



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL
APROVECHAMIENTO TURÍSTICO DEL CENTRO DE RESCATE
BIOPARQUE YANACOA, CANTÓN PASTAZA, PROVINCIA
DE PASTAZA**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ECOTURISMO

AUTORA: GINA LISBETH GUZMAN BONILLA
DIRECTOR: Ph.D. JORGE IVÁN CARRILLO HERNÁNDEZ

Riobamba – Ecuador
2022

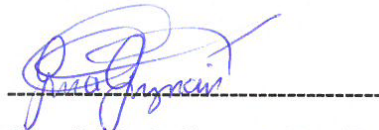
© 2022, Gina Lisbeth Guzman Bonilla

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Gina Lisbeth Guzman Bonilla, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y el resultado del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de julio de 2022.

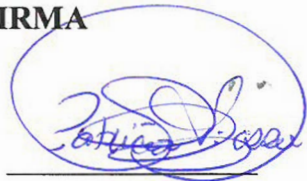
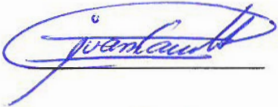
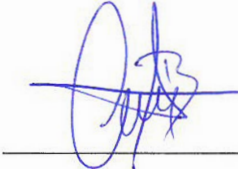


Gina Lisbeth Guzman Bonilla

C.I. 020229385-8

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto Técnico, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL APROVECHAMIENTO TURÍSTICO DEL CENTRO DE RESCATE BIOPARQUE YANACocha**, realizado por la señorita: **GINA LISBETH GUZMAN BONILLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra, Msc. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-07-14
Ing. Jorge Iván Carrillo Hernández, PhD. DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-07-14
Ing. Carlos Aníbal Cajas Bermeo, Msc. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-07-14

DEDICATORIA

El presente trabajo de integración curricular va dedicado en primer lugar a Dios, ya que gracias a él he podido asumir cada reto en el camino brindándome siempre sabiduría, paciencia y la oportunidad de mejorar como ser humano, además gracias a sus infinitas bendiciones que me han permitido enfrentar a las adversidades de la vida.

A mis padres Enrique Guzman y Rosa Bonilla por su incondicional apoyo durante este largo camino, ya que por su esfuerzo, ejemplo, perseverancia, amor, cariño y paciencia he contado con la oportunidad y los suficientes medios para llevar a cabo esta meta, además de sus principios y experiencias que me han llevado a tomar el mejor camino para continuar con una vida profesional.

Además, no podía olvidarme de mi hermana Janina, por su intervención, consejos y apoyo he podido mantener mis sueños y metas siendo también como uno de mis ejemplos de superación y perseverancia. También al resto de mis hermanos y hermanas que me han brindado buenos consejos para poder continuar por este largo camino.

Gina

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por haberme brindado la oportunidad de prepararme, formarme y ser una mujer profesional de provecho para la sociedad.

A mi familia por su motivación, comprensión e incondicional apoyo, ya que han sido un pilar fundamental para poder continuar por el camino profesional.

El más sincero agradecimiento a todos mis profesores que han transmitido sus conocimientos, enseñanzas y han sido parte fundamental en mi formación académica, además de manera muy atenta a mi director Iván Carrillo y a mi asesor Carlos Cajas, por su paciencia, tiempo, dedicación, criterio y preocupación hacia mi trabajo de titulación, ya que sin ustedes no hubiera culminado con éxito mi carrera. Ha sido un privilegio trabajar y compartir criterios profesionales todo este tiempo.

Agradezco a toda la familia que integra la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO por darme la oportunidad de obtener una profesión y en especial a la FACULTAD DE RECURSOS NATURALES por las facilidades como estudiante y futura profesional de esta prestigiosa institución.

A todos mis amigos y compañeros por recorrer este camino a mi lado, haber compartido tiempo y momentos inolvidables en los aspectos humano y profesional.

Gina

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICES DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	5
1.1.	Objetivos	6
1.1.1.	<i>Objetivo general</i>	6
1.1.2.	<i>Objetivos específicos</i>	6

CAPÍTULO II

2.1.	Modelo	7
2.2.	Gestión.....	7
2.3.	Modelo de Gestión.....	8
2.3.1.	<i>Tipos de modelos de gestión</i>	8
2.3.2.	<i>Elaboración de un modelo de gestión</i>	9
2.4.	Diagnóstico situacional.....	10
2.4.1.	<i>Importancia del diagnóstico situacional</i>	11
2.4.2.	<i>Pasos para la elaboración del diagnóstico situacional</i>	11
2.5.	Análisis de demanda turística.....	12
2.5.1.	<i>Diseño muestral</i>	12
2.5.2.	<i>Técnicas e instrumentos para levantamiento de información sobre demanda</i>	13
2.5.2.1.	<i>Tipología de las técnicas de investigación</i>	13
2.5.3.	<i>Perfil de la demanda turística</i>	14
2.6.	Modelo de gestión turística.....	14
2.6.1.	<i>Estructura de un modelo de gestión turística</i>	15

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	16
----	---------------------------------	----

CAPITULO IV

4.	RESULTADOS	18
4.1.	Diagnóstico de la situación actual del turismo en el centro de rescate Bioparque Yanacocha	18
4.1.1.	<i>Reseña histórica</i>	18
4.1.2.	<i>Ámbito administrativo</i>	19
4.1.2.1.	<i>Estructura filosófica</i>	19
4.1.2.2.	<i>Estructura orgánica</i>	20
4.1.3.	<i>Ámbito legal</i>	24
4.1.3.1.	<i>Permisos, patentes y/o licencias del Centro</i>	24
4.1.4.	<i>Ámbito financiero</i>	24
4.1.4.1.	<i>Presupuesto</i>	24
4.1.4.2.	<i>Tarifas</i>	25
4.1.5.	<i>Ámbito operativo</i>	25
4.1.5.1.	<i>Oferta de servicios y actividades turísticas</i>	25
4.1.6.	<i>Ámbito de infraestructura</i>	29
4.1.6.1.	<i>Distribución de espacios</i>	29
4.1.6.2.	<i>Técnicas de construcción</i>	30
4.1.6.3.	<i>Facilidades turísticas</i>	30
4.1.6.4.	<i>Mantenimiento</i>	30
4.1.7.	<i>FODA</i>	31
4.1.7.1.	<i>Identificación y priorización de nudos críticos</i>	32
4.1.7.2.	<i>Identificación y priorización de factores claves de éxito</i>	32
4.2.	Perfil de la demanda turística que visita el centro de rescate Bioparque Yanacocha	34
4.2.1.	<i>Sistematización de resultados demanda local</i>	34
4.2.1.1.	<i>Edad</i>	34
4.2.1.2.	<i>Género</i>	35
4.2.1.3.	<i>Procedencia</i>	35
4.2.1.4.	<i>Ocupación</i>	36
4.2.1.5.	<i>Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha</i>	36
4.2.1.6.	<i>Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha</i>	37

4.2.1.7.	<i>Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada</i>	37
4.2.1.8.	<i>Calificación de senderos ecológicos</i>	38
4.2.1.9.	<i>Calificación de la señalética</i>	38
4.2.1.10.	<i>Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento</i>	39
4.2.1.11.	<i>Calificación a la atención recibida por parte del personal</i>	39
4.2.1.12.	<i>Canales de información por los cuales la demanda local se entera sobre el Centro</i>	40
4.2.1.13.	<i>Servicios turísticos que les gustaría que se incluya</i>	40
4.2.1.14.	<i>Importancia de servicios y actividades</i>	41
4.2.1.15.	<i>Perfil de la demanda local</i>	412
4.2.2.	<i>Sistematización de resultados turistas nacionales</i>	43
4.2.2.1.	<i>Edad</i>	43
4.2.2.2.	<i>Género</i>	43
4.2.2.3.	<i>Procedencia</i>	44
4.2.2.4.	<i>Ocupación</i>	44
4.2.2.5.	<i>Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha</i>	45
4.2.2.6.	<i>Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha</i>	45
4.2.2.7.	<i>Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada</i>	46
4.2.2.8.	<i>Calificación de senderos ecológicos</i>	46
4.2.2.9.	<i>Calificación de la señalética</i>	47
4.2.2.10.	<i>Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento</i>	47
4.2.2.11.	<i>Calificación a la atención recibida por parte del personal</i>	48
4.2.2.12.	<i>Canales de información por los cuales turistas locales se enteraron del Centro</i>	49
4.2.2.13.	<i>Servicios turísticos que les gustaría que se incluya</i>	49
4.2.2.14.	<i>Importancia de servicios y actividades</i>	50
4.2.2.15.	<i>Perfil de turista nacional</i>	501
4.2.3.	<i>Sistematización de resultados turistas extranjeros</i>	52
4.2.3.1.	<i>Edad</i>	52
4.2.3.2.	<i>Género</i>	52
4.2.3.3.	<i>Procedencia</i>	53
4.2.3.4.	<i>Ocupación</i>	53
4.2.3.5.	<i>Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha</i>	54
4.2.3.6.	<i>Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha</i>	54
4.2.3.7.	<i>Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada</i>	55
4.2.3.8.	<i>Calificación de senderos ecológicos</i>	56
4.2.3.9.	<i>Calificación de la señalética</i>	56
4.2.3.10.	<i>Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento</i>	57

4.2.3.11.	<i>Calificación a la atención recibida por parte del personal</i>	57
4.2.3.12.	<i>Canales de información por los cuales turistas locales se enteraron del Centro</i>	58
4.2.3.13.	<i>Servicios turísticos que les gustaría que se incluya</i>	58
4.2.3.14.	<i>Importancia de servicios y actividades</i>	59
4.2.3.15.	<i>Perfil de turistas extranjeros</i>	590
4.3.	Modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate	
	Bioparque YanaCocha.....	61
4.3.1.	<i>Definición teórica del modelo de gestión administrativa basada en procesos.....</i>	61
4.3.2.	<i>Dimensiones del modelo de gestión.....</i>	61
4.3.2.1.	<i>Dimensión administrativa.....</i>	61
4.3.2.2.	<i>Dimensión operativa.....</i>	61
4.3.3.	<i>Componentes por cada dimensión del proceso</i>	61
4.3.3.1.	<i>Componente administrativo del modelo de gestión</i>	73
4.3.3.2.	<i>Componente operativo del modelo de gestión</i>	73
4.3.4.	<i>Ventajas del modelo de gestión propuesto.....</i>	79
	CONCLUSIONES.....	81
	RECOMENDACIONES.....	82
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Ámbitos e información a recabar.....	10
Tabla 2-2: Técnicas de instrumentos de la investigación.....	14
Tabla 1-4: Funciones y/o responsabilidades del personal.....	21
Tabla 2-4: Matriz FODA.....	31
Tabla 3-4: Identificación de nudos críticos entre debilidades y amenazas	32
Tabla 4-4: Factores claves de éxito.....	33
Tabla 5-4: Distribución de las encuestas a los turistas que llegaron al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha en el periodo octubre – diciembre del 2020.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4:	Organigrama funcional	21
Figura 2-4:	Propuesta de modelo de gestión.....	63
Figura 3-4:	Componente administrativo del modelo de gestión.....	64
Figura 4-4:	La planificación estratégica del modelo de gestión.	65
Figura 5-4:	La parte organizacional del modelo de gestión.....	67
Figura 6-4:	Organigrama estructural de la gestión turística en el Centro de Rescate.....	68
Figura 7-4:	Organigrama funcional de la gestión turística en el Centro de Rescate.....	68
Figura 8-4:	El manejo del personal del modelo de gestión.....	69
Figura 9-4:	Parte económico financiero del modelo de gestión.....	70
Figura 10-4:	Parte comercial del modelo de gestión.	71
Figura 11-4:	Página web.....	72
Figura 12-4:	Perfil de Facebook.	72
Figura 13-4:	Perfil de Instagram.....	72
Figura 14-4:	Artículos de merchandising	73
Figura 15-4:	Componente operativo del modelo de gestión.	73
Figura 16-4:	Servicios turísticos y complementarios del modelo de gestión.	74
Figura 17-4:	Gestión y evaluación del componente operativo del modelo de gestión.	77

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4:	Edad.....	34
Gráfico 2-4:	Género.....	35
Gráfico 3-4:	Procedencia	35
Gráfico 4-4:	Ocupación.....	36
Gráfico 5-4:	Personas con las que visitó el Centro de Rescate	36
Gráfico 6-4:	Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha.....	37
Gráfico 7-4:	Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada	37
Gráfico 8-4:	Calificación de senderos ecológicos.....	38
Gráfico 9-4:	Calificación de la señalética.....	38
Gráfico 10-4:	Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento	39
Gráfico 11-4:	Calificación a la atención recibida por parte del personal.....	39
Gráfico 12-4:	Canales de información por los cuales se enteraron del Centro	40
Gráfico 13-4:	Servicios turísticos que les gustaría que se incluya.....	40
Gráfico 14-4:	Importancia de servicios y actividades.....	41
Gráfico 15-4:	Edad.....	43
Gráfico 16-4:	Género	43
Gráfico 17-4:	Procedencia	44
Gráfico 18-4:	Ocupación.....	44
Gráfico 19-4:	Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.....	45
Gráfico 20-4:	Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha.....	46
Gráfico 21-4:	Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada	46
Gráfico 22-4:	Calificación de senderos ecológicos.....	47
Gráfico 23-4:	Calificación de la señalética.....	47
Gráfico 24-4:	Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento	48
Gráfico 25-4:	Calificación a la atención recibida por parte del personal.....	48
Gráfico 26-4:	Canales de información por los cuales se enteraron del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha	49
Gráfico 27-4:	Servicios turísticos que les gustaría que se incluya.....	49
Gráfico 28-4:	Importancia de servicios y actividades.....	50
Gráfico 29-4:	Edad.....	52
Gráfico 30-4:	Género	52
Gráfico 31-4:	Procedencia	53
Gráfico 32-4:	Ocupación.....	53

Gráfico 33-4:	Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha.....	54
Gráfico 34-4:	Motivos por los que visitó el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha	55
Gráfico 35-4:	Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada	55
Gráfico 36-4:	Calificación de senderos ecológicos.....	56
Gráfico 37-4:	Calificación de la señalética.....	56
Gráfico 38-4:	Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento	57
Gráfico 39-4:	Calificación a la atención recibida por parte del personal.....	57
Gráfico 40-4:	Canales de información por los cuales se enteraron del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha	58
Gráfico 41-4:	Servicios turísticos que les gustaría que se incluya.....	58
Gráfico 42-4:	Importancia de servicios y actividades.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENTREVISTA

ANEXO B: MODELO DE ENCUESTA

ANEXO C: IMÁGENES DEL CENTRO DE RESCATE BIOPARQUE YANACocha

ANEXO D: MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS

ANEXO E: FICHA DE EVALUACIÓN DE PERSONAL

ANEXO F: TABLA DE EVALUACIÓN FODA

RESUMEN

El objetivo de la elaboración del proyecto técnico fue realizar el diseño de un modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, cantón Pastaza, provincia de Pastaza; para ello se utilizó una metodología aplicada efectuada mediante técnicas de investigación bibliográfica y de campo. El diagnóstico situacional se llevó a cabo mediante la sistematización de información primaria y secundaria; en el análisis la demanda se utilizó la técnica de la encuesta, posterior a ello, se procedió a determinar el perfil de los turistas nacionales, extranjeros y demanda local. Para estructurar el modelo de gestión para el Centro de Rescate se estableció las dimensiones del modelo, los componentes por cada dimensión y ventajas del modelo de gestión. El diagnóstico situacional demostró que el centro de Rescate YanaCocha, no posee un organigrama estructural del sitio, lo cual conduce a un inadecuado manejo de los recursos tanto económicos como de talento humano, el perfil de la demanda determinó que los turistas tanto nacionales, extranjeros y demanda local están entre la edad de 15 a 50 años, no posee una tendencia marcada de género y están de acuerdo con el precio de entrada para ingresar al Centro. El modelo de gestión se enfocó en dos componentes el administrativo y operativo cuya sinergia permite que el modelo de gestión sea pertinente para el desarrollo adecuado del turismo en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha. Se concluye que el proyecto determinado mediante el estudio de la demanda y el modelo de gestión propuesto enfocado en el turismo es viable y necesario debido a que esto permitirá mejorar la estructura multisectorial articulada y coordinada que tiendan a encaminar las actividades turísticas como parte del centro de rescate, por ello se recomienda gestionar su ejecución en relación a los resultados obtenidos.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN>, <DIAGNÓSTICO SITUACIONAL>, <APROVECHAMIENTO TURÍSTICO>, <BIOPARQUE>, <CENTRO DE RESCATE>


D.E.R.A.I.
Ing. Cristian Castillo

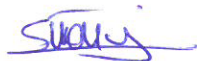


1678-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this research was to design a management model for tourism development of the YanaCocha Biopark Rescue Center, Pastaza canton, Pastaza province. An applied methodology was used for this purpose through bibliographic and field research techniques. The situational diagnosis was carried out through the systematization of primary and secondary information; in the analysis of demand, the survey technique was used, then it was determined the profile of national and foreign tourists and local demand. To structure the management model for the Rescue Center, the dimensions of the model, the components for each dimension, and the advantages of the of the management model were established. The situational diagnosis showed that the YanaCocha Rescue Center does not have a structural organization chart for the site, which leads to inadequate management of economic resources and human talent. The demand profile determined that national, foreign, and local tourists are between 15 and 50 years of age, do not have a marked gender tendency and agree with the entrance fee to enter the Center. The management model was focused on two components administrative and operational, whose synergy allows the management model to be relevant for the adequate development of tourism in the YanaCocha Biopark Rescue Center. It was concluded that the project determined through the study of the demand and the proposed management model focused on tourism in viable and necessary because this will improve the articulated and coordinated multisectoral structure that tends to direct tourism activities as part of the Rescue Center. It is recommended to manage its implementation with the results obtained.

Keywords: <MANAGEMENT MODEL>, <SITUATIONAL DIAGNOSIS>, <TOURISM DEVELOPMENT>, <BIOPARK>, <RESCUE CENTER>



Silvana Patricia Céleri Quinde

C.C. 0602669830

INTRODUCCIÓN

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo (Organización Mundial del Turismo, 2020, p.15). Sin embargo siendo esto un fenómeno masivo y una actividad que requiere de una gran infraestructura y servicios complejos que no siempre han tenido una adecuada planificación dentro de cada territorio, lo que hace que el concepto de turismo sostenible tome mucho más valor ya que permite optimizar los beneficios sociales y económicos del presente, sin poner en riesgo el potencial para obtener beneficios similares en el futuro, además de la buena gestión ambiental (Minh, 2010).

El turismo más que ningún otro sector económico debe alcanzar el equilibrio entre objetivos económicos, sociales y medioambientales expresado en el concepto de turismo sostenible. Esto se construye gracias a la existencia de atractivos naturales, culturales y de otro tipo, con la única condición de que estos se encuentren en buen estado de conservación provocando además la sensibilización del turista por los aspectos ambientales (Minh, 2010).

La mayoría de los viajeros internacionales que visitan América Latina no va solo a explorar las calles de las ciudades, sino que visitan bosques y playas para ver la vida silvestre, caminar por las montañas y experimentar las muchas maravillas naturales y culturales que ofrece la región. El turismo hacia los centros de biodiversidad del mundo o a las áreas con concentraciones altas de especies únicas de plantas y vida silvestre (la mayoría ubicadas en América Latina) ha aumentado en un cien por ciento desde el 1990. Mientras que el turismo de naturaleza se hace más popular en la región, con mayores cantidades de turistas visitando los parques nacionales, áreas protegidas y ecosistemas únicos, la necesidad de integrar a la biodiversidad con el planeamiento y desarrollo turístico a nivel nacional, regional e internacional también debería aumentar en importancia (Banco Internacional de Desarrollo, 2020).

El Ecuador es un país que tiene mucha riqueza natural debido a su ubicación geográfica, es por esto, que posee una extensa biodiversidad, flora, fauna y variedad de suelos, sin embargo, con el paso de los años ha habido un desbalance ambiental por lo que proteger y conservar la biodiversidad se ha convertido en una problemática que requiere la participación de organismos ambientales y diversos actores de la sociedad.

Dentro de este contexto existen mecanismos o espacios de tenencia y manejo de fauna silvestre que cumplen un rol fundamental dentro de las estrategias globales de conservación por medio de

actividades recreacionales, sin amenazar el bienestar de las especies se han transformado en instituciones eficientes para involucrar en forma activa a la comunidad. En la actualidad los mecanismos o espacios de tenencia y manejo de fauna silvestre son una herramienta para la conservación ya que buscan mitigar los problemas que enfrenta estas especies. Dentro de las actividades que realizan esta la educación ambiental, investigación, bienestar animal y el turismo, que este último ha contribuido a la gestión y el autofinanciamiento de este, siendo también un factor que contribuye al desarrollo local dentro de su área (Guthemberg y Sosa, 2020, p.20).

El Ministerio del Ambiente (MAE), como entidad reguladora y administradora de recursos naturales renovables como bosques de protección, tierras de aptitud forestal, flora y fauna silvestre ejerce sus funciones para proteger y evitar la eliminación de especies silvestres amenazadas o en procesos de extinción, a través de diferentes acciones de conservación, creando estrategias y planes de acción que abordan amenazas en contra de las poblaciones desde varias perspectivas, enfocándose también en las acciones de conservación ex situ. Las estrategias y planes de acción de especies amenazadas son cuerpos sólidos de información científica que orientan programas, proyectos y actividades en beneficio de bosques, flora y fauna silvestre permitiendo la asociación, colaboración y participación de la sociedad civil, instancias gubernamentales, no gubernamentales e instituciones públicas y privadas (Ron, 2018).

Pastaza al ser la provincia más grande de la república ecuatoriana, con un territorio de aproximadamente 29.800 kilómetros cuadrados, y prácticamente al caer toda la provincia en la región geográfica de la selva amazónica, se caracteriza por ser la más rica en biodiversidad del país, pues dentro de ella se albergan cientos de bosques, cascadas, lagos, ríos, y una vasta población de flora y fauna que hacen de ésta la provincia más verde de Ecuador (Brito, 2020).

De acuerdo con el inventario de atractivos naturales y culturales (2013), en la provincia de Pastaza se encuentran un total de 28 atractivos culturales y 40 atractivos naturales. Entre los atractivos culturales con mayor afluencia de turistas en la Provincia, se encuentran: el Complejo Turístico Morete Puyu, Complejo Turístico Sarahi, Zoológico de Tarqui, Paseo Turístico del Río Puyo, Complejo Turístico Río Tigre, Dique de Fátima, Jardín Botánico Omaere, Parque Real de las Aves Exóticas, Paseo de los Monos, Casa Artesanal Cotococha, Indichuris, Malecón BoayacuPuyu, YanaCocha, Comunidad Waoraní, y Kapawi; en tanto que los atractivos naturales más visitados en la provincia son: Cascada Hola Vida, Altos del Pastaza, Piatúa, Tres Cascadas, Cascada Arcoíris, Cueva de los Tayos, Río Pastaza y la Ruta del Agua. La presencia de toda esta riqueza turística le ha merecido el reconocimiento nacional e internacional (Gobierno Autónomo Descentralizado provincial de Pastaza, 2013).

Es necesario indicar que, la mayoría de los atractivos se encuentran concentrados en el cantón Pastaza, con un 55% de atractivos culturales, y el 45% naturales. Éste se encuentra en las estribaciones orientales de la Cordillera de los Andes, ubicado estratégicamente en la zona central de la Amazonía ecuatoriana, su cabecera cantonal es la ciudad de Puyo. Cuenta con 62.016 habitantes, de los cuales se identifican como indígenas el 35,2% y como mestizos el 58,5% (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pastaza, 2015).

Adicional a los atractivos turísticos registrados, también se encuentran otros que tienen alto potencial de aprovechamiento turístico como es el caso de los centros de rescate de fauna silvestre. Los Centros de Rescate de Fauna Silvestre son lugares destinados a la recepción de animales víctimas de tráfico y a su mantenimiento en condiciones técnicamente aprobadas, estos deben permitir la realización de investigaciones tendientes al desarrollo de técnicas de manejo adecuadas, además pueden ser convertidos en sitios de concientización sobre la problemática del tráfico de especies (Ministerio de Agricultura, 2016).

Entre ellos se destaca el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, que desde el año 2006 viene desarrollando un trabajo importante en beneficio de la conservación de la flora y fauna en la provincia, recibe animales víctimas del tráfico ilegal, los cuales son decomisados por las autoridades ambientales en los diferentes controles que se realizan en la provincia, así como en los principales mercados, plazas y en hogares donde las personas los mantienen como mascotas o animales de compañía.

En la actualidad, el Centro de Rescate YanaCocha alberga a más de 200 individuos, 42 especies en total, los mismos que se encuentran bajo el cuidado y atención de especialistas, voluntarios y trabajadores, quienes ponen todo su esfuerzo para que la vida de estos animales esté en mejores condiciones de las que vivían anteriormente. Al ser un centro de rescate sin fines de lucro, está inmerso con mayor interés en el cuidado de la fauna silvestre, aunque dispone de servicios para visitación turística y al ser esto la principal fuente de ingresos económicos del Centro, no se encuentra establecido adecuadamente lo que influye en la percepción de los visitantes. En este caso no hay total gestión en la parte turística debido a descuidos en procesos de manejo, facilidades turísticas, planificación, administración y otros.

De esta manera, con el propósito de vincular este espacio con el territorio nacional se ha encaminado acciones para renovar los servicios turísticos que ofrece, sin embargo esto no es suficiente para apreciar el potencial que brinda el centro de rescate, por lo cual se busca diseñar

un modelo de gestión que permita el aprovechamiento turístico, contribuyendo a una adecuada planeación del uso de los recursos e identificar y brindar un instrumento de intervención que aporte a la sostenibilidad, la conservación de fauna silvestre, administración y la economía del lugar.

El presente trabajo estará estructurado de la siguiente manera: en el Capítulo I, describe el diagnóstico del problema a ser tratado por el proyecto técnico, seguido el Capítulo II en donde se presenta la revisión de la literatura que fundamente el estudio; luego, el Capítulo III detalla el marco metodológico que fue aplicado, y finalmente, en el Capítulo IV se muestra las diferentes propuestas que contiene el modelo de gestión.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

En el Ecuador muchas especies de fauna silvestre se encuentran en peligro e incluso al borde de la extinción por diferentes razones. Entre las causas directas están la destrucción y fragmentación de hábitats naturales, la sobreexplotación, el tráfico ilegal de especies y la introducción de especies exóticas. En total más de 1.252 especies de vertebrados se encuentra dentro de alguna categoría de amenaza, de los cuales 217 especies son mamíferos, 238 especies son aves, 276 especies son reptiles y 521 especies son anfibios (Ministerio del Ambiente, 2012).

Actualmente el crecimiento urbano y la globalización paulatinamente están alejando a las personas del medio natural causando un desbalance ambiental, por lo que Ecuador al disponer una amplia variedad de recursos naturales y culturales, además de espacios para el cuidado de especies de fauna silvestre, permite que se pueda satisfacer las necesidades de subsistencia y ocio para el ser humano puesto que las posibilidades para acercarnos y conectarnos con el mundo natural se multiplican y suponen una nueva tendencia en alza.

De modo que es vital aprender cómo son los animales, descubrir su papel en el ecosistema en el que habitan y para el que han sido adaptados tras años de evolución, puesto que en la mayoría de las actividades programadas en la que los animales son protagonistas, lo único que se ve son individuos arrebatados de su ambiente, emplazados en un hábitat artificial, sufriendo y realizando comportamientos impropios de su especie (Fundación para el Asesoramiento y Acción en Defensa de los Animales, 2020). Por lo que el objetivo principal del turismo es que la única huella que el visitante pueda dejar a su paso sea sólo el de su propio calzado y, como tal, éste debe ser sostenible económica, social y medioambientalmente (Muñoz, 2020).

Es por esto que los centros de rescate de fauna silvestre cumplen una importante función paralela al de un zoológico; con la única diferencia de que este no necesariamente debe abrir sus puertas al público, sino que es más bien un lugar de paso donde se reciben a los animales decomisados víctimas del tráfico ilegal de especies, brindándole al animal los primeros cuidados para luego ser liberado, reubicado o trasladado a un centro que pueda mantener el animal en mejores condiciones (Vásquez, 2011).

