directos del presente estudio son: el propietario del complejo turístico la Perla, la unidad de turismo y profesionales del área, debido a que obtendrán un estudio real para que tener una visión diferente, innovar y mejorar los servicios que ofrecen con miras a incrementar la afluencia de visitantes al complejo.

1.4. OBJETIVOS

Objetivo General

Medir el nivel de Responsabilidad Ambiental para el incremento de Actividades Turísticas en Complejo Turístico La Perla del Cantón Montalvo.

Objetivos Específicos

- ❖ Concientizar a través de una charla a los administradores del Complejo Turístico la Perla del Cantón Montalvo.

- ❖ Proponer acciones de mejoras para las situaciones detectadas.

1.5. FUNDAMENTACION TEORICA

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Las Normas Internacionales sobre gestión ambiental tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión ambiental (SGA) eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión, y para ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales y económicas. Estas normas, al igual que otras Normas Internacionales, no tienen como fin ser usadas para crear barreras comerciales no arancelarias, o para incrementar o cambiar las obligaciones legales de una organización.

Concretamente, en el tema medioambiental se incluyen aspectos de esta índole relacionados con las actividades, productos y servicios; promoción del consumo y la producción sostenible; uso sostenible de los recursos; abordar el cambio climático y valoración de servicios ecológicos-ecosistemas.

Con el desarrollo de la ISO RC en conjunción con las ISO 14.000 se puede lograr el establecimiento del medioambiente como requisito de comportamiento socialmente responsable. La simbiosis se podrá producir en el momento de publicación de la definitiva ISO 26.000 que se espera para el segundo semestre del 2010. Si bien, será considerada como una orientación estándar voluntaria y no será considerada como una norma de certificación.
Ángela Jiménez Pecvnia, 9 (2009)

EL PAPEL DE ISO 14.000: 2004 EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EMPRESARIAL. INTEGRACION EN ISO 26000 RS

El conjunto de normas ISO 14.000 se considera como una guía para el desarrollo de la administración del medio ambiente con el objetivo de la estandarización, a nivel internacional, de conceptos como la clasificación y la evaluación del ciclo de vida, conceptos

claves para cualquier empresa moderna. Dentro del "compendium" se incorporan un amplio campo de temas, como administración ambiental, auditoría

Ambiental, desempeño ambiental y otros. Está compuesto por 17 documentos, pero para que cualquier organización quede registrada bajo la ISO 14.000: 2004 sólo debe manifestar su conformidad al documento EMS-ISO 14.001.

El EMS puede ser aceptado para ajustarse a las necesidades de cualquier organización. Su valor está en fomentar un compromiso a favor del progreso ambiental y una mejora constante de la capacidad de la organización para hacer frente a sus responsabilidades y obligaciones ambientales. El EMS permite que las organizaciones cumplan con esas obligaciones ambientales de manera consciente y confiada, tal y como cumplen con sus obligaciones de producción o financieras. De manera resumida podemos establecer que la serie ISO 14.000: 2004 comprende tres grandes campos:

Objetivos: proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de administración ambiental, asistencia a las organizaciones que consideren la puesta en práctica o mejora de un sistema de administración ambiental (EMS), incorporando la asesoría necesaria para mejorar el cumplimiento de las funciones medioambientales. Bruselas. 264

Responsabilidad Social Ambiental se puede entender como el conjunto de mecanismos de producción más limpia aplicado por las empresas públicas o privadas, para minimizar su impacto al medio ambiente en el espacio donde desarrolla sus actividades de producción, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los alrededores. A pesar de los adelantos logrados en cuanto a la Responsabilidad Social, existen empresas que se resisten a la idea de que uno de los objetivos organizacionales debería ser contribuir al cuidado y protección del medio ambiente relacionado al entorno donde se localizan.

La responsabilidad ambiental como una de las más destacadas tendencias contemporáneas del derecho es, no solamente un reto académico y personal, sino, una posibilidad de expresar las preocupaciones que están presentes en quienes sentimos la enorme necesidad de construir

respuestas, alternativas y soluciones frente a las graves problemáticas ambientales y sociales que amenazan con destruir el hábitat de las futuras generaciones de seres sobre la tierra.

