



**PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGICO “EL  
EDÉN” EN LA PARROQUIA FÁTIMA, CANTÓN PASTAZA, PROVINCIA DE  
PASTAZA.**

**MAYRA ELIZABETH MONTESDEOCA CHACHA**

**TESIS**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TITULO DE  
INGENIERIA EN ECOTURISMO**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2014.**

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE TESIS

El suscrito TRIBUNAL DE TESIS, CERTIFICA QUE: la memoria de Tesis titulada: **“PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGIO “EL EDÉN” EN LA PARROQUIA FÁTIMA, CANTÓN PASTAZA, PROVINCIA DE PASTAZA”**, de responsabilidad de la egresada *Mayra Elizabeth Montesdeoca Chacha*, ha sido prolijamente revisada, quedando autorizada la presentación y defensa.

---

Ing. Eduardo Muñoz

**DIRECTOR**

---

Ing. Carlos Cajas

**MIEMBRO**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

Riobamba, Junio de 2014

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi gratitud a Dios, a mis padres y a mi hermano por creer siempre en mí y guiarme por el camino de respeto, honradez y brindarme su apoyo incondicional.*

*Al tribunal de tesis el Ing. Eduardo Muñoz y al Ing. Carlos Cajas, quienes me han apoyado y guiado para el desarrollo de este trabajo.*

*Gracias a todos.*

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a Dios quien con su infinita misericordia me ha guiado el camino y me ha permitido llegar al final de mi carrera.*

*A mis padres Héctor Montesdeoca y Blanca Chacha, a mi hermano Ángel Montesdeoca y familiares quienes me han brindado su apoyo incondicional, siempre animándome a seguir adelante.*

*A mi amiga y mi novio por ser un apoyo y compartir estos años de carrera universitaria juntos, que supieron animarme en los buenos y malos momentos.*

## TABLA DE CONTENIDOS

I. PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGÍO “EL EDÉN” EN LA PARROQUIA FÁTIMA, CANTÓN PASTAZA, PROVINCIA DE PASTAZA. ....	1
II. INTRODUCCIÓN .....	1
A. JUSTIFICACIÓN.....	3
B. OBJETIVOS.....	4
1. OBJETIVO GENERAL .....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
C. HIPÓTESIS .....	4
III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	5
A. MARCO CONCEPTUAL.....	5
B. MARCO TEORICO.....	10
C. MARCO CONTEXTUAL.....	40
IV. MATERIALES Y MÉTODOS .....	42
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	42
B. METODOLOGÍA .....	44
V. RESULTADOS .....	47
A. SITUACIÓN INTEGRAL DEL ZOOLOGÍO “EL EDÉN” EN LA PROVINCIA DE PASTAZA. ....	47
1. ÁMBITO FÍSICO-ESPACIAL.....	47
2. ÁMBITO SOCIO-CULTURAL.....	48
3. ÁMBITO ECOLÓGICO-TERRITORIAL.....	50
4. ÁMBITO ECONÓMICO-PRODUCTIVO .....	55
5. ÁMBITO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO .....	61
6. EFECTIVIDAD DE MANEJO DEL ZOOLOGÍO.....	61
7. LÍNEA BASE PARA EL MEJORAMIENTO DEL ZOOLOGÍO “EL EDÉN” .....	67
B. ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO DEL ZOOLOGÍO “EL EDÉN” A NIVEL DE DISEÑO.....	68
1. ANÁLISIS DE PROBLEMAS.....	68
2. ANÁLISIS DE OBJETIVOS.....	69
4. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	71
5. MARCO LÓGICO .....	72
6. PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGÍO “EL EDÉN” .....	77

7. PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGICO “EL EDÉN” .....	83
8. ESTUDIO DE MERCADO PARA EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL RESTAURANTE .....	98
9. ANÁLISIS MERCADOTÉCNICO. ....	121
10. ESTUDIO TÉCNICO.....	127
11. ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL. ....	134
12. ESTUDIO FINANCIERO.....	139
VI. CONCLUSIONES. ....	153
VII. RECOMENDACIONES. ....	154
VIII RESUMEN.....	155
IX. SUMMARY.....	156
X. BIBLIOGRAFIA.....	157
XI. ANEXOS.....	161

## TABLA DE CUADROS.

Cuadro 1.Capacidad de planta.....	20
Cuadro 2.Evaluación.....	36
Cuadro 3. Matriz marco lógico. ....	37
Cuadro 4. Operacionalización de las variables. ....	44
Cuadro 5. Flora representativa del lugar. ....	51
Cuadro 6. Fauna silvestre de mamíferos. ....	53
Cuadro 7.Lista de la fauna silvestre de aves. ....	53
Cuadro 8. Lista de la fauna silvestre de reptiles.....	54
Cuadro 9. Resumen de los atractivos turísticos.....	56
Cuadro 10.Rangos de efectividad .....	61
Cuadro 11. Análisis de involucrados. ....	71
Cuadro 12. Marco lógico del plan de desarrollo turístico sostenible para el zoológico El Edén.....	72
Cuadro 13. Planificación operativa para el Zoológico “El Edén”.....	79
Cuadro 14. Hoja de recursos. ....	85
Cuadro .15. Hoja de recursos. ....	88
Cuadro 16. Hoja de recursos. ....	90
Cuadro 17. Hoja de recursos. ....	93
Cuadro 18. Hoja de recursos. ....	94
Cuadro 19. Detalle del proyecto de dotación de implementos.....	95
Cuadro 20. Hoja de recursos. ....	96
Cuadro 21. Hoja de recursos. ....	97
Cuadro 22. Proyección de la demanda potencial. ....	118
Cuadro 23. Competidores.....	119
Cuadro 24. Proyección de la competencia. ....	119
Cuadro 25. Demanda insatisfecha de los clientes nacionales. ....	120
Cuadro 26. Demanda insatisfecha de los clientes extranjeros. ....	120
Cuadro 27. Proyección de la demanda insatisfecha de productos para clientes nacionales.....	121
Cuadro 28. Costos de infraestructura del área comercial.....	124
Cuadro 29. Talento humano del área comercial.....	124
Cuadro 30. Costos de muebles y enseres del área comercial.....	124
Cuadro 31. Costos de equipos del área comercial.....	125

Cuadro 32. Costos de menaje del área comercial.....	125
Cuadro 33. Materiales e insumos .....	126
Cuadro 34. Costo total de medios publicitarios .....	126
Cuadro 35. Proyección de la demanda objetivo 100%.....	127
Cuadro 36. Consumo aparente para los clientes. ....	127
Cuadro 37. Proyección de la demanda objetivo 100% para almuerzos .....	128
Cuadro 38. Consumo aparente para almuerzos .....	128
Cuadro 39. Proyección de la demanda objetivo 100% para tilapia.....	128
Cuadro 40. Consumo aparente para tilapia. ....	129
Cuadro 41. Proyección de la demanda objetivo 100% para snack.....	129
Cuadro 42. Consumo aparente por snack.....	129
Cuadro 43. Costos de infraestructura del área de producción.....	130
Cuadro 44. Talento humano del área de producción.....	131
Cuadro 45. Carnes, mariscos, embutidos.....	131
Cuadro 47. Cereales y lácteos .....	132
Cuadro 48. Varios .....	132
Cuadro 49. Servicios básicos .....	133
Cuadro 50. Costo de equipos para el área de producción .....	133
Cuadro 51. Costo de enseres para el área de producción .....	133
Cuadro 52. Resumen talento humano para el área restaurante.....	134
Cuadro 53. Trámites y permisos .....	136
Cuadro54. Gastos de constitución e impuestos.....	138
Cuadro .55. Matriz de evaluación de impactos del restaurante.....	142
Cuadro .56. Matriz de cuantificación del centro recreacional.....	143
Cuadro .57. Medidas de mitigación .....	144
Cuadro 58. Análisis de inversiones.....	146
Cuadro 59. Uso y fuentes .....	147
Cuadro 60. Cálculo del pago del préstamo .....	148
Cuadro 61. Depreciación de los activos fijos.....	148
Cuadro 62.amortización de diferidos .....	149
Cuadro 63. Presupuesto de costos y gastos.....	149
Cuadro 64. Presupuesto de ingresos.....	150
Cuadro 65. Estado de resultados .....	150
Cuadro 66. Flujo de caja .....	151

## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación del zoológico El Edén.....	47
Gráfico 2. Elementos del estudio administrativo. ....	62
Gráfico 3. Efectividad del estudio administrativo.....	62
Gráfico 4. Elementos del estudio legal. ....	63
Gráfico 5. Efectividad del estudio legal.....	63
Gráfico 6. Elementos del estudio financiero. ....	64
Gráfico 7. Efectividad del estudio financiero. ....	64
Gráfico 8. Elementos del estudio operativo. ....	65
Gráfico 9. Efectividad del estudio operativo.....	65
Gráfico 10. Elementos de la infraestructua, materiales.....	66
Gráfico 11. Efectividad de la infraestructua, materiales .....	66
Gráfico.12. Género de los encuestados .....	99
Gráfico 13. Edad de los encuestados.....	100
Gráfico 14. Nacionalidad. ....	100
Gráfico 15. Nivel de instrucción. ....	101
Gráfico 16. Finalidad del viaje.....	101
Gráfico 17. Acompañamiento .....	102
Gráfico 18. Frecuencia de viaje al Puyo. ....	102
Gráfico 19. Tiempo de estadía. ....	103
Gráfico 20. Visita el zoológico El Edén.....	103
Gráfico 21. Le gustaría conocer el zoológico El Edén.....	104
Gráfico.22. Servicios del zoológico El Edén .....	104
Gráfico 23. Comidas para el zoológico.....	105
Gráfico 24. Gasto promedio.....	105
Gráfico 25. Medios de información. ....	106
Gráfico 26. Género de los encuestados .....	109
Gráfico 27. Edad de los encuestados.....	109
Gráfico 28. Procedencia.....	110
Gráfico 29. Nivel de instrucción. ....	110

Gráfico 30. Finalidad del viaje.....	111
Gráfico 31. Viaja frecuentemente con: .....	111
Gráfico 32. Frecuencia de viaje al Puyo. ....	112
Gráfico 33. Tiempo de estadía. ....	112
Gráfico 34. Ha visitado el zoológico El Edén.....	113
Gráfico 35. Le gustaría conocer el zoológico El Edén.....	113
Gráfico 36. Servicios para el zoológico El Edén .....	114
Gráfico 37. Comidas para el restaurante El Edén. ....	114
Gráfico 38. Promedio de gasto.....	115
Gráfico 39. Medios de información. ....	115

#### **TABLA DE ANEXOS**

Anexo No. 1. Instrumento de guía de encuesta y observación.....	161
Anexo No. 2 Ficha para el inventario de atractivos naturales.....	172

# **I. PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGÍO “EL EDÉN” EN LA PARROQUIA FÁTIMA, CANTÓN PASTAZA, PROVINCIA DE PASTAZA.**

## **II. INTRODUCCIÓN**

Ecuador es uno de los 17 países en todo el mundo que han sido clasificados como mega-diversos por el grupo de conservación internacional. El Ecuador pertenece a este selecto grupo de privilegiados, donde además de contar con gran diversidad de especies, presenta altas tasas de endemismo. A pesar de su limitada extensión territorial (284 000 km<sup>2</sup>), (Ecuador travel, 2012)

Pero cuando hablamos de diversidad, no podemos olvidar que en el país habitan actualmente 27 nacionalidades y pueblos indígenas así como (negro)afroecuatorianos; donde se hablan 16 idiomas diferentes, con sus propias formas de organización y costumbres. (Terra Incognita. 2000)

El Ecuador posee 24 provincias, de las cuales 6 pertenecen a la región Costa, 11 a la región Sierra, 1 a la región Insular y 6 a la región Amazónica, dentro de esta se encuentra la provincia de Pastaza, conocida como el corazón de la Amazonía, la cual se caracteriza por poseer recursos potenciales para el turismo. Actualmente se está diversificando la oferta turística, mediante la prestación de servicios.