Varios Centros de Rescate de Fauna Silvestre y Zoológicos no reciben financiamiento por parte del Estado, es por esto que muchos de ellos se han vinculado a la actividad turística para obtener

ingresos, aparte de donaciones que reciben de voluntarios, también se ha identificado acciones y actividades para atraer turistas al centro de rescate, sin embargo esto no ha permitido obtener la afluencia turística que se necesita y tampoco transmitir la información necesaria a la población para comprender el valor de estas especies.

De allí la necesidad de involucrar a toda la sociedad para buscar mecanismos que permitan educar a la población con el objetivo de generar conciencia social sobre la biodiversidad y la importancia de ésta para el mundo entero, por tal razón se toma como objeto de estudio el centro de rescate Bioparque YanaCocha cantón Pastaza provincia de Pastaza para diseñar un modelo de gestión que permita el aprovechamiento turístico de tal forma que aporte a su desarrollo de un modo sostenible, mejorar aspectos internos del centro, además de esta manera buscar posicionar al centro de rescate como un referente en la provincia de Pastaza y en la región Amazónica del Ecuador.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

1.1.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del turismo en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.
- Determinar el perfil de la demanda de turistas para el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.
- Plantear la estructura del modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Modelo

Felicísimo (2004), afirma que el modelo articula la teoría del sistema, es decir, un conjunto de enunciados, fórmulas, ecuaciones, esquemas que dan paso a descripciones de operaciones que están suficientemente presentes en el sistema. Además, un modelo es un objeto, un concepto o conjunto de relaciones que se utiliza para representar y estudiar de manera sencilla y comprensible de la realidad empírica.

Por otra parte, Carvajal (2002, pp. 2-5), indica que un modelo tiene el significado de proponer y ejecutar una obra artística o, para imitar, representar, construir y explicar características y la importancia de las actividades grupales en diferentes disciplinas. Son estructuras mentales que permite acercarnos a la realidad de los fenómenos con una amplia gama de usos en las ciencias que puede referirse a cualquier cosa, desde maquetas hasta conceptos abstractos.

2.2. Gestión

Según Rubio (2006, p.14), es la acción de administrar, es decir, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio; coloca al empresario frente a un estilo gerencial más dinámico, orientado a los resultados. La gestión es un conjunto de acciones para alcanzar un objetivo. En este sentido, es un concepto ambiguo con respecto a la administración, aunque con frecuencia son usados de manera indistinta.

En la gestión o administración (Robbins y Coulter, 2005: p.14), la gestión o administración se refiere a la coordinación de las actividades de trabajo que deben llevarse a cabo de manera eficaz y eficiente con y a través de otros, lo que se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

A esto Velásquez (2003, p. 4) añade que la gestión apunta al proceso de toma de decisiones; en otras es aceptada como la concurrencia de la ejecución, el análisis y el control. En síntesis, la gestión es la interfase entre planeación-acción, acción-control y control-planeación.

Gullo (2015), manifiesta que la gestión es un conjunto integrado, como sistema de acción y estructura que permiten orientar a la empresa hacia mejores resultados. Se agrega el requerimiento

de ciertas estrategias y tácticas, y revisión de lo planificado para conseguir o resolver un asunto a partir de mecanismos de información y de control de las prácticas al implementar el plan son utilizados de manera indistinta. De manera que, gestión es un asunto intelectual, necesita conocer, realizar una investigación, para mejorar los procesos y la calidad del producto y apunta al proceso de toma de decisiones.

2.3. Modelo de Gestión

Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para las entidades de gestión. El modelo de gestión puede aplicarse tanto a empresas y empresas privadas, como a la administración pública. Los modelos de gestión utilizados por las organizaciones públicas difieren de los utilizados en el sector privado. El segundo se basa en la obtención de beneficios económicos, y el primero involucra otros temas, como el bienestar social de la población (Pérez y Gardey, 2008).

Por otro lado, Gonzáles y Rivas (2008), mencionan que un modelo de gestión es una herramienta que ayuda a los actores del territorio a coordinarse, su aplicación debe basarse en un conocimiento profundo y completo de las variables estratégicas para su sostenibilidad (como la imaginaria positiva) y, por tanto, debe basarse en una adecuada frecuencia y técnicas de identificación, análisis y seguimiento.

Duque (2009), al proponer el concepto de modelo de gestión, argumentó que es un medio para organizar y aunar los recursos de la organización para el logro de metas; En otras palabras, un conjunto de principios, políticas, sistemas, procesos, procedimientos y lineamientos de comportamiento destinados a lograr los resultados esperados y mejorar el desempeño de la empresa. Estos elementos están enmarcados por la legislación, los objetivos de la misión, los procedimientos básicos de operación, la estructura, la organización, la cultura organizacional, las políticas, las capacidades del talento humano y la planificación formal.

2.3.1. Tipos de modelos de gestión

- Modelo de gestión administrativa

Según Mendoza (2017), La gestión administrativa es sistemática, debido a que realiza acciones dirigidas de manera uniforme al logro de los fines respetando la ley de la gestión en el proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar.

El modelo de gestión administrativo es un conjunto de acciones encaminadas al logro de los objetivos de la empresa; Respetando y optimizando los procesos administrativos: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Los modelos de gestión administrativa ayudan a mejorar la ejecución de las operaciones, para aumentar el número y la eficiencia de la gestión de servicios (Rosero, 2015, p.5).

- **Modelo de gestión por procesos**

El modelo de gestión de procesos es el marco o entorno organizacional ideal para implementar planes de mejora continua, optimizar costos y uso de recursos. Por lo tanto, siempre es necesario planificar y tomar cada decisión empresarial de acuerdo con el proceso en su conjunto, en beneficio de la empresa en su conjunto. Mientras los servicios siguen funcionando, la visión y las preocupaciones siempre deben ser lineales y generales (Bravo, 2008).

- **Modelo de gestión por resultados**

La gestión basada en resultados, también conocida como gestión por objetivos, busca mejorar la eficacia organizacional a través de una mayor rendición de cuentas y una mayor participación de los empleados en sus propias actividades. Este es un sistema de gestión dinámico de la empresa para vincular las metas de crecimiento y rentabilidad con las necesidades de desarrollo, no sólo en la dirección sino en todos los eslabones de la organización, unidades administrativas, sucursales y filiales (García, 2010, p. 98).

2.3.2. Elaboración de un modelo de gestión

Un modelo de gestión debe centrarse en tres pilares importantes en cualquier organización: procesos, personas y tecnología. Sólo cuando estos tres pilares operan de manera concurrente y concertada se pueden alcanzar los objetivos organizacionales y, por tanto, deben ser incluidos en los modelos de gestión. De igual manera, se toma en cuenta las cuatro principales prácticas las cuales son:

- Estrategia. Un aspecto importante para que la empresa se mantenga enfocada en sus estrategias comerciales e impulse un crecimiento continuo
- Ejecución. Alcanzar las metas propuestas y superarlas siendo capaz de realizar las actividades de manera excelente.
- Cultura. La creación de una cultura sólida basada en el desempeño debe tener prioridad sobre cualquier otra opción.

- Estructura. En la medida de lo posible, se debe preferir una estructura plana que promueva la flexibilidad y rapidez en la implementación de los cambios propuestos en el modelo de gestión (Huertas, 2020).

2.4. Diagnóstico situacional

Según Andino (2014, p.5), el Diagnóstico situacional es una sencilla y muy útil herramienta de planificación y gestión orientada a comprender la situación actual de una empresa, organización o negocio y los problemas que impiden el crecimiento, supervivencia, crecimiento, desarrollo y expansión de la empresa. Gracias a este tipo de herramientas, es posible revelar las principales causas de los “problemas” o “dificultades” que enfrenta la empresa, y así enfocar o redirigir esfuerzos futuros para encontrar soluciones efectivas, eficientes y evitando el despilfarro de energía, esfuerzo, tiempo y dinero.

Por otra parte, Remuzgo (2005, p.2), indica que el diagnóstico situacional identifica el conjunto apropiado de recursos para enfrentarse a la solución de un problema o a la necesidad de conseguir el máximo beneficio al menor coste y riesgo posible. Además, determina la dirección correcta que debe tomar la organización y todas las transformaciones sean ejecutadas dentro de ellos para obtener una posición exitosa en el mercado.

Tabla 1-2: Ámbitos e información a recabar

Ámbitos	Información por recabar
Biofísico	Descripción de los recursos naturales sobre el cual se asienta la población y sus actividades.
Socio cultural	Análisis de la estructura, composición, dinámica de la población. Adicionalmente, incluye el análisis del nivel de acceso y calidad de los servicios básicos y sociales, y de los patrones culturales e identidades.
Económico	Análisis de las principales actividades económicas el territorio, y de las relaciones entre los factores productivos que permiten el desarrollo de la economía. Adicionalmente, describe los niveles e instrucción, especialización, habilidades y aptitudes que posee la población económicamente activa en el territorio.
Asentamientos humanos	Análisis de la distribución y ocupación de la población en el territorio.
Movilidad, energía y conectividad	Análisis de redes que permiten articular a la población con el medio físico y sus actividades.

Político institucional y participación ciudadana	Análisis de la estructura y capacidad institucional del GAD y de los diferentes actores públicos y privados para resolver conflictos, potenciar complementariedades en las acciones y fomentar la participación ciudadana.
---	--

Fuente: SENPLADES (2013, p.8).

2.4.1. Importancia del diagnóstico situacional

De acuerdo con Corvo (2020), el diagnóstico situacional es importante debido a que:

- Comprobar la efectividad de procesos y estrategias: Cada negocio tiene un conjunto de procesos y estrategias para guiar sus actividades. La única forma de medir la efectividad de estos es a través de diagnósticos comerciales, que le permiten saber qué funciona y qué necesita cambiarse o eliminarse del sistema.
- Comprender mejor el rendimiento del negocio: El diagnóstico empresarial proporciona una mejor comprensión de las operaciones y el rendimiento de una organización. Antes de que pueda diseñar un negocio más eficiente, debe comprender el caso de negocio.
- Identificar debilidades y fortalezas: El diagnóstico de la condición ayudará a identificar las debilidades y fortalezas, y así identificar posibles cursos de acción.
- Desarrollo de objetivos: Después de evaluar la situación, se pueden crear objetivos para ayudar al crecimiento del negocio. Estos objetivos declarados son más fáciles de lograr porque se basan en la comprensión de las condiciones actuales.

2.4.2. Pasos para la elaboración del diagnóstico situacional

De acuerdo con el manual de formulación de proyectos (2012), para realizar el diagnóstico situacional es necesario recopilar información de manera sistematizada, para lo cual se establece lo siguiente:

- Definir el objeto del Diagnóstico: es decir que se quiere conocer, permite la identificación de los recursos o potencialidades que posee el objeto de estudio.
- Objetivos de Diagnóstico: se debe responder a la pregunta ¿Para qué se necesita dicha información?, para lograr un buen documento debe sustentarse con información sólida y confiable que permita definir realmente la situación actual del objeto de estudio.
- Determinación de los temas y aspectos a Indagar: se debe identificar los temas y aspectos sociales, económicos, geográficos, culturales u otros que deben ser priorizados para determinar el marco bajo el cual se recolectará la información.

- Recopilación de Información de carácter secundario: por lo general, los problemas que se priorizaron en el diagnóstico han sido estudiados por otras organizaciones o expertos. en esta dirección, es importante tener esos documentos (artículos, datos estadísticos, encuestas, etc.) y ya que estos ayudan a tomar medidas.
- Informantes y zona en la cual realizaremos el diagnóstico: Es importante identificar la población con la que se trabajara durante la fase de recopilación de datos e información, teniendo en cuenta la jerarquía que se ha hecho al respecto en el tema diagnóstico.
- Técnicas por utilizar para la recolección de información: En general, para el diagnóstico se utilizan encuestas, entrevistas y observaciones, aunque se pueden incluir algunas técnicas, como técnicas participativas, grupos focales, entre otras.
- Recursos con los que se cuenta para la realización del diagnóstico: se debe conocer los recursos con los que se cuentan a nivel económico, humano y de tiempo, esto permitirá saber hacia dónde llegar con el diagnóstico que se ha diseñado.
- Proceso de Análisis: se interpretará los datos que han sido obtenidos, esta etapa es importante para conocer los alcances reales de los problemas que afronta y a partir de dicho conocimiento definir la estrategia de trabajo.

2.5. Análisis de demanda turística

Se define como demanda al grupo de clientes o posibles clientes de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que los animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar. La demanda turística comprende un conjunto heterogéneo de personas con distintas características sociodemográficas, motivaciones y experiencias, que, influenciadas por sus intereses y necesidades particulares, desean, pueden y están dispuestos a recrearse de las facilidades, atractivos, actividades, bienes o servicios turísticos (Socatelli, 2013).

Para realizar el análisis de la demanda es necesario recurrir a la investigación de información de fuentes primarias y secundarias, como indicadores económicos y sociales. El análisis de la demanda depende del tipo de servicio o bien que se va a considerar; si es para consumo masivo, será necesario el uso de los coeficientes de elasticidad debido a que la cantidad demandada dependerá del ingreso, del tamaño de la población consumidora, del precio del producto en consideración y de otros bienes relacionados, etc (AMCHAM BOLIVIA, 2022).

2.5.1. Diseño muestral

De acuerdo al Departamento Nacional De Estadística (2008, p.2), el diseño muestral se entiende como un conjunto de estrategias y procedimientos con el fin de seleccionar una muestra de la población objetivo en estudio, que cumple con una serie de características estadísticamente que satisfaga el conjunto deseado de características estadísticas para asegurar un grado de precisión, incluida la reducción de sesgos y errores. Finalmente, el plan de muestreo es la metodología que informa al investigador cómo realizar las mediciones en campo. Es una herramienta utilizada para llegar objetivamente a las personas involucradas y también ayuda a garantizar que se puedan hacer inferencias estadísticas utilizando los datos recopilados.

Cáceres (2010), señala que muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función principal es determinar qué parte de la verdad bajo estudio (la población o el universo) debe examinarse para sacar conclusiones sobre esa parte de la población. El muestreo es el proceso de seleccionar un grupo de individuos de una población para su estudio y poder describir o caracterizar la población total.

2.5.2. Técnicas e instrumentos para levantamiento de información sobre demanda

Hernández (2020), señala que al realizar investigaciones se debe tener en cuenta los métodos, técnicas y herramientas como factores que aseguran la experiencia de la investigación, donde se debe seguir el método de representación del camino en la investigación, Las técnicas constituyen un conjunto de instrumentos en las que se implementan métodos, que ayudan a conducir la investigación, además, el uso de técnicas de recopilación de información es un paso en el cual se examina y transforma datos con el fin de resaltar información útil, sugerir conclusiones y apoyar la toma de decisiones.

2.5.2.1. Tipología de las técnicas de investigación

- Documentales: recopilan información consultando fuentes anteriores, como investigaciones externas, libros e información en diversos medios, y utilizando herramientas identificadas por las fuentes citadas, de modo que aumentan su conocimiento de lo que ya existe en el tema de su investigación.
- De campo: abogan por la observación directa del objeto de estudio en su elemento o contexto concreto, y adaptan sus herramientas a ello, esforzándose por extraer la mayor información posible sobre el terreno, es decir, en ese lugar concreto.
- Experimentales: parten de la reproducción, en un ambiente controlado, de los fenómenos naturales que busca estudiar (Díaz, 2017).

Tabla 2-2: Técnicas de instrumentos de la investigación.

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de observación
Encuesta	Hoja de encuesta
Entrevista	Cuestionario
Análisis de documentos	Guía de análisis de documentos

Fuente: Avila, (2020).

2.5.3. Perfil de la demanda turística

Para Kotler (2002, p.54) en su libro "Dirección de Marketing" señala que la demanda es "El deseo que se tiene de un determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago".

Por otra parte, Flores (2012), señala que en turismo el concepto de demanda comprende a los individuos cuyas necesidades incluyen el "consumo" y la experiencia de lugares. Los turistas compran souvenirs y ropa y utilizan servicios, tales como medios de hospedaje y parques de diversiones.

Según la OMT (2016), La demanda turística se define como: los turistas, de manera individual o colectivamente, son impulsados por un conjunto de productos o servicios turísticos para satisfacer sus necesidades. Es decir, la cantidad de un "producto turístico" que el consumidor quiere comprar a un precio determinado.

2.6. Modelo de gestión turística

Benavides (2015), manifiesta que el modelo de gestión turística se manifiesta a través de la gestión responsable, el servicio de calidad y la actitud ética que deberá estar presente en cada una de las actuaciones individuales, familiares, colectivas y corporativas.

Criollo (2018), menciona que la gestión turística se define como un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr objetivos específicos en un destino turístico con una adecuada planificación y coordinación entre los distintos organismos.

El modelo de gestión turística debe cumplir con los objetivos de la promoción y con ello aumentar la productividad del turismo y la competitividad de los destinos, es así como, compromete una negociación sobre la formulación de políticas y la planificación correspondiente, en coordinación y alineación entre todas las partes interesadas. Al ser el turismo una actividad multidisciplinar de

gestión y apoyo en la consolidación de las diversas actividades, recursos y actores relevantes, para adoptar las políticas y medidas previstas para su cumplimiento (Flores, 2014).

Por otra parte, González (2018), sugiere que el modelo de gestión turística es una herramienta que puede ayudar a coordinar a los actores turísticos y su aplicación requiere un conocimiento profundo y completo de las variables estratégicas del turismo con su sostenibilidad y por ello deben ser identificadas, analizadas y acatadas. Con la frecuencia y técnica adecuada.

2.6.1. Estructura de un modelo de gestión turística

Según Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2010), es una descripción del proceso administrativo que existe o se implementará dentro de una organización para organizar los recursos que contribuirán a la sostenibilidad de una meta o propósito.

El desarrollo de modelos sigue un ciclo que comienza con la investigación de las variables que lo componen, luego pasa por las consultas necesarias con las personas involucradas, continúa con la formulación del modelo y finaliza con la revisión y aprobación del documento final.

- Etapa de prospección: Es la etapa de recolección del trabajo de investigación inicial necesario para comprender las variables que determinan el modelo.
- Etapa de negociación: Luego de la prospección inicial hay un período de consulta y acuerdo con las personas que juegan un papel importante que influye en el éxito o el fracaso del modelo.
- Etapa de formulación: Conocidas las variables que definen el modelo y luego de consultar con los actores sobre la composición del órgano de gobierno propuesto, solo es posible diseñar un modelo de gobierno que la agencia pueda diseñar en papel.
- Etapa de revisión: El proceso finaliza con la revisión y aprobación de lo que se ha construido (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile, 2010).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio se realizó en el centro de rescate Bioparque YanaCocha, ubicado en el kilómetro 3 de la vía Puyo – Tena; pertenece a la parroquia urbana Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

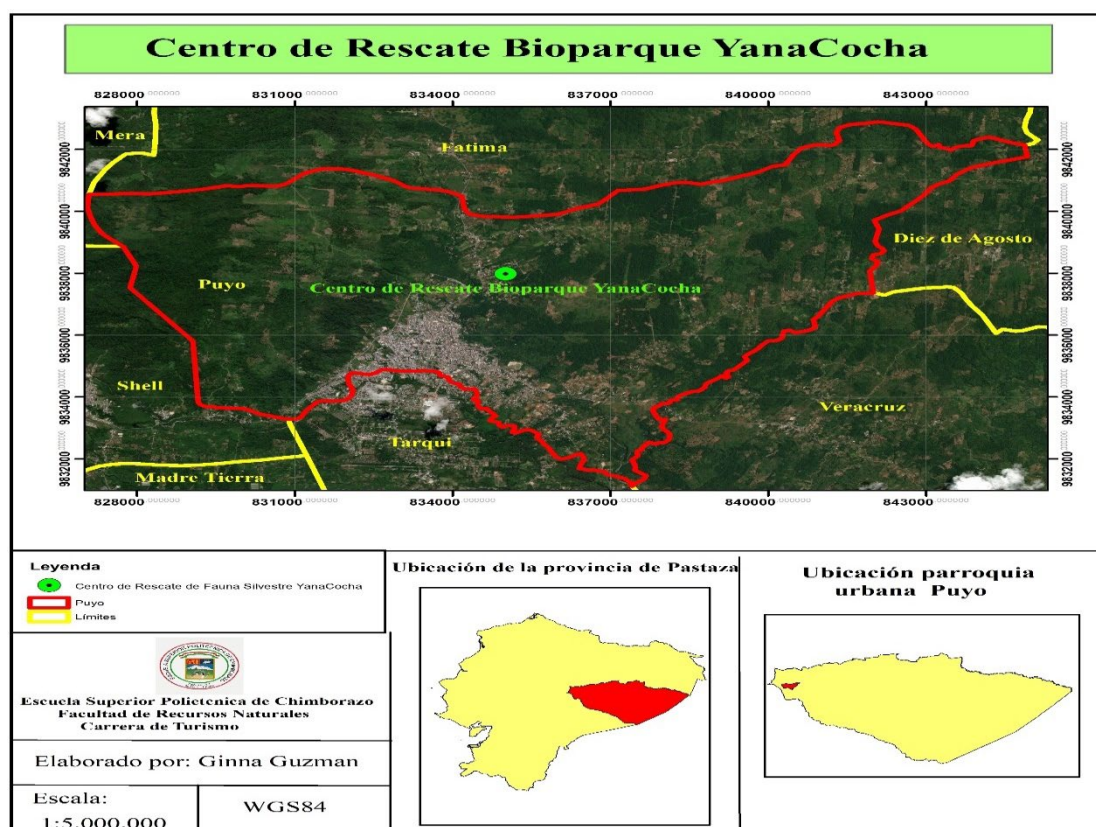


Figura 1-3. Mapa de localización del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.
Realizado por: Guzman, G, 2022.

Para la elaboración del siguiente proyecto se realizó una investigación fundamentalmente aplicada, de tipo no experimental, la misma que se llevó a cabo usando técnicas de revisión bibliográfica y de campo a un nivel exploratorio, descriptivo, analítico y prospectivo.

Para el cumplimiento del primer objetivo: Diagnosticar la situación actual del turismo en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, se basó en lo siguiente:

Diagnóstico Situacional: para llevar a cabo el diagnóstico situacional se revisó, analizó y sistematizó información primaria y secundaria con relación a la situación actual del turismo en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

Posteriormente se desarrolló la matriz FODA la cual permite determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, mismos que fueron evaluados mediante la matriz de evaluación (Anexo F) con la finalidad de identificar los nudos críticos y factores clave de éxito.

Para el cumplimiento del segundo objetivo: Determinar el perfil de la demanda de los turistas para el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, se realizó en base a lo siguiente:

- Segmentación: Las encuestas fueron dirigidas a turistas nacionales, extranjeros y demanda local que visitaron el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha en el periodo octubre - diciembre de 2020.
- Técnica e instrumento de investigación: La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, para lo cual se diseñó un cuestionario conformado 14 preguntas cerradas, en el idioma español para turistas nacionales y demanda local e inglés para turistas extranjeros que visitan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha
- Análisis de los resultados: Para obtener los resultados de las encuestas que indiquen los gustos y preferencias de los turistas nacionales, extranjeros y demanda local se procedió a tabular los datos y a elaborar en el programa Excel versión 2204.

Los datos obtenidos se representan en gráficos con su respectivo análisis. Posteriormente se procedió a determinar el perfil de los turistas nacionales, extranjeros y demanda local que visitan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

Para el cumplimiento del tercer objetivo: Plantear la estructura del modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, se siguieron los siguientes pasos:

- Definición teórica del modelo de gestión para la mejor administración del turismo en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha,
- Establecimiento de las dimensiones del modelo de gestión.
- Estructuración gráfica de los componentes por cada dimensión del modelo de gestión a partir del análisis de oportunidades y debilidades.

- Definición de las ventajas del modelo de gestión propuesto desde el punto de vista administrativo, operativo (prestación del servicio), clientes y desde el objetivo del Centro de Rescate.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la situación actual del turismo en el centro de rescate Bioparque Yanacocha

4.1.1. *Reseña histórica*

Centro de Rescate Bioparque YanaCocha surge en el año 2006, cuando en la ciudad de Puyo era muy común encontrar en la mayoría de los hogares animales silvestres amarrados o encadenados en los patios de las casas, encerrados en jaulas pequeñas y la comercialización de especies sin ningún control en los mercados. YanaCocha inicia como un sueño de Jorge Flores actualmente director del Centro, hijo de German Flores y Yolanda Paredes, que desde niño sintió pasión muy grande por la naturaleza y todos los animales que en ella habitan.

La familia Flores Paredes contaba con una propiedad adquirida en el año 1997, la misma que estaba destinada a ser una granja integral auto sostenible, pero las condiciones del suelo, el clima y la falta de conocimiento en aquel entonces, hizo que muchos de los proyectos no den resultados.

Para poder lograr el proyecto en primera instancia se realizaron los trámites pertinentes en el Ministerio de Ambiente para obtener los respectivos permisos de funcionamiento y una vez que se obtuvo la patente el Centro empezó a recibir las especies que ya para el año 2007 sumaban más de 100, sin embargo, comenzar fue difícil debido a que YanaCocha no contaba con los recursos para alimentación, medicinas, espacios e instalaciones adecuados para mantener a los especímenes albergados, además de no tener personal con conocimientos técnicos y la falta de apoyo por parte del Estado llevo a que YanaCocha abra sus puertas al público, con el propósito de que los visitantes puedan conocer la realidad y el problema que se provoca al sacar especies silvestres de su hábitat natural, el Centro se convirtió en una herramienta para la educación ambiental y concientización social. De la misma manera y gracias a su apertura se logró obtener los recursos necesarios para que el Centro pueda continuar con su funcionamiento y labor para beneficio de la fauna silvestre.

Para el año 2009 YanaCocha tuvo un crecimiento muy significativo en el plano ambiental, educacional, investigativo y turístico, contando con más de 200 animales albergados y diferentes espacios como el departamento de veterinaria (manejo y salud), unidad de salud (nutrición y laboratorio), unidad de manejo de colección (registros, equipo de marcaje y captura) instalaciones naturalizadas acorde a cada una de las especies albergadas, programas de voluntariado, pasantías, becarios, proyectos de investigación, rehabilitación y la reserva Ecológica Tamandúa. Se han firmado diferentes convenios con instituciones públicas y privadas, universidades y colegios a nivel nacional, se recibe también colaboradores investigadores y catedráticos del país. Hoy en día YanaCocha se ha convertido en un referente a nivel provincial y regional.

Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, actualmente está conformado por tres espacios el primero dedicado a la conservación de la flora y fauna silvestre a través del rescate, rehabilitación y cuidado de las especies; el segundo sobre programas de voluntariado, educación e investigación y el tercero respecto a la actividad turística.

4.1.2. *Ámbito administrativo*

4.1.2.1. Estructura filosófica

4.1.2.1.1. Misión

Promover el desarrollo sustentable para la conservación de la flora y fauna silvestre de la Amazonía ecuatoriana, a través de investigaciones científicas y acciones de educación ambiental mediante una coordinación permanente con las instituciones educativas, públicas y privadas, agencias y organismos que tengan relación con la protección del medio ambiente y la vida silvestre contribuyendo al desarrollo social de la provincia de Pastaza.

4.1.2.1.2. Visión

Ubicarnos entre los proyectos más importantes de conservación de flora y fauna de la provincia de Pastaza, para que los visitantes, estudiantes, profesionales, autoridades, miembros comunitarios y extranjeros, contribuyan en la conservación de la biodiversidad Amazónica, además de trabajar en ser un centro de rescate de referencia para la región y el Ecuador.

4.1.2.1.3. Objetivos

YanaCocha al ser un Centro de Rescate enfocado principalmente a la conservación de la flora y fauna tanto de Pastaza como del resto de la Amazonía plantea el siguiente objetivo de forma general:

Contribuir en el rescate, investigación y protección de la flora y fauna silvestre de la Amazonía a través de la colaboración científica y programas de educación ambiental con instituciones educativas y universitarias, para la conservación de la biodiversidad en la Amazonía ecuatoriana.