1. Indicadores de Comportamiento Medioambiental:	
a. Indicadores de Materiales y Energía	
<i>Indicadores de consumo:</i> factores utilizados por la organización para el desarrollo del compromiso medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Materiales:</i> consumo de materiales recuperados por unidad producida; consumo de materiales recuperados por kg de consumo total. • <i>Energía:</i> Consumo absoluto de energía; consumo de energía por unidad producida; consumo de energía renovable por unidad producida; porcentaje de consumo de energía de renovable con relación al consumo total. • <i>Agua:</i> consumo de agua potable por unidad producida. Consumos por unidades de tiempo.
<i>Indicadores de outputs:</i> análisis de los outputs producidos en base a la gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Producción de Residuos peligrosos:</i> en términos absolutos; por unidad producida. • <i>Emisiones Atmosféricas</i> (ozono, partículas y dióxido de azufre). Tasa de emisión de gases de efecto invernadero. • <i>Agua Residuales:</i> metro cúbico de agua por medida de producción.

<i>Indicadores de la Situación ambiental:</i> expresión cuantitativa del compromiso ambiental de la organización con el entorno, tanto propio de trabajo como a nivel general de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Indicadores de agua:</i> medidas de pureza de agua de lagos cercanos a la empresa; contaminación del agua de lugares cercanos; utilización de agua en el proceso de actividad; concentración de nitratos y fosfatos en acuíferos cercanos a la empresa. • <i>Indicadores de Suelo:</i> concentración de elementos contaminantes por metro cuadrado; porcentaje de recuperación de suelo para la agricultura; tasa de enriquecimiento de suelo por metro cuadrado. • <i>Indicadores de aire:</i> pureza de aire por metro cúbico dentro de la organización; porcentaje de humedad
---	---

COMPLEJO TURISTICOS

Un complejo turístico es un lugar precisamente diseñado para satisfacer expectativas que el turista tiene, ofreciendo una gama de servicios turísticos algunas de ellas como; actividades deportivas, alojamiento y restauración.

Según, OMT. (2010). Ley de turismo.

"Es un lugar diseñado para las actividades turística orientadas a la relajación y la recreación, especialmente durante las vacaciones.

Generalmente, una estación turística se distingue por una gran selección de actividades, como las relacionadas con la hotelería (comida, bebida, alojamiento), el ocio, el deporte, el entretenimiento y las compras. Se concreta como un lugar donde la actividad humana tiende a desplazarse de un lugar a otro por diferentes motivos".

Según, Zambrano (2012) "una estación turística o complejo turístico es un lugar diseñado para las actividades turísticas orientadas a la relajación y la recreación, especialmente durante las vacaciones".

Es una superficie variable de territorio que reúne las condiciones siguientes:

- a) Contiene atractivos turísticos cuya visita insume al menos tres días.
 - b) Contiene como mínimo un centro turístico urbano.
 - c) Tiene atractivos y centros turísticos secundarios ubicados dentro del radios de influencia del centro principal (máxima distancia – tiempo, dos horas utilizando los medios de transporte público disponible, lo que permite un viaje de ida y vuelta en el día).
- Lucio Galiano Luna

1.5.HIPOTESIS

Si medimos el nivel de Responsabilidad Ambiental aportamos a mejorar las actividades turísticas del Complejo Turístico la Perla

1.7. METODOLOGIA DE INVESTIGACION

Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron en el presente proyecto son la investigación exploratoria, descriptiva, explicativa que se define a continuación.

INVESTIGACION EXPLORATIVA. _Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando este aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente existentes no son determinadas (vera, 2013)

Este tipo de investigación permitió conocer los efectos que estaba causando a los usuarios en el complejo turístico una vez hecha la entrevista nos ha conllevado al problema principal como lo es la responsabilidad ambiental del complejo turístico la Perla del cantón Montalvo.