En la parroquia Fátima parte del cantón y provincia de Pastaza, existe un lugar turístico como es el zoológico “El Edén” que bajo los lineamientos de la provincia, obligatoriamente debe cubrir las expectativas de los visitantes; por lo que éste presente trabajo se encuentra enfocado en el desarrollo turístico sostenible del zoológico.

El zoológico “El Edén”, tiene una extensión aproximada de 48.18 hectáreas, ubicado en el Km 10 de la vía Puyo-Tena, este lugar colabora con la recuperación de las especies decomisadas por el Ministerio del Ambiente y la Policía Ambiental que en muchas ocasiones se encuentran en

pésimo estado. Este lugar debe contar con las condiciones adecuadas para la recuperación de las especies.

Un estudio realizado anteriormente en la provincia de Pastaza, acerca de la evaluación de los centros de rescate de tenencia de fauna silvestre, se puede constatar que el zoológico “El Edén” se encuentra en un quinto puesto con el 74,6 % para su funcionamiento, indicando que existen varias falencias dentro de este centro, con respecto a su capacidad técnica y/o estructura para llevar a cabo un adecuado manejo de la vida silvestre. (Pazmiño, G. 2012)

## **A. JUSTIFICACIÓN**

La situación actual del zoológico El Edén, tiene varias problemáticas en el área administrativa, financiera, operativa e infraestructura; como la falta de promoción, capacitación, servicios turísticos incompletos, evaluaciones, seguimientos a investigaciones entre otros, lo que provoca un deficiente funcionamiento del establecimiento.

Por esta razón se propone realizar el “plan de desarrollo turístico sostenible para el zoológico “el Edén”, parroquia Fátima”, en base a alternativas de mejoramiento que constan de varios programas y proyectos donde se desarrollan actividades dentro de cada área de acuerdo a la necesidad planteada. Con relación a los servicios turísticos se realizó el estudio de factibilidad para un bar/restaurante, dando como resultado que es factible y viable para su implementación.

El plan de desarrollo turístico será integral y participativo, ya que reúne el deseo de todos los actores tanto del zoológico como otras instituciones con objetivos similares como emprender un turismo sostenible que ayude a dinamizar la protección, conservación, educación, e investigación, del medio natural y de las especies.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo General**

Diseñar un plan de desarrollo turístico sostenible para el zoológico “El Edén” en la parroquia Fátima, cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

### **2. Objetivos Específicos**

1. Analizar la situación integral del zoológico “El Edén” en la provincia de Pastaza.
2. Establecer las alternativas de mejoramiento del zoológico “El Edén” a nivel de diseño, en base a los estudios de factibilidad.
3. Formular el planteamiento filosófico, estratégico y operativo del plan.

## **C. HIPÓTESIS**

### **1. Hipótesis de trabajo**

El plan de desarrollo turístico para el zoológico “El Edén” orienta la sostenibilidad del mismo.

### **III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

#### **A. MARCO CONCEPTUAL.**

##### **1. Proyecto.**

Un proyecto es un documento en el que se planifican una serie de actividades de cualquier tipo con el fin de alcanzar determinados resultados y objetivos. (Asturgraf, S.L. 2002)

Para (Orellana, V. 2011) un proyecto es el conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un cierto objetivo específico, este debe ser alcanzado en un período de tiempo previamente definido y respetando un presupuesto.

Según (Montealegre, M. 2008) Un proyecto se refiere a un conjunto articulado y coherente de actividades orientadas a alcanzar uno o varios objetivos siguiendo una metodología definida, para lo cual precisa de un equipo de personas idóneas, así como de otros recursos cuantificados en forma de presupuesto, que prevé el logro de determinados resultados sin contravenir las normas y buenas prácticas establecidas, y cuya programación en el tiempo responde a un cronograma con una duración limitada.

##### **2. Desarrollo.**

Desarrollo es un proceso por el cual cada ser humano tiene que vivir para ir creando una madurez adecuada a su edad. Es una secuencia de cambios de pensamientos, sentimientos y físicos, dándose estos cambios se llega a una madurez intelectual, social así como muscular y de esta manera el individuo se desarrolla en todas sus dimensiones. (Sanchez, B. 2010).

La Real Academia Española (RAE), señala que el desarrollo está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar. Es necesario, por lo tanto, rastrear el

significado del verbo desarrollar: se trata de incrementar, agrandar, extender, ampliar o aumentar alguna característica de algo físico (concreto) o intelectual (abstracto).

### **3. Servicios.**

(Lovelock, C. 2009) define el Servicio como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del Servicio: Acciones, Procesos y Ejecuciones.

(Zeithalm, V y Bitner, M. 2000), proponen una distinción entre Servicio y lo que se define como Servicio al Cliente. Para ellas, Servicio, es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y Servicio al Cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de productos sean tangibles o no.

"Los servicios son actividades identificables, intangibles y percederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes". (Thompson, I. 2004.)

### **4. Turismo.**

De acuerdo con la nueva definición de la OMT (Conferencia de Ottawa, 1993), por turismo se entiende el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocio y otros motivos, y no por motivos lucrativos.

(Castaño, J. 2005). Mira al turismo desde una teoría sociológica El turismo no sólo es un sector económico sino un hecho psicosocial. Sin embargo, los estudios que encontramos son muy dispersos y no podemos hablar de una sola y única sociología del turismo.

(Arrillaga, J. 1962). define el turismo diciendo: " turismo es todo desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre éstos y los viajeros tienen lugar ".

## **5. Zoológico.**

Este es un nuevo concepto de zoológico donde no sólo se busca mostrar en vitrina a los animales, sino que cuidarlos y mantener su hábitat original a través de la creación de "bio-zonas" que reproducirán los lugares originales de ciertas especies en extinción. (Ewald, C. 2000).

El zoológico es un espacio creado artificialmente por el hombre para mantener y exhibir animales exóticos o no domésticos que no son comunes para el hábitat urbano. El zoológico no es, sin embargo, sólo un lugar de exhibición sino que también es un espacio de preservación y reproducción de estos animales ya que expertos y científicos de todas las áreas trabajan para recrear los ambientes naturales y permitir a estos animales vivir en las mejores condiciones de vida. (Diccionario, ABC. 2007)

## **6. Plan.**

Un plan hace referencia a las decisiones de carácter general. El plan tiene por finalidad trazar el curso deseable del desarrollo nacional o del desarrollo de un sector, un plan es el parámetro técnico-político que engloba programas y proyectos. (Marro, A. 2010)

## **7. Programa.**

Conjunto de actividades entre sí, correspondientes a objetivos que contribuyen al logro de los del plan al que pertenece. (Marro, A. 2010)

## **8. Proyecto.**

Agrupación de actividades enmarcadas en un plano o en un programa, con directivas bien definidas sobre financiamiento y tiempo. (Marro, A. 2010)

El término integral implica una comunicación de amplio espectro, que abarca todos los elementos involucrados a fin de sustentar las energías y mantener estables las relaciones para que finalizar un proyecto.

Según el diccionario Se trata de la acción y efecto de integrar o integrarse (constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo).

## **9. Factibilidad.**

Según (Varela. 2010) “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

Factibilidad es el análisis de una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso y si el negocio propuesto contribuye con la conservación, protección o restauración de los recursos naturales y ambientales. (Ramírez A, Vidal M y Domínguez R. 2009)

## **10. Mercado.**

Según (Márquez, E. 2011) mercado es el área en que confluye las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados.

El mercado es el total de las personas cuyas necesidades se pueden satisfacer con la compra de nuestros productos o servicios.

## **11. Mejoramiento.**

(Harrington, J. 1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

(Kabboul, F. 1994), define el mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

(Sullivan, L. 994), define el mejoramiento, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a lo que se entrega a clientes.

(Deming, E. 1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

## **B. MARCO TEORICO.**

### **1. Desarrollo sostenible.**

Según (Reyes, G. 2007), desarrollo sostenible integra elementos sociales, políticos, económicos, tecnológicos, ecológicos y de conservación. En el tema social se hace referencia al acceso a los sistemas sociales y a la participación social activa. En el primero de estos se refiere a los sistemas de educación como son los colegios, universidades, etc. Y las necesidades de alimento diario. En la participación social activa trata de que las instituciones sociales sean intermediarios entre las personas y los creadores en la toma de decisiones.

En la fundación sobre el desarrollo por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), dice que el desarrollo básicamente es permitir a una persona elegir entre alternativas de selección para las personas. Pero este concepto hecho por la ONU tiene ciertas limitaciones, se sabe que el desarrollo implica el nivel económico, pero no solo se basa en la riqueza. Se desprenden dos términos complementarios que son: formar las capacidades del individuo, y la otra es que puedan ser usadas en las diferentes áreas de la vida: económica, social, cultural o política.

#### **a. Tipos de desarrollo**

##### **1) Desarrollo económico.**

El termino desarrollo económico se basa en diferentes aspectos, por ejemplo, el PBI, crecimiento económico, exportaciones e importaciones. Para hacer comparaciones entere países, se utiliza el término desarrollo económico, ya que dentro de esta hay varios índices que mide el desarrollo del país. El crecimiento económico es un elemento bastante influyente en el desarrollo económico, ya que este puede crecer como también puede decaer trayendo la economía de un país abajo. (Lobatón, G. López, D. Paredes, R. Ramírez, J. 2010)

## **2) Desarrollo sostenible.**

El desarrollo sostenible se base en el desarrollo socio-económico. El desarrollo sostenible se basa en tres partes principalmente: ambiental, económico y social.

Las características del desarrollo sostenible son:

- a) Buscar que las actividades económicas del país, mejoren la calidad de vida o también mejore el sistema ambiental.
- b) Utilizar recursos del país, sin contaminar o dañar el medio ambiental.
- c) Basarse en la implementación de ayudas tecnológicas que no contaminen el país.

Su característica más importante es la manera en que se basa en la acción de apoyar al medio ambiente y la relación con los ciudadanos. (Lobatón, G. López, D. Paredes, R. Ramírez, J. 2010)

## **3) Desarrollo sustentable.**

El desarrollo sustentable es un proceso que depende de la cooperación de toda la sociedad. Cada ciudadano cumple diferentes roles, puede que participe en el ámbito social, económico, político, ambiental. Este tipo de desarrollo, es para favorecer las condiciones de vida de la población.

El desarrollo sustentable está basado en pasar de crecimiento económico a mejor la calidad de vida de los ciudadanos, mediante relaciones económicas, sociales y ambientales. Y estos tres aspectos, deben avanzar a la misma vez, no dejar a ninguno de lado. (Lobatón, G. López, D. Paredes, R. Ramírez, J. 2010)

## **4) Desarrollo humano.**

El desarrollo humano es la participación de todos los individuos de una nación para mejorar la calidad de vida. El punto clave aquí sería, lo que un ciudadano puede hacer y cómo puede usarlo para ayudar a la mejora de país.

Se podría concluir que el desarrollo humano tiene un proceso de cada tipo de desarrollo, porque tiene que ver con lo ambiental, social y económico. Este se efectua por medio de integraciones en la sociedad. (Lobatón, G. López, D. Paredes, R. Ramírez, J. 2010)

## **2. Servicio turístico.**

Para (Ghinis, G. 2009) Los servicios turísticos, cubren las necesidades básicas de los turistas y las divide en:

### **a. Servicios turísticos generales**

Son módulos de información ejemplo: servicio migratorio, aduanas, terminales aéreas y marítimas, señalética en carreteras, mapas.