De acuerdo con los diferentes programas y proyectos que maneja el Centro tiene establecido los siguientes objetivos:

- Contribuir con la conservación de especies de fauna silvestre de la Amazonía logrando prestar atención clínica especializada a los individuos que ingresan al centro de rescate, con el fin de restablecer la salud física y comportamental de cada uno, para integrarle de nuevo a su entorno natural.
- Garantizar su estancia en un entorno similar a las condiciones naturales, con una dieta balanceada y adecuada dependiendo de la especie.
- Promover la socialización en cada uno de los grupos, complemento esencial para la estabilidad comportamental de los individuos, en especial en los grupos de primates.
- Generar investigaciones que contribuyan al desarrollo de la conservación de la fauna silvestre amazónica.
- Generar proyectos de rehabilitación que permitan integrar de nuevo a la naturaleza a individuos que han sido desplazados de su entorno natural debido al tráfico ilegal.
- Capacitar constantemente al personal del Centro y de a otras instituciones relacionadas con la conservación, manejo, etología y nutrición de las especies de la fauna silvestre amazónica.
- Preparar a nuevos médicos veterinarios con el programa de pasantías internas, quienes contribuirán en un futuro con la labor de conservación de las especies de fauna silvestre.
- Impartir educación ambiental en las diferentes instituciones educativas que participen de alguna manera en la labor de conservación de las especies de fauna silvestre.

4.1.2.2. Estructura orgánica

El Centro de Rescate Bioparque YanaCocha al ser una entidad pequeña que inició como un proyecto privado de la familia Flores Paredes presenta una estructura organizacional conformada de la siguiente manera debido a que los cargos del personal fueron designados por los propietarios:

4.1.2.2.1. Organigrama funcional del centro de rescate

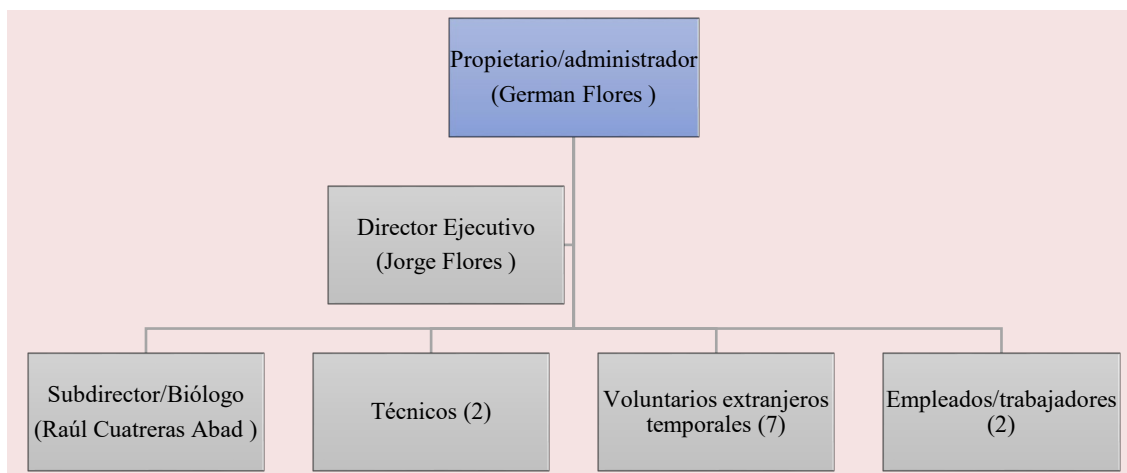


Figura 1-4. Organigrama funcional

Realizado por: Guzman, G, 2022.

En YanaCocha laboran un total de 14 personas, de los cuales 7 se encuentran de forma permanente. Para tomar cualquier tipo de decisión sobre YanaCocha se realizan reuniones semanales entre el propietario, director y personal técnico del Centro.

4.1.2.2.2. Funciones y/o responsabilidades del personal

Las funciones y responsabilidades llevadas a cabo por parte del personal en el Centro se ejecutan de acuerdo con las necesidades que se presenta o a las actividades que se vayan a realizar como se presenta a continuación:

Tabla 1-4: Funciones y/o responsabilidades del personal

Cargo	Funciones y/o responsabilidades
Propietario/administrador	<ul style="list-style-type: none"> Se encarga del manejo integral de la propiedad, contrataciones temporales y visitas turísticas a YanaCocha. Planifica, coordina y ejecuta las actividades, trabajos que contribuyen al mejoramiento del Centro y asigna recursos. Cobro de entrada al Bioparque Realiza actividades de limpieza en el sendero.
Director	<ul style="list-style-type: none"> Organiza y controla las diferentes áreas de flora y fauna que posee el Centro. Controla la limpieza de los espacios en donde se encuentran ubicadas especies de fauna silvestres, además de los alrededores del Bioparque.

Cargo	Funciones y/o responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, ejecuta y supervisa nuevos proyectos. • Responsable de los protocolos de seguridad en todas las áreas. • Controla los pedidos de comida para alimentación de las especies.
Subdirector/Biólogo	<ul style="list-style-type: none"> • Control rutinario de las especies. • Aplicación de medicinas preventivas a las respectivas especies. • Responsable del laboratorio médico de las especies. • Coordina el programa de voluntariado junto con el director y propietario. • Enseña a los voluntarios el procedimiento para alimentación de las especies. • Desempeña varias de las responsabilidades del director, durante su ausencia.
Responsables del área técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de instalaciones y servicios. • Mantenimiento de instalaciones.
Responsable de participación estudiantil	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina con diferentes instituciones educativas de escuelas, colegios y universidades para visitar el Centro. • Coordina actividades académicas para que estudiantes de colegios y universidades puedan realizar pasantías, tesis o trabajos de investigación.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Es importante volver a mencionar que estas funciones y responsabilidades no son textualmente cumplidas por cada uno de los responsables debido a que suelen intercambiar tareas o actividades diarias, dependiendo de las necesidades que se puedan presentar además de su disponibilidad de tiempo.

4.1.2.2.3. *Reglamento interno*

Actualmente Bioparque YanaCocha cuenta con un reglamento interno que ha permitido normar el funcionamiento, definir responsabilidades, obligaciones y actividades que debe cumplir el personal del Centro de las cuales se presenta a continuación:

Tareas de voluntarios

- Preparación de los alimentos y alimentación de los animales.
- Limpieza y mantenimiento del recinto.

- Enriquecimiento para el bienestar animal.
- Observación de los animales.
- Mantenimiento general.
- Jardinería.
- Ayudar a proyectos más grandes cuando sea necesario, es decir; construcción de recintos.

Las diferentes tareas dependen del número de voluntarios y de las prioridades del centro en ese momento.

4.1.2.2.4. *Normas generales*

- Las drogas están estrictamente prohibidas en cualquier lugar en el centro.
- Ser responsable con el consumo de alcohol.
- No alimentar a cualquiera de los animales fuera de su horario de la dieta.
- Utilizar los contenedores de basura que se encuentran alrededor del centro.
- Mantener los caminos limpios y ordenados.
- Caminar solamente por los senderos.
- A los voluntarios solamente se les permite estar dentro de los recintos y la zona de cuarentena durante la mañana en todo el año, a menos que reciba la autorización por parte del personal.
- Sólo hacer fogatas en áreas específicas.
- No infligir daño a cualquiera de los animales en el centro.
- Está prohibido tomar flores o dañar las hojas de las plantas en las zonas jardineras.

4.1.2.2.5. *Otras reglas importantes*

- No caminar solo por la noche desde o hasta el centro del Puyo
- Tener cuidado al tener relaciones sexuales con gente de fuera del centro.
- Está prohibido llevar personas desconocidas al centro sin autorización.
- Está totalmente prohibido tener relaciones sexuales con los trabajadores del Centro de Rescate.

Algo muy importante es que se debe comprobar si los animales están comiendo, acaban toda su comida, notan cualquier comportamiento extraño, alguna herida o cualquier signo de enfermedad además de sucesos como el alambrado roto, agujeros en las vallas, el agua de drenaje atascada o cual quiera que sea la situación siempre informar a la persona encargada.

4.1.2.2.6. Apoyo interinstitucional

El Centro de Rescate Bioparque YanaCocha recibe apoyo de diferentes organizaciones como:

- Ministerio del Ambiente, se encarga de la incautación y la entrega de especies de animales silvestres que han sido encontradas en hogares o mercados amarrados, encadenados o encerrados en pequeñas jaulas.
- Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Pastaza, ha colaborado con el manteniendo de las vías de ingreso a YanaCocha.
- Asociación Ecuatoriana de Zoológicos y Acuarios (AEZA), entidad que apoya al Centro mediante coordinación y asesoramiento técnico, debido a que esta es una asociación que promueve el mejoramiento continuo de los programas de investigación, educación y conservación en los Zoológicos del Ecuador.
- Corporación Nacional de Bosques y Reservas Privadas del Ecuador, esta corporación contribuye a consolidar y organizar las iniciativas de los propietarios de bosques privados, en la ejecución de actividades de conservación, implementando alternativas productivas, y técnicas de manejo sustentable de cada una de sus propiedades, para proteger, conservar y recuperar los recursos naturales y diversidad biológica.
- Policía Nacional que en coordinación con el MAE decomisa especies de animales silvestres para posteriormente ser entregadas al centro.

Existe un convenio con la agencia de viajes y operadora de turismo “Ecuexplorer Travel Handicrafts” la cual incluye a YanaCocha dentro de los paquetes turísticos que oferta.

4.1.3. Ámbito legal

4.1.3.1. Permisos, patentes y/o licencias del Centro

El Centro cuenta con los debidos permisos para su funcionamiento como son:

- Permiso otorgado por el Ministerio de Turismo
- Patente otorgada por el Ministerio del Ambiente
- Permiso otorgado por el GAD Municipal

4.1.4. Ámbito financiero

4.1.4.1. Presupuesto

De acuerdo a las necesidades que se presentan en el Centro el presupuesto es desde \$4.000 hasta \$15.000 mensuales, esta es una cantidad que varía debido a las atenciones que necesitan y reciben los animales que alberga el Centro o diferentes especies que llegan en mal estado, además de la alimentación y medicamentos. Dentro de este presupuesto también consta eventualmente el pago para veterinarios, biólogos, personal técnico, trabajadores/empleados y una mínima cantidad destinada para promoción y publicidad.

4.1.4.2. Tarifas

Inicialmente la tarifa de entrada al Centro era de \$ 3,00 para adultos, \$2,00 para niños y personas de la tercera edad, sin embargo, debido a las circunstancias y necesidades que se fueron presentando la tarifa subió a \$4,00 para adultos, \$3,00 para niños y personas de la tercera edad, mientras que los tours nocturnos tienen una tarifa de \$ 5,00 para adultos, \$ 4,00 para niños y personas de tercera edad.

4.1.5. Ámbito operativo

4.1.5.1. Oferta de servicios y actividades turísticas

Centro de rescate Bioparque YanaCocha atiende de lunes a domingo desde las 8:00 de la mañana hasta las 17:00 de la tarde con solo cancelar el valor de entrada se puede realizar las siguientes actividades:

4.1.5.1.1. Observación de flora y fauna

Desde la entrada principal de YanaCocha se puede apreciar la combinación perfecta entre flora y fauna característicos de la Amazonía, dentro de las 8 hectáreas entre jardines, bosque primario y secundario que posee el Centro se encuentran más de 200 especies de fauna entre ellos monos, loros, tortugas, caimanes y demás especies que han sido entregados en condiciones de maltrato por tráfico ilegal. Turistas y visitantes que llegan a YanaCocha pueden apreciar a las diferentes especies una vez que hayan recibido los debidos tratamientos y cuidados para su recuperación pasan hacer ubicados en los exhibidores adecuados y naturalizados acorde a su condición, de igual forma algunas de las especies que han sido liberadas o que no necesitan estar dentro de algún exhibidor permanecen de manera silvestre en el Centro o han sido llevadas a Tamandúá (reserva del mismo propietario).

4.1.5.1.2. Recorridos por senderos ecológicos

Para disfrutar y apreciar del paisaje y demás especies que posee Bioparque YanaCocha se realiza recorridos a través de senderos ecológicos elaborados con material de la zona como aserrín, piedra y empalizada (valla hecha con palos y/o estacas) que se encuentran distribuidos en un área de cuatro hectáreas, el diseño se ha conjugado mucho con el agua, por lo que, al caminar por los senderos se puede observar lagunas, estanques y fuentes que acompañado de plantas tropicales brindan un ambiente natural para las especies albergadas. Para estos recorridos no se cuenta con guías. Actualmente se está extendiendo el sendero y el área de las especies.

4.1.5.1.3. Servicio de alimentación- noche (Restaurante Lagarto Juancho)

Lagarto Juancho es un espacio dentro de YanaCocha en el cual turistas y visitantes pueden degustar de alimentos y bebidas como papas, hamburguesas, pinchos, costilla ahumada en salsa BBQ, diferente tipo de ensaladas además de platos especiales, postres y barra libre dependiendo de la ocasión.

Es administrado por Jorge Flores, Germania Flores y Anycris Flores, a pesar de estar dentro o formar parte de las instalaciones del Centro este servicio brinda un mínimo aporte económico al lugar, mediante la entrevista German Flores manifestó que esto es más para ingresos familiares por lo que solo se ofrece los viernes, sábados y domingos desde las 18:00 de la tarde hasta las 22:00 de la noche.

4.1.5.1.4. Tours nocturnos

Debido a que YanaCocha alberga a diferentes especies de hábitos nocturnos y ya que muchas veces no se han podido visualizar a las especies durante o por la misma razón de su modo de vida se oferta este tipo de tour, que es complementado con el servicio de guianza para facilitar el recorrido e informar sobre las especies que se vayan observando. Para poder realizar el tour se deberá formar un grupo mínimo de 5 personas y llamar al señor German Flores con unos días de anticipación para reservar el tour los viernes, sábados y domingos a partir de las 19:00 de la noche.

4.1.5.1.5. Venta de artesanías

La venta de artesanías se realiza en el mismo espacio (local) que funciona como restaurante durante las noches, este emprendimiento es administrado por Germania Flores y su esposo los

cuales cada cierto tiempo se trasladan a la región costa en busca de artesanías y de la misma forma dentro de la provincia para adquirir artesanías elaboradas por nativos.

Turistas y visitantes luego de haber realizado su recorrido por el Centro pueden acercarse a observar o comprar artesanías de diferentes tipos como llaveros, bolsos, aretes, collares o pequeñas figuras de animales, además de esto se ofrece paletas de helado (piña con queso, mora con queso, higo con queso, fresa, chicle, chocolate/oreo) agua y en ocasiones jugos de avena y Jamaica.

4.1.5.1.6. Programas de pasantías, investigación y voluntariado

Para el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha es muy importante involucrar a jóvenes estudiantes en el trabajo que se realiza, por este motivo siempre brinda la oportunidad para que estudiantes de colegios y universidades puedan desarrollar pasantías, tesis, trabajos de investigación entre otras actividades académicas relacionadas con las actividades que se desarrollan en el Centro, por lo que ofrece los siguientes programas:

4.1.5.1.7. Programa de pasantías

Para formar parte del programa de pasantías se debe llenar el “Formulario de Pasantías” con los siguientes requisitos:

Datos informativos

- Nombres completos (Estudiante y Autoridad del establecimiento educativo que lo representa).
- Cargo (Autoridad del establecimiento educativo que lo representa).
- Correos electrónicos (Estudiante y Autoridad del establecimiento educativo que lo representa).
- Números de contacto (Estudiante y Autoridad del establecimiento educativo que lo representa).
- El motivo de la pasantía.
- La institución que representa.
- El número de horas a cumplir y las fechas tentativas de inicio de la pasantía.

El “Formulario de Pasantías” deberá ser enviado por la autoridad del establecimiento educativo, solicitando que se permita formar parte del programa de pasantías y una vez receptada la información será evaluada por la persona asignada para su respectiva aprobación.

4.1.5.1.8. Programa de investigación

Para el programa de investigación se debe llenar el “Formulario de Investigación” con los siguientes requisitos:

Datos informativos

- Nombres completos.
- Correo electrónico.
- Números de contacto.
- Anteproyecto de la investigación (adjuntar archivo en formato PDF).
- Permiso de investigación otorgado por el Ministerio del Ambiente de ser el caso (adjuntar archivo en formato PDF o Imagen).

Una vez receptada la información, será evaluada por el departamento o la persona al que sea asignado para su respectiva aprobación.

4.1.5.1.9. Programa de voluntariado

Por lo general YanaCocha recibe un número mayor de voluntarios extranjeros que de voluntarios nacionales debido a que para formar parte de este programa se debe cancelar un valor de \$150,00 semanal a cambio de hospedaje y alimentación además de realizar, ayudar y/o colaborar en todas las actividades que se desarrollan diariamente en YanaCocha.

Muchos de los voluntarios que llegan al Centro se informan sobre el programa a través de la página web “YanaCocha Centro de Rescate” en donde se encuentra el contacto de las personas que les brindaran más información o por medio del Biólogo del Centro.

Los voluntarios deberán cumplir el reglamento anteriormente explicado en el ámbito administrativo en donde se detalla sus funciones y normas de comportamiento.

4.1.5.1.10. Medios publicitarios

El material publicitario para promocionar y dar a conocer la información o los servicios que brinda Centro de Rescate Bioparque YanaCocha son:

- Redes Sociales (Facebook e Instagram)
- Página Web (YanaCocha Centro de Rescate)
- Radio (MOKAWA FM, La Muni 89.9 FM)
- Vallas publicitarias

4.1.6. *Ámbito de infraestructura*

4.1.6.1. Distribución de espacios

El Centro de Rescate Bioparque YanaCocha cuenta con un total de ocho hectáreas de las cuales:

- Cuatro hectáreas se encuentran habilitadas para el centro.
- Cuatro hectáreas se las mantiene como zona de reserva de bosque primario y secundario maduro, donde algunas especies silvestres de monos, mamíferos, aves viven naturalmente y especies de anfibios que han ido poblando el área, sirve también como un área protegida de liberación o investigación.

En cuanto al cuidado de las especies: se divide en 3 departamentos:

- Departamento de manejo y salud: esta es la unidad encargada de todas las actividades relacionadas con el mantenimiento, mejoras de la salud y el bienestar de los individuos pertenecientes a YanaCocha.
- Unidad de salud animal: es la encargada de la nutrición y laboratorio, en donde se prepara la dieta alimenticia que lleva cada especie.
- Unidad de manejo y colección: se lleva a cabo el registro, equipos de marcaje y captura de especies.

La distribución de los servicios que ofrece YanaCocha es de la siguiente manera:

- Local de artesanías y restaurante por las noches
- Área de cocina y comedor (voluntarios)
- Cabañas (voluntarios)
- Senderos ecológicos
- Zona de estacionamiento

Otros

- Vivienda del propietario
- Vivienda del director
- Oficina administrativa

4.1.6.2. Técnicas de construcción

La infraestructura e instalaciones del Centro fueron realizadas con técnicas de construcción tradicional, natural y prefabricada.

La entrada principal posee una combinación de estructura metálica y de concreto con un diseño natural acorde al paisaje, de la misma forma los senderos están contruidos con materiales como lastre, aserrín y empalizado. Por otra parte, el local de artesanías, comedor, cocina de voluntarios y servicios higiénicos presentan un sistema de construcción de concreto y madera. El resto de infraestructura posee técnicas de construcción prefabricadas.

4.1.6.3. Facilidades turísticas

- 1 sendero ecológico
Estado: Bueno
- 11 señaléticas informativas y 8 de restricción
Estado: regular, hace falta señalética en ciertos puntos
- 1 servicio higiénico
Estado: regular, falta adecuación
- 1 local para la venta de artesanías
Estado: Bueno
- Estacionamiento
Estado: Bueno

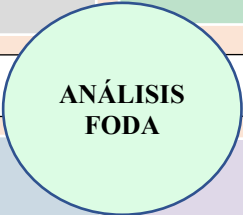
4.1.6.4. Mantenimiento

La revisión y el mantenimiento de la infraestructura, equipo e instalaciones del Centro se realiza cada semana, en los senderos se realiza la limpieza de hojas secas que caen diariamente, en cuanto a jaulas o exhibidores se realiza mantenimiento y limpieza cada ocho días.

4.1.7. FODA

Tabla 2-4: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 El Centro posee riqueza de flora y fauna silvestre.</p> <p>F2 Infraestructura de exhibidores, encierros de inmersión adecuados y acordes a cada especie.</p> <p>F3 Buena relación laboral.</p> <p>F4 Personal capacitado para el cuidado de las especies</p> <p>F5 Fomenta el interés de conservar especies silvestres a través de programas educativos y de investigación.</p>	<p>D1 Inexistencia de un organigrama estructural y funcional.</p> <p>D2 No posee un manual de funciones para el personal que labora en el Centro.</p> <p>D3 No cuenta con una base de datos o registro de turistas.</p> <p>D4 Escaso conocimiento técnico en el área administrativa.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1 Yanacocha se encuentra posicionada como una marca local, nacional e internacional.</p> <p>O2 Alianzas y coordinación con agencias de turismo a nivel nacional e internacional.</p> <p>O3 Convenios de cooperación instituciones educativas nacionales e internacionales.</p>	<p>A1 Políticas de estado deficientes para la implementación de infraestructura básica adecuada para el territorio.</p> <p>A2 Crisis en el sector turístico a causa de la pandemia.</p> <p>A3 Paros y manifestaciones indígenas.</p> <p>A4 Intereses políticos no acordes con el desarrollo turístico</p>



Realizado por: Guzman, G, 2022.

4.1.7.1. Identificación y priorización de nudos críticos

Tabla 3-4: Identificación de nudos críticos entre debilidades y amenazas

Nudos críticos	Priorización de nudos críticos			
	Dificultad	Impacto	Duración	Total
D1. Inexistencia de un organigrama estructural y funcional.	3	3	2	8
D2. No posee un manual de funciones para el personal que labora en el Centro.	1	2	1	4
D3. No cuenta con una base de datos o registro de turistas.	1	2	1	4
D4. Escaso conocimiento técnico en el área administrativa.	2	2	1	5
Amenazas				
A1. Políticas de estado deficientes para la implementación de infraestructura básica adecuada para el territorio.	3	2	3	8
A2. Crisis en el sector turístico a causa de la pandemia.	1	1	1	3
A3. Paros y manifestaciones indígenas.	1	1	1	3
A4. Intereses políticos no acordes con el desarrollo turístico	3	3	2	8

Realizado por: Guzman, G, 2022.

4.1.7.1.4. Priorización de nudos críticos

Para la priorización de nudos críticos se tomó en cuenta los que alcanzaron las puntuaciones más altas, llegando a definir los siguientes:

D1. Inexistencia de un organigrama estructural y funcional.

A1. Políticas de estado deficientes para la implementación de infraestructura básica adecuada para el territorio.

A4. Intereses políticos no acordes con el desarrollo turístico

4.1.7.2. *Identificación y priorización de factores claves de éxito*

Tabla 4-4: Factores claves de éxito

Factores claves de éxito	Priorización de factores claves de éxito			
	Calidad	Productividad	Exclusividad	Total
F1. El Centro posee riqueza de flora y fauna silvestre.	3	3	2	8
F2. Infraestructura de exhibidores, encierros de inmersión adecuados y acordes a cada especie.	3	2	2	7
F3. Buena relación laboral.	2	1	3	6
F4. Personal capacitado para el cuidado de las especies.	3	3	3	9
F5. Fomento del interés de conservar especies silvestres a través de programas educativos y de investigación.	2	1	2	5
Oportunidades				
O1. Yanacocha se encuentra posicionada como una marca local, nacional e internacional.	2	2	2	6
O2. Alianzas y coordinación con agencias de turismo a nivel nacional e internacional.	2	2	2	6
O3. Convenios de cooperación con instituciones educativas nacionales e internacionales.	1	1	1	3

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

4.1.7.2.4. *Priorización de factores de éxito*

F1. El centro posee riqueza de flora y fauna silvestre.

F2. Infraestructura de exhibidores, encierros de inmersión adecuados y acordes a cada especie.

F4. Personal capacitado para el cuidado de las especies.

4.2. Perfil de la demanda turística que visita el Centro de Rescate Bioparque Yanacocha

Para determinar el perfil de la demanda turística dado que el 11 de marzo del 2020 la OMS declaró al COVID-19 pandemia mundial, este estudio corresponde a un análisis de las características socio-gráficas, psicográficas y motivacionales de los visitantes que llegaron al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha durante el periodo octubre – diciembre del 2020, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta, usando como instrumento el cuestionario que fue preparado con preguntas cerradas para facilitar la tabulación de datos y el análisis de la información.

Durante este lapso visitaron el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha 187 turistas, mismos que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 5-4: Distribución de las encuestas aplicadas a los turistas y visitantes que llegaron al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha en el periodo octubre – diciembre del 2020.

Variable	Cantidad	Porcentaje
Demanda local	39	21%
Turistas nacionales	134	72%
Turistas extranjeros	14	7%
Total	187	100%

Realizado por: Guzman, G, 2022.

4.2.1. Sistematización de resultados demanda local

4.2.1.1. Edad

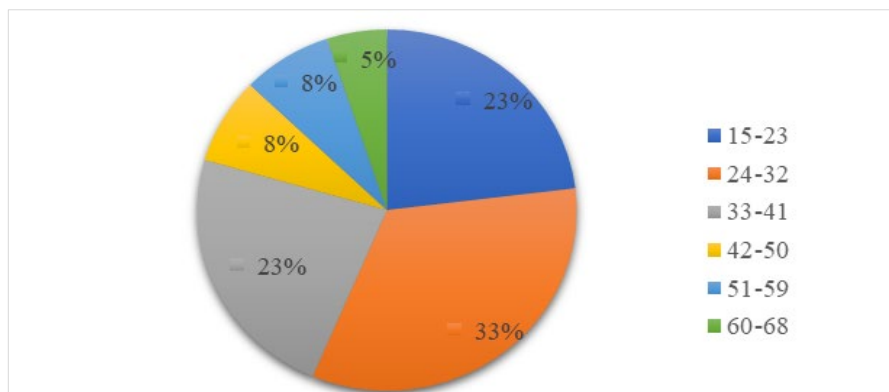


Gráfico 1-4. Edad

Realizado por: Guzman, G, 2022.

En el gráfico 1-4, se puede apreciar que el 33% de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre los 24 a 32 años en segundo lugar, el rango de los 15 a 23 años y 33 a 41 años con el

23% respectivamente, estos grupos son a los que se debe enfocar la innovación de actividades y servicios del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, debido a que forman parte de la población económica activa, son independientes y están en la capacidad de realizar diversas actividades.

4.2.1.2. Género

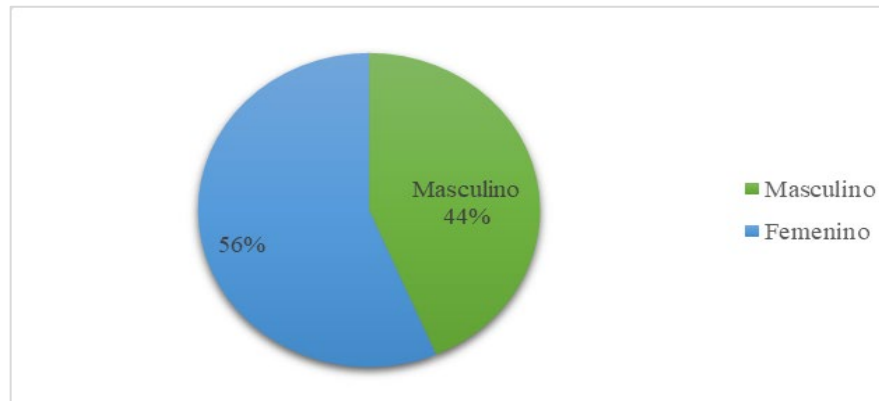


Gráfico 2-4. Género
Realizado por: Guzman, G, 2022.

El gráfico 2-4, demuestra que el 56% de los encuestados son del género femenino y el 44% representa al género masculino, estos resultados demuestran que tanto hombres como mujeres visitan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, por lo cual esta investigación debe estar enfocada en cumplir las necesidades de esta demanda.

4.2.1.3. Procedencia



Gráfico 3-4. Procedencia
Realizado por: Guzman, G, 2022.

Debido a que los encuestados son del cantón Puyo el gráfico 3-4 demuestra que el 100% de los encuestados pertenecen a este cantón.