INVESTIGACION DESCRIPTIVA. _ El Diseño de investigación descriptiva es un método válido para la investigación de temas o sujetos específicos y como un antecedente a los estudios más cuantitativos. Aunque hay algunas preocupaciones razonables en relación a la validez estadística , siempre y cuando las limitaciones sean comprendidas por el investigador, este tipo de estudio representa una herramienta científica invaluable. (Vera,2013)

Se utilizó este tipo de investigación para describir todas las situaciones detectadas que se presentaron en el complejo turístico la Perla del cantón Montalvo.

INVESTIGACION EXPLICATIVA. _ No solo describe el problema o fenómeno observado si no que se acerca y busca explicar las causas que origina la situación analizada (vera, 2013)

Mediante este tipo de investigación, se utilizó para explicar las causas y por los administradores no llevan la responsabilidad ambiental dentro del complejo.

Métodos de investigación

Los métodos de investigación que se utilizaron el proyecto de investigación son los inductivo, deductivo, analítico, sintético y de observación que se definen a continuación.

Método deductivo

Se empleó este método por la necesidad de establecer indicadores específicos que permitan obtener datos, para deducir por medio del razonamiento lógico varias suposiciones para luego comprobar así su validez y proponer posibles soluciones. (Rivero 2008)

Este método se utilizó para establecer y poder llegar a la conclusión partiendo los conocimientos generales y específicos que significan los que distinguen al problema planteado, logrando el aspecto para la investigación.

Método inductivo

Se utilizó el método inductivo después de realizar la entrevista de los hechos particulares del tema de estudio que dan origen a conceptos generales sobre las variables e indicadores utilizados en el desarrollo del caso. (Rivero 2008)

Se aplicó el método inductivo después de analizar el estudio y análisis de los hechos particulares del tema que dan origen a los conceptos generales sobre las dos variables que son satisfacción del visitante y complejo turístico

Método analítico y sintético

Mediante este método de investigación se analizó las diferentes definiciones o conceptualizaciones de cada variable con el objetivo de seleccionar la información más idónea, luego se concluyó con un proceso de razonamiento y síntesis para una mejor interpretación. (Romero2017)

Mediante este método de investigación se analizó diferentes definiciones o conceptualización de cada variable con el objetivo de seleccionar información más idónea, concluyo con proceso y razonamiento, síntesis para mejorar la interpretación.

Método de observación

La observación es un método de instrumento de recogida de datos fundamentales, aunque para hacerlo correctamente, primero hay que tener en consideración algunos puntos. Así es, fundamental tener claro que se quiere observar y cuál es la manera de hacerlo

Se utilizó este método de observación para describir los hechos detectados en el complejo y poder explicar el objetivo de estudio para medir el nivel de responsabilidad ambiental. (Vera, 2013)

TECNICAS UTILIZADAS

Técnicas de entrevista

Esta técnica se empleó para recolectar información a través del dialogo con el dueño del Complejo Turístico la Perla dentro del cantón Montalvo, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas que fueron elaboradas con los indicadores seleccionados.

CAPÍTULO II

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.DESARROLLO DEL CASO

La presente investigación se desarrolló en el Complejo Turístico la Perla, ubicado a 3 km vía Pisagua del Cantón de Montalvo Provincia de los Ríos, utilizando un proceso metódico y sistemático orientado a la solución de problemas, empleando diversos tipos de investigación, como la descriptiva y exploratoria, y explicativa, que sirvieron para alcanzar el problema de la responsabilidad ambiental y con el análisis actual de la situación turística de Montalvo.

Se elaboro una matriz de problematización donde se logro identificar el problema planteado que dio como resultado medir el nivel de responsabilidad ambiental del Complejo turístico la Perla estableciendo las causas y efectos y las posibles soluciones. de esta manera se realizó el árbol de problemas, también se desarrolló las variables dependiente e independiente y por último se planteó la hipótesis.