### **b. Servicios turísticos específicos**

Satisfacen las necesidades básicas (comer, dormir, hacer del baño, tener relaciones) de las personas que visitan el lugar ejemplo: hospedaje-hotel, motel, cabañas, hostel entretenimiento, guía, transporte, alimentos por tipo del servicio, por venta de alimentos (bufette, a la carta) por instalaciones (restaurantes, cafeterías) por oferta (el mismo menú todo el año, etc) tipo de cocina (regional, nacional, internacional) tipo de alimentación especializada (vegetariana, especies)

En tanto que (Moreno, L. 2012) a las actividades y los servicios turísticos los clasifica de una manera más detallada. Entre las actividades turísticas se encuentran:

#### **1) Alojamiento/hospedaje**

Hoteles apartamento (Apart Hotel), hoteles flotantes, hosterías, hostales residencia, pensiones, albergues, moteles, cabañas, refugios, paraderos campamentos de turismo y camping, ecogde, resort eco turístico (SPA), Villas vacacionales, casas rurales, bungallows, chalets, entre otros.

#### **2) Servicios de alimentos y bebidas**

Restaurante, cafeterías, fuentes de soda, bares.

### **3) Transportación**

Empresas de transporte con fines eminentemente turísticos los cuales deben ser abalizados por una agencia de viajes operadora, el transporte puede ser; aéreo, marítimo, fluvial, lacustre y terrestre.

### **4) Operación**

Agencias de viaje mayoristas, agencias de viajes internacionales y agencias operadoras de turismo.

### **5) Guianza**

Desarrollada por guías de turismo, los que deberán contar con Licencia vigente del Ministerio de Turismo y /o Ambiente. Dentro de ésta encontramos a los tour líderes, guías nacionales, guías nativos, guías especializados (naturalistas y de alta montaña).

### **6) Recreación**

Balnearios, discotecas, peñas, salas de recepciones y banquetes.

## **3. Análisis integral.**

(Oriol, A. 2011) Expone que a través del análisis integral de una empresa se consigue una visión clara de sus aspectos cualitativos y de sus aspectos cuantitativos relacionados con la situación patrimonial, financiera y económica. De esta forma podemos diagnosticar sus fortalezas y debilidades en temas como: el equipo directivo y las personas que forman parte de la empresa, los aspectos estratégicos, operativos y económico-financieros; para formular recomendaciones que contribuyan a mejorar la situación actual y las perspectivas de futuro.

#### 4. Planes, programas y proyectos.

##### **Nivel operacional:**

**a. Plan:** Es un término de carácter global, hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan los lineamientos políticos fundamentales, las prioridades que se derivan de esas formulaciones, la asignación de recursos acorde a esas prioridades, las estrategias de acción y el conjunto de medios e instrumentos que se van a utilizar para alcanzar las metas y objetivos propuestos. Tiene por finalidad trazar el curso deseable y probable del desarrollo nacional o del desarrollo de un sector (económico, social, cultural).

**b. Programa:** Hace referencia a un conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados en un conjunto de proyectos, relacionados, coordinados entre sí y que son de determinada naturaleza.

**c. Proyecto:** Conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes y servicios, capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas. Si bien el programa y el proyecto se concretan a través de un conjunto de actividades organizadas y articuladas entre sí, la diferencia radica en la magnitud, diversidad y especificidad. (Programa es un conjunto de proyectos)

**d. Actividad:** Es el medio de intervención sobre la realidad secuencial e integrada de diversas acciones necesaria para alcanzar las metas y objetivos específicos de un proyecto.

**e. Tarea:** Acción que tiene el máximo grado de concreción y especificidad, un conjunto de tareas configura una actividad entre las muchas que hay que realizar para concretar un proyecto.

## **5. Estructura organizacional.**

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos. (Hutt, G. y Marmioli, M. 2012)

### **a. Estructura formal:**

Está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que está previamente definido de alguna manera.

Puede tener forma escrita y pública o no, pero siempre se refiere a procesos, tareas y comunicaciones que habrán de tener lugar entre sus miembros. Por lo tanto, un plan, un programa, un presupuesto, un instructivo, las interrelaciones previstas entre el personal, forman parte de la estructura formal.

Es habitual que se considere equivocadamente a un organigrama como la estructura de una organización, pero en realidad, si bien muestra la distribución de actividades, relaciones de dependencia, líneas de comunicación previstas, asignación de responsabilidades, etc., no es más que un modelo de representación simplificado de la estructura organizacional formal. No obstante es de gran utilidad para lograr una rápida visualización de algunos aspectos formales sumamente importantes. (Gross, M. 2010)

### **b. Estructura informal.**

Es la que se conforma a partir de las relaciones entre las personas que comparten uno o varios procesos de trabajos dentro de la organización. En este sentido, la estructura informal comprende aspectos referidos, o que tienen que ver, con valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y

toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinadas previamente. Simplemente son producto de la interacción humana y del juego de personalidades, grupos, etc.

Lo informal está caracterizado por una actividad colectiva que no está orientada específicamente hacia los objetivos, pero que es necesaria para alcanzarlos. La suma de la estructura formal y la informal da como resultado la estructura total, que es la real. (Gross, M. 2010).

### **c. Proceso para la elaboración de organigramas.**

Se conocen cinco pasos básicos que se han de seguir en el procedimiento para la elaboración de los organigramas:

- 2) Autorización y apoyo de los niveles superiores.
- 3) Acopio de la información.
- 4) Clasificación y registro de la información.
- 5) Análisis de la información.
- 6) Diseño del organigrama

### **6. Estudio de factibilidad.**

Según los autores (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010) El estudio de factibilidad es un análisis comprensivo que sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión y si se produce su estudio, desarrollo o implementación.

#### **a. Objetivos que determina la factibilidad.**

- 1) Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.
- 2) Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de los recursos no necesarios.
- 3) Integración de todas las áreas y subsistemas
- 4) Actualización y mejoramiento de los servicios a clientes o usuarios.

- 5) Hacer un plan de producción y comercialización.
- 6) Aceleración en la recopilación de los datos.
- 7) Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de las tareas.
- 8) Automatización óptima de procedimientos manuales.
- 9) Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos señalados.
- 10) Saber si es posible producir con ganancias.
- 11) Conocer si la gente comprará el producto. (Varela, 2010)

## **b. Aspectos básicos de la factibilidad.**

### **a) Factibilidad operacional.**

Comprende una determinación de posibilidad que un nuevo sistema se use como se supone. Se deben considerar cuatro aspectos:

- a) La utilización de un nuevo sistema puede ser demasiado complejo para los usuarios de la organización o los operadores del sistema.
- b) Este nuevo sistema puede hacer que los usuarios se resistan a él como consecuencia de una técnica de trabajo, miedo a ser desplazado u otras razones.
- c) Un sistema nuevo puede introducir cambios demasiado rápidos que no permita al personal adaptarse a él y aceptarlo.
- d) La probabilidad de obsolescencia en el sistema. Cambios anticipados en la práctica o políticas administrativas pueden hacerse que un nuevo sistema sea obsoleto muy pronto. (Baca. 2010)

### **b) Factibilidad técnica.**

Permite evaluar si el equipo y software están disponibles y tienen las capacidades técnicas requeridas por cada alternativa del diseño que se esté planificando, también se consideran las interfaces entre los sistemas actuales y los nuevos.

Así mismo, estos estudios consideran si las organizaciones tienen el personal que posee la experiencia técnica requerida para diseñar, implementar, operar y mantener el sistema propuesto. (Baca. 2010)

### **c) Factibilidad económica.**

Dentro de estos estudios se pueden incluir el análisis de costo y beneficios asociados con cada alternativa del proyecto.

Con análisis de costo/beneficios, todos los costos y beneficios de adquirir y operar cada sistema alternativo se identifican y se establece una comparación entre ellos. Esto permite seleccionar el más conveniente para la empresa.

Dentro de esta comparación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Se comparan los costos esperados de cada alternativa con los beneficios esperados para asegurarse que los beneficios excedan los costos.
- La proporción costo/beneficio de cada alternativa se comparan con las que proporcionan los costos/beneficios de las otras alternativas para escoger la mejor.
- Se determinan las formas en que la organización podría gastar su dinero. (Baca. 2010)

### **d) Componentes del estudio de factibilidad.**

Tanto (Varela, 2010) como (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010), coinciden en que los componentes de este estudio profundizan la investigación por medio de tres análisis, los cuales son la base en la cual se apoyan los inversionistas para tomar una decisión.

- 1) Estudio de mercado
- 2) Estudio técnico
- 3) Estudio financiero

En tanto que la autora (Miranda, D. 2007) considera que un proyecto factible, es decir que se puede ejecutar, es el que ha aprobado cuatro estudios básicos:

- 1) Estudio de factibilidad de mercado.
- 2) Estudio de factibilidad técnica.
- 3) Estudio de factibilidad medio ambiental.
- 4) Estudio de factibilidad económica-financiera

## **7. Estudio de mercado**

Tiene como finalidad determinar si existe o no una demanda que justifique la puesta en marcha de un programa de producción. (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010)

Según (Baca, U. 1995) el estudio de mercado consta de la determinación y cuantificación de la oferta y demanda, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización. Cuyo objetivo general es verificar la posibilidad real de penetración del producto en un mercado determinado tomando en cuenta el riesgo.

### **a. Segmentación de la demanda.**

Segmentar el mercado es dividirlo en partes lo más homogéneas posibles para concentrar las estrategias de comercialización en un solo tipo de cliente.

- a) Localización geográfica: país, región, ciudad, sector donde vive la clientela.
- b) Características personales: edad, sexo, ocupación o profesión, ingresos.
- c) Comportamiento al consumir: motivaciones para la compra, factores que influyen en sus decisiones, costumbres. (Malhotra, K. 2007)

### **b. Análisis de la demanda.**

La demanda es la cuantificación de la necesidad real o psicológica de una población de compradores, con poder adquisitivo suficiente para obtener un determinado producto que satisfaga dicha necesidad. (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010)

### **c. Análisis de la oferta.**

Se conoce como oferta a la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de productos está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado. Su objetivo es determinar o medir las cantidades y las condiciones en que una economía puede y quiere poner a disposición del mercado un bien o un servicio. (Soriano, A. 2008)

#### **d. Análisis de precio.**

Se define como precio a la cantidad monetaria a la que están dispuestos a vender, y los consumidores a comprar un bien o servicio, cuando la oferta y la demanda están en equilibrio.

Para determinar el precio de cualquier tipo de productos se tienen que tomar en cuenta las siguientes consideraciones.

- a) La base de todo precio es el costo de producción, administración y ventas, más una ganancia.
- b) Se debe considerar la demanda potencial del producto y las condiciones económicas del país.
- c) La reacción de la competencia ante la aparición de un nuevo producto.
- d) La estrategia de mercadeo la cual debe introducirse al mercado, ganar mercado, permanecer en el mercado, costo más porcentaje de ganancia previamente fijados sin importar las condiciones del mercado. (Soriano, A. 2008)

#### **2) Análisis de comercialización.**

La comercialización es la actividad que permite al producto hacer llegar un bien o servicio al consumidor con los beneficios del tiempo y del lugar, es decir, colocar el producto en un sitio y momento adecuado, para dar al consumidor la satisfacción que él espera con la compra. (Soriano, A. 2008)

##### **a. Estudio técnico**

(Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010) el estudio técnico tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y costo de las operaciones pertinentes en esta área.