4.2.1.4. Ocupación

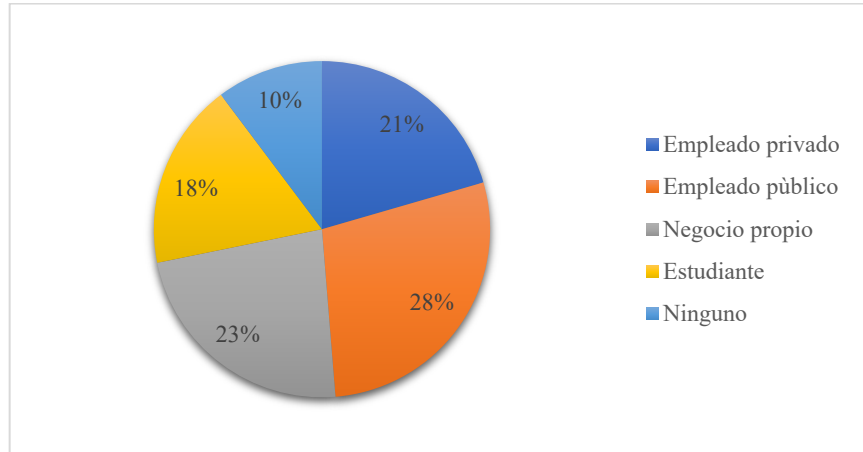


Gráfico 4-4. Ocupación
Realizado por: Guzman, G, 2022.

Según el gráfico 4-4, los visitantes más frecuentes del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha son trabajadores públicos con el 28%, los que tienen un negocio propio el 23% y empleado privado el 21%, los cuales tienen una alta capacidad de gasto mismos que acumulan el 72% de los visitantes, otro valor considerable es el 18 % que corresponde a los estudiantes, esto permitirá determinar la innovación de actividades y servicios del centro, enfocado en estos segmentos de mercado.

4.2.1.5. Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha

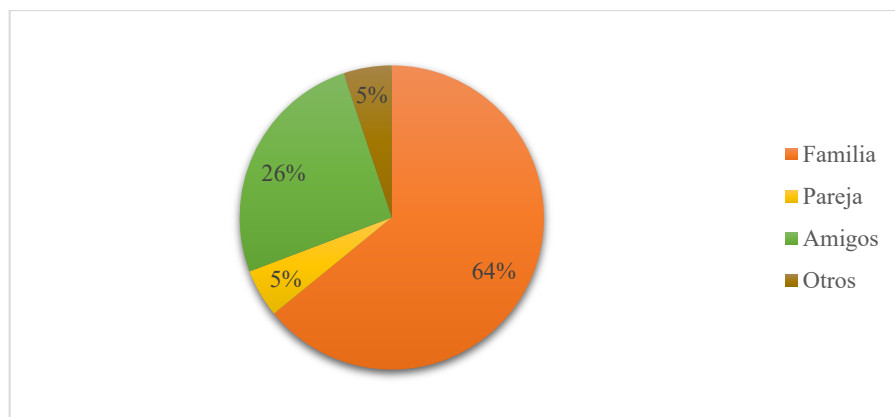


Gráfico 5-4. Personas con las que visitó el Centro de Rescate
Realizado por: Guzman, G, 2022.

El en gráfico 5-4 se puede apreciar que, la compañía que prefiere el grupo encuestados para viajar es con su familia el 64% y amigos con el 26%, para lo cual la coordinación de tiempos es fundamental debido a sus puestos de trabajo y estudio. En la actualidad las personas poseen 15 días de vacaciones por ley y los grupos familiares prefieren planificar sus viajes en el mes de julio coincidiendo con las vacaciones del año lectivo en la región oriental.

4.2.1.6. Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha

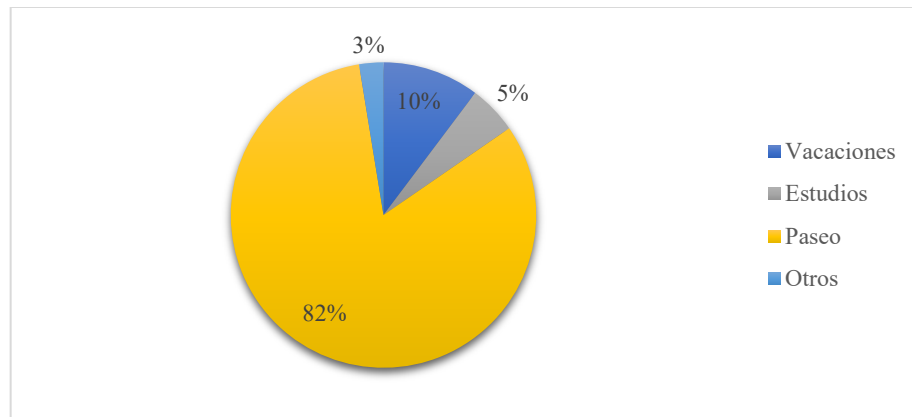


Gráfico 6-4. Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha
Realizado por: Guzman, G, 2022.

Del total de encuestados en el gráfico 6-4 se puede apreciar que el 82% de los turistas realizan sus visitas al centro por paseo, y en un pequeño porcentaje (10%) lo realiza por vacaciones.

4.2.1.7. Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada

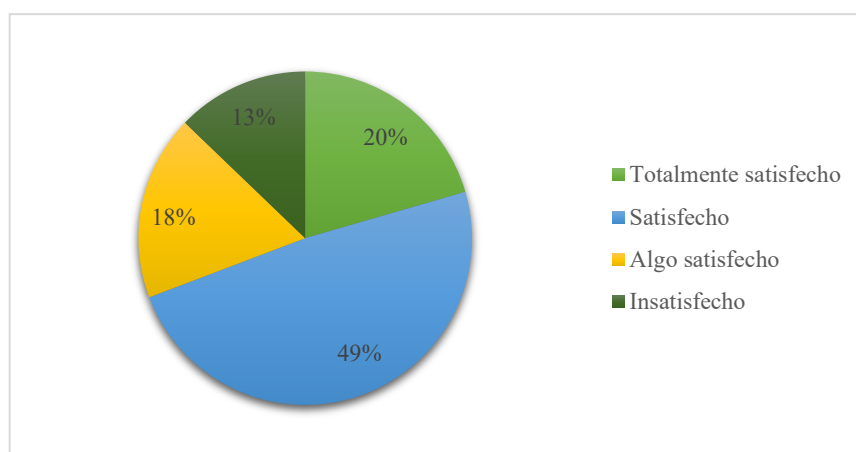


Gráfico 7-4. Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada
Realizado por: Guzman, G, 2022.

En base a la satisfacción de los turistas respecto al valor de la entrada en el gráfico 7-4 se puede observar que el 49% de los visitantes del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha se sienten satisfechos por el precio de la entrada, mencionan que esto es debido a los diferentes servicios que ofrecen y la ardua labor que se realiza en el sitio, tan solo el 13% menciona que se siente insatisfecho y que se deben realizar mejoras que contribuyan a facilitar el recorrido en el área de estudio.

4.2.1.8. Calificación de senderos ecológicos

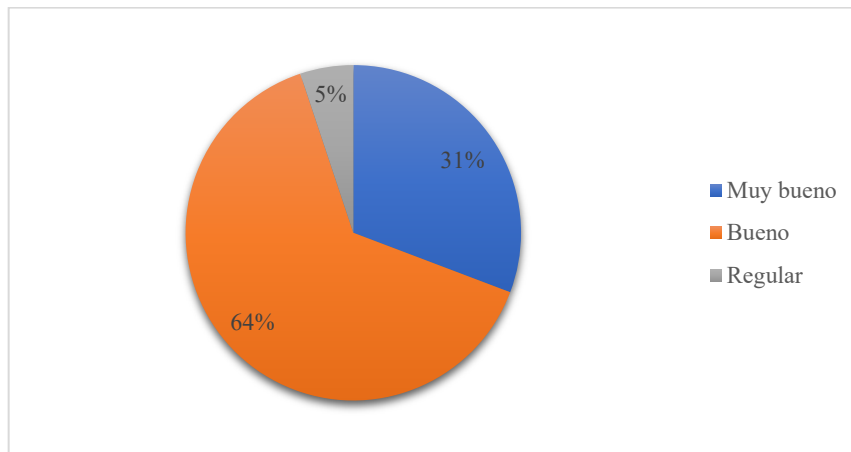


Gráfico 8-4. Calificación de senderos ecológicos
Realizado por: Guzman, G, 2022.

El gráfico 8-4 demuestra que el 64% y 31% de los visitantes evalúan como bueno y muy bueno el estado de los senderos ecológicos, debido a la armonía existente en el entorno y esto no permite una alteración visual del paisaje.

4.2.1.9. Calificación de la señalética

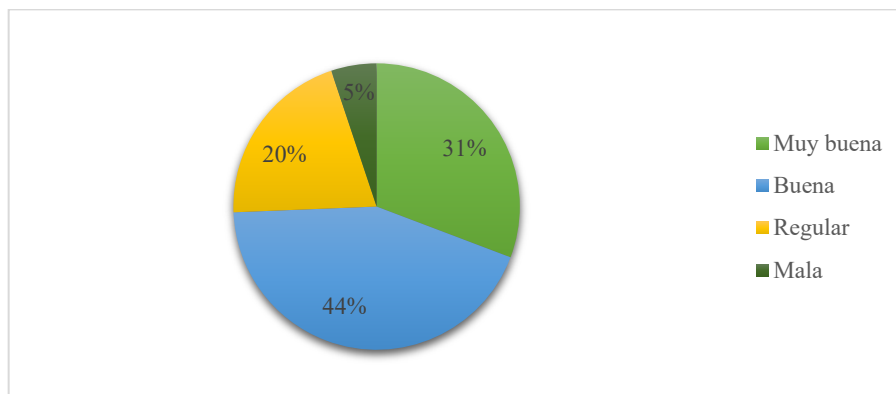


Gráfico 9-4. Calificación de la señalética
Realizado por: Guzman, G, 2022.

El 44% y 31% (Gráfico 9-4) de los encuestados indicaron que el estado de la señalética en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha es buena y muy buena respectivamente, pero un porcentaje considerable indica que se encuentra entre regular y mala, por lo cual es necesario implementar señalética en sitios específicos donde no existe y además a las existentes dar mantenimiento continuo.

4.2.1.10. Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento

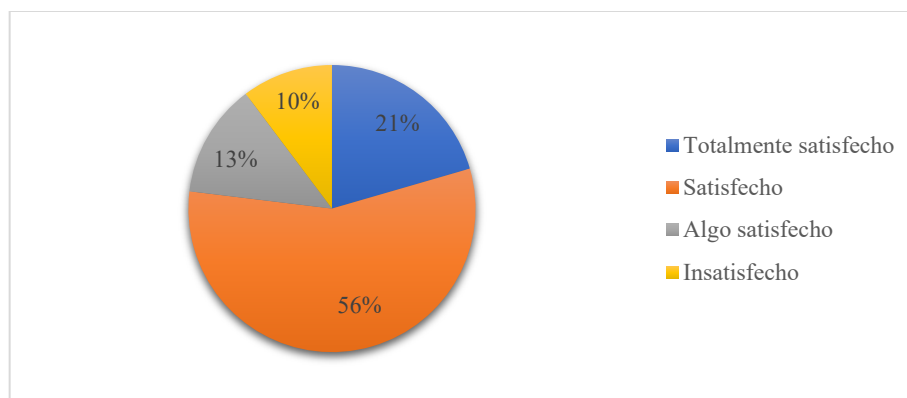


Gráfico 10-4. Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento

Realizado por: Guzman, G, 2022.

En base a las encuestas realizadas, en el gráfico 10-4 se puede observar que el 77% de los visitantes se encuentran satisfechos y totalmente satisfechos por el servicio de la zona de estacionamiento, un bajo porcentaje correspondiente al 23% indican que están algo satisfechos e insatisfechos, además sugieren que debe existir el área de ingreso y salida de vehículos de manera independiente para que no exista una especie de embotellamiento cuando existe alta demanda de visitantes.

4.2.1.11. Calificación a la atención recibida por parte del personal

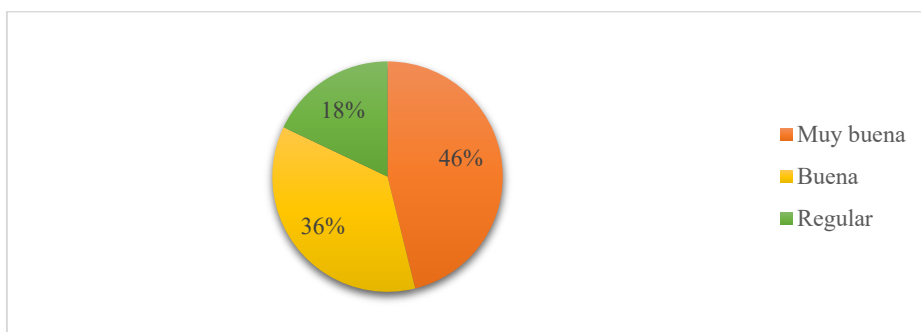


Gráfico 11-4. Calificación a la atención recibida por parte del personal

Realizado por: Guzman, G, 2022.

En el gráfico 11-4, se puede apreciar que el 46% y 36% de los visitantes califican como buena y muy buena respectivamente la atención recibida por parte del personal del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, un bajo porcentaje indica que la atención es regular, debido a la espera para recibir atención y la polifuncionalidad del personal.

4.2.1.12. *Canales de información por los cuales la demanda local se entera sobre el Centro*

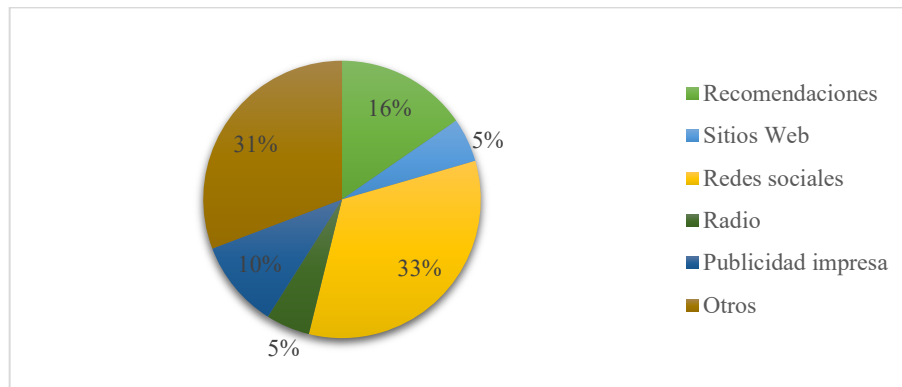


Gráfico 12-4. Canales de información por los cuales se enteraron del Centro

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Según en gráfico 12-4, los visitantes que llegaron al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, el gran porcentaje correspondiente al 33% se informan mediante redes sociales y un alto porcentaje (31%) se informa por otros medios como son los centros de información turística, por lo cual esta información es un gran aporte a la investigación debido a que indica el medio por el cual se debe priorizar la promoción del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

4.2.1.13. *Servicios turísticos que les gustaría que se incluya*

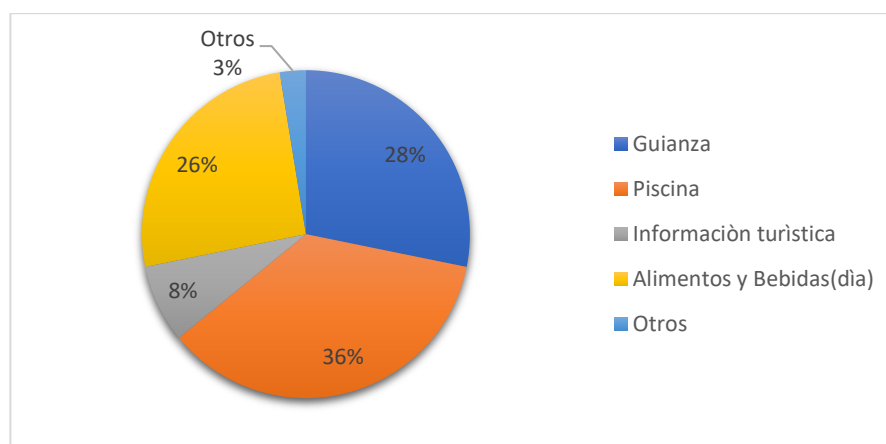


Gráfico 13-4. Servicios turísticos que les gustaría que se incluya

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 13-4, se puede apreciar que el 36% de los encuestados manifestaron que están interesados que se implemente el servicio de piscina, en segundo lugar guianza y en tercer lugar el servicio de alimentos y bebidas, y en menor porcentaje información turística y otros, por el momento se debería implementar los servicios de guianza y alimentos y bebidas debido a que son rápidos de implementar y requiere de poco presupuesto, pero pensando en un futuro la implementación del servicio de piscina, debido a que obtuvo el mayor porcentaje de aceptación, pero la inversión es muy alta.

4.2.1.14. Importancia de servicios y actividades

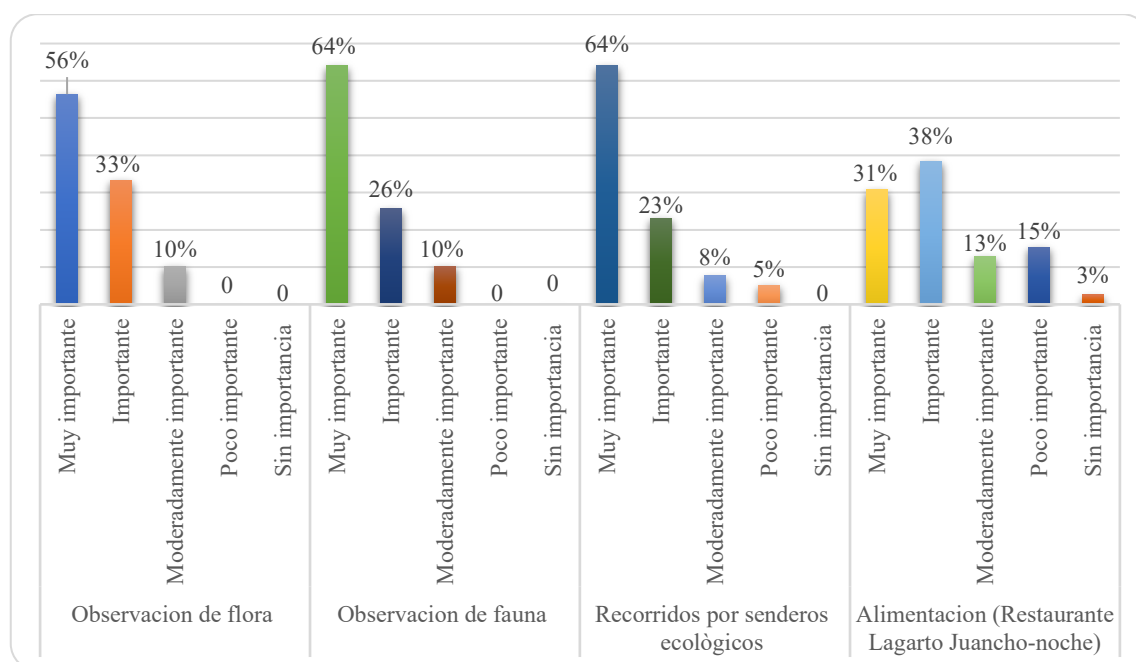


Gráfico 14-4. Importancia de servicios y actividades

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En relación a la importancia de servicios y actividades en el gráfico 14-4, se puede apreciar que más del 50% de los encuestados mencionaron como muy importante la observación de flora, observación de fauna, recorrido por los senderos ecológicos, debido a que esas actividades son enfoque principal que tiene el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, además indicaron como importante el servicio de alimentación, el cual es un complemento más que ofrece el lugar, sin embargo, solo se realiza en las noches, todas estas actividades y servicios llaman la atención de los visitantes los mismos que tienen que ser de calidad para que se mantenga e incremente la demanda.

4.2.1.15. Perfil de la demanda local

Entre las principales características del visitante que llega al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha están: que componen el grupo etario que va desde los 15 a 41 años de edad, no posee tendencia marcada por el género (femenino 56% y masculino 44%), la procedencia es del cantón Pastaza, perteneciente a la población económicamente activa, principalmente del sector público (28%), privado (21%) y con negocio propio (23%), la mayoría de los visitantes viaja en familia (64%), el motivo por el cual visitan el Bioparque YanaCocha es por paseo, los mismos que se sienten satisfechos (49%) o aceptan el valor de la entrada debido a que indican que es por los diferentes servicios y actividades que se realizan para mantener el centro, califican a los senderos ecológicos como bueno (64%) debido a la armonía que existe con el entorno, además, el 44% indican que el estado de la señalética es buena, pero además indican que es necesario implementar señalética en sitios específicos donde no existe, evalúan la satisfacción respecto a la zona de estacionamiento como satisfecho (56%), califican como muy buena (46%) y buena (36%) la atención recibida por parte del personal en el centro.

Los canales de información por los cuales se enteraron del lugar fue las redes sociales (33%) y centros de información turística (31%), los principales servicios que les gustaría que se implemente es piscina (36%) y guianza (28%), finalmente más 50% de los encuestados mencionaron como muy importante la observación de flora, observación de fauna, recorrido por los senderos ecológicos, debido a que esas actividades son el enfoque principal que tiene el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, además indicaron como importante el servicio de alimentación, el cual es un complemento más que ofrece el lugar.

4.2.2. Sistematización de resultados turistas nacionales

4.2.2.1. Edad

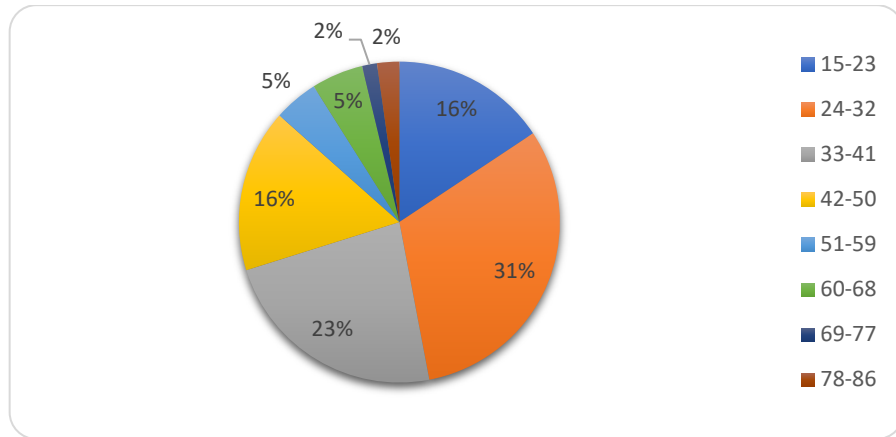


Gráfico 15-4. Edad

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 15-4, se puede apreciar que el 31% de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre los 24 a 32 años, en segundo lugar el rango de los 33 a 41 años con el 23% y en tercer lugar el rango de los 33 a 41 y 42 a 50 años con el 16% respectivamente, estos grupos son a los que se debe enfocar la innovación de actividades y servicios del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, debido a que forman parte de la población económica activa, son independientes y están en la capacidad de realizar diversas actividades.

4.2.2.2. Género

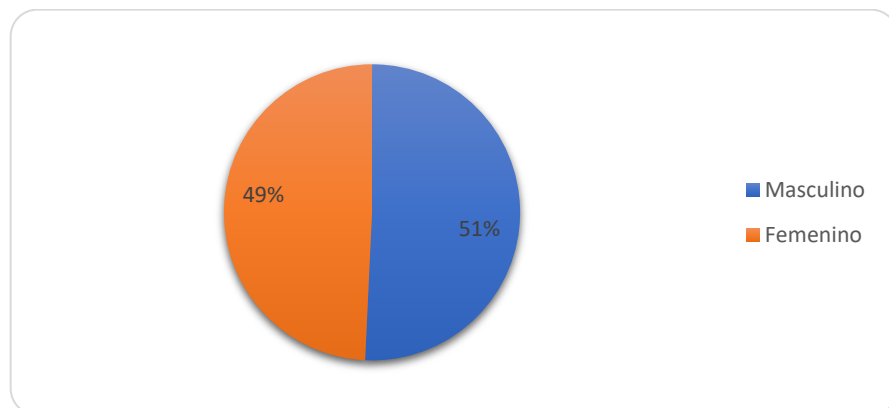


Gráfico 16-4. Género

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El gráfico 16-4, demuestra que el 51% de los encuestados son del género masculino y el 49% representa al género femenino, estos resultados demuestran que tanto hombres como mujeres visitan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, por lo cual esta investigación debe estar enfocada en cumplir las necesidades de esta demanda.

4.2.2.3. Procedencia

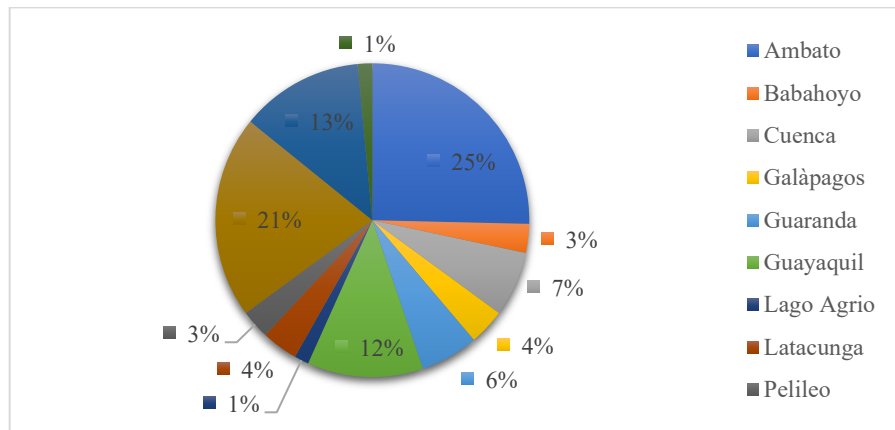


Gráfico 17-4. Procedencia

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El 25% de los encuestados son de la ciudad de Ambato, el 21% proceden de la ciudad de Quito, el 13% pertenecen a la ciudad de Riobamba lo que nos indica que la mayor cantidad de los encuestados son de la ciudad de Ambato y Quito, esto debido a que son las ciudades más pobladas y con mayor dinamismo económico, permitiendo a sus pobladores organizar sus viajes fuera de su ciudad, este dato orienta para la promoción y publicidad del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

4.2.2.4. Ocupación

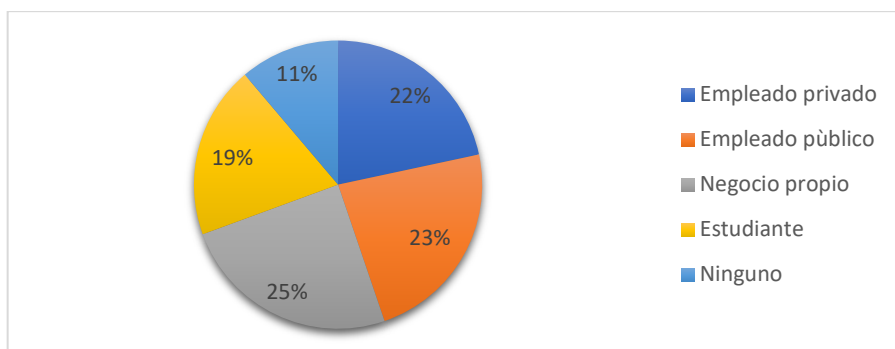


Gráfico 18-4. Ocupación

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

Según el gráfico 18-4, de los visitantes nacionales más frecuentes del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha el 25% poseen un negocio propio, el 23% son empleados públicos y empleados privados el 22%, los cuales tienen un alto capacidad de gasto mismos que acumulan el 70% de los visitantes, otro valor considerable es el 19 % que corresponde a los estudiantes, esto permitirá determinar la innovación de actividades y servicios del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, enfocado a estos segmentos de mercado.

4.2.2.5. Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha

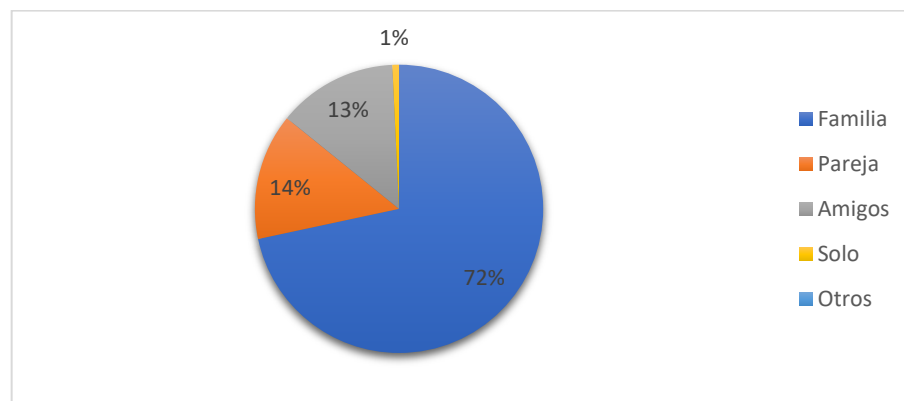


Gráfico 19-4. Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El en gráfico 19-4 se puede apreciar que; la compañía que prefieren el grupo encuestados para viajar es con su familia el 72%, con pareja el 14% y amigos el 13%, para lo cual la coordinación de tiempos es fundamental debido a sus puestos de trabajo y estudio. En la actualidad las personas poseen 15 días de vacaciones por ley y los grupos familiares prefieren planificar sus viajes en el mes de febrero y agosto coincidiendo con las vacaciones del año lectivo región costa y sierra respectivamente.