2.2.SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

La entrevista se realizó para recolectar información acerca del nivel de responsabilidad ambiental dentro del Complejo Turístico La Perla, se tomaron en consideración varios indicadores de la Norma Iso 14000 (manejo de desechos, ahorro de agua potable, ahorro energético y concientización a trabajadores), mismos que permitieron hacer el diagnostico, y verificar que en el complejo existe escasa responsabilidad ambiental.

Dentro de los impactos ambientales en el complejo la Perla pudimos detectar que el agua de las piscinas no es purificada y es cambiada cada 4 meses siendo desechada por un tubo direccionado al Río tigrillo. También se constató que el complejo no cuenta con una buena infraestructura, y adicional se encuentran desperdicios en los patios, debido a que no cuenta con tachos donde se puedan colocar los desechos.

Para finalizar se pudo observar que el complejo turístico la Perla cuenta con una piscina que no está adecuada para los infantes, también existen plantas de cacao que están totalmente secas por falta de riego y con un sendero que nos lleva al río donde encontramos personas que lavan la ropa y van dejando los desechos como fundas, pañales, etc.

2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS

Mediante la presente investigación las posibles soluciones al problema principal que consiste en medir el nivel de responsabilidad ambiental en el complejo turístico la Perla para reducir los impactos negativos y aumentar los servicios para satisfacer las necesidades del turista se proponen las siguientes actividades.

- Mejorar el sendero que lleva al río tigrillo del complejo la perla
- Capacitar al personal sobre las áreas de turismo y el medio ambiente

2.4 CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA

La presente entrevista fue realizada al Sr. Eduardo Cadena quien lleva a cargo del complejo aproximadamente 9 años y a sus colaboradores Walter Guzmán (Administrador) y Marcia Avegno (Asistente de cocina) quienes indicaron que llevan 9 años laborando en este lugar y no han recibido ningún tipo de capacitación para el trabajo que están desempeñando. El ambiente laboral que se lleva dentro de este complejo es bueno, existe una buena comunicación propietario – empleados, ya que no ha surgido problema alguno entre ellos. Walter y Marcia aseguran que existen quejas por parte de los turistas a las cuales en su mayoría se les dan solución inmediata.

En cuanto a las mejoras que se realizan en el establecimiento el Sr. Eduardo Cadena, menciona que estas se realizan todo el tiempo, el mantenimiento es inadecuado y son en base a sus propias observaciones.

Respecto a que se debe mejorar para poder elevar el número de visitantes, los entrevistados consideran que se debería implementar toboganes, dar mantenimiento a las áreas verdes y mejorar la promoción, ya que no ha existido la innovación necesaria en el momento de dar a conocer este lugar turístico.

2.5 CONCLUSIONES

- ❖ Con el resultado de la investigación de primera fase se logró analizar el nivel de responsabilidad ambiental para poder mejorar la afluencia de viajeros en el complejo turístico la Perla, por ende aumenta la demanda turística.

- ❖ Con la información obtenida de la entrevista por parte de los administradores ellos piden que se les brinde charlas y estar capacitados para dar una buena responsabilidad ambiental en el complejo.

2.5 RECOMENTACIONES

- Se sugiere al propietario que haga convenios con otras identidades para que tenga charlas de responsabilidad ambiental dentro de un complejo turístico y que pueda mejorar, la infraestructura, para que pueda incrementar la demanda de visitantes en

el lugar. Al mismo tiempo pueda brindar los adecuados servicios que los clientes estén satisfechos con el sitio.

Bibliografía

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xXRO9lxIIGcC&oi=fnd&pg=PA91&dq=iso+14001+responsabilidad+ambiental&ots=mGGdekSp9l&sig=3ui04hPirps8z9gZGiwFE8P>

<https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
<https://www.google.com.ec/search?q=SECTOR+PRODUCTIVO&oq=SECTOR+PRODUCTIVO&aqs=chrome..69i57j0l5.5871j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>
[ooks.google.com.ec/books?id=0zQylYo7i2oC&pg=PA434&dq=COMPLEJO+TURISTICO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-16SRsvjeAhXP2FMKHRZgBzcQ6AEIJzAA#v=0](https://books.google.com.ec/books?id=0zQylYo7i2oC&pg=PA434&dq=COMPLEJO+TURISTICO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-16SRsvjeAhXP2FMKHRZgBzcQ6AEIJzAA#v=0)