##### **1) Capacidad de planta.**

**Cuadro 1. Capacidad de planta**

<b>Tamaño de la planta</b>	<b>Capacidad instalada</b>	<b>Capacidad utilizada</b>
Factores que condicionan e	Indica cual será la máxima la	Tomando en cuenta la demanda,

<p>influyen en la selección del tamaño de la planta, tales como características del mercado, economía de escala, disponibilidad de recursos financieros, materia prima, servicios disponibilidad y características de la mano de obra, tecnología de producción y políticas económicas.</p>	<p>máxima capacidad de producción que se alcanzará con los recursos disponibles. Se expresa en la cantidad a producir por unidad de tiempo, volumen, peso, valor o unidades de producto elaborado por año, mes día, turno, etc. En algunos casos la capacidad de una planta se expresa, en función del volumen de materia prima que se procesa.</p>	<p>curva de aprendizaje, disponibilidad de materia prima, mano de obra, etc. Se indica y explica el porcentaje de utilización de la capacidad instalada.</p>
---	---	--

Fuente: (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010)

## 2) **Programas de producción y ventas.** (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010)

### a) **Programa de producción.**

Considera la capacidad instalada y el porcentaje de utilización de la capacidad.

### b) **Programa de venta.**

En este se expresa las cantidades de ventas anuales en unidades monetarias.

### c) **Procesos y tecnologías**

Son las tecnologías existentes y disponibles para los procesos productivos.

### d) **Descripción del proceso productivo.**

Describir todas las etapas que conforman el proceso productivo de cada uno de los productos.

**e) Máquina, equipos y herramientas existentes.**

Son las maquinarias y equipos necesarios para llevar a cabo los objetivos del proyecto.

**f) Descripción de las instalaciones necesarias.**

Se describen los requerimientos del terreno, descripción de la infraestructura y construcción indicando características, valor, tamaño y ubicación.

**g) Distribución física.**

Se indica la distribución física de maquinarias y equipos dentro de la planta, para establecer el tamaño y la localización de las áreas industriales.

**h) Factores que determinan la localización.**

Se encuentran entre otros. Ubicación del mercado de consumo, la localización de las fuentes de materia prima, disponibilidad y características de la mano de obra, facilidades de transporte y vías de comunicación adecuadas, disponibilidad y costo de energía eléctrica y combustible.

**i) Insumos requeridos**

Tipo de insumo (materia prima y otros materiales) que se utilizarán por producto, en cada etapa del proceso productivo, señalando: características, calidad, durabilidad.

**j) Requerimiento de insumo y precio.**

Se especifica en los proyectos el requerimiento total anual y el precio de los insumos que son necesarios que son necesarios para cumplir con el programa de producción.

**k) Disponibilidad de insumo.**

Se indica si los insumos (materia prima y otros materiales) utilizados en el proceso productivo están disponible en los momentos deseados, en caso contrario se debe indicar que afecta la disponibilidad de los mismos.

**l) Origen de los insumos.**

Se debe señalar si es de origen regional, nacional o internacional.

**m) Insumos sustitutivos.**

Se indica si existen insumos que puedan reemplazar a los insumos originales, si se ajusta a la calidad necesaria para cumplir el proceso que exige el producto.

**n) Requerimientos de personal y costo**

La mano de obra requerida para lograr los objetivos del proyecto, son de cantidad, calificación, modalidad de contratación, sueldo, beneficios.

**o) Organización.**

Indicar la estructura organizativa de la empresa, es decir en lo que se refiere a los recursos humanos disponibles para administrar el proyecto. (Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010)

**b. Estudio financiero.**

El objetivo fundamental de la evaluación económica-financiera es valorar la inversión a partir de criterios cuantitativos y cualitativos de evaluación de proyectos, empleando las pautas más representativas usadas para tomar decisiones de inversión. El modelo económico financiero de

evaluación de inversiones permite al analista experimentar con diferentes hipótesis y escenarios, sin poner en riesgo el negocio. (Miranda, D. 2007)

### **1) Inversión total**

La inversión está dada por los activos fijos, activos diferidos y capital de trabajo, para el inicio de la ejecución de proyecto, misma que se encuentra financiada por recursos propios y de terceros, para la puesta en marcha del proyecto. (Miño, S. 2012)

### **2) Activos fijos**

“Comprende el conjunto de las cuentas que registran los bienes de cualquier naturaleza que se posea, con la intención de emplearlos en forma permanente para el desarrollo del giro normal de la empresa”. (Graw Hill, G. 2003)

Los activos fijos deben tener una permanencia de por lo menos un año para ser considerados como tal. Los activos fijos pueden ser; maquinaria y equipo, equipos de computación, equipos de oficina, muebles y enseres, terreno e infraestructura. (Miño, S. 2012)

### **3) Activos diferidos**

Son gastos pagados por anticipado para el funcionamiento de la microempresa, tanto en su proceso de constitución como en el de adecuaciones e instalaciones. (Miño, S. 2012)

### **4) Capital de trabajo**

El capital de trabajo lo constituyen todos los recursos financieros necesarios para desarrollar un actividad destinada en este caso a la producción y comercialización del producto tal el caso de: compra de materia prima e insumos, maquinaria y equipo, insumos de laboratorio, pago al personal, útiles de oficina, pago de servicios básicos, y pago de transporte por lo que es importante determinar su monto para el inicio de la actividad de la empresa.

Es indispensable realizar el desglose de cuentas ya que a través de éste, se da a conocer el monto necesario para desarrollar las operaciones del proyecto en función del tiempo, cubriendo las primeras obligaciones hasta empezar a rotar el dinero y normalizar las operaciones financieras de la empresa. (Miño, S. 2012)

#### **5) Presupuesto de costos**

El presupuesto de costos se refiere al monto necesario para cubrir los costos de inversión para el correcto funcionamiento y desarrollo del proyecto. Por su naturaleza existen dos tipos de costos: Fijos y Variables.

#### **6) Presupuesto de gastos.**

Se encontrará los gastos administrativos, gastos de venta, gasto financiero.

#### **7) Fuentes de financiamiento.**

Las fuentes de financiación para proyectos de inversión pueden ser internas o externas:

- a) La financiación externa mediante préstamos conlleva costes como los tipos de interés que hay que pagar durante la vida del préstamo.
- b) La financiación interna no conlleva ningún tipo de coste especial, puesto que la empresa no se ve obligada a pagar intereses por sus fondos propios. Sin embargo, existe un coste de oportunidad cuando se utilizan fondos propios. El coste de oportunidad es el coste de los usos alternativos que se podrían haber dado a esos fondos. (Tribe, J. 2000)

#### **8) Tabla de amortizaciones del préstamo.**

Después de varios análisis se consideró adquirir la deuda con el banco con un micro crédito, para este efecto consta el respectivo cuadro de amortización para el tiempo indicado.

#### **9) Estructura del financiamiento.**

- 10) **Costos de producción**
- 11) **Costos y gastos del producto proyectado.**
- 12) **Punto equilibrio.**
- 13) **Determinación de los ingresos.**
- 14) **Estado de situación inicial.**
- 15) **Estado de resultados.**
- 16) **Flujo de fondos con crédito.**

## **8. Estudio de impacto ambiental.**

El estudio de impacto ambiental es imprescindible para evaluar el impacto ambiental de una acción. Constituye un estudio técnico básico, con carácter objetivo e interdisciplinario, el cual permite predecir los posibles impactos ambientales derivados de la realización de un proyecto o actividad para decidir sobre la viabilidad ambiental del mismo (Evaluación del Impacto Ambiental). (Gómez, D. 2012)

El EIA debe indicar el momento calculado en que ocurrirán los impactos generados por las actividades del proyecto propuesto, ya que los impactos que pueden presentarse en varias etapas de un proyecto serán diferentes y, por lo tanto, necesitan una evaluación por separado.

Por ejemplo, los impactos que ocurren durante la planificación y etapas de construcción del proyecto sólo pueden ser de corto plazo sin efectos acumulativos, mientras que los impactos durante la etapa de operaciones del proyecto pueden ser a largo plazo con efectos acumulativos importantes. Para estructurar el estudio se deben definir cuatro etapas específicas:

- 1) Etapa de planeamiento y exploración del proyecto;
- 2) Etapa de construcción del proyecto (ejecución);
- 3) Etapa de operaciones del proyecto; y
- 4) Cierre del proyecto (fin de las operaciones).

## **a) Establecimiento de las Condiciones Ambientales**

Una vez especificadas las áreas impactadas por las actividades del proyecto y los cronogramas para los análisis, se deben establecer las condiciones ambientales existentes en las áreas de impacto. Las condiciones ambientales existentes servirán como línea de base contra la cual pueden evaluarse los impactos potenciales del proyecto.

Las condiciones ambientales existentes deben ser descritas en términos del ambiente físico, ambiente biológico, ambiente socio-económico y el ambiente de interés humano.

### **1) Ambiente Físico**

El ambiente físico del proyecto puede ser descrito en términos de:

- a) Ubicación, topografía y fisiografía del lugar del proyecto;
- b) clima y meteorología;
- c) calidad del aire;
- d) geología y sismicidad;
- e) suelos (incluyendo calidad); y
- f) recursos de agua superficial y subterránea.

Las siguientes secciones describen estos elementos del ambiente físico. (Fernández, C-Vítora V. 1997)

#### **a) Ubicación, Topografía y Fisiografía del Lugar del Proyecto.**

La ubicación, topografía y fisiografía del lugar del proyecto sirven como base para comenzar a establecer las condiciones ambientales existentes. Por ejemplo, la ubicación del sitio del proyecto con respecto a las áreas de uso de tierras específicas, los centros poblados y los caminos existentes serán determinantes de las áreas y el grado de los impactos del proyecto, mediante un mapa base.

Es de vital importancia conocer las características topográficas y fisiográficas para identificar los recursos ambientales que pueden ser impactados por las actividades del proyecto y conceptualizar cuáles pueden ser estos impactos, con la ayuda del plano topográfico del Área.

#### **b) Clima y Meteorología**

Para el diseño del proyecto, la evaluación del impacto y los planes de rehabilitación se requiere información meteorológica y climática de línea de base. Por ejemplo, son necesarios datos sobre la precipitación para establecer el balance de agua del proyecto, los requerimientos de drenaje superficial y de usos de agua para la vegetación. Es necesario conocer los patrones del viento en el área del proyecto a fin de predecir el área de extensión del polvo y equipo y la difusión, transporte y emisión de partículas. La información sobre la temperatura debe ser utilizada para determinar la evapotranspiración que puede ser un aspecto crítico en la reducción de la infiltración de la precipitación en las pilas de desechos de minas rehabilitadas.

#### **c) Calidad del Aire**

Es necesario obtener datos de línea de base sobre la calidad del aire para evaluar los impactos a la calidad del aire resultantes de las operaciones del proyecto. Partículas transportadas por el viento resultantes de voladuras, excavación, remoción de tierra, transporte, transferencia de material, erosión eólica durante el minado de la superficie y cualquier operación superficial en minas subterráneas; y emisiones gaseosas de los productos de voladuras y combustión de las operaciones de equipos diesel. (Gómez, D. 2012)

#### **d) Geología**

Las características del lecho de roca, los depósitos de suelo y desmonte no consolidado deben ser determinadas para comprender la geología del lugar. Es útil conocer las características geológicas para determinar qué aspectos de la geología pueden tener mayor grado de influencia en el diseño y la construcción de las instalaciones del proyecto.

### **e) Suelos**

Identificar los tipos y características del suelo para el crecimiento de la planta y su uso en actividades de ingeniería. Estimar el potencial de erosionabilidad y producción. (Gómez, D. 2012)

### **f) Recursos de Agua**

El EIA debe incluir descripciones de los recursos de agua tanto superficial como subterránea dentro del área del proyecto. Específicamente, se debe desarrollar información tanto cualitativa como cuantitativa para caracterizar de manera adecuada el recurso, los usos y los impactos potenciales de los recursos. (SEMARNAT, 2002.)

## **2) Ambiente Biológico**

El ambiente biológico puede ser descrito como una recopilación de ecosistemas biológicos que abarca diversas y distintas especies de animales (fauna) y plantas (flora). Los ecosistemas biológicos pueden ser definidos ampliamente (por ejemplo, ecosistema terrestre y acuático) o más específicamente (bosques tropicales, pantanos y áreas cubiertas de césped).