4.2.2.6. Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha

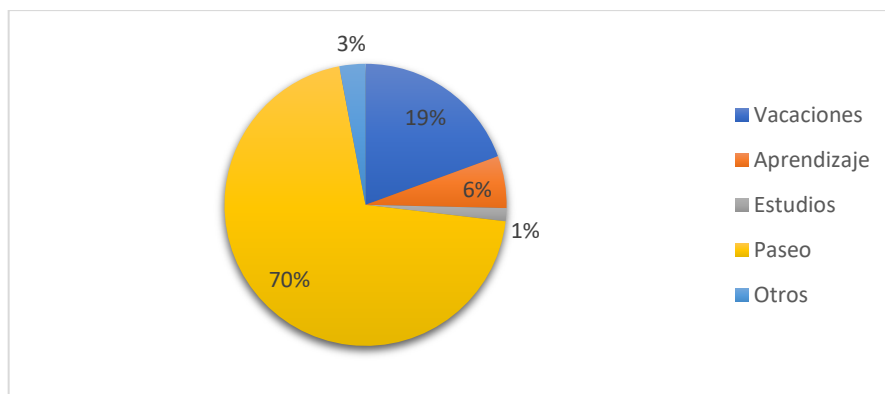


Gráfico 20-4. Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

Del total de encuestados en el gráfico 20-4 se puede apreciar que el 70% de los turistas realizan sus visitas al centro por paseo, y en un pequeño porcentaje (19%) lo realiza por vacaciones.

4.2.2.7. Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada

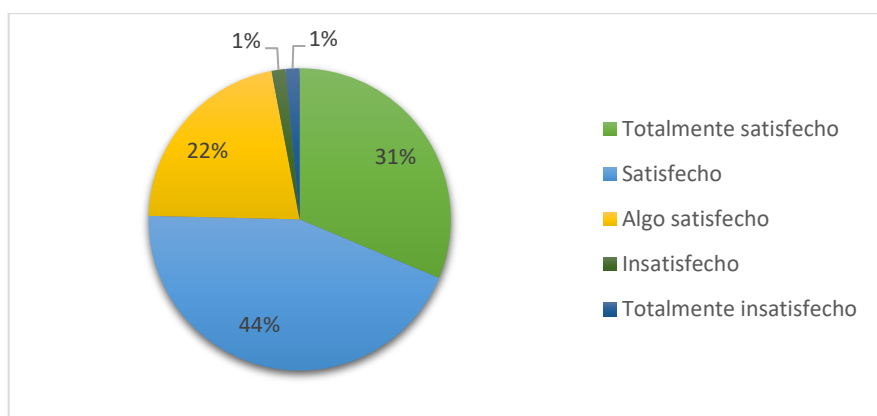


Gráfico 21-4. Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En base a la satisfacción de los turistas respecto al valor de la entrada en el gráfico 21-4 se puede observar que el 44% de los visitantes del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha se sienten satisfechos por el precio de la entrada, mencionan que esto es debido a los diferentes servicios que ofrecen y la ardua labor que se realiza en el sitio, además, el 22% menciona que se siente algo insatisfecho y que se deben realizar mejoras que contribuyan a facilitar el recorrido en el área de estudio.

4.2.2.8. Calificación de senderos ecológicos

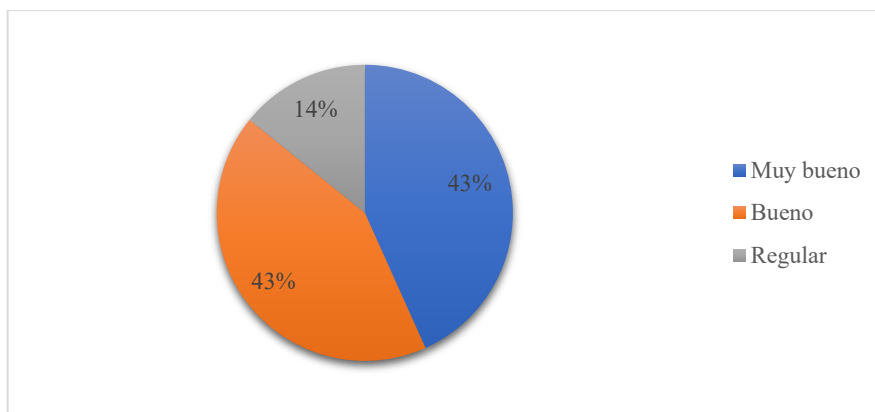


Gráfico 22-4. Calificación de senderos ecológicos

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El gráfico 22-4 demuestra que el 43% de los visitantes evalúan como bueno y muy bueno el estado de los senderos ecológicos, debido a la armonía existente en el entorno y esto no permite una alteración visual del paisaje.

4.2.2.9. Calificación de la señalética

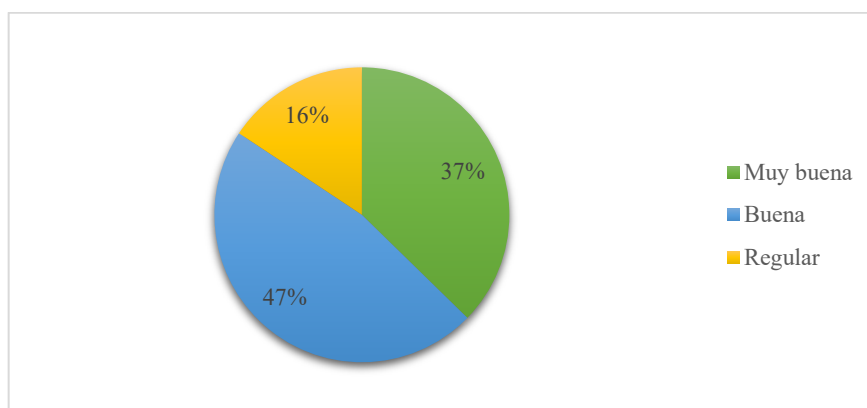


Gráfico 23-4. Calificación de la señalética

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El 47% y 37% (Gráfico 23-4) de los encuestados indicaron que el estado de la señalética en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocho es buena y muy buena respectivamente, pero un porcentaje considerable indica que el estado es regular, por lo cual es necesario implementar señalética en sitios específicos donde no existe y además a las existentes dar mantenimiento continuo.

4.2.2.10. Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento

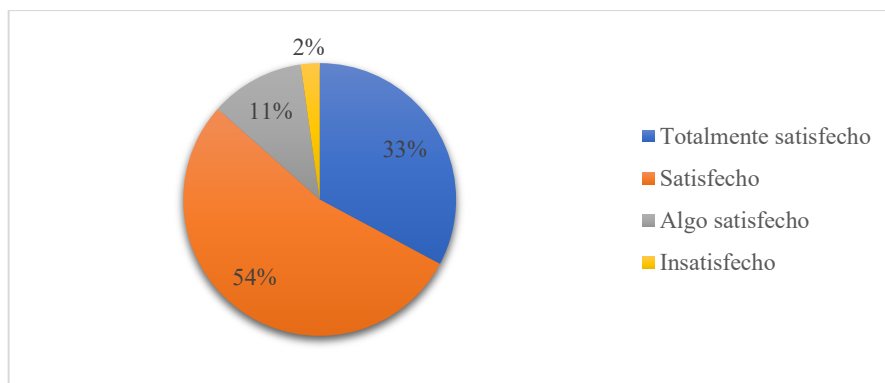


Gráfico 24-4. Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En base a las encuestas realizadas, en el gráfico 24-4 se puede observar que el 54% de los visitantes se encuentran satisfechos y el 33% totalmente satisfechos por el servicio de la zona de estacionamiento, un bajo porcentaje correspondiente al 13% indican que están algo satisfechos e insatisfechos, además sugieren que debe existir el área de ingreso y salida de vehículos de manera independiente para que no exista una especie de embotellamiento cuando existe alta demanda de visitantes.

4.2.2.11. Calificación a la atención recibida por parte del personal

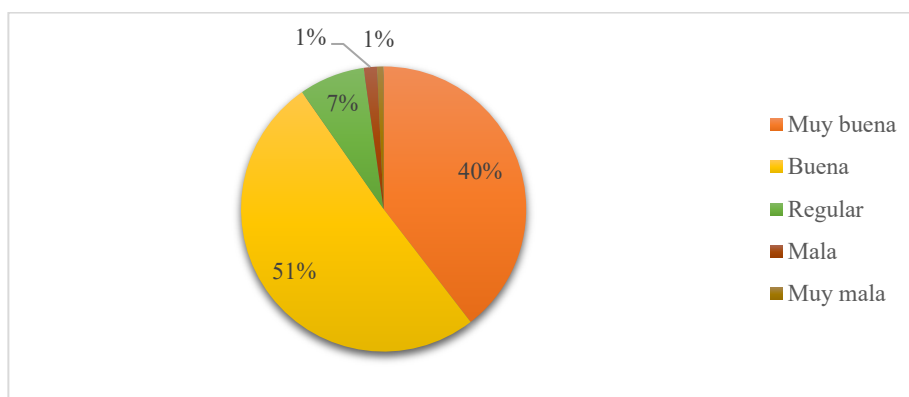


Gráfico 25-4. Calificación a la atención recibida por parte del personal

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 25-4, se puede apreciar que el 51% y 40% de los visitantes califican como buena y muy buena respectivamente la atención recibida por parte del personal del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, un bajo porcentaje indica que la atención es regular, debido a la espera para recibir atención y la polifuncionalidad del personal.

4.2.2.12. Canales de información por los cuales turistas locales se enteraron del Centro

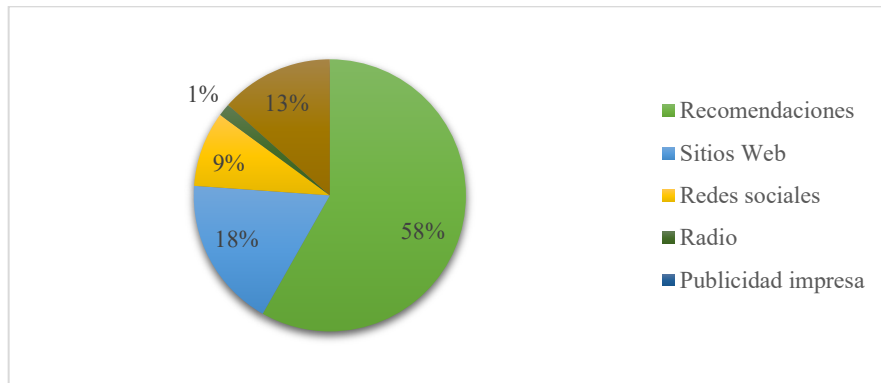


Gráfico 26-4. Canales de información por los cuales se enteraron del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

Según en gráfico 26-4, los visitantes que llegaron al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, el gran porcentaje correspondiente al 58% se informan de un sitio mediante recomendaciones de otras personas, el 18% se informa por sitios web, por lo cual esta información es un gran aporte a la investigación debido a que indica el medio por el cual se debe priorizar la promoción del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

4.2.2.13. Servicios turísticos que les gustaría que se incluya

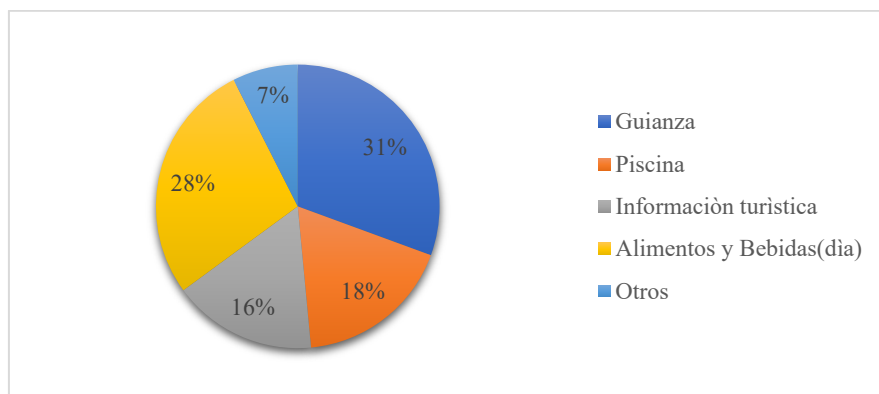


Gráfico 27-4. Servicios turísticos que les gustaría que se incluya

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 27-4, se puede apreciar que el 31% de los encuestados manifestaron que están interesados que se implemente el servicio de guianza, en segundo lugar, alimentos y bebidas con el 28% y en tercer lugar el servicio de piscina con el 18%, y en menor porcentaje información

turística y otros, por el momento se debería implementar los servicios de guianza y alimentos y bebidas, debido a que son rápidos de implementar y requiere de poco presupuesto.

4.2.2.14. Importancia de servicios y actividades

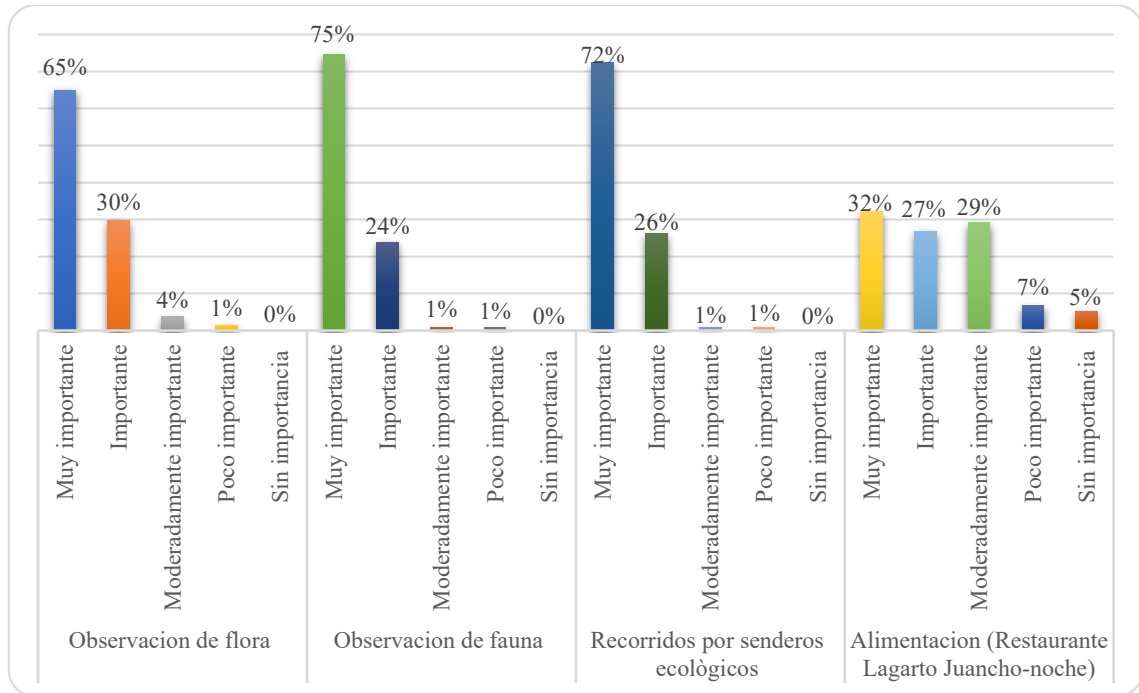


Gráfico 28-4. Importancia de servicios y actividades

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En relación a la importancia de servicios y actividades en el gráfico 28-4, se puede apreciar que más del 60% de los encuestados mencionaron como muy importante la observación de flora, observación de fauna, recorrido por los senderos ecológicos, debido a que esas actividades son enfoque principal que tiene el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, además indicaron como muy importante el servicio de alimentación, el cual es un complemento más que ofrece el lugar, sin embargo, solo se realiza en las noches, todas estas actividades y servicios llaman la atención de los visitantes los mismos que tienen que ser de calidad para que se mantenga e incremente la demanda.

4.2.2.15. *Perfil de turista nacional*

Los turistas nacionales encuestados componen el grupo etario que va desde los 15 a 50 años de edad, no posee tendencia marcada por el género (femenino 49% y masculino 51%), son provenientes de Quito, Ambato y Riobamba mismas que son ciudades grandes que brindan más oportunidades de empleo y sueldos para realizar sus viajes, pertenecen a la población económicamente activa, principalmente con negocio propio (25%), empleado público (23%) y privado (22%), la mayoría de los visitantes viaja en familia (72%), el motivo por el cual visitan el Bioparque YanaCocha es por paseo, los mismos que se sienten satisfechos (44%) o aceptan el valor de la entrada debido a que indican que es por los diferentes servicios y actividades que se realizan para mantener el centro, además, califican a los senderos ecológicos como bueno y muy bueno (43%), debido a la armonía que existe con el entorno, el 47% de los encuestados indican que el estado de la señalética es buena, pero además indican que es necesario implementar señalética en sitios específicos donde no existe y dar mantenimiento continuo a las existentes, evalúan la satisfacción respecto a la zona de estacionamiento como satisfecho (54%), califican como buena (51%) y muy buena (40%) la atención recibida por parte del personal en el centro.

Los canales de información por los cuales se enteraron del lugar fue por recomendaciones (38%) y sitios web (18%), los principales servicios que les gustaría que se implemente es guianza (31%) y un área de alimentos y bebidas (28%), finalmente más 60% de los encuestados mencionaron como muy importante la observación de flora, observación de fauna, recorrido por los senderos ecológicos, debido a que esas actividades son el enfoque principal que tiene el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, además indicaron como importante el servicio de alimentación, el cual es un complemento más que ofrece el lugar.

4.2.3. Sistematización de resultados turistas extranjeros

4.2.3.1. Edad

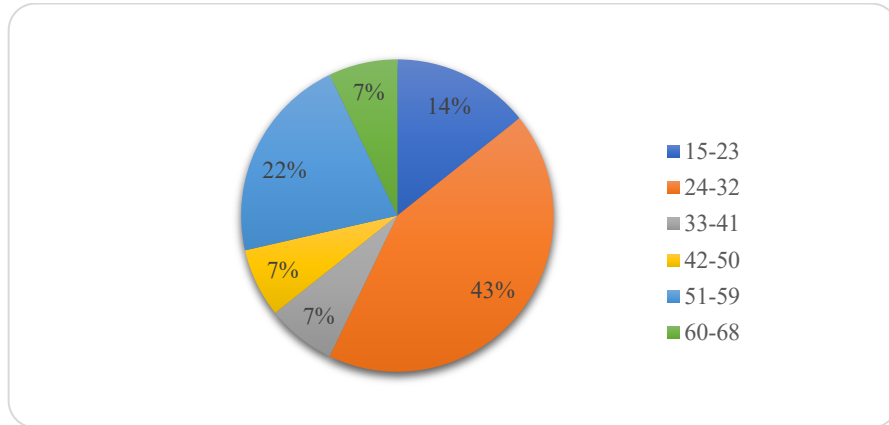


Gráfico 29-4. Edad

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 29-4, se puede apreciar que el 43% de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre los 24 a 32 años, en segundo lugar el rango de los 51 a 59 años con el 22% y en tercer lugar el rango de los 15 a 23 años con el 14%, estos grupos son a los que se debe enfocar la innovación de actividades y servicios del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, debido a que forman parte de la población económica activa, son independientes y están en la capacidad de realizar diversas actividades.

4.2.3.2. Género

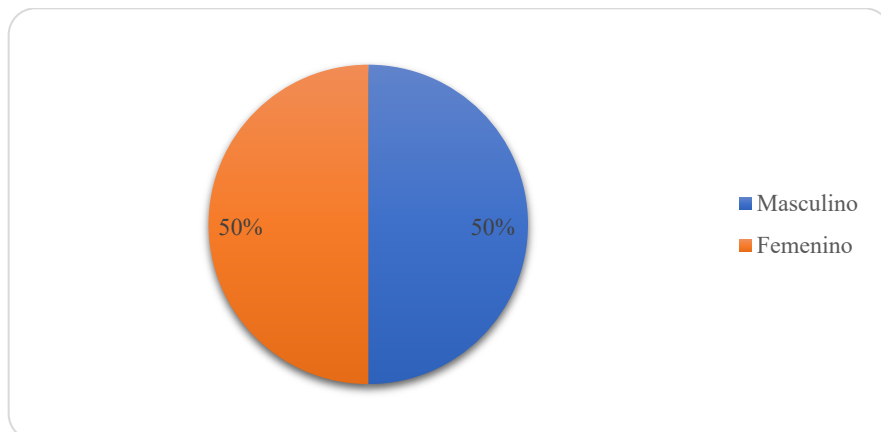


Gráfico 30-4. Género

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El gráfico 30-4, demuestra que el 50% de los encuestados corresponden al género masculino y femenino respectivamente, estos resultados demuestran que tanto hombres como mujeres visitan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, por lo cual esta investigación debe estar enfocada en cumplir las necesidades de esta demanda.

4.2.3.3. Procedencia

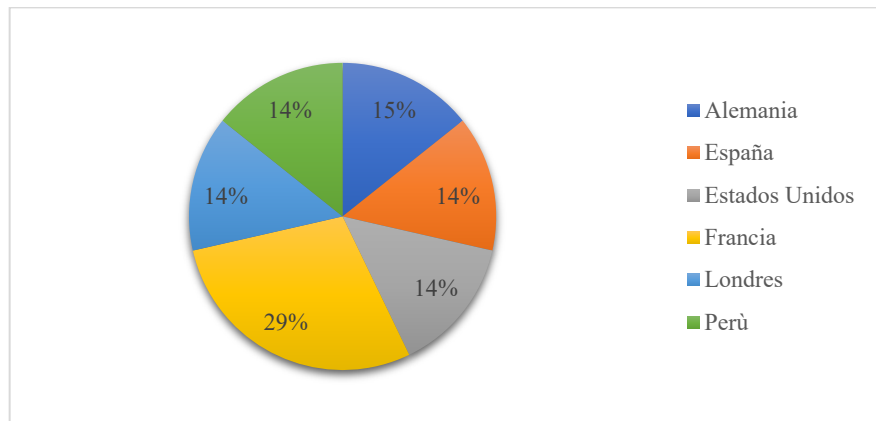


Gráfico 31-4. Procedencia

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El 29% de los encuestados son de Estados Unidos, el 15% proceden de Alemania, el 14% pertenecen de España, Francia, Londres y Perú respectivamente, esta información ayuda a determinar cuáles son los principales países que debe enfocar la promoción del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha con la finalidad de obtener una mayor demanda.

4.2.3.4. Ocupación

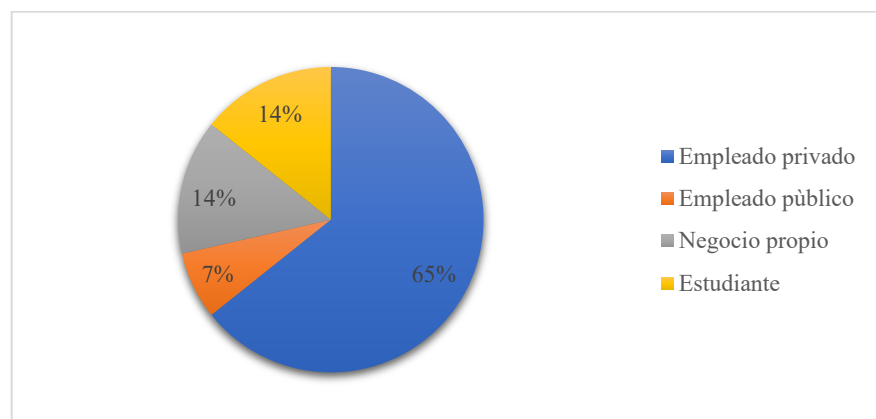


Gráfico 32-4. Ocupación

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

Según el gráfico 32-4, de los visitantes extranjeros que frecuentan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha el 65% son empleados privados, el 14% son empleados públicos y tienen negocio propio respectivamente, los cuales tienen un alto capacidad de gasto mismos que acumulan el 93% de los visitantes, otro valor considerable es el 7% que corresponde a los estudiantes, esta información permitirá determinar la innovación de actividades y servicios del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, enfocado a estos segmentos de mercado.

4.2.3.5. *Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha*

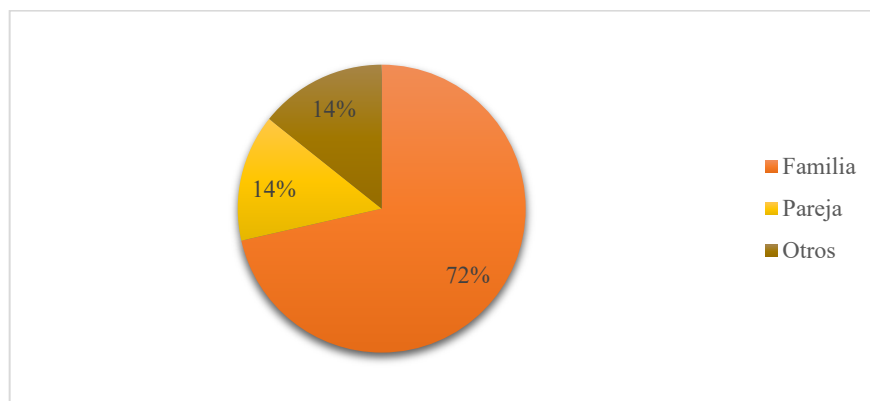


Gráfico 33-4. Personas con las que visitó el Centro de Rescate Bioparque Yana Cocha

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El en gráfico 33-4 se puede apreciar que; la compañía que prefieren el grupo encuestados para viajar es con su familia el 72%, con pareja con el 14% y amigos el 14%, para lo cual la coordinación de tiempos es fundamental debido a sus puestos de trabajo y estudio, además los meses donde existe mayor llegada de turistas extranjeros al Ecuador constituye los periodos de julio – agosto y diciembre – enero.

4.2.3.6. *Motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha*

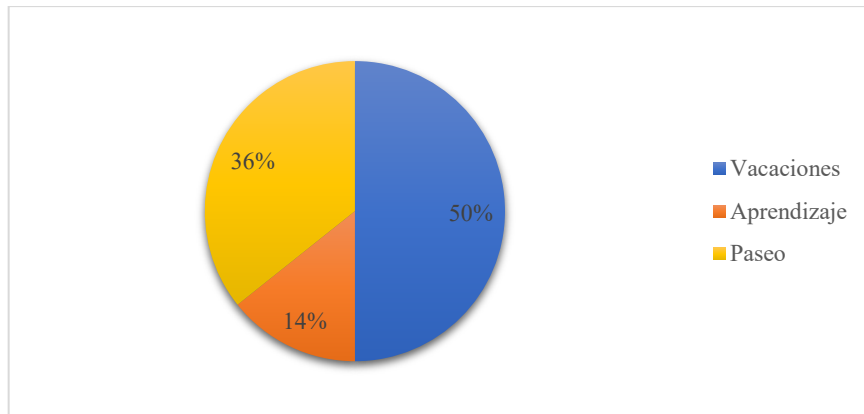


Gráfico 34-4. Motivos por los que visitó el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

Del total de encuestados en el gráfico 34-4 se puede apreciar que el 50% de los turistas realizan la visita al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha por vacaciones y el 36% lo realizan por paseo.