A nexos



FIGURA 1._ ENTRADA AL COMPLEJO TURISTICO LA PERLA
FUENTE: COMPLEJO TURISTICO LA PERLA
AUTORA: YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ



FIGURA 2._ PAISAJE NATURAL DEL COMPLEJO TURISTICO LA PERLA
FUENTE: COMPLEJO TURISTICO LA PERLA
AUTORA: YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ



FIGURA 3._ SENDERO QUE DIRIGE AL RIO TIGRILLO
FUENTE: COMPLEJO TURISTICO LA PERLA
AUTORA: YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ



FIGURA 4._ CABAÑA DE ALIMENTACION
FUENTE: COMPLEJO TURISTICO LA PERLA
AUTORA: YADIRA MARILYN CUJILEMA CHAVEZ



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA PARA EL ESTUDIO DE CASO
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE COMPLEJO TURISTICO LA PERLA DEL CANTON
MONTALVO

Entrevista al dueño del Complejo Turístico

La entrevista forma parte del proyecto de investigación “Responsabilidad Ambiental del Cantón Montalvo, Provincia de Los Ríos” dispuesto por la srt. Yadira Marilyn Cujilema Chavez, Egresada de la carrera de Hotelería y Turismo.

El objetivo principal del estudio medir el nivel de Responsabilidad Ambiental para el incremento de Actividades Turísticas en Complejo Turístico La Perla del Cantón Montalvo.

¿Sería posible la grabación de la entrevista para facilitar el trabajo de transcripción?

I Preguntas generales

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el Ministerio de Turismo?
2. ¿Posee cursos o formación específica en Turismo?

II Responsabilidad Ambiental

¿La empresa tiene un control para determinar aspectos ambientales?

¿Existe un programa definido para la toma de conciencia de los empleados en materia ambiental?

¿La empresa analiza el impacto ambiental de su actividad?

¿Aplicamos la legislación ambiental?

¿La empresa incentiva a los empleados para que disminuyan los desperdicios?

¿Desechan desperdicios peligrosos?

¿Respecto a las aguas residuales?

No se hace nada

Solo se desechan.

¿Se hace un tratamiento antes de descargarlas al sistema?

¿Existe un plan de reducción de consumo de agua?

¿Sabe cuánta agua consume la empresa?

¿Si. Se lleva un registro que discrimina el uso de agua por actividad?

¿Se lleva un registro global del consumo de agua?

NOTAS DE CAMPO

FECHA FINAL LA ENTREVISTA	HORA FINAL DE LA ENTREVISTA	EXISTIÓ ALGÚN TIPO DE INTERRUPCIÓN O ALTERACIÓN



FECHA: 25/12/2018

HORA: 19:34

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
HOTELERÍA Y TURISMO
UNIDAD DE TITULACIÓN**

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: DÁVALOS VASCONEZ PEDRO JAVIER
ESTUDIANTE: CUJLEMA CHAVEZ YADIRA MARILYN
PERIODO ACADÉMICO: MAYO 2018 - OCTUBRE 2018
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURÍSTICO LA PERLA DEL CANTÓN MONTALVO

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL COMPLEJO TURÍSTICO LA PERLA DEL CANTÓN MONTALVO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICION DEL TEMA DE CASO DE ESTUDIO	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

JUSTIFICACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACION	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVO	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FUNDAMENTACION TEÓRICA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

HIPOTESIS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPOTESIS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
METODOLOGICA DE LA INVESTIGACIÓN	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO DEL CASO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

SITUACIONES DETECTADAS(HALLAZGO)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

SOLUCIONES PLANTEADAS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SOLUCIONES PLANTEADAS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

RECOMENDACIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RECOMENDACIONES	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFIA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIAS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO



DÁVALOS VASCONEZ PEDRO JAVIER
DOCENTE TUTOR



CUJILEMA CHAVEZ YADIRA MARILYN
ESTUDIANTE