Como primer paso en la caracterización del ambiente biológico, se debería identificar el tipo específico de ecosistema(s) en el área del proyecto.

### **a) Ecosistema Terrestre**

Normalmente estos aspectos incluyen: áreas no agrícolas (no cultivadas); áreas agrícolas (cultivadas); reservas naturales y parques; animales de caza y prohibidos; aves residentes y migratorias; especies raras o en peligro y especies comerciales importantes. (Gómez, D. 2012)

### **b) Ecosistema Acuático**

Normalmente estos aspectos incluirán: Vegetación natural; especies de peces; aves acuáticas; especies raras y en peligro; vegetación natural y especies de importancia comercial.

### **3) Ambiente Socio-económico**

El ambiente socio-económico se describe como todas las actividades o procesos económicos o sociales que pueden ser influenciados directa o indirectamente por el proyecto. En la mayoría de los casos, algún nivel del ambiente socio-económico será afectado por las actividades del proyecto. Sin embargo, los impactos potenciales en el ambiente socio-económico asociados con las actividades del proyecto son específicos del lugar y proyecto; y los diferentes proyectos afectarán los distintos sectores socio-económicos.

### **4) Ambiente de Interés Humano**

El ambiente de interés humano consiste de varios recursos que pueden incluir áreas arqueológicas, históricas, científicas u otras áreas importantes naturales o relacionadas con el ser humano. El grado en el cual los ambientes de interés humano deben ser tratados en el EIA se basa totalmente en las condiciones específicas del lugar. Por ejemplo, algunas áreas pueden contener estructuras históricas significativas que han sido reconocidas por el gobierno o grupos de personas. Otras áreas pueden ser reconocidas como de importancia arqueológica significativa. Estos recursos ambientales de interés humano deben ser identificados e incluidos en la descripción ambiental del área del proyecto. (SEMARNAT, 2002.)

(Muñoz, E. 2012) en síntesis señala que el estudio de factibilidad tiene los siguientes pasos: estudio mercado, estudio técnico, estudio ambiental, estudio financiero, estudio administrativo legal y coincidiendo con otros autores en los aspectos que se deben analizar en cada uno de los estudios.

## **9. Alternativas de mejoramiento**

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose solo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a

corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios. (Yerimar, 2010.)

### **1) Importancia de mejoramiento**

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes. (Yerimar. 2010)

### **2) Ventajas y desventajas del mejoramiento.**

#### **b) Ventajas**

- Posibilita la identificación, tratamiento y solución de los problemas y/o el aprovechamiento de oportunidades.
- Permite eliminar o atenuar las debilidades y afianzar e incrementar las fortalezas.
- Analizar los procesos, renovar y actualizar los mismos, permitiéndole a las organizaciones a ser más competitivas, eficaces y eficientes.
- Obtener mejoras a corto plazo, no solo en la parte productiva o de servicio sino en la administración también.
- Aunque no es un método para disminuir productos defectuosos, posibilita su disminución, ahorrando materias primas y materiales, por lo que reduce los costos, para la organización y para los clientes.
- Permitir el ajuste de los procesos con el desarrollo tecnológico, incrementando la productividad. (Beltrán, R. 2010)

### c) **Desventajas**

- Para la obtención de resultados tangibles es necesario que los cambios se realicen en toda la organización.
- En múltiples ocasiones es imprescindible hacer inversiones de consideración.
- Si no se observa las medidas adecuadas, con celeridad y oportunidad el proceso se puede tomar muy largo para la consecución de los resultados deseados. (Beltrán, R. 2010)

#### 1) **Pasos para el mejoramiento.**

Según (Gómez, L. 1998) los siete pasos de mejoramiento son:

Paso 1: selección de los problemas (oportunidades de mejora)

Paso 2: cuantificación y subdivisión del problema

Paso 3: análisis de las causas, raíces específicas.

Paso 4: establecimiento de los niveles de desempeño exigidos

Paso 5: metas de mejoramiento.

Paso 6: definición y programación de soluciones

Paso 7: implantación de soluciones

Paso 8: acciones de garantía.

## 10. **Marco lógico**

Es el enfoque metodológico de mayor uso en diseño, ejecución y evaluación de proyectos de desarrollo. La experiencia internacional y nacional de los últimos años es prueba fehaciente de la validez del enfoque en proyectos para la promoción del desarrollo y de su utilidad en la gestión del ciclo de los proyectos, en particular, en su diseño. (Crespo, M. 2009)

Según (Milocco, G. 2012) marco lógico es una técnica para la conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de programas y proyectos. Se sustenta en dos principios básicos: el encadenamiento (vertical y horizontal) y la participación.

## **1) Diseño del sistema de marco lógico**

El proceso del Marco Lógico comprende siete fases:

- a) Análisis de involucrados o de partes interesadas en el proyecto.
- b) Análisis de problemas (imagen de la realidad o de la situación actual).
- c) Análisis de objetivos (imagen del futuro o de la situación deseada).
- d) Análisis de alternativas (comparación de diferentes opciones combinadas para el logro del objetivo del proyecto).
- e) Estructura Analítica del Proyecto (EAP).
- f) Diseño de la Matriz del Marco Lógico.
- g) Evaluación. (Crespo, M. 2009)

## **2) Análisis de Involucrados**

Se trabaja con los grupos directa o indirectamente involucrados y/o afectados en el problema de desarrollo. El propósito fundamental es determinar qué cambios son requeridos y factibles desde el punto de vista de los beneficiarios y desde los niveles de decisión. (Milocco, G. 2012)

Es de vital importancia incluir en un cuadro, tanto los que están a favor de una solución propuesta del problema, como los que se oponen a dicha solución. Si bien un grupo de involucrados, que está a favor de una determinada solución propuesta, podría contribuir con sus recursos al desarrollo del proyecto (diseñado para solucionar un problema de una comunidad, por ejemplo), otro podría oponerse a su ejecución, mediante obstáculos. Es por ello que este análisis constituye una herramienta para diseñar medidas que permitan maximizar el apoyo y minimizar la resistencia de parte de los involucrados en la ejecución del proyecto.

El análisis se inicia elaborando una tabla de cuatro columnas y una fila para cada grupo identificado, teniendo presente que no se consideran individuos en este análisis; únicamente grupos, tal como se puede observar en el cuadro siguiente. (Crespo, M. 2009)

### **3) Análisis de problemas**

Sobre los problemas concretos percibidos por los involucrados y expresados en la etapa anterior, se pretende encontrar las relaciones causales y por ende la jerarquización de esos problemas percibidos, en el marco del contexto y del problema de desarrollo. (Milocco, G. 2012).

#### **a) Utilidades**

- i. La visión de los efectos del problema central. De esta forma se analiza y verifica su importancia.
- ii. La visión de la situación actual relacionada con el problema central enunciado.
- iii. La visión de las causas asociadas al problema central, tanto endógenas como exógenas, lo que permite la identificación de las raíces del problema. (Crespo, M. 2009)

#### **b) Proceso para el Árbol de Problemas**

- i. Se escribe el problema principal en una tarjeta y se coloca en la parte central de una pizarra, representando el tronco del árbol del problema.
- ii. Se escriben por separado, en tiras de cartulina, las causas directas o de primer nivel (raíces del árbol) y se colocan en el nivel inmediatamente inferior al del problema, unidas a éste por líneas que indican la causalidad.
- iii. Se continúa avanzando hacia abajo, colocando otras causas que se consideren dan origen a las anteriores (cada una en un recuadro). Son las causas indirectas o de segundo nivel. En este proceso, vale la pena destacar dos cosas: 1) que una causa directa o de primer nivel puede tener su origen en varias causas indirectas, o viceversa, una causa indirecta puede vincularse con más de una causa directa y, 2) que las causas indirectas tienen primero consecuencias sobre las causas directas y luego sobre el problema central. (Crespo, M. 2009).

#### **c) Limitaciones**

La metodología descripta tiene dos limitaciones:

Las causas no tienen ponderación

Las causas pueden producir círculos (dos o más problemas son causa y efecto recíprocos), que complican el análisis.

#### **4) Análisis de objetivos**

El análisis de objetivos permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez se han resuelto los problemas planteados en el árbol de problemas. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos.

Se debe tener presente que el problema central es único y, consecuentemente, también será único el objetivo central del proyecto. Para construir el árbol de objetivos se convierte primero el problema central en una situación positiva, que viene a ser el objetivo general, considerando que la forma correcta de expresar los objetivos es empezando con un verbo en infinitivo. Este objetivo constituye la proyección a futuro de una situación que los afectados consideran deseable. (Crespo, M. 2009).

##### **a) El árbol de objetivos permite**

- Describir la situación futura deseada una vez resueltos los problemas.
- Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia, y
- Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.

Es recomendable identificar primero los fines y luego los medios para alcanzar o producir esos fines. Ello es así porque el árbol de objetivos muestra las relaciones medio-fin, en lugar de las relaciones causa-efecto que muestra el árbol de problemas. (Crespo, M. 2009).

#### **5) Análisis de alternativas**

El encadenamiento de objetivos (o los distintos encadenamientos) permite establecer la base para determinar las distintas estrategias alternativas que podrían contribuir al cambio de la situación actual a la situación futura deseada. (Milocco, G. 2012)

#### a) Criterios de evaluación

Esas estrategias deberán ser evaluadas a través de diversos criterios, que dependerán del problema de desarrollo. En general se pueden enumerar los criterios:

Financiero, Económico, Socioeconómico, Ambiental, Viabilidad política, Legal, Cultural, etc.

#### b) Cuadro de evaluación

La evaluación puede realizarse de una manera muy práctica utilizando un cuadro de evaluación como el que se detalla. (Milocco, G. 2012)}

**Cuadro 2.Evaluación**

Estrategia	Criterios					
	Financiero	Económico	Socioecon.	Ambiental	Viab.Politica	Legal
Estrategia 1						
Estrategia 2						
Estrategia 3						

## 2. Formulación del proyecto.

### 1) Estructura analítica del proyecto (EAP).

Una vez escogida la estrategia óptima para la solución del problema, se construye la estructura analítica del proyecto, que se puede definir como la esquematización del proyecto. Dicho de otra manera, la EAP es un esquema de la alternativa de solución más viable expresada en sus rasgos más generales a la manera de un árbol de objetivos y actividades, que resume la intervención en cuatro niveles jerárquicos: fin, propósito (el objetivo central del proyecto), componentes (productos) y actividades, y que da pie a la definición de los elementos del resumen narrativo de la matriz del marco lógico del proyecto. (Milocco, G. 2012)

### 11. Matriz del Marco Lógico.

La Matriz del Marco Lógico (MML) es un resumen de lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos clave y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados. Su objetivo es darle estructura al proceso de planificación y comunicar, en un solo cuadro, a información esencial sobre un proyecto. Debe ser revisada, modificada y mejorada en todo el proceso y ejecución. La MML se representa en una tabla de cuatro por cuatro (4 columnas y 4 filas). (Milocco, G. 2012).