4.2.3.7. Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada

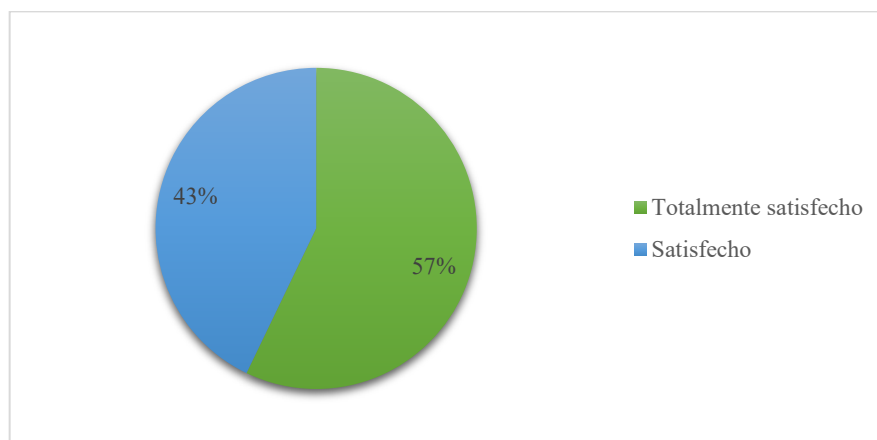


Gráfico 35-4. Satisfacción de turistas respecto al valor de entrada

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En base a la satisfacción de los turistas extranjeros respecto al valor de la entrada, en el gráfico 35-4 se puede observar que el 57% de los visitantes del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha se sienten totalmente satisfechos y el 43% están satisfechos por el precio de la entrada, mencionan que esto es debido a los diferentes servicios que ofrecen y la ardua labor que se realiza en el sitio, además.

4.2.3.8. Calificación de senderos ecológicos

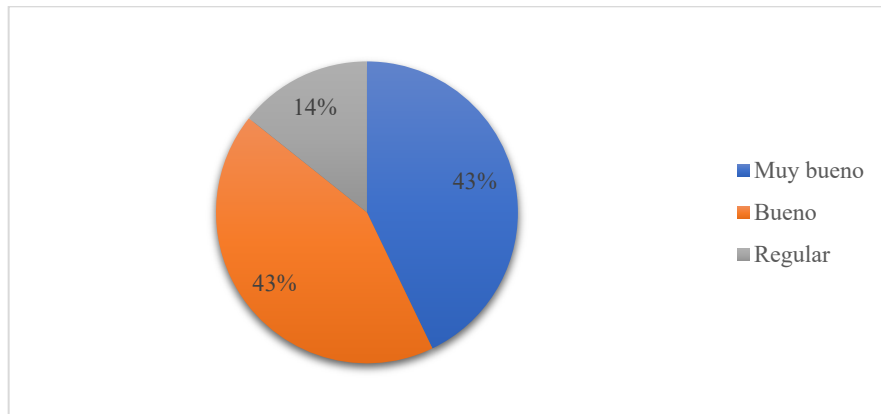


Gráfico 36-4. Calificación de senderos ecológicos

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El gráfico 36-4 demuestra que el 43% de los visitantes evalúan como bueno y muy bueno el estado de los senderos ecológicos, debido a la armonía existente en el entorno y esto no permite una alteración visual del paisaje.

4.2.3.9. Calificación de la señalética

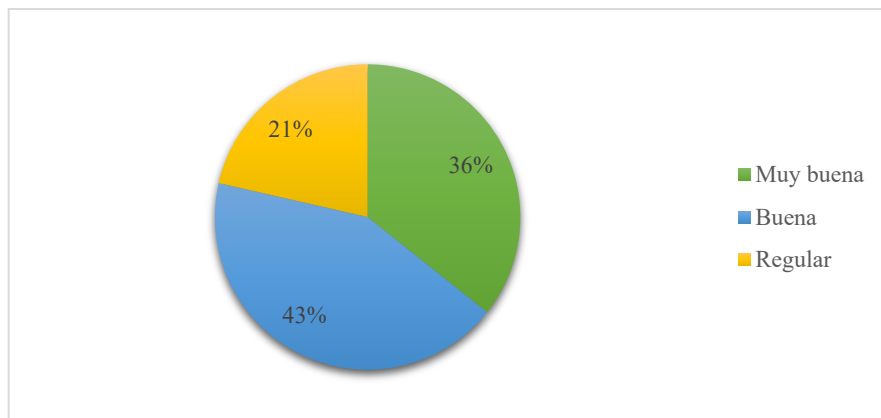


Gráfico 37-4. Calificación de la señalética

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

El 43% y 36% (Gráfico 37-4) de los encuestados indicaron que el estado de la señalética en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha es buena y muy buena respectivamente, pero un porcentaje considerable (21%) indica que el estado es regular, por lo cual es necesario implementar señalética en sitios específicos donde no existe y además a las existentes dar mantenimiento continuo.

4.2.3.10. Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento

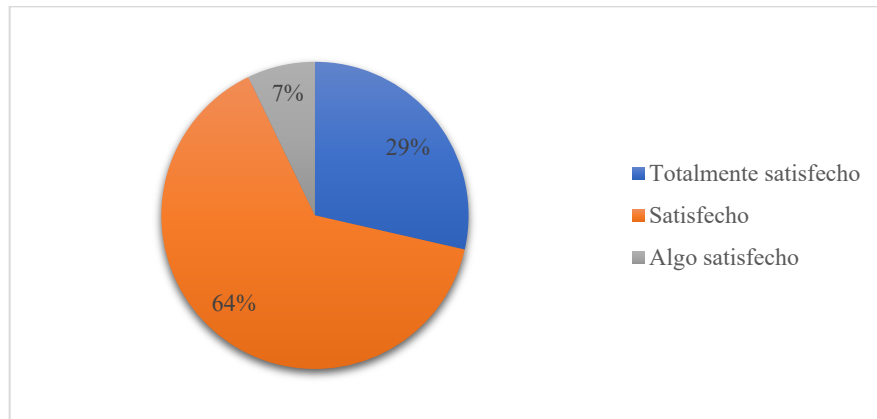


Gráfico 38-4. Satisfacción respecto a la zona de estacionamiento

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En base a las encuestas realizadas, en el gráfico 38-4 se puede observar que el 64% de los visitantes se encuentran satisfechos y el 29% totalmente satisfechos por el servicio de la zona de estacionamiento, un bajo porcentaje correspondiente al 7% indican que están algo satisfechos, además sugieren que debe existir un espacio independiente para el estacionamiento fuera del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

4.2.3.11. Calificación a la atención recibida por parte del personal

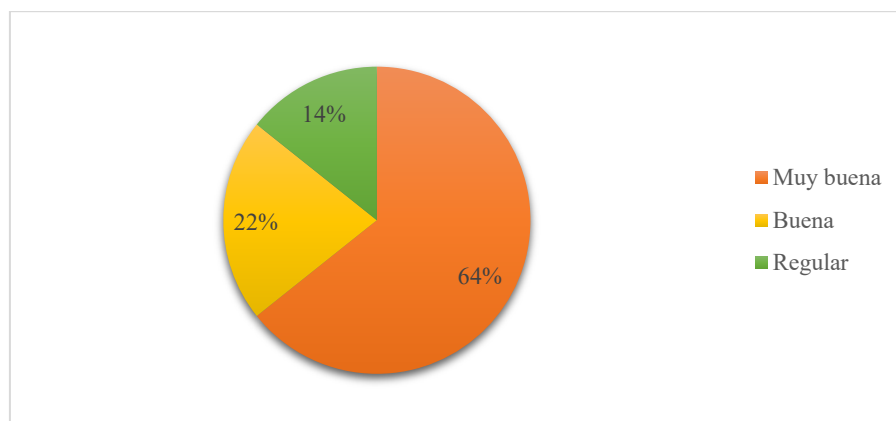


Gráfico 39-4. Calificación a la atención recibida por parte del personal

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 39-4, se puede apreciar que el 64% y 22% de los visitantes califican como buena y muy buena respectivamente la atención recibida por parte del personal del Centro de Rescate

Bioparque YanaCocha, un bajo porcentaje indica que la atención es regular, debido a la espera para recibir atención y la polifuncionalidad del personal.

4.2.3.12. Canales de información por los cuales turistas locales se enteraron del Centro

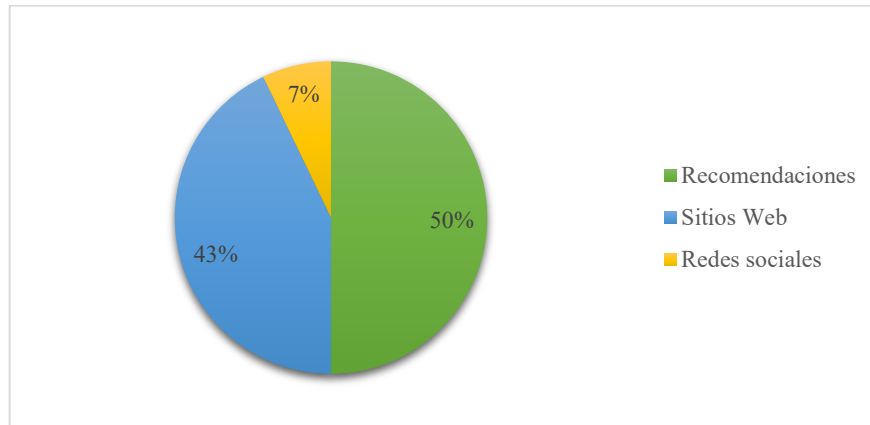


Gráfico 40-4. Canales de información por los cuales se enteraron del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

Según en gráfico 40-4, los visitantes que llegaron al Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, el 50% se informan de un sitio mediante recomendaciones de otras personas, el 43% se informa por sitios web, por lo cual esta información es un gran aporte a la investigación debido a que indica el medio por el cual se debe priorizar la promoción del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

4.2.3.13. Servicios turísticos que les gustaría que se incluya

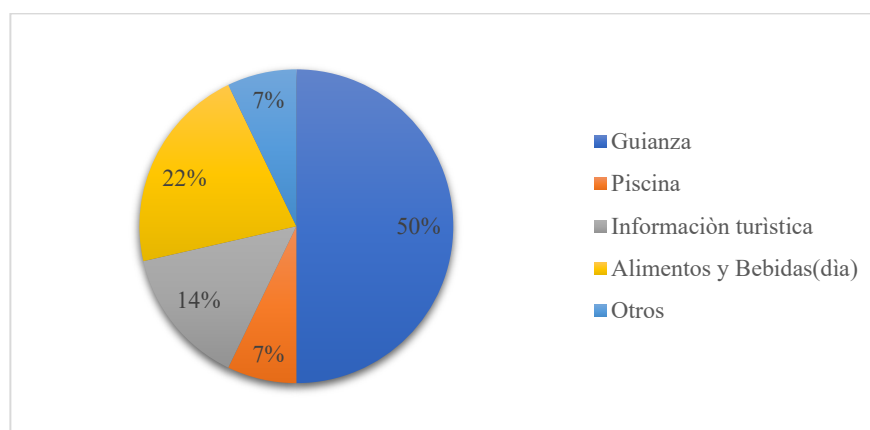


Gráfico 41-4. Servicios turísticos que les gustaría que se incluya

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En el gráfico 41-4, se puede apreciar que el 50% de los encuestados manifestaron que están interesados que se implemente el servicio de guianza, en segundo lugar, alimentos y bebidas con el 22% y en tercer lugar el servicio de información turística con el 14%, y en menor porcentaje hospedaje y otros, por el momento se debería implementar los servicios de guianza y alimentos y bebidas, debido a que son rápidos de implementar y requiere de poco presupuesto.

4.2.3.14. Importancia de servicios y actividades

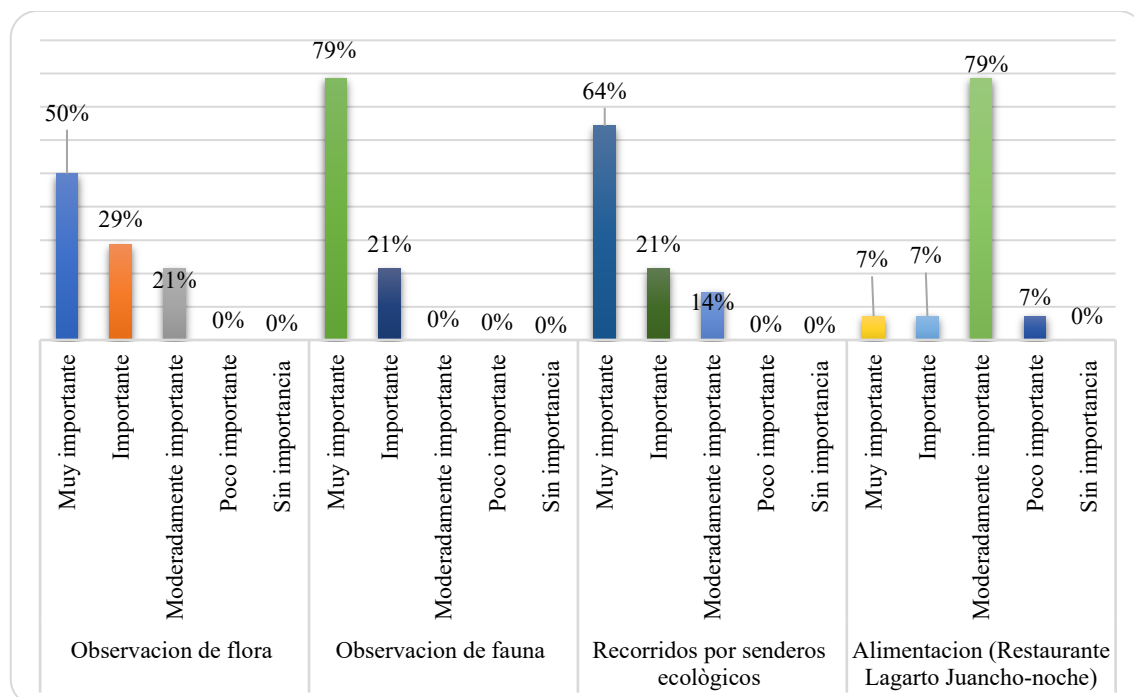


Gráfico 42-4. Importancia de servicios y actividades

Realizado por: Guzmán, G, 2022.

En relación a la importancia de servicios y actividades en el gráfico 42-4, se puede apreciar que más del 50% de los encuestados extranjeros mencionaron como muy importante la observación de flora, observación de fauna, recorrido por los senderos ecológicos, debido a que esas actividades son enfoque principal que tiene el Centro de Rescate Bioparque YanaCocho, además indicaron como medianamente importante el servicio de alimentación, el cual es un complemento más que ofrece el lugar, sin embargo, solo se realiza en las noches, todas estas actividades y servicios llaman la atención de los visitantes los mismos que tienen que ser de calidad para que se mantenga e incremente la demanda.

4.2.3.15. Perfil de turistas extranjeros

Los turistas extranjero encuestados componen el grupo etario que va desde los 15 a 32 años de edad, no posee tendencia marcada por el género (femenino 50% y masculino 50%), son provenientes de Alemania, España, Francia, Londres y Perú, principalmente son empleados privados (65%), viajan en familia (72%), el motivo por el cual visitan el Bioparque YanaCocha es por vacaciones (50%), los mismos que se sienten totalmente satisfechos (57%) o aceptan el valor de la entrada debido a que indican que es por los diferentes servicios y actividades que se realizan para mantener el centro, además, califican a los senderos ecológicos como bueno y muy bueno (43%) ,debido a la armonía que existe con el entorno, el 43% de los encuestados indican que el estado de la señalética es buena, evalúan la satisfacción respecto a la zona de estacionamiento como satisfecho (64%), califican como muy buena (64%) la atención recibida por parte del personal en el centro.

Los canales de información por los cuales se enteraron del lugar fue por recomendaciones (50%) y sitios web (43%), los principales servicios que les gustaría que se implemente es guianza (50%) y un área de alimentos y bebidas (22%), finalmente más 50% de los encuestados mencionaron como muy importante la observación de flora, observación de fauna, recorrido por los senderos ecológicos, debido a que esas actividades son el enfoque principal que tiene el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, además, indicaron como moderadamente importante el servicio de alimentación, el cual es un complemento más que ofrece el lugar.

4.3. Modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha

4.3.1. Definición teórica del modelo de gestión administrativa basada en procesos

Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Pysmenna et al., 2021). En este sentido, González et al. (2022) mencionan que el modelo de gestión administrativa optimiza los procesos, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar, estableciendo procedimientos de seguimiento y control, fases importantes en una estructura organizativa, ya que de acuerdo a los resultados se facilita la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.

4.3.2. Dimensiones del modelo de gestión

Al ser un modelo de gestión administrativa basada en procesos, las dimensiones del modelo de gestión para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha son dos: 1) Administrativo y 2) Operativo a través de un sistema de gestión por procesos.

4.3.2.1. Dimensión administrativa

La dimensión administrativa abarca la planificación estratégica, la estructura organizacional, el manejo del personal, las políticas y procesos para el manejo económico financiero del Centro de Rescate y las políticas y procesos para el manejo comercial del mismo.

4.3.2.2. Dimensión operativa

La dimensión operativa abarca la prestación de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, guianza y actividades complementarias como el voluntariado y la educación ambiental.

4.3.3. Componentes por cada dimensión del proceso

Partiendo del conocimiento teórico del modelo de gestión administrativa basada en procesos y de las dimensiones del modelo de gestión (administrativo y operativo), la siguiente figura permite evidenciar los componentes por cada dimensión del modelo de gestión para el aprovechamiento

turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, el mismo que fue trabajado como un instrumento sencillo y claro que facilita la comprensión y su justa aplicación.

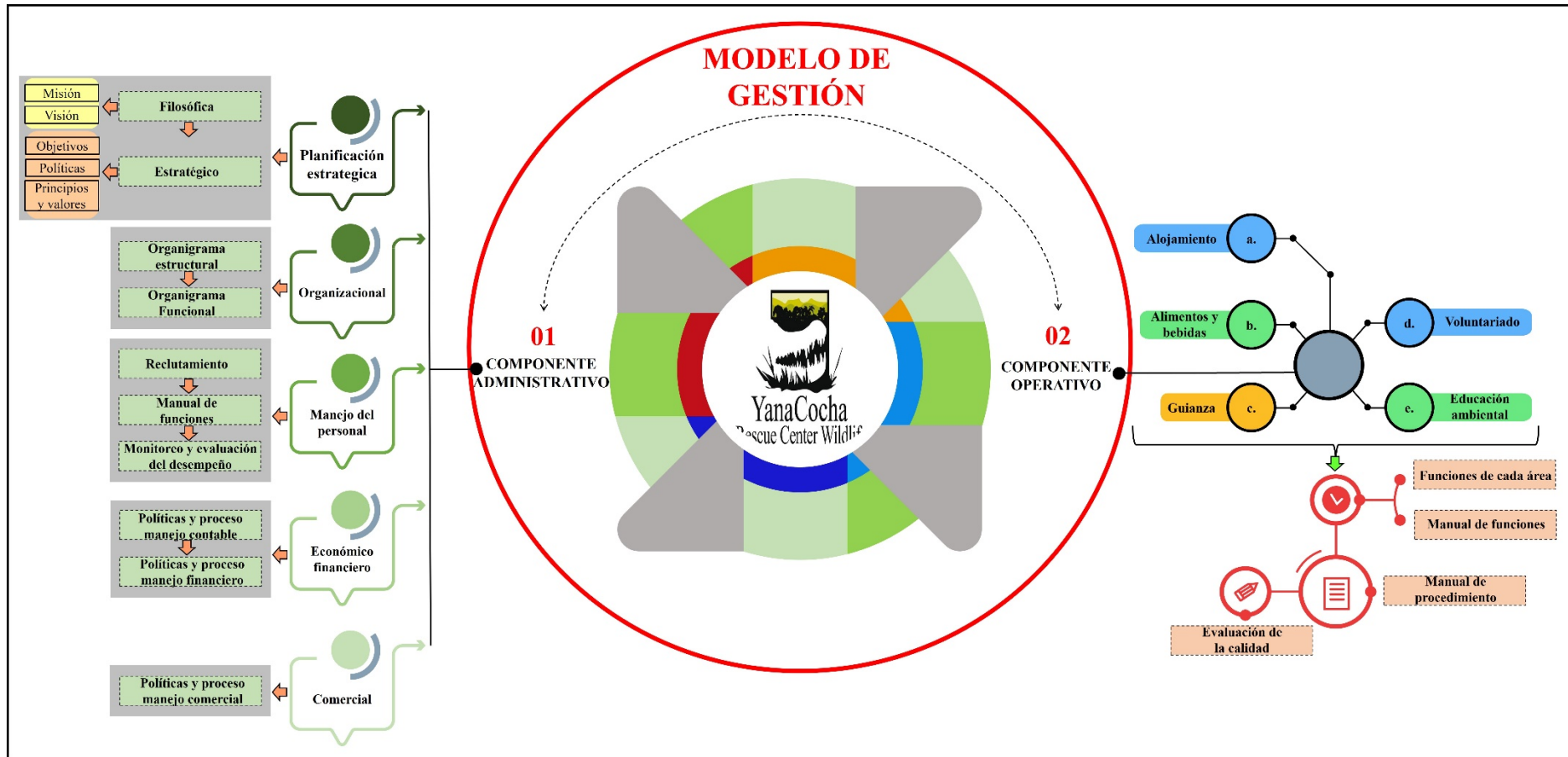


Figura 2-4. Propuesta de modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G 2022

El modelo de gestión propuesto para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, pretende convertirse en una herramienta orientada a promover el desarrollo de las actividades turísticas mediante una eficiente gestión de procesos a nivel administrativo y operativo, con la finalidad de mejorar el desempeño y la optimización de los procesos del Bioparque.

Esta herramienta se alinea al objetivo del Centro de Rescate “Contribuir al desarrollo en áreas de investigación, protección y conservación de la flora y fauna silvestre de la Amazonía a través de la colaboración científica y programas de educación ambiental con instituciones educativas, universitarias, e instituciones públicas y privadas para la conservación de la biodiversidad en la Amazonía ecuatoriana”.

Ante lo expuesto, el objetivo del modelo de gestión es: “Establecer un esquema de gestión institucional ágil, orientado a resultados, al uso eficiente de los recursos y a promover la coordinación eficiente de la organización, para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha”.

La organización del modelo de gestión propuesto se fundamenta en la relación directa del componente administrativo y operativo, lo cual se describe a continuación:

4.3.3.1. *Componente administrativo del modelo de gestión*

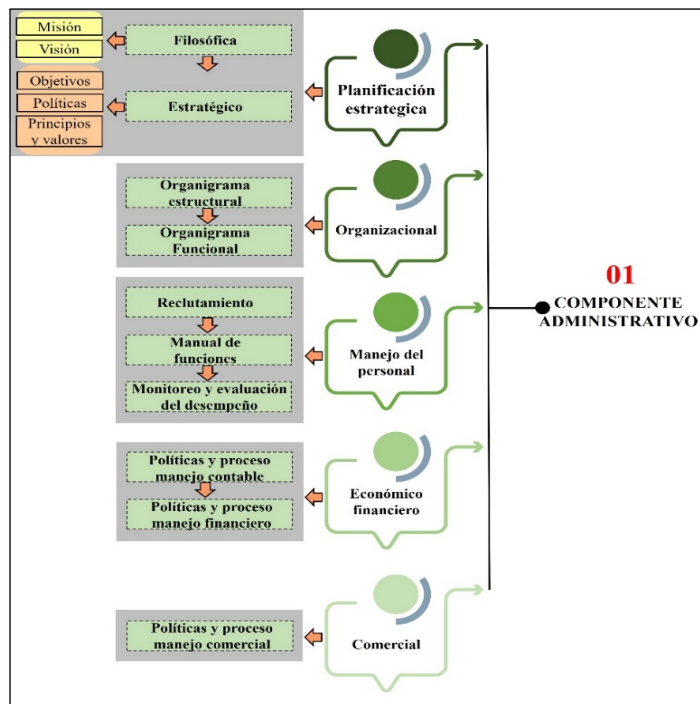


Figura 3-4. Componente administrativo del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

El componente administrativo se fundamentará en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros encaminados al logro del objetivo de creación del modelo de gestión y estará alineado al objetivo general del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

Este componente se encuentra estructurado por:

- La planificación estratégica
- La parte organizacional
- El manejo del personal
- El parte económico financiero
- La parte comercial

Se explican a detalle cada uno de los elementos:

4.3.3.1.1. Planificación estratégica

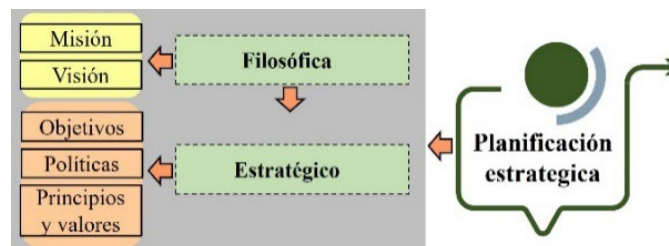


Figura 4-4. La planificación estratégica del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

La planificación estratégica establece y modifica la misión, visión, objetivos, políticas, principios y valores enmarcados en definir la actividad la actividad turística dentro del Centro de Rescate y concentrar sus principios, aspiraciones y valores fundamentales, además de previsualizar el fin que se pretende alcanzar.

De esta forma, la planificación estratégica se estructura de la siguiente manera:

Misión:

Planear, promover y fortalecer el desarrollo de la actividad turística del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, contribuyendo a la diversificación de la oferta turística, la promoción del

Centro como un destino turístico asegurando en coordinación con las dependencias y entidades correspondientes.

Visión:

El Centro de Rescate Bioparque YanaCocha en el año 2026, se ha consolidado como un destino turístico competitivo con una oferta variada de bienes y servicios que dinamizan la economía local, generando oportunidades de inclusión social.

Objetivos:

- Establecer y conducir las políticas que fortalezcan la actividad turística en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.
- Planificar un desarrollo turístico sostenible para el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.
- Aprovechar las potencialidades del Centro de Rescate para diseñar proyectos turísticos enfocados en las expectativas del mercado.
- Contar con una oferta turística diversificada que permita satisfacer las necesidades de los turistas actuales y potenciales.
- Desarrollar ordenada y coordinadamente las actividades turísticas bajo el marco legal turístico vigente.
- Contribuir al desarrollo de programas de investigación, educación y turismo enfocados en la protección y conservación de flora y fauna silvestre de la Amazonía.

Políticas:

- El fomento del turismo se realizará a través de una comisión de turismo que establece normas y regulaciones para un crecimiento ordenado de la actividad turística en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.
- La gestión de los proyectos vinculados al turismo debe priorizar para su ejecución la captación de recursos de autogestión con la finalidad de concluirlos exitosamente.
- La gestión del turismo será de manera coordinada y participativa involucrando a los actores que intervienen en el sector turístico.
- Los proyectos de turismo que se planteen y ejecuten en el Centro de Rescate, deben guardar criterios de conservación de la vida silvestre.

Principios:

- Compromiso social: participación de forma activa de los involucrados y las autoridades locales en el proceso, contribuyendo el desarrollo local.
- Fomento participativo: la participación de los diferentes actores involucrados es de gran importancia por lo cual se debe tener prioridad que no exista discriminación ni distinción de género en la actividad turística.
- Responsabilidad ambiental: las acciones a realizarse se enfocan en disminuir los impactos ambientales presentes en la localidad.
- Sostenibilidad: cubrir las necesidades presentes en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha sin comprometer a las generaciones futuras.

Valores:

- Amabilidad: el personal debe brindar un ambiente de armonía para realizar el trabajo de mejor manera.
- Colaboración: contribución para el logro de los objetivos planteados en beneficio de pobladores, prestadores de servicios y turistas.
- Compromiso: los involucrados deben comprometerse en participar durante todo el proceso y después del mismo, con una actitud activa positiva y con proactividad.
- Eficiencia: el trabajo debe ser realizado en conjunto y tratando de aprovechar al máximo los recursos.
- Honestidad: los actores del turismo actuarán basados en la verdad y en la auténtica justicia antes durante y después de la ejecución de los programas y proyectos vinculados al turismo.
- Respeto: se deberán aceptar, debatir y coordinar las opiniones de todos los involucrados para llegar a un entendimiento grupal.
- Responsabilidad ambiental: los proyectos y acciones a realizar se enfocarán siempre en la disminución de los impactos ambientales.

4.3.3.1.2. *Organizacional*

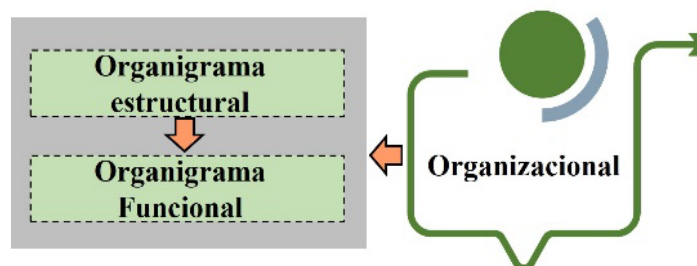


Figura 5-4. La parte organizacional del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

La parte organizacional se ve representada por una estructura funcional donde se presenta un organigrama jerárquico que facilita la toma de decisiones, asignación de actividades y relaciones de cooperación de los cargos de forma ordenada en lo que compete al desarrollo de la actividad turística dentro del Centro de Rescate. De esta forma, la coordinación de las tareas se hace vía directa. Es importante mencionar que se toma este tipo de estructura debido a la poca especialización de tareas o actividades, la escasa formalización y la falta de personal que a más de esto son personas que llegan al Centro de manera transitoria.

Por tal razón, se establece que, para facilitar y complementar los procesos de organización, toma de decisiones y acciones se mantendrá reuniones únicamente con la participación del gerente/administrador, director y subdirector; de ser necesario o dado el caso cuando se trate sobre convenios con distintas asociaciones públicas o privadas deberán ser partícipes las respectivas autoridades o la persona responsable del proyecto que se llevará a cabo.

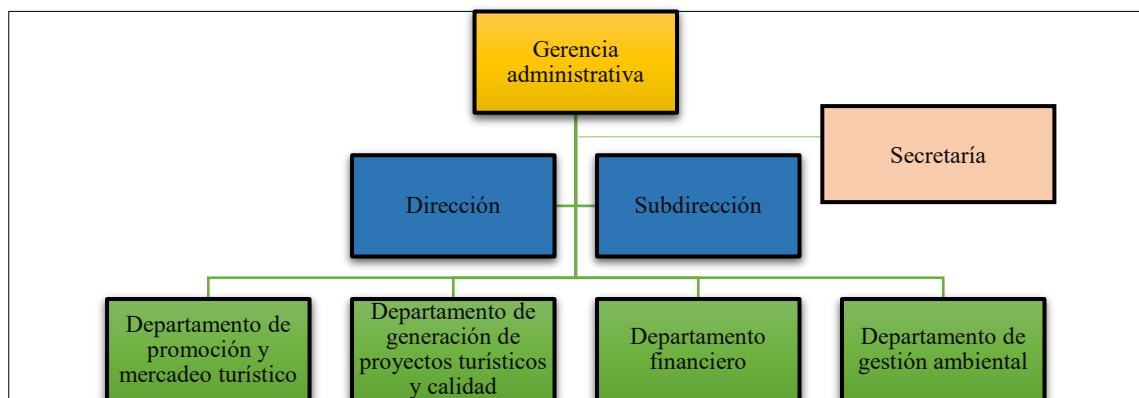


Figura 6-4. Organigrama estructural de la gestión turística en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

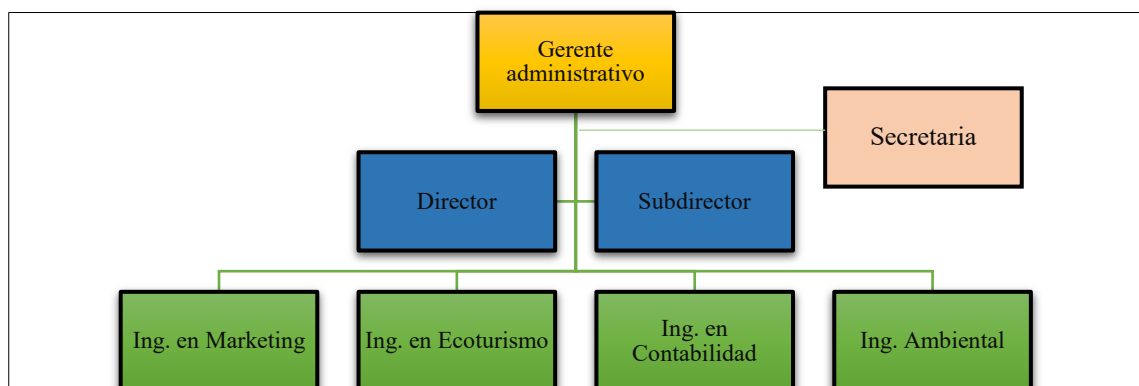


Figura 7-4. Organigrama funcional de la gestión turística en el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

4.3.3.1.3. El manejo del personal

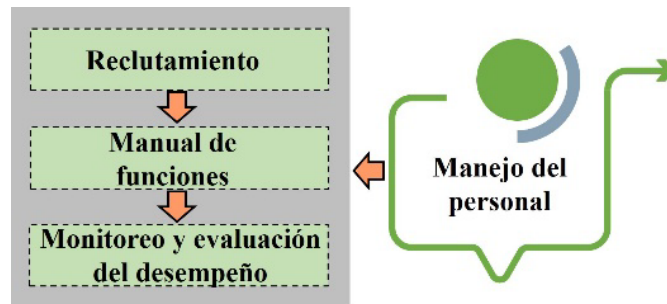


Figura 8-4. El manejo del personal del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Para poder garantizar el éxito y el buen funcionamiento del Centro se plantea un proceso en el cual se presentan herramientas para la selección y contratación de los trabajadores.

Deberán reunir características y requisitos indispensables para un buen desenvolvimiento y aporte en las diferentes actividades del Centro. Como primer punto en el proceso de selección se llevará a cabo el **reclutamiento** para contratación de personal temporal o permanente dependiendo de la situación actual en la que se encuentre el Centro para realización de diferentes actividades de la misma forma la convocatoria será para aquellos emprendedores interesados en vincularse al Centro que buscan distribuir sus artesanías.

La selección del personal estará basada en los principios de responsabilidad y compromiso con el cuidado y conservación de especies, además de colaborar en las actividades del Centro, haciendo énfasis que el trabajo dependerá mucho de la situación y las necesidades del Centro por lo que puede ser de forma temporal.

Se realizará una convocatoria de forma general en donde se presentará los requisitos necesarios para los interesados a través de diferentes medios informativos o información directa en el Centro. Después de la convocatoria se recibirán a través de correo o directamente en el Centro los documentos de los interesados para su posterior evaluación por parte del administrador y director, cada interesado deberá presentar lo siguiente:

- Hoja de vida detallando ocupación actual, experiencia en trabajos similares, estudios y recomendaciones personales.
- Copia de cédula y papeleta de votación.

- En caso de querer vincularse al centro, se debe realizar una solicitud explicando los motivos e interés de la petición.

Una vez revisado y seleccionado los documentos se seleccionará a los candidatos aptos para el siguiente proceso de entrevista, el interesado deberá acudir al Centro para su respectiva entrevista con el administrador y director o a través de una reunión por zoom, eso será decisión mutua. La entrevista contará con preguntas abiertas enfocadas en identificar interés y compromiso, disponibilidad de tiempo, habilidades y conocimientos respecto al trabajo, al finalizar la entrevista se procederá a dar una pequeña información explicando los beneficios (salario), actividades, labores y demás generalidades de trabajar o vincularse al Centro.

Posteriormente, para selección del personal o interesados en vincularse al Centro el administrador y el director se reunirán a conversar sobre la persona que deberán elegir tomando en cuenta todos los aspectos. Después de esto se contactará con la persona seleccionada e indicará el día de iniciar sus labores, una persona del Centro se tomará el tiempo de explicar al nuevo personal como debe desarrollar su trabajo.

De otra forma, el **manual de funciones (Anexo D)** abarcará el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que originan la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y permitirá establecer normas de coordinación entre cargos. También, se realizará un **monitoreo y evaluación del desempeño del personal (Anexo E)** para evidenciar si se está alcanzando con los objetivos propuestos.

4.3.3.1.4. Económico financiero

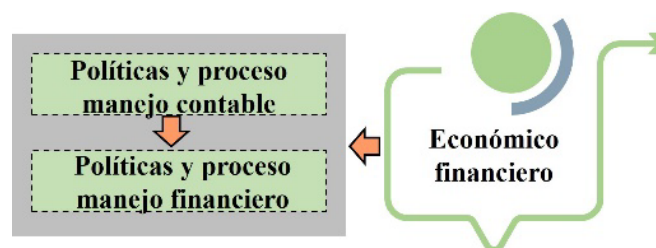


Figura 9-4. Parte económico financiero del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Para facilitar el proceso de gestión contable se propone herramientas que permitirán mantener un registro manual y computarizado con el propósito de categorizar, analizar y reportar los ingresos, egresos, facturas o comprobantes de venta de cada producto o servicio de tal forma que se pueda

acceder a información actualizada y permanente evitando así pérdidas de liquidez y efectivo del Centro y sus actividades.

Por otra parte, también se plantea un modelo de sistema contable más actualizado, como es la tarjeta Kardex que permite mantener un registro de las salidas y entradas de inventario del Centro con el fin de conocer tanto el costo y las existencias en cualquier momento, sin tener que recurrir a realizar un inventario físico. Es importante manifestar que el Centro rendirá cuentas realizando los respectivos informes de forma mensual, a través de una reunión en donde informará la cantidad de ingresos percibidos, los gastos realizados y recursos que están en efectivo.

4.3.3.1.5. Comercial

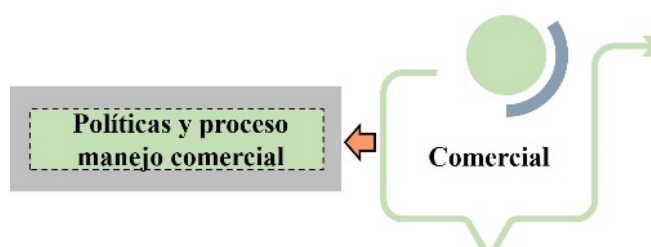


Figura 10-4. Parte comercial del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Las estrategias de comercialización se establecen paralela al entorno del Centro y con visión a largo plazo, con la finalidad de garantizar el posicionamiento y el incremento de los niveles de competitividad del Centro otorgando factores de innovación y valor agregado, se muestran las estrategias de comercialización propuestas de la siguiente forma. Por lo tanto, entre las estrategias comerciales se encontrarán:

- La publicidad: promoción y difusión continua y permanente en medios, redes sociales, Página Web, Banners digitales y merchandising (llaveros, camisetas, tazas, hojas membretadas y tarjetas de presentación).
- Las presentaciones generales: organización, ejecución y participación en eventos y programas de temas turístico-ambientales.
- Las promociones, descuentos y paquetes (por fines de semana, feriados y vacaciones).

Con ello, el planteamiento de las acciones estratégicas de marketing permitirá al Centro tener un mayor nivel de participación, reconocimiento y posicionamiento en el mercado, de esta forma permitirá alcanzar metas y objetivos planteados de manera más precisa, ordenada y continua. Algunos ejemplos de estas estrategias de comercialización son las siguientes:

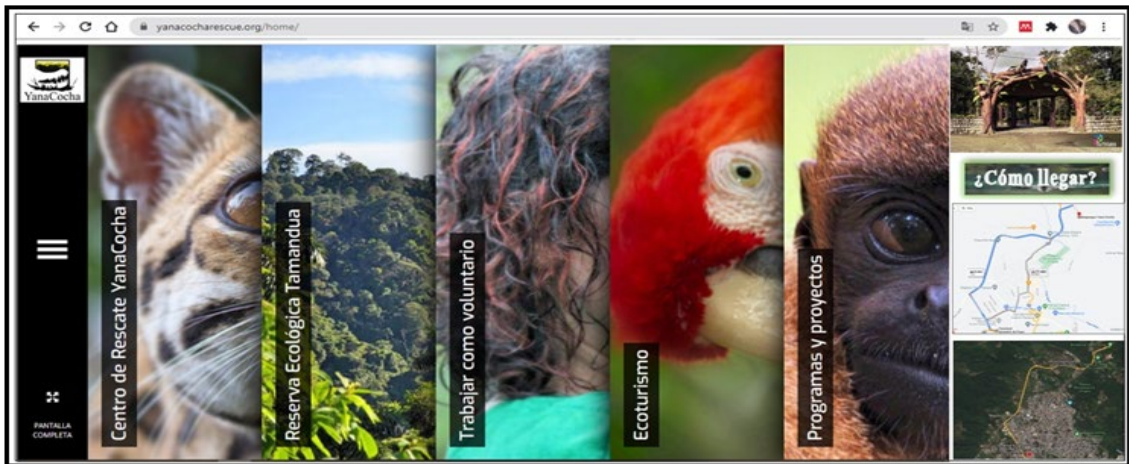


Figura 11-4. Página web

Realizado por: Guzman, G, 2022.

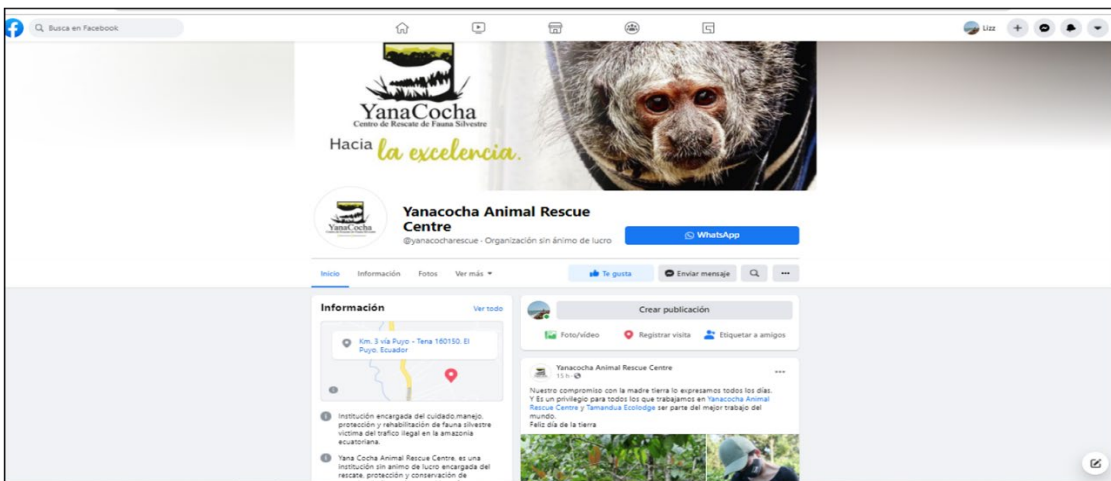


Figura 12-4. Perfil de Facebook.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

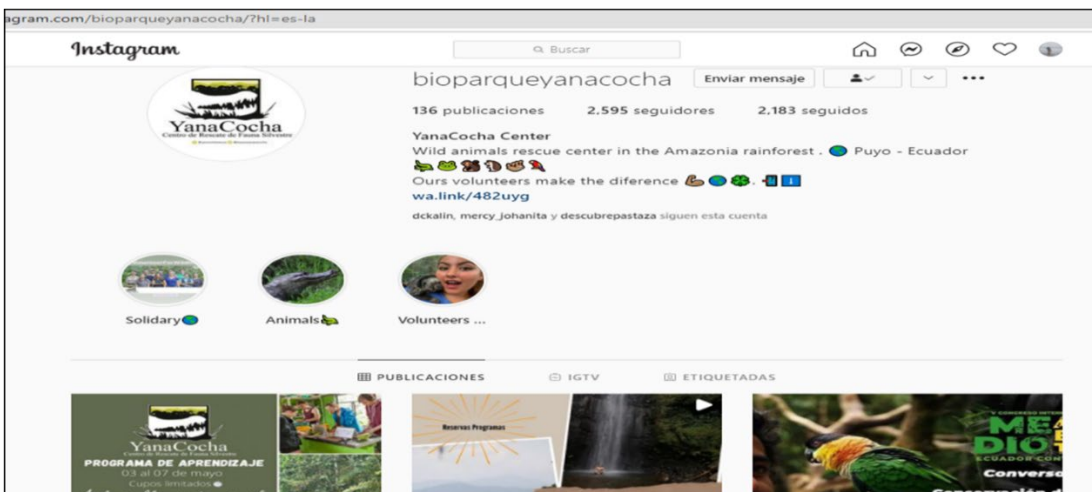


Figura 13-4. Perfil de Instagram.

Realizado por: Guzman, G, 2022.



Figura 14-4. Artículos de merchandising.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

4.3.3.2. Componente operativo del modelo de gestión

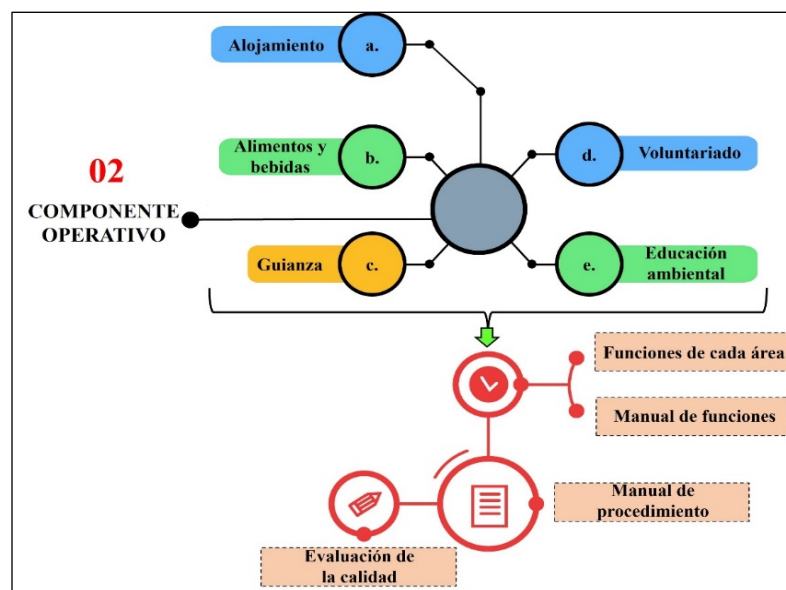


Figura 15-4. Componente operativo del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

El componente operativo se estructura para poder brindar servicios turísticos de:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Guianza

Servicios complementarios de:

- Voluntariado
- Educación ambiental

Se explican a detalle cada uno de los elementos:

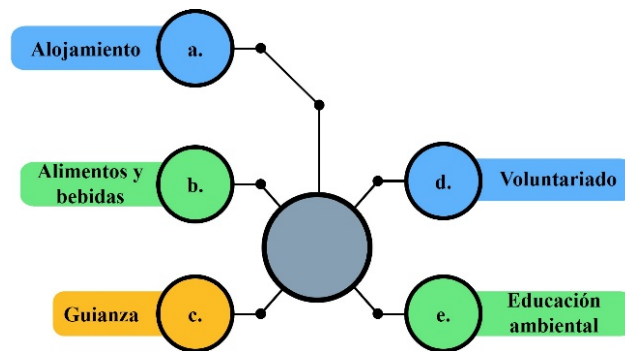


Figura 16-4. Servicios turísticos y complementarios del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Brindar el *servicio de alojamiento* a través de los establecimientos de acomodación a las personas que desean realizar el voluntariado o turistas que desean alojarse dentro del Centro de Rescate. El servicio de alojamiento se prestará de forma habitual o temporaria, por un período determinado al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que los voluntarios alojados no constituyan domicilio permanente en ellos. El procedimiento que se seguirá es el siguiente:

- El recepcionista saluda y da la bienvenida
- Toma y confirma datos
- Realiza el respectivo registro en la lista de entradas y en el libro de recepción
- Procede a entregar las llaves de la habitación al voluntario o turista a alojarse en el Centro de Rescate.

Así mismo, a partir de esta propuesta de gestión se pretende aportar económicamente al Centro, planteando como estrategia la gestión productiva del *servicio de alimentos y bebidas*. Este servicio debe en primer punto referir al tipo de demanda que el servicio desea captar; por tal razón se propone ofrecer el servicio de alimentación a visitantes y turistas tanto nacionales como extranjeros que llegan al Centro durante el día y que no solo se ofrezca el servicio por las noches; de la misma forma se plantea ofrecer servicios de alimentación en los programas ambientales e interpretativos que se desarrollen dentro del centro una vez que se permita este tipo de eventos y se vuelva a establecer convenios con unidades educativas del cantón y la provincia. Este servicio se prestará de forma permanente hacia todos los turistas y visitantes. El procedimiento que se seguirá es el siguiente:

- Llegada del cliente: el cliente puede encontrarse con mesas disponibles todo el tiempo, el personal de recepción debe tomar su nombre y pedirle que espere cierto tiempo.
- Protocolo de recepción: una vez que la mesa del cliente esté disponible, el personal de servicio le ofrecerá las opciones del menú.
- El cliente evalúa el menú: el cliente toma una decisión y se la comunica al mesero, quien posteriormente lleva la orden a la cocina. Para la selección de los diferentes productos / menú se plantea la oferta de platos típicos acorde a las potencialidades del sector, de tal manera que se brinde la oportunidad de consumir productos amazónicos, sin dejar a un lado la especialidad que ofrece Lagarto Juancho por las noches.
- Producción de comandas y pedidos: Una vez que la cocinera produce la orden, el mesero la lleva al cliente.
- El cliente paga su consumo y se retira: una vez que el cliente ha pagado la cuenta y se retira del restaurante, el proceso se da por terminado.

El *servicio de guianza consistirá* en atender a turistas nacionales y extranjeros, mediante la guianza presencial en diferentes idiomas (español, inglés, francés, etc) en sitios de interés turístico dentro del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha. El servicio de guianza se prestará de forma habitual o temporaria, por un período determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios. El procedimiento que se seguirá es el siguiente:

- El ingeniero en Ecoturismo saluda y da la bienvenida a turistas y visitantes
- El ingeniero en Ecoturismo ofrece información al turista o visitante para lo cual utilizará un lenguaje sencillo y directo
- Se asesora a los turistas y visitantes sobre las actividades y los servicios turísticos
- El turista se dirige por diferentes áreas del Centro de Rescate acompañado por el guía

Para contribuir a la protección de la fauna silvestre se promoverá el **voluntariado** de personas que quieran ser parte del compromiso con estas especies y que están totalmente involucradas en educar a la población para poder convivir buscando el bienestar animal. El servicio de voluntariado se prestará de forma habitual o temporaria, por un período determinado para las personas que deseen descubrir más sobre las especies de flora y fauna silvestres, sus características y hábitats, las amenazas a las que se enfrentan y contribuir a su conservación dentro del Centro de Rescate. El procedimiento que se seguirá es el siguiente:

- Se realiza la invitación: se abre una invitación del voluntariado al público general. De este modo extender el alcance del proyecto para la protección de la vida silvestre dentro del Centro de Rescate.
- Se procede a la comunicación: para conseguir que una gran cantidad de personas conozca el voluntariado se aprovechará los canales de comunicación dinámicos como las redes sociales y el storytelling para alcanzar con mayor éxito al público deseado.
- Se promueve a unión de trabajo: se incentiva el compañerismo entre voluntarios con ejercicios de integración o haciendo que todos porten sus nombres.
- Se reconoce el trabajo: al terminar las actividades, se les agradece por su entusiasmo y labor además de extender nuevamente la invitación para ser voluntarios.

Las tareas a realizar como voluntario serán las de alimentación de los animales, observación y estudio del comportamiento; limpieza y mantenimiento general, etc. Los proyectos no siempre conllevan un trato directo del voluntario con los animales ya que en el proceso de rehabilitación no conviene que se acostumbren al trato humano.

En cuanto a la **educación ambiental**, es un servicio que permite investigar sobre temáticas ambientales, involucrarse en la resolución de problemas y tomar medidas para mejorar el medio ambiente dirigido para estudiantes de escuelas, colegios y universidades. El procedimiento que se seguirá es el siguiente:

- Confirmar la reservación y el número de personas por grupo
- Se designa el intérprete ambiental.
- El intérprete explica las normas de conducta para los turistas y visitantes e informa también sobre el recorrido y los demás servicios que ofrece el Centro.
- Se realiza el recorrido por el sendero ecológico observando cada especie, se basará en la interacción e interpretación con el entorno.
- Finalizado el recorrido el intérprete se despide del grupo

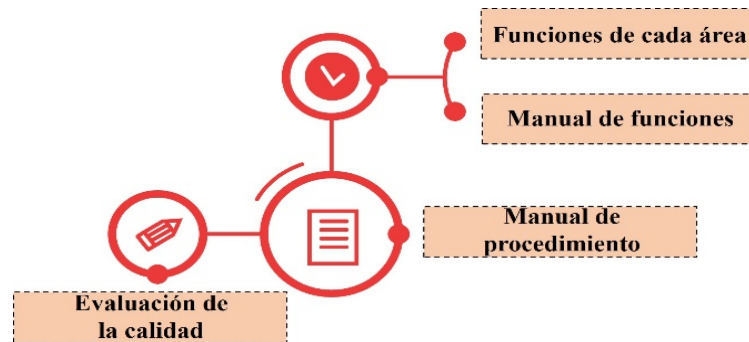


Figura 17-4. Gestión y evaluación del componente operativo del modelo de gestión.

Realizado por: Guzman, G, 2022.

Algunas de las funciones que cumplirá el personal involucrado en estas áreas del componente operativo se describen a continuación:

4.3.3.2.1. *Recepcionista en el servicio de alojamiento*

- Recibir a los voluntarios
- Hacer el check-in y check-out de los voluntarios
- Dar información relevante sobre el Centro de Rescate
- Resolver peticiones o quejas de forma rápida y efectiva
- Gestionar la seguridad y los accesos al Centro de Rescate

4.3.3.2.2. *Mesero en el servicio de alimentos y bebidas*

- Preparar las mesas del restaurante antes de que lleguen los clientes
- Presentar el menú y tomar pedidos
- Presentar la comanda a los cocineros para que salga el plato
- Servir los alimentos en la mesa
- Preparar la factura del pedido para que el cliente pueda pagar la cuenta
- Limpiar las mesas

4.3.3.2.3. *Cocinero en el servicio de alimentos y bebidas*

- Planificar el menú y elaboración de los platos
- Preparar y cocinar los alimentos para la venta
- Verificar el buen estado de los alimentos y bebidas

- Gestionar el equipo y la distribución de tareas en cocina
- Actualizar los menús y mantenerse al día en técnicas y tendencias culinarias
- Mantener y seguir estrictas normas de salud, higiene y seguridad alimentaria

4.3.3.2.4. *Ing. en Ecoturismo (Guía) en el servicio de guianza*

- Ofrecer información a turistas y visitantes
- Acompañar, asistir y brindar primeros auxilios a los turistas
- Responsable del correcto desarrollo de la actividad
- Coordinación de los servicios y productos dentro del itinerario
- Brindar información interesante y veraz sobre el espacio natural (flora y fauna silvestre)

4.3.3.2.5. *Ing. Ambiental en el servicio complementario de educación ambiental*

- Informar, educar y sensibilizar a los turistas y visitantes sobre la problemática ambiental del Centro de Rescate, el respeto hacia el medio ambiente y su adecuada gestión
- Proporcionar orientación, información e inspiración en un lugar concreto y en un momento preciso dentro del Centro de Rescate
- Preparar y desarrollar actividades diversas que faciliten el conocimiento del Centro de Rescate
- Entretenimiento del grupo durante la demostración o explicación del área

El **manual de funciones** se convertirá en una herramienta formal que la organización elaborará para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Este documento será el resultado estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de las personas. Por lo tanto, los beneficios que conseguirá el Centro de Rescate al contar con dicho manual son que:

- Constituye una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayuda a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimiento, funciones, normas, etc.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo.

Por su parte, el manual de procedimientos se convertirá en la herramienta efectiva del control interno del Centro de Rescate, abordando las políticas, procedimientos, controles de segmentos

específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

Finalmente, la evaluación de la calidad de los servicios brindados colocará en relieve las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa. La evaluación permitirá obtener información fiable para la toma de decisiones en las tareas relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y gestión de servicios y se convertirá en una herramienta de toma de decisiones.