**Cuadro 3. Matriz marco lógico.**

<b>Matriz del marco lógico</b>			
<b>Resumen narrativo de objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos riesgos</b>
Fin	Indicadores de impacto	Sistema de monitoreo y evaluación	Entorno
Propósito	Indicadores de propósito		
Componente	Indicadores de producto		
Actividades	Indicadores de		

	procesos e insumos		
--	--------------------	--	--

**a) Resumen narrativo de objetivos.**

Los objetivos son logros, éxitos y metas cumplidas. No son objetivos: trabajos por realizar o tareas por cumplir. Por ejemplo, al definir un objetivo, hay gran diferencia entre decir: “escuela construida” y “construir una escuela”. (Milocco, G. 2012)

**b) Indicadores.**

Los indicadores aportan la información necesaria para verificar el progreso hacia el logro de los objetivos establecidos en el proyecto. Un indicador es un algoritmo o fórmula que expresa la relación cualitativa o cuantitativa entre dos o más variables y que sirve para medir cuánto se ha logrado del objetivo, como el impacto del proyecto a nivel de Fin, el efecto directo a nivel de Propósito y los productos a nivel de Componentes. Un indicador debe ser objetivamente verificable. (Milocco, G. 2012)

**c) Fuentes o medios de verificación.**

Las fuentes o medios de verificación constituyen la base para la supervisión y la evaluación del proyecto y deben indicar dónde el ejecutor o el evaluador pueden obtener la información acerca de los indicadores. Es conveniente que los indicadores sean fácilmente verificables, mediante información disponible en fuente confiable, procurando que exista la posibilidad de una fuente de verificación para cada indicador. Un indicador sin fuente de verificación no es confiable, por lo que debe ser considerado como un indicador inútil. (Milocco, G. 2012)

**d) Supuestos.**

Los Supuestos representan los factores externos a la gobernabilidad de la gerencia del proyecto, que pueden afectar las actividades, componentes, propósitos y fin del mismo. Son verdadero riesgos para el proyecto si están fuera del control de la gerencia del proyecto, como por ejemplo, la posibilidad de inestabilidad de un terreno en donde se proyecta construir una escuela.

Resulta útil iniciar la identificación de los supuestos con una lluvia de ideas de todos los factores que pudiesen ser considerados como riesgos del proyecto. Estos factores pueden ser clasificados sectorialmente, por ejemplo, si es un riesgo financiero, político, social, ambiental o legal. (Milocco, G. 2012)

**e) Lógica de un proyecto.**

El principio subyacente en el enfoque del marco lógico es la relación causa efecto. De manera que mientras más estrechos sean los vínculos de causa efecto entre los objetivos y entre éstos y los demás componentes, mejor será el diseño del proyecto. (Milocco, G. 2012)

**f) Matriz del Marco Lógico de un Programa.**

Cuando se trata de proyectos particularmente grandes o complejos, con más de un efecto directo o propósito, se recomienda más de una matriz de marco lógico, o marco lógico en cascada. (Milocco, G. 2012)

Las tareas para desarrollar el marco lógico son a través de una metodología en forma participativa que motiva el desarrollo del trabajo en equipo, señala (Muñoz, E. 2012)

**12. Importancia de los zoológicos.**

Los zoológicos no solo son establecimientos en los que se exhiben animales vivos, sino que tienen una función social, natural y científica que apoya la protección y conservación del medio ambiente.

Los zoológicos constituyen una excelente alternativa recreativa, turística y de aprendizaje para todos los miembros del grupo familiar. Estos parques nos permiten conocer muy de cerca a

animales silvestres, propios de nuestra geografía o de lugares lejanos, de forma segura y confortable. (Martín, D. Mujica, E. 2007).

Los zoológicos tienen funciones muy importantes relacionadas con la conservación de las especies, la investigación sobre temas como comportamiento, ecología y enfermedades y la educación ambiental de la población. Funciones que necesitan del apoyo y el trabajo no solo de los profesionales como biólogos y veterinarios, sino del interés de la comunidad y de diferentes entidades. (Terra Vav Vita. 2011)

#### **a) Zoológico El Edén.**

El zoo refugio El Edén se encuentra en el Km 10 vía Puyo, en la parroquia Fátima, en el sector la Florida, Cantón de Pastaza, Provincia de Pastaza, cuenta con 48,18 hectáreas de terreno. Siendo propietario de las tierras los cónyuges Orlando Vega y la Sra. Rosa Luna. Su objetivo principal es diseñar la estructura del parque con áreas de manejo, alimentación, cuidado y cuarentena, para así contribuir con la protección y conservación de especies silvestres.

También colaboran en la recuperación de especies decomisadas por parte del Ministerio del Ambiente y de la Policía Ambiental que muchas de las veces llegan en pésimo estado producto del tráfico ilegal de la fauna para luego y de acuerdo al estado de los ejemplares ser liberados. El centro enseña una diversidad de 39 especies de fauna silvestre con la cuantía de 187 individuos. (Pazmiño, G. 2012).

### **C. MARCO CONTEXTUAL.**

En las sociedades modernas el turismo se ha transformado en un fenómeno de noble importancia. Aún en épocas de crisis y de recesión económica como las actuales, el turismo mediante una dinámica relevante en comparación con otros sectores de la economía. En el mundo actual el turismo se ha convertido en la industria civil más importante del mundo, representando

anualmente una actividad de \$ 3,5 billones, según el consejo mundial para los viajes y el turismo (WTTC, 1992)

Por esta razón es importante destacar que el turismo en el Ecuador, es de gran importancia tanto ambiental como económica ya que posee innumerables zonas de gran atractivo turístico que se destacan por su variada cultura y gran biodiversidad, con una infinita variedad de especies de animales, plantas y microorganismos, así como endemismo entre estas; la sierra centro y la Amazonía, presentan una gran riqueza. (Pachala, M. 2012)

Hay varios proyectos turísticos y ecológicos que desarrollan sus actividades a nivel de la provincia de Pastaza y que ofrecen desde criaderos de animales silvestres, hasta centros de conservación de plantas medicinales. Una de las mejores formas de conocer la variedad cultural de Pastaza es visitando sus amigables comunidades indígenas en el interior de la provincia. Además la ciudad Puyo cuenta con museos, parques temáticos, paseos ecológicos, puentes colgantes, miradores, piscina de olas artificiales y muchos centros turísticos privados que le encantaran. Hostales, hoteles y hosterías, deportes de aventura, observación de animales, el turismo es una prioridad aquí. ([www.pastaza.com](http://www.pastaza.com), 2012)

## **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR**

#### **1. Localización**

El zoológico El Edén se encuentra ubicado en el Km 10, de la vía Puyo-Tena en la parroquia Fátima en la provincia de Pastaza.(Vega, O. 2013)

#### **2. Ubicación geográfica**

Coordenadas proyectadas UTM, Zona 18 M, Datum WGS 84

X= 168261Y= 9844813

Referencia Zona 17S, Datum WGS 84

X= 836249Y= 9844813 (CENSING FRN ESPOCH. 2014)

#### **3. Límites.**

- Norte: con la propiedad del Sr. Francisco Cubi
- Sur: con la propiedad del Sr. Alfonso Luna
- Oeste: margen derecho del carretero Puyo –Tena
- Este: terrenos de la Colonia Amazónica (Vega, O. 2013)

#### **4. Características climáticas**

La provincia de Pastaza se encuentra en la Amazonía Centro y se caracteriza con bosque tropical húmedo con un clima cálido – húmedo de estación seca breve. Su temperatura promedio es de 18-24<sup>0</sup>C.

El nivel de precipitación es de 4000 a 5000 mm anual (los meses de mayor precipitación son Abril, Mayo y Julio, cada más con un promedio de 463,2 mm y 507,3 mm y los menos lluviosos son Enero y Febrero con promedio de 318 mm y 350,1 mm). (PDOT Fátima, 2012).

## **5. Clasificación ecológica**

De acuerdo a la clasificación de las zonas de vida, realizadas por Sierra, R. (1999), se puede encontrar: Bosque siempre verde montano bajo.

## **6. Características del suelo**

Las tierras de la provincia no son de vocación agrícola por excelencia, más bien necesitan de asistencia técnica y cuidado para producir variedad de productos y obtener mayor rentabilidad.

Poseen un suelo de color negro pálido y café no tan intenso (presencia de humus en porcentajes muy mínimas), indican que el suelo es un poco fértil. (PDOT, Fátima. 2012)

## **7. Materiales y equipos**

### **a. Materiales de oficina**

Papelógrafos, marcadores permanentes, lápices, libretas, cinta scotch, diapositivas, 4 Resma de papel, Cd's, libretas de apuntes, esferos.

### **b. Equipos**

Cámara digital, Computadora, Escáner, Impresora, tarjeta de memoria, baterías, flash memory, proyector.

## B. METODOLOGÍA

1. **Para analizar la situación integral del zoológico “El Edén” en la provincia de Pastaza.**
  - a) **Metodología:** Los tipos de investigación aplicadas fueron de campo y documental.
  - b) **Técnicas:** Se aplicaron entrevistas y observación, además de revisión de información secundaria
  - c) **Instrumento:** La guía de entrevista y de observación que se aplicó se encuentra en el anexo N° 01.
  - d) **Operacionalización de las variables:**

**Cuadro 4. Operacionalización de las variables.**

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	ÍNDICES
Plan de desarrollo sostenible del zoológico “El Edén” en la provincia de Pastaza.	Situación integral del zoológico “El Edén”	Ámbito físico – espacial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División política administrativa.</li> <li>• Límites geográficos.</li> <li>• Vías de acceso.</li> </ul>
		Ámbito socio – cultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia.</li> <li>• Servicios básicos.</li> <li>• Medios de transporte.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Servicios sanitarios.</li> <li>• Abastecimiento de productos.</li> </ul>
		Ámbito ecológico – territorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones ambientales de la zona.</li> <li>• Clasificación ecológica.</li> <li>• Uso del suelo. * Flora y fauna</li> <li>• Hidrografía</li> <li>• Problemas ambientales.</li> </ul>
		Ámbito económico – productivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades económicas.</li> <li>• Desarrollo actual del turismo.</li> </ul>
		Ámbito político – administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración interna.</li> <li>• Instituciones que apoyan.</li> </ul>

	Efectividad del zoológico.	Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de funciones y responsabilidades del gerente, secretaria, jauleros, guaridas, veterinario</li> <li>• Plan operativo del zoológico.</li> <li>• Monitoreo e investigación</li> <li>• Plan de Manejo del zoológico</li> <li>• Organigramas estructurales y funcionales.</li> <li>• Plan de manejo.</li> </ul>
		Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zonificación del lugar</li> <li>• Permisos</li> <li>• Aplicación de reglamentos</li> <li>• Aplicación de requisitos</li> </ul>
		Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifas</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Sistema contable</li> </ul>
		Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo interinstitucional</li> <li>• Servicios turísticos</li> <li>• Personal suficiente</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Registro visitantes</li> <li>• Programa educativos</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Identificación del personal</li> <li>• Participación del personal</li> <li>• Coordinación</li> </ul>
		Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones</li> <li>• Diseño</li> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Señalética</li> </ul>

## **2. Para formular el planteamiento filosófico del plan.**

Para el cumplimiento de este objetivo se emplearon las técnicas de la planificación estratégica.

## **3. Para establecer las alternativas de mejoramiento del zoológico “El Edén” a nivel de diseño.**

Para las definiciones de alternativas se empleó la metodología del Marco Lógico, en base a las siguientes técnicas

- a) Análisis de problemas
- b) Análisis de objetivos
- c) Análisis de alternativas
- d) Análisis de involucrados
- e) Se diseñó la matriz del Marco Lógico, ajustado a la planificación.

Además se realizó el estudio de factibilidad para el proyecto de “implementación del restaurante”, en base a: estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo legal, estudio ambiental, estudio y evaluación financiera, pues con esta actividad se pretende contribuir a la sostenibilidad económica del zoológico, a más de otras establecidas en el plan de mejoramiento.