4.3.4. Ventajas del modelo de gestión propuesto

Las ventajas del modelo de gestión para el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha son las siguientes:

Desde el punto de vista administrativo:

- Reducción de recursos, dinero, tiempo y esfuerzo
- Reducción de costes y una mayor rentabilidad
- Se estimula el trabajo colaborativo
- Dado que los procesos son transversales y afectan a diferentes unidades organizativas, se favorecen las interrelaciones entre las personas
- Los procesos podrán ser medidos y analizados mediante la asignación de indicadores y objetivos
- Facilita la toma de decisiones

Desde el punto de vista operativo (prestación del servicio):

- Cumplimiento y seguridad
- Mejora de la comunicación

Desde el punto de vista clientes:

- Los clientes reciben una mejor atención a sus necesidades, soporte y preferencias por los productos o servicios que desean, es decir se ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente
- Mejorar la calidad de la parte operativa
- Concientización por la conservación de especies de vida silvestre

Desde el punto de vista del objetivo del Centro de Rescate:

- Se fomenta la mejora continua de los procesos
- Los empleados trabajan con más sentido al conocer los objetivos del proceso
- Aumenta la capacidad de adaptación y anticipación del centro de rescate ante nuevos requerimientos de sus clientes
- Todas las personas de la organización conocen su rol en cada uno de los procesos y saben cómo contribuyen a alcanzar los objetivos de la organización

CONCLUSIONES

El centro de Rescate Bioparque YanaCocha cuenta con una infraestructura adecuada para ofrecer servicios turísticos, además, para realizar su principal función, rescate, rehabilitación y conservación de especies silvestres, sin embargo, existe poca organización respecto a las actividades y funciones del personal que labora en el Centro, esto se debe a la carencia de una estructura orgánica funcional que permita un adecuado manejo y administración de los recursos.

El estudio de la demanda demuestra que existe en el mercado una gran acogida de turistas nacionales, extranjeros y demanda local constituida por un grupo etario entre los 15 a 50 años de edad, viajan principalmente en familia haciendo uso de su tiempo libre, consideran mucho la importancia que tienen los servicios que ofrece el Centro como motivo para poder regresar ya que estos calificaron a los servicios como buenos y sustanciales para la conservación de flora y fauna silvestre, de igual forma a la demanda turística le gustaría que se implemente varios servicios como guianza o interpretación ambiental, servicio de alimentos y bebidas.

El modelo de gestión propuesto tiene un enfoque administrativo basado en procesos que apunta al direccionamiento estratégico con actividades de mejora continua que apuntan a consolidar una estructura multisectorial articulada al manejo integral del turismo como parte de la oferta del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, a la vez que ayude a generar ingresos económicos que contribuyan a la conservación de la vida silvestre.

RECOMENDACIONES

Incorporar los ejes estratégicos y niveles de participación propuestos en la toma de decisiones, de la misma manera incorporar la estructura organizacional y filosófica de forma integral sin dejar de lado su propósito de inicio como organización.

Establecer alianzas y convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas con el objetivo de ejecutar planes de capacitación dirigidos al personal del centro. A la vez proponer que cada cierto tiempo se realice innovaciones en los productos y servicios acorde a las particularidades del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

Gestionar la adecuación de la infraestructura social básica de manera que permita el pleno desarrollo de la operación turística, sobre todo enfocarse en acciones de mejoramiento de los servicios básicos y vialidad.

Es importante que el modelo de gestión propuesto sea socializado con todo el personal del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, con la finalidad de comprender el direccionamiento estratégico para el aprovechamiento turístico del Centro de Rescate.

Establecer alianzas comerciales con ONGs nacionales e internacionales que fomenten y promuevan el turismo sostenible, investigación y conservación de flora y fauna.

Establecer convenios institucionales de cooperación con diferentes universidades para generar encuentros que permitan compartir conocimientos y realizar prácticas preprofesionales, trabajos de titulación e investigaciones relacionadas con interpretación ambiental (guianza), manejo de visitantes y captación de mercado.

GLOSARIO

Segmentación: es un proceso mediante el cual se identifica un grupo de compradores que cumplen con ciertas características definidas por la empresa. De esta manera, el mercado se divide en varios segmentos, de acuerdo con los diferentes deseos de compra y requerimientos de los clientes (Albero, 2005, p. 19).

Investigación aplicada: Para Murillo (2008), la investigación aplicada se describe como “investigación práctica o empírica” y se caracteriza porque busca la aplicación o el uso de conocimientos y saberes adquiridos tras la implementación y sistematización de prácticas basadas en la investigación, con el uso del conocimiento, resultados de investigación que conducen a formas rigurosas, sistemáticas y sistemáticas de entender la realidad.

Brochure: “Es toda aquella folletería impresa que sea propiedad de una compañía y que a su vez represente a la misma ante otras”. En la actualidad, existen tres tipos de brochure, por lo que cada uno debe diseñarse de manera diferente y los criterios también deben cambiar drásticamente si es necesario para la comunicación interna de la empresa o si es necesaria la misma presentación en la que quieren vender sus productos y servicios a otra organización (Bautista,2009).

BIBLIOGRAFÍA

AMCHAM Bolivia. *Análisis de la demanda.* [En línea]. 2022. [Citado 07 de Julio de 2022.] https://amchambolivia.com/amcham_es/project/analisis-demanda/.

ANDINO. *Dianóstico Situacional.* [En línea]. 2014. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://es.slideshare.net/clausanchez/diagnostico-situacional-5730883>.

AVILA, Danae. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.* [En línea]. 2020. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>.

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. La integración de la biodiversidad en el turismo. *NOTICIAS* [en línea]. 2020. [Consulta: 30 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.iadb.org/es/noticias/articulos/2006-08-29/la-integracion-de-la-biodiversidad-en-el-turismo%2C3262.html>.

BENAVIDES, Zura. *Modelo de gestión Turística.* [En línea] 2015. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1636/1/76157.pdf>.

BRAVO. *Gestión de Procesos.* [ed.] S.A. Evolución. Santiago de Chile, Chile. 2021. https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco.

BRITO, J. Provincia de Pastaza. *Provincias del Ecuador* [en línea]. 2020. [Consulta: 30 septiembre 2020]. Disponible en: <https://provinciasecuador.com/region-amazonica/provincia-de-pastaza/>.

CACERES. *Población, Muestra y Muestreo.* [En línea] 2010. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012.

CARVAJAL, A. *Teorías y modelos: formas de representación de la realidad.* [En línea] 2002. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.redalyc.org/pdf/166/16612103.pdf>.

CORVO. *Diagnostico Situacional.* [En línea] 2020. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://es.slideshare.net/talodelarosa/diagnostico-situacional-28786182>.

COULTER & ROBBINS. *Gestión administrativa.* [En línea] 2005. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131).

CRIOLLO. *Gestión turística.* [En línea] 2018. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://es.slideshare.net/zulay1719/modelo-de-gestio>.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Teorías y modelos: formas de representación de la realidad.* [En línea] 2008. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.redalyc.org/pdf/166/16612103.pdf>.

DIAZ, Miguel. Universidad de la Costa. *Técnicas e instrumentos de investigación.* [En línea] 2017. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/618544/mod_resource/content/1/T%C3%A9cnicas%20y%20m%C3%A9todos%20inv.pdf.

DUQUE. *Gestión, información, conocimiento.* [En línea] 2009. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>.

FELICÍSIMO, M. *Conceptos básicos, modelos y simulación.* [En línea] 2004. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] http://www6.uniovi.es/~feli/CursoMDT/Tema_1.pdf.

FLORES. *Journal of World Economy.* [En línea] 2012. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/REM/article/view/4771>.

GARCÍA, R. *La gestión para resultados en desarrollo.* s.l. : BID, 2010. pág. 98.

GONZALES. *Modelo de Gestión Turística.* [En línea] 2018. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://prezi.com/twcr7mhg-xwj/que-es-gestion-turistica-un-manual-sus-tipos-y-elementos/>.

GONZÁLES & RIVAS. *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico.* 2008.

GULLO, Javier. *Gestión empresarial.* [En línea] 2015. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Documentos%20PDF/estudiotextil-confecciones-ecuador-listo.pdf>.

GUTHEMBERG, L. & SOSA, S. *La gestión de centros de manejo de fauna silvestre en Quito y Cayambe como aporte al desarrollo turístico* [en línea]. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. 2020.

[Consulta: 3 mayo 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/22573/T-ESPE-043881.PDF?sequence=1&isAllowed=y>.

HERNÁNDEZ, Sandra. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.* [En línea] 2020. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] [https://Manuscrito-35678-1-10-20201120%20\(1\).pdf](https://Manuscrito-35678-1-10-20201120%20(1).pdf).

HUERTAS, T. *Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración.* [En línea] 2020. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165.

KOTLER. *Dirección de Marketig.* 2002. pág. 54.

MANUAL DE FORMULACIÓN DE PROYECTOS. *Manual de formulacion de proyectos.* 2012.

MENDOZA. *Modelo de gestión Administrativa.* 2017.

MINH DAO TUAN. *Algunas reflexiones sobre el Turismo y Medio Ambiente en la actualidad.* [en línea]. 2010. [Consulta: 3 mayo 2021]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos81/reflexiones-turismo-medio-ambiente/reflexiones-turismo-medio-ambiente2.shtml>.

OMT. *Introducción al Turismo OMT.* [En línea] 2016. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62796902/Introduccion_al_Turismo_OMT_primera_parte_20200403-8256-4upj7n-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657572702&Signature=EfdmSROKu1NFo8TK78CnWRfIDQ4LCFAo6BfGEOTdkHTob0li52DN7a-vEwfhYUEm8SqkdZ97CU36b76TygIUN0idV6pcLs.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *El turismo: un fenómeno económico y social. ¿POR QUÉ EL TURISMO?* [en línea]. 2020a. [Consulta: 30 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/turismo>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Glosario de términos de turismo | OMT. Organización Mundial del Turismo* [en línea]. 2020b. [Consulta: 17 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>.

PERÉZ & GARDEY. *Modelo de gestión.* [En línea] 2008. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>.

REMUZGO. *Importancia del diagnóstico situacional de la empresa.* [En línea] 2005. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>.

ROJAS. *Desarrollo turístico sostenible.* [En línea] 2013. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>.

RON, K. *Informe técnico sobre la necesidad de expedir el Plan de Acción para la Conservación de los primates del Ecuador a través de Acuerdo Ministerial .* [en línea]. Quito. 2018. [Consulta: 4 mayo 2021]. Disponible en: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/Acuerdo-Ministerial-No.-006-Expedir.pdf>.

ROSERO. *Modelo de Gestión Administrativa.* 2015.

RUBIO. *Bases teóricas gestión.* [En línea] 2005. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>.

SENPLADES. *Metodología de diagnóstico.* [En línea] 2013. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661267015/html/>.

SOCATELLI. *La demanda turística.* [En línea] 2013. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1..pdf>.

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO. *Modelo de Gestión.* [En línea] 2010. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12344>.

TABARES. *Muestra.* [En línea] 2015. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] [Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273%20\(1\).pdf](#).

VELÁZQUEZ. *Conceptos.* [En línea] 2003. [Citado el: 07 de Julio de 2022.] <https://www.emprendedores.es/estrategia/que-significa-modelo-de-negocio/>.

ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA

I. TÍTULO: Guía de entrevista dirigida a personas claves e involucradas en el funcionamiento y operación del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

II. OBJETIVO: Determinar el análisis de la situación actual del turismo del Centro de Rescate Bioparque YanaCocha.

III. DATOS INFORMATIVOS Y GENERALES

- LUGAR:
- FECHA:
- NOMBRE DEL ENTREVISTADO/A:
- PROFESIÓN U OCUPACIÓN:
- CARGO QUE DESEMPEÑA EN EL CENTRO DE RESCATE:
- ÁREA A LA CUAL PERTENECE:
- NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

IV. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

a. Administrativo

1. ¿El centro de rescate cuenta con una planificación estratégica, mencione como se encuentra definida la misión, visión, objetivos y valores?
2. ¿Cuenta con una estructura organizacional, organigrama o estatuto? ¿Cuántas personas laboran actualmente en el lugar?
3. ¿Bioparque YanaCocha cuenta con manuales de funciones por competencias o empleados de este? ¿Quién y de qué manera se toman las decisiones administrativas del centro?
4. ¿Existe algún tipo de reglamento interno para el personal del centro?
5. ¿Cómo percibe el personal el reglamento establecido, considera que esto ha ayudado para el funcionamiento del centro?
6. ¿Alguna vez el personal que labora en el lugar ha tenido algún tipo de inconveniente para el desempeño de sus funciones?
7. ¿Cuáles son las instituciones u organizaciones aliadas, que tipo de apoyo recibe el centro?
8. ¿El centro de rescate cuenta con algún tipo de financiamiento constante por parte de alguna organización pública o privada?

b. Legal

9. ¿Con qué permisos de funcionamiento cuenta actualmente Bioparque YanaCocha?

c. Financiero

10. ¿Cuál es el presupuesto general para el funcionamiento del centro y como esta designado para cada área o servicio?

11. ¿Cuenta con un sistema contable definido o algún registro de cuentas? ¿Cuáles son los ingresos de financiamiento que tiene el Bioparque?

12. ¿Cuáles son los gastos operativos mensuales que necesita el Bioparque, y cuáles son sus rubros? ¿Cuenta con personal técnico para esto?

13. ¿Cuáles son las tarifas de entrada, de los servicios o paquetes que se ofertan?

d. Operativo

14. ¿Cuáles son los servicios con los que cuenta actualmente Bioparque YanaCocha?

15. ¿Cuál es el servicio estrella (mejor servicio) con el que cuenta el Bioparque YanaCocha?

16. ¿Actualmente el centro de rescate oferta o forma parte de paquetes turísticos? ¿Qué paso con los que no se continúan ofertando?

17. ¿De qué forma se da a conocer a los turistas sobre Bioparque YanaCocha?

18. ¿El centro de rescate cuenta con registro o control de visitantes?

19. ¿Cuáles son los programas que ofrece Bioparque YanaCocha? ¿Explique en qué consiste?

20. ¿Cuenta con personal suficiente para el manejo del centro, poseen algún uniforme o credencial ¿El personal recibe algún tipo de capacitación?

e. Infraestructura

21. De qué forma está distribuido el centro ¿por servicio, área o departamento?

22. ¿Cuáles fueron las técnicas de construcción utilizadas para la infraestructura del centro?

23. ¿Cuáles son las facilidades turísticas con las que cuenta el centro? ¿instalaciones y el equipamiento?

24. ¿Cada cuánto se realiza mantenimiento de la infraestructura, equipo o instalaciones en las diferentes áreas del centro?

25. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas y debilidades internas del centro o de algún servicio? ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas del entorno?

ANEXO B: MODELO DE ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA DE TURISMO



La presente encuesta se realiza con fines académicos con el único objetivo de identificar el perfil de los turistas que visitan el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, por lo que de la manera más comedida solicito responder el siguiente cuestionario.

1. Edad

2. Género

Masculino Femenino

3. Lugar de Procedencia

País..... Ciudad.....

4. Ocupación

- a. Empleado privado c. Negocio propio e. Ninguno
b. Empleado público d. Estudiante

5. ¿Cuándo usted visitó el Centro de Rescate Bioparque YanaCocha, con quien lo realizo?

- a. Familia c. Amigos e. Otros
- b. Pareja d. Solo

6. ¿Cuáles son los motivos por los que visitó Bioparque YanaCocha?

- a. Vacaciones c. Estudios e. Otros
- b. Aprendizaje d. Paseo

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su visita al Bioparque YanaCocha con respecto a al valor de entrada?

Totalmente satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho

8. ¿Cómo califica usted los senderos ecológicos de Bioparque YanaCocha?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

9. ¿Cómo califica usted la señalética dentro del Bioparque YanaCocha?

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la zona de estacionamiento que posee Bioparque YanaCocha?

Totalmente satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho

11. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de Bioparque YanaCocha?

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

12. ¿Mediante que canal de información usted se enteró sobre Bioparque YanaCocha?

- a. Recomendaciones c. Redes sociales e. Publicidad impresa
b. Sitios Web d. Radio f. Otros

13. ¿Qué tipo de servicios desearía que se incluya en Bioparque YanaCocha?

- a. Guianza
b. Piscina
c. Información turística
d. Alimentos y Bebidas (día)
e. Otros

14. ¿De acuerdo con su criterio que tan importante considera que son los siguientes servicios y actividades que ofrece Bioparque YanaCocha?

Servicios y actividades	Muy importante	Importante	Moderadamente importante	Poco importante	Sin importancia
Observación de flora					
Observación de fauna					
Recorridos por senderos ecológicos					
Alimentación (Restaurante Lagarto Juancho)					

Observaciones

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO C: IMÁGENES DEL CENTRO DE RESCATE BIOPARQUE YANACOCHA







ANEXO D: MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Requerimientos para el cargo de gerente administrativo

Nombre del puesto: Gerente administrativo Departamento: Administrativo
Resumen del puesto: <ul style="list-style-type: none">• Administrar, coordinar y dirigir las actividades que sean necesarias para el crecimiento de la organización.• Supervisar operaciones diarias.• Decidir en base al cumplimiento de los objetivos estratégicos y tácticos organizacionales.
Funciones/Responsabilidades <ul style="list-style-type: none">• Planificar y coordinar procedimientos y sistemas administrativos, así como idear modos de optimizar procesos.• Contratar y formar personal, así como asignar responsabilidades y espacio en el Centro.• Establecer y mantener red de contactos con asociaciones de prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas y privadas.• Tomar decisiones críticas en coordinación con el director especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la organización.• Controlar costes y gastos para elaboración de presupuestos.• Obtención de fondos adicionales por medio de patrocinadores y financiamiento para programas y proyectos.
Experiencias y Estudios requeridos: <ul style="list-style-type: none">• Estudios Superiores relacionados al cargo• Certificación de cursos de liderazgo.• Conocimientos de trato con personal.• Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.• Conocimiento en administración, sistemas contables o similares• Buen análisis de reportes para toma de decisiones acertadas.
Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm Salario: \$ 800,00

Requerimientos para el cargo de secretaria

Nombre del puesto: secretaria Departamento: Secretaría
Resumen del puesto: Elabora, organizar y coordina la agenda

<p>Funciones / Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios o documento que requiera de la empresa. • Archivar, manejar y mantener actualizada toda documentación existente de la empresa. • Atender e informar al público. • Reservar y vender los productos turísticos. • Asistir al contador para el cierre de caja diario. • Reservar prestadores de servicio a tiempo.
<p>Experiencias y estudios mínimos requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones humanas • Inglés (Medio) • Habilidades de negocio • Facilidad de palabra • Experiencia de 1 año • Dinámico/a • Facilidad de trabajar en grupo • Conocimiento en manejo de grupos
<p>Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm</p> <p>Salario: \$ 500,00</p>

Requerimientos para el cargo de director

<p>Nombre del puesto: director</p> <p>Departamento: Administrativo</p>
<p>Resumen del puesto:</p> <p>Ejecuta estrategias en la organización, dirige al equipo de trabajo para supervisar las operaciones del Centro y su desarrollo, incluida la gestión de animales silvestres y personal.</p> <p>Jefe inmediato: Gerente administrativo</p>
<p>Funciones / Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, ejecutar y supervisar nuevos programas o proyectos • Supervisión de limpieza tanto en los departamentos de animales como los jardines del Bioparque. • Establecer y mantener red de contactos con asociaciones de prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas y privadas. • Organizar y supervisar el transporte y traslado de animales • Controlar los pedidos de comida para animales • Controlar y supervisar programas de enriquecimiento. • Responsabilizarse de los protocolos de seguridad en todo el Centro y su correcta aplicación • Actuar como el principal portavoz en las relaciones con los medios, representación en convenios u otros eventos profesionales en los que el Centro sea tomado en cuenta.
<p>Experiencias y estudios mínimos requeridos</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Formación en estudios superiores relacionados al cargo • Nivel avanzado de inglés. Valorable otros idiomas • Experiencia mínimo 3 años en puestos similares. • Conocimientos en administración, dirección, procesos y protocolos • Conocimiento en animales, funcionamiento de zoológicos y/o temas de agroforestal
<p>Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm</p> <p>Salario: \$ 600,00</p>

Requerimientos para el cargo de subdirector

<p>Nombre del puesto: subdirector</p> <p>Departamento: Administrativo</p>
<p>Resumen del puesto:</p> <p>Coordinar y ejecutar órdenes del director o sustituirlo en sus funciones cuando este se encuentra ausente.</p> <p>Jefe inmediato: director</p>
<p>Funciones / Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el director y gerente administrativo todo lo relativo al buen funcionamiento del Centro. • Velar la buena administración de servicios y actividades que se desarrolla en el Centro. • Informar al director cualquier anomalía. • Participar en la realización de programas. • Supervisar el manejo y atención de la fauna silvestre que alberga el Centro fuera de su hábitat natural. • Cumplir con las actividades que le correspondan respecto al Sistema Integrado de Gestión de la calidad y medio ambiente. • Remplazar o tomar ciertas funciones que el director designe.
<p>Experiencias y Estudios requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores relacionados al cargo • Experiencia mínima de 2 años en cargos similares • Experiencia en el manejo de personal y coordinación de equipo de trabajo. • Conocimiento en procesos administrativos, gestión de calidad, medio ambiente y/o fauna silvestre. • Nivel de inglés avanzado.
<p>Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm</p> <p>Salario: \$ 400,00</p>

Requerimientos para el ing. en marketing

Nombre del puesto: Experto en Marketing
Departamento: Departamento de promoción y mercadeo turístico
Resumen del puesto: <ul style="list-style-type: none">• Responsable de la Supervisión del departamento de marketing.
Funciones / Responsabilidades <ul style="list-style-type: none">• Evaluación y desarrollo de la estrategia de marketing y el plan de marketing.• Planificación, dirección y coordinación de esfuerzos de marketing.• Comunicación del plan de marketing.• Investigación de la demanda de los productos y servicios de la empresa.• Investigación de la competencia.• Desarrollo de promociones con gestores publicitarios.• Desarrollo y gestión de campañas publicitarias.• Creación de conciencia de marca y posicionamiento.• Coordinación de proyectos de marketing de principio a fin.• Organización de eventos.• Supervisión de la estrategia de marketing en redes sociales y marketing de contenidos.
Experiencias y estudios mínimos requeridos <ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores relacionados al cargo• Experiencia en marketing y también liderando un equipo en esta Departamento.• Experiencia probada en campañas de marketing.• Ética laboral proactiva y profesional.• Alta competencia en la gestión de proyectos.• Experiencia en marketing digital, especialmente en Departamentos como el marketing en redes sociales y el marketing de contenidos.
Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm
Salario: \$ 500,00

Requerimientos para el ing. en ecoturismo

Nombre del puesto: Ing. en ecoturismo
Departamento: generación de proyectos turísticos y calidad
Resumen del puesto: <p>Responsable de la Supervisión del departamento de turismo</p>
Funciones / Responsabilidades <ul style="list-style-type: none">• Diseñar investigaciones, proyectos y procesos.• Promover el desarrollo sustentable, con prácticas que garanticen la conservación de la biodiversidad

<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público presencial y no presencial. • Presentación de los servicios en ferias, congresos y eventos. • Realiza el registro de inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles, e inventarios sujetos a control administrativo. • Gestionar (planificar, organizar, liderar y controlar) el producto, servicios y procesos • Gestionar las tarifas convenio con los hoteles, operadores mayoristas y otros prestadores turísticos
<p>Experiencias y estudios mínimos requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios superiores relacionados al cargo • Desempeñarse en el área de gestión de operaciones turísticas y de emprendimientos. • Ética laboral proactiva y profesional. • Capacidad analítica y habilidad para resolver conflictos • Tener un enfoque de ventas • Conocimiento en el área de la Conservación Biológica y turística
<p>Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm</p> <p>Salario: \$ 600,00</p>

Requerimientos para el ing. en contabilidad

<p>Nombre del puesto: experto en contabilidad</p> <p>Departamento: Financiero</p>
<p>Resumen del puesto:</p> <p>Responsable de la Supervisión del departamento financiero</p>
<p>Funciones / Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad financiera y analítica. • Relación con gestores contables y entidades bancarias. • Elaboración y actualización del plan de negocio. • Reporte financiero al gerente. • Ajuste de la política de precios.
<p>Experiencias y estudios mínimos requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional de tercer nivel con formación en contabilidad • Conocimiento y manejo de programas contables • Experiencia mínima de 2 años en cargos similares • Ética laboral proactiva y profesional. • Conocimiento en presupuestos, contabilidad y tesorería. • Conocimiento en la ley de régimen tributario y contabilidad gubernamental
<p>Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm</p> <p>Salario: \$ 500,00</p>

Requerimientos para el ing. ambiental

<p>Nombre del puesto: experto gestión ambiental</p> <p>Departamento: gestión ambiental</p>
<p>Resumen del puesto:</p> <p>Responsable de la Supervisión de gestión ambiental</p>
<p>Funciones / Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar todo el proceso productivo para calcular qué huellas deja en el medio ambiente (suelo, aire y agua) y comprobar el cumplimiento de las normas.• Rediseñar aquellas fases que exijan reducir sus consecuencias negativas, buscando el menor impacto posible.• Revisar las instalaciones del centro y su consumo energético.• Supervisar el plan de gestión de residuos del centro.• Proponer aquellas tecnologías que reúnan rentabilidad y respeto por el medio natural.
<p>Experiencias y estudios mínimos requeridos</p> <ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores relacionados al cargo• Experiencia mínima de 2 años en cargos similares• Experiencia en técnicas y tecnologías para la remediación y restauración ambiental.• Ética laboral proactiva y profesional.• Alta competencia en la gestión ambiental.
<p>Horario asignado: 8:00 am – 17:00 pm</p> <p>Salario: \$ 500,00</p>

ANEXO E: FICHA DE EVALUACIÓN DE PERSONAL

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV. -----
EVALUADO-----
PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo: 1 ---Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo: 2 ---Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.
Moderado: 3 ---Promedio. - Rendimiento laboral bueno.
Alto: 4 ---Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto: 5 ---Superior. - Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.
8. La entrega de los formatos de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad funcional como máximo a los días de la evaluación.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE-RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						

CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
Evita los conflictos dentro del trabajo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma del evaluador	Comentarios

ANEXO F: TABLA DE EVALUACIÓN FODA

Valores de priorización de nudos críticos

Valor	Dificultad	Impacto	Duración
1	Bajo	Bajo	Corto plazo
2	Medio	Medio	Mediano plazo
3	Alto	Alto	Largo plazo

Descripción de cada valor de priorización de los nudos críticos

Indicador	Grado	Valor	Descripción
Dificultad	Bajo	1	Acción por implementar es considerada de fácil solución y se necesitan pocos recursos económicos
	Medio	2	Acción a implementarse necesita conocimientos técnicos y recursos económicos que van de \$5 dólares \$10 dólares
	Alto	3	Acción por implementarse necesita conocimiento técnico especializados y recursos económicos mayores a \$150 dólares
Impacto	Bajo	1	Nudo crítico con impacto insignificante
	Medio	2	Nudo crítico que afecta a la población local y causa daños considerables
	Alto	3	Nudo crítico que puede terminar con la actividad y causar daños irreparables
Duración	Corto plazo	1	Solución inmediata y rápida (uno o más trimestre)
	Mediano plazo	2	Solución en cuestión de no más de un año
	Largo plazo	3	Solución que tarda más de un año y depende de terceros

Valores de priorización de factores clave de éxito

Valor	Calidad	Productividad	Exclusividad
1	Bajo	Bajo	Frecuente
2	Medio	Medio	Medio
3	Alto	Alto	Único

Descripción de cada valor de priorización de factores clave de éxito

Indicador	Grado	Valor	Descripción
Calidad	Bajo	1	El factor clave de éxito no satisface las necesidades del cliente o consumidor
	Medio	2	El factor clave de éxito satisface en mediana escala las necesidades del cliente o consumidor
	Alto	3	El factor clave de éxito satisface las necesidades del cliente o consumidor
Productividad	Bajo	1	El factor clave de éxito es considerado de baja rentabilidad económica, ambiental, social y cultural para la comunidad
	Medio	2	El factor clave de éxito genera media rentabilidad económica, ambiental, social y cultural para la comunidad
	Alto	3	El factor clave de éxito genera alta rentabilidad económica, ambiental, social y cultural para la comunidad
Exclusividad	Frecuente	1	El factor clave de éxito se puede encontrar en muchos lugares de la localidad, estado o país
	Medio	2	El factor clave de éxito se puede encontrar en ciertos lugares de la localidad, estado o país
	Único	3	El factor clave de éxito se puede encontrar en lugares de la localidad



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 16 / 09 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Gina Lisbeth Guzman Bonilla
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Recursos Naturales
Carrera: Turismo
Título a optar: Licenciada en Ecoturismo
f. responsable: Ing. Cristhian Fernando Castillo Ruiz


D.E.R.A.I.
Ing. Cristhian Castillo