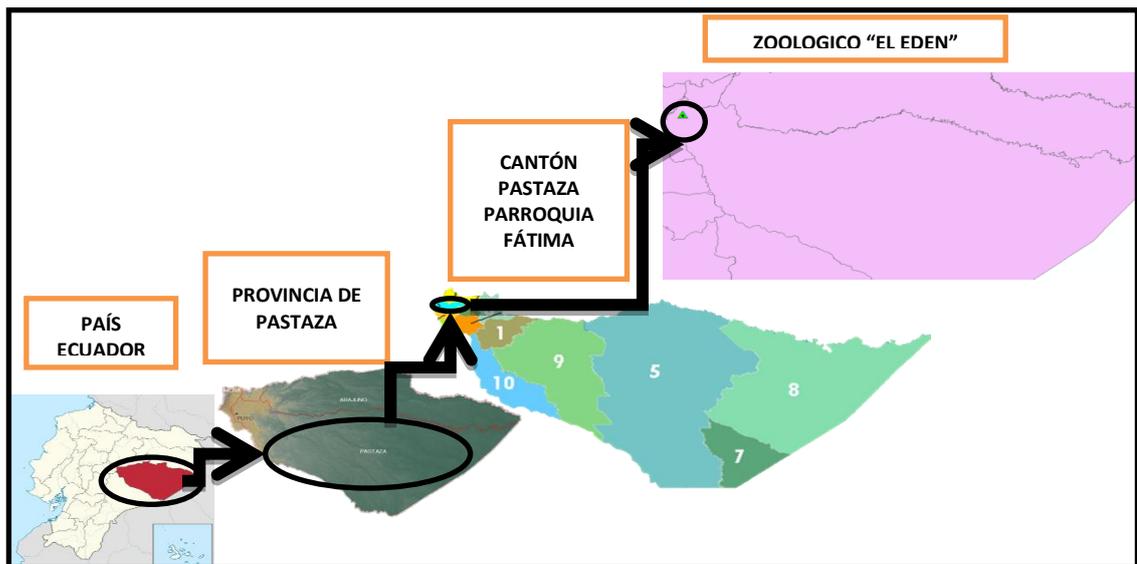
## **V. RESULTADOS**

### **A. SITUACIÓN INTEGRAL DEL ZOOLOGICO “EL EDÉN” EN LA PROVINCIA DE PASTAZA.**

#### **1. Ámbito físico-espacial.**

##### **a. División política administrativa.**

El zoológico “El Edén” se encuentra ubicado a 20 min de la ciudad del Puyo en el Km 10 de la vía Puyo-Tena en la parroquia Fátima, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, al margen derecho de la vía.



**Gráfico 1. Ubicación del zoológico El Edén.**

##### **b. Límites geográficos**

El zoológico “El Edén” se encuentra limitado de la siguiente manera:

Norte: con la propiedad del Sr. Francisco Cubi

Sur: con la propiedad del Sr. Alfonso Luna

Este: terrenos de la Colonia Amazónica

Oeste: margen derecho del carretero Puyo –Tena

### **c. Vías de acceso**

La vía principal que une a la ciudad del Puyo con el zoológico “El Edén”, es la vía al Tena, la misma que se encuentra en un excelente estado y buena señalética, todo el tramo de la vía es de asfalto (vía de primer orden). Entre el Puyo y el zoológico es de aproximadamente 9Km

## **2. Ámbito socio-cultural**

### **a. Historia**

El zoológico El Edén nace como un plan de contingencia del zoológico San Martín perteneciente a Baños, en el año 2008 es el inicio de construcción, por este motivo los cónyuges Orlando Vega y la Sra. Rosa Luna, compran aproximadamente 49 ha de terreno en la parroquia Fátima.

Su objetivo principal es diseñar la estructura del zoológico con áreas de manejo, alimentación, cuidado, cuarentena y exhibición de fauna nativa y exótica, para así contribuir con la protección y conservación de especies silvestres. También tienen por objetivo seguir contribuyendo en la recuperación de las especies decomisadas por parte del Ministerio del Ambiente y de la Policía Ambiental que las especies llegan en muy mal estado, producto del tráfico ilegal de la fauna.

### **b. Servicios básicos**

#### **1) Energía eléctrica**

El zoológico cuenta con energía eléctrica pública.

## **2) Agua**

Para el manejo y mantenimiento del zoológico se recolecta el agua en reservorios con agua lluvia, y agua de pequeños riachuelos que pasan por la propiedad. Para el consumo de las personas hay el agua entubada y se compra botellones de agua. No cuenta con alcantarillado.

## **3) Salud**

La parroquia de Fátima, cuenta con un centro de salud del mismo nombre allí se podrá recibir atención médica.

## **4) Recolección de basura y tratamiento**

Los residuos orgánicos se los deja para descomposición, y utiliza para los productos que se cultiva en el lugar, en cuanto a plásticos y el resto de desechos se reúne para el carro recolector, este pasa los días, lunes, miércoles, viernes.

### **c. Medios de transporte**

Existe buses como urbanos, interparroquiales e interprovinciales. El transporte urbano contempla la ruta Fátima-las Américas- barrio obrero-centro-barrio Santo.

El transporte interparroquial tiene la ruta de Fátima-Murialdo-Allishungo. Los horarios son de lunes a domingo de 6:25 hasta las 19:30.

Las cooperativas de transporte interprovinciales que se dirigen en la vía principal Puyo Tena, pasan por la entrada del zoológico. También se alquilan taxis del puyo al zoológico su precio es de 5 dólares.

### **d. Comunicación**

No hay servicio de teléfonos convencionales, existe una buena cobertura de telefonía celular como Claro, Movistar.

**e. Servicios sanitarios**

El zoológico cuenta con 6 baños de los cuales, 3 son para mujeres y 3 para hombres. Tienen un sistema de pozo séptico con agua corrida.

**f. Abastecimiento de productos**

Para su abastecimiento compran productos del mercado que son adquiridos en la parroquia Fátima, caso contrario se traslada a la ciudad del Puyo.

**3. Ámbito ecológico-territorial**

**a. Condiciones ambientales de la zona**

Se encuentra a una altitud de 953.279 m.s.n.m aproximadamente, su temperatura es de 18-24 °C.

**b. Clasificación ecológica.**

De acuerdo a la clasificación de las zonas de vida, realizadas por Sierra (1999) se puede encontrar: Bosque siempre verde montano bajo.

**c. Uso del suelo**

Existe aproximadamente 121,68 m<sup>2</sup> de construcción allí se encuentra la vivienda y el restaurante, la zona del zoológico ocupa aproximadamente 13 hectáreas, 1 hectárea utilizan para ganado, y el resto no le dan uso alguno.

## d. Descripción de flora.

Cuadro 5. Flora representativa del lugar.

Nombre común	Nombre científico	Nombre Común	Nombre científico
Bálsamo	<i>Myroxylumbalsamun</i>	Hicundo	<i>Aechmea fascista</i>
Balsa	<i>Ochromalagopus</i>	Jagua	<i>Genipa americana</i>
Bagre caspi	<i>Pentagoniaspp.</i>	Katsua	<i>Virola spp</i>
Batea caspi	<i>Protiumspp</i>	Laurel	<i>Cordiaalliodora</i>
Bella maria	<i>Vochysiasplends</i>	Laguno	<i>Vochysiabrasilinae</i>
Cabo de hacha	<i>Machaeriummillei</i>	Lechero de Montaña	<i>Syphocampylusgingateus</i>
Caimitillo	<i>Capparisspp.</i>	Llashipa	<i>Pteridiumaquililum</i>
Caimito	<i>Cryzophyllumsp.</i>	Mamey de monte	<i>Mammea americana</i>
Campanilla roja	<i>Abutilonhybridum</i>	Membrillo	<i>Psidiumspp.</i>
Canelo	<i>Ocoteaspp</i>	Montaña	<i>Gingateusspp.</i>
Caña brava	<i>Gyneriumsagitatum</i>	Mortiño	<i>Rapaneaguyanensis</i>
Caña guadua	<i>Guadua angustifolia</i>	Mangle	<i>Olmediaaspera</i>
Caoba	<i>Sweiteniamacrophylla</i>	Mani de arbol(Inchi)	<i>Caryodendrouorinocence</i>
Canelo	<i>Crematospermaspp.</i>	Manzano colorado	<i>Guarea grandiflora</i>
Capirona	<i>Calycophylumspruceanum</i>	Marañón	<i>Anacardiumoccidentale</i>
Caucho	<i>Hevea guianensis</i>	Marcelo	<i>Hasseltiafloribunda</i>
Ceibo	<i>Ceiba pentandra</i>	Mascarey, Cohuncho	<i>Hyeronimaspp.</i>
Cedrillo	<i>Trichiliaspp</i>	Motelocaspi	<i>Abutagrandidifolia</i>
Cedro	<i>Cedrellaodorata</i>	Mata palo	<i>Cousapoa rotunda</i>
Chanul	<i>Humiriastrumprocerum</i>	Motilón	<i>Hyeronimamacrocarpa</i>

Chachacomo	<i>Escalloniamicrantha</i>	Musgo	<i>Sphagnum</i> spp.
Chambira	<i>Astrocaryumchambira</i>	Naranjilla de monte	<i>Solanumecuadorensis</i>
Chonta (Morete)	<i>Mauritia flexuosa</i>	Orquídea	<i>Masdivaliaspp.</i>
Chontaduro	<i>Bactrisgasipaes</i>	Orquídea	<i>Pleurothallis</i> spp.
Chuncho	Chuncho <i>Cedrelinga</i> spp.	Palma	<i>Ceroxylonventricasum</i>
Copal	<i>Trattinickiaspp</i>	Palma	<i>Geonoma densa</i>
Culantrillo	<i>Adiantumfragrantissim</i>	Platanillo	<i>Heliconia bijai</i>
Dormilón	<i>Pithecellobium</i> spp.	Porotón	<i>Eritrina</i> spp.
Drago	<i>Croton</i> spp	Punta de lanza	<i>Andropogonbicornis</i>
Duco	<i>Clusia glabra</i>	Roble	<i>Terminalia amazónica</i>
Floripondio	<i>Datura arbórea</i>	Sande	<i>Brosimumutile</i>
Gramolote	<i>Axonopus scoparius</i>	Sangre de drago	<i>Crotontessmannii</i>
Guabo	<i>Inga chocaensis</i>	Sapote de monte	<i>Matisia cordata</i>
Guabo colorado	<i>Inga latifolia</i>	Sapotillo	<i>Masticiaalata</i>
Guarango	<i>Parkia nítida</i>	Sinchi	<i>Caryodendrum amazónica</i>
Guarumo	<i>Cecropia magina</i>	Suncho	<i>Cedrelingacataeniformis</i>
Guayacán	<i>Mincuartiaguianensis</i>	Tangaré	<i>Carapa guianensis</i>
Guayabo	<i>Psidium guayaba</i>	Tocota	<i>Guarea</i> spp.
Higuerón	<i>Ficus indica</i>	Uvilla	<i>Cousapoaspp.</i>
Helecho de árbol	<i>Alsophilasp</i>	Uva	<i>Pouroma chocoana</i>
Uña de gato	<i>Mamosa pigra</i>	Zarcillo	<i>Fuciaspp.</i>
Yaguarcaspi	<i>Warscewiezia coccínea</i>	Zapote	Zapote <i>Quararibeaspp</i>

**Fuente:** elaboración con datos del PDOT, Fátima. 2012

## e. Descripción de fauna

**Cuadro 6. Fauna silvestre de mamíferos.**

Familia	Nombre científico	Nombre común
<b>Tayassuidae</b>	<i>Pecaritajacu</i>	Pecarí de collar
<b>Felidae</b>	<i>Leopardus pardalis</i>	Ocelote
<b>Tapiridae</b>	<i>Tapirus terrestres</i>	Tapir/ danta amazónica.
<b>Cebidae</b>	<i>Saimiri sciureus</i>	Mono ardilla
	<i>Cebus albifrons</i>	Mono capuchino blanco
<b>Atelidae</b>	<i>Ateles belzebuth</i>	Mono araña de vientre amarillo
	<i>Lagothrix lagotricha</i>	Mono lanudo de Humboldt
<b>Aotidae</b>	<i>Aotus vociferans</i>	Mono nocturno vociferante
<b>Caviidae</b>	<i>Hydrochoerus hydrochaeris</i>	Capibara
<b>Dasyproctidae</b>	<i>Myoprocta pratti</i>	Guatín
<b>Cuniculidae</b>	<i>Cuniculus paca</i>	Guanta
<b>Sciuridae</b>	<i>Sciurus igniventris</i>	Ardilla roja nortea

Fuente: (Pazmiño, G. 2012)

**Cuadro 7. Lista de la fauna silvestre de aves.**

Familia	Nombre científico	Nombre común
Cathartidae	<i>Sarcorampus papa</i>	Gallinazo rey
Accipitridae	<i>Spizaetus tyrannus</i>	Águila azor negra
Falconidae	<i>Phalcoboenus carunculatus</i>	Caracara curiquingue
	<i>Daptrius ater</i>	Caracara negro
Cracidae	<i>Mitusalvini</i>	Pavón de salvini
	<i>Nothocrax urumutum</i>	Pavón nocturno
	<i>Chamaepetes goudotii</i>	Pava ala de hoz
	<i>Ortalis erythroptera</i>	Chachalaca cabecirrufa
	<i>Penelope purpurascens</i>	Pava crestada
Rallidae	<i>Porphyrio martinica</i>	Gallareta púrpura
Psophiidae	<i>Psophia crepitans</i>	Trompetero aligris

Psittacidae	<i>Ara chloroptera</i>	Guacamayo rojo y verde
	<i>Ara ararauna</i>	Guacamayo azuliamarillo
	<i>Ara macao</i>	Guacamayo escarlata
	<i>Amazona farinosa</i>	Amazona arinosa
	<i>Amazona autumnalis</i>	Amazona frentirroja
	<i>Amazona amazonica</i>	Amazona alinaranja
	<i>Aratingaerythrogeus</i>	Perico caretirrojo
	<i>Pionusmenstruus</i>	Loro cabeciazul
	<i>Pionussordidus</i>	Loro piquirrojo
Turdidae	<i>Tardusfuscater</i>	Mirlo grande
Ramphastidae	<i>Ramphastostucanus</i>	Tucán goliblanco

**Fuente:** (Pazmiño, G. 2012)

**Cuadro 8. Lista de la fauna silvestre de reptiles.**

<b>Familia</b>	<b>Nombre científico</b>	<b>Nombre común</b>
Podocnemididae	<i>Podocnemisexpansa</i>	Tortuga charapa
Testudinidae	<i>Geochelonedenticulata</i>	Tortuga motelo
Chelydridae	<i>Chelydraacutirostris</i>	Tortuga mordedora
Alligatoridae	<i>Melanosuchusniger</i>	Caimán negro
	<i>Caimán crocodilus</i>	Caimán de anteojos

**Fuente:** (Pazmiño, G. 2012)

#### **f. Hidrografía**

La red hídrica comprende tres vertientes (ríos) los más importantes que se encuentran dentro de la parroquia Fátima está el Anzu, Arajuno y el más importante para las comunidades aledañas y el cantón Pastaza es el río que lleva el nombre de “Puyo” por su diversidad luego con sus riachuelos . Por el zoológico atraviesa el río Arajuno. (PDYOT, Fátima. 2012)

#### **g. Problemas ambientales**

Manejo de aguas residuales.

#### **4. Ámbito económico-productivo**

##### **a. Actividades económicas**

Las actividades del zoológico son netamente turísticas, sus ingresos económicos provienen del cobro de entradas al lugar. Las tarifas son para adultos \$3,00 y niños \$1,00. Hay que mencionar que no se lleva un registro de ingresos ni de visitantes.

## b. Desarrollo actual del turismo

El turismo en el zoológico se desarrolla de una manera poco frecuente, ya que no existe un número considerable de visitantes, por este motivo se buscan más alternativas, como implementar programas y proyectos para el mejoramiento y desarrollo del zoológico.

En el sector existen diferentes atractivos turísticos que pueden ser vinculados con el zoológico para captar mayor demanda de turistas. A continuación se presenta un cuadro resumen de los atractivos turísticos que se encuentran en la zona; este inventario fue realizado por Geociv consultora en el año 2012, el mismo que fue validado para comprobar si aún existen y en qué estado de conservación se encuentran los atractivos turísticos.

**Cuadro 9. Resumen de los atractivos turísticos.**

N°	Nombre del atractivo	Clasificación del atractivo			JRQ	Estado de conservación	Descripción	Observaciones
		Categoría	Tipología	Subtipo				
1	Saladero del río Puyo	Sitio Natural	Fenómeno Geológico	Saladero	II	Poco alterado	El saladero del río Puyo es una formación natural de tierra, de color café amarillenta, que en muchas ocasiones también se presentan en bloques de lodo; este tipo de formación es debido a la erosión causada en las laderas de los bosques cálidos – húmedos.	Es necesario que las personas que ingresen al recorrido, tomen las debidas precauciones, ya que, la espesa selva impide visualizar de manera efectiva el sendero existente.
N°	Nombre del	Clasificación del atractivo			JRQ	Estado de	Descripción	Observaciones

	<b>atractivo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipología</b>	<b>Subtipo</b>		<b>conservación</b>		
2	Cabecera del río Puyo	Sitio Natural	Río	Riachuelo	II	Conservado	Se caracteriza por tener aguas transparentes, limpias y puras con color verde turquesa, debido a que no existe ningún tipo de población en las mismas	Existe impactos ambientales (deforestación, ganadería, avance de la frontera agrícola,
3	Cavernas de Fátima	Sitio Natural	Fenómenos espeleológicos	Caverna	II	Conservado	Estas cavernas se han formado como resultado de la acción erosiva y disolvente del agua y de los compuestos disueltos en ella. Existen 2 cavernas a las que se puede acceder sin ningún peligro porque son grandes. La primera tiene una distancia de 30 metros, 5 minutos de caminata aproximadamente; La segunda cueva tiene unos 50 metros de largo aproximadamente, 15 minutos de caminata,	Las cavernas, actualmente no cuenta con ningún tipo de manejo o uso actual, sin embargo, turistas que conocen de este lugar, realizan actividades de espeleología.
4	Cavernas de El Rosal	Sitio Natural	Fenómenos espeleológicos	Caverna	II	Conservado	Es una cueva natural que está escondida dentro de una finca ganadera, por lo que a su	Actualmente no cuenta con ningún tipo de manejo o uso actual, ya

							alrededor está desprovisto de vegetación grande y solo se puede ver gramalote, que es una gramínea que abunda en la Amazonía	que no ha sido aprovechado turísticamente
N°	Nombre del atractivo	Clasificación del atractivo			JRQ	Estado de conservación	Descripción	Observaciones
		Categoría	Tipología	Subtipo				
5	Mirador natural	Sitio Natural	Montaña	Mirador	I	Conservado	Una vista espectacular donde se puede apreciar especies forestales de gran altura, especies de vegetación propia de la zona y donde se puede apreciar al río Puyo, este es un atractivo turístico de gran valor.	Las personas que ingresen al recorrido, contraten a un guía de la localidad, debido a que no existe un sendero definido y a las difíciles condiciones topográficas del lugar.
6	La Posa de los Shamanes	Sitio Natural	Río	Riachuelo	II	Conservado	Esta posa tiene un alto potencial tanto natural como cultural ya que a eso se debe su nombre, ya que cuentan que antiguamente en este lugar se realizaban ceremonias y rituales, donde participaban los	El atractivo no cuenta con infraestructura básica, por lo que se requiere de un sendero y señalética adecuada

							jefes o shamanes de cada comunidad que habitaban en las cabeceras del río Puyo.	
7	Cascada "La Chorrera"	Sitio Natural	Río	Cascada	II	Conservado	La cascada es una formación natural, cuenta con un islote de arena amarillenta. Se destaca por tener una altura de 10 m aproximadamente con una precipitación leve lo cual permite al visitante bañarse tranquilamente y disfrutar de sus aguas cristalinas	No cuenta con ningún tipo de manejo o uso actual, ya que no ha sido aprovechada turísticamente
N°	Nombre del atractivo	Clasificación del atractivo			JRQ	Estado de conservación	Descripción	Observaciones
		Categoría	Tipología	Subtipo				
8	Saladero del río Anzu	Sitio Natural	Fenómeno Geológico	Saladero	II	Conservado	El saladero de Simón Bolívar es una formación natural de tierra, de color café amarillenta, que en muchas ocasiones también se presentan en bloques de lodo; este tipo de formación es debido a la erosión causada en las laderas de	El impacto ambiental más común es la erosión

							los bosques cálidos – húmedos o Habitahua.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Geociv consultora, 2012

Existe un total de 8 atractivos turísticos, los cuales tienen una jerarquización de II, eso quiere decir que estos tienen algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno, y receptivo, que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas actuales o potenciales, y atraer al turismo fronterizo de esparcimiento.

## **5. Ámbito político-administrativo**

### **a. Administración interna**

El zoológico “El Edén” es un proyecto privado, financiado y ejecutado por el Sr. Orlando Vega y su esposa quienes van trabajando para el desarrollo y progreso del mismo.

### **b. Instituciones que apoyan al zoológico.**

No existen instituciones ni ONGs que apoyen el desarrollo del zoológico.

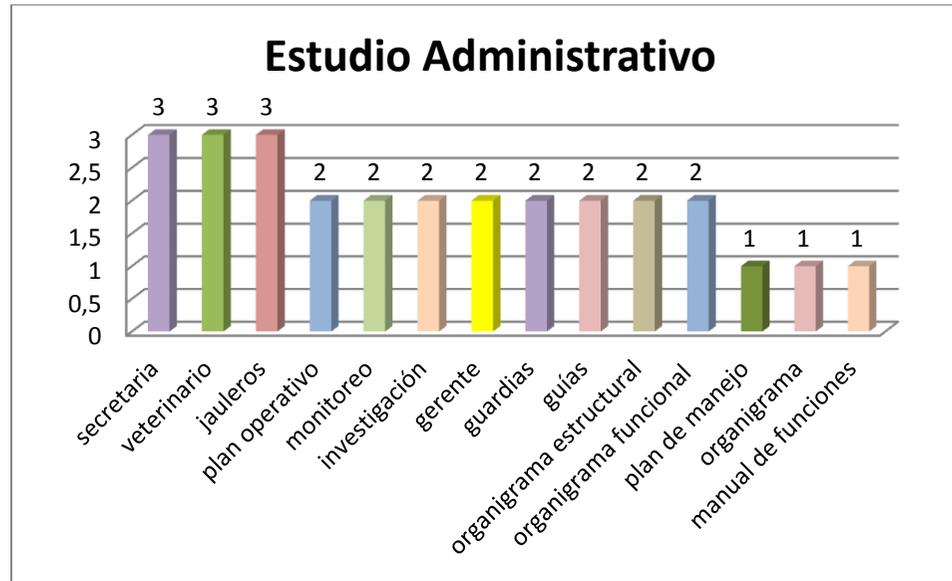
## **B. EFECTIVIDAD DE MANEJO DEL ZOOLÓGICO.**

Se evaluó la efectividad del manejo y los elementos que componen cada área de estudio, para lo cual se aplicó una herramienta acorde a la realidad ver Anexo 3. La manera de calificación fue como valor mínimo 0 y como máximo 3 en cuanto se refiere a puntaje y los rangos de efectividad van de:

**Cuadro 10. Rangos de efectividad**

<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>
100 – 90 %	Excelente
89 – 80 %	Muy bueno
79 – 60 %	Bueno
59 – 40 %	Regular
39 – menores a 39 %	Malo

**a. Estudio administrativo.**



**Gráfico 2. Elementos del estudio administrativo.**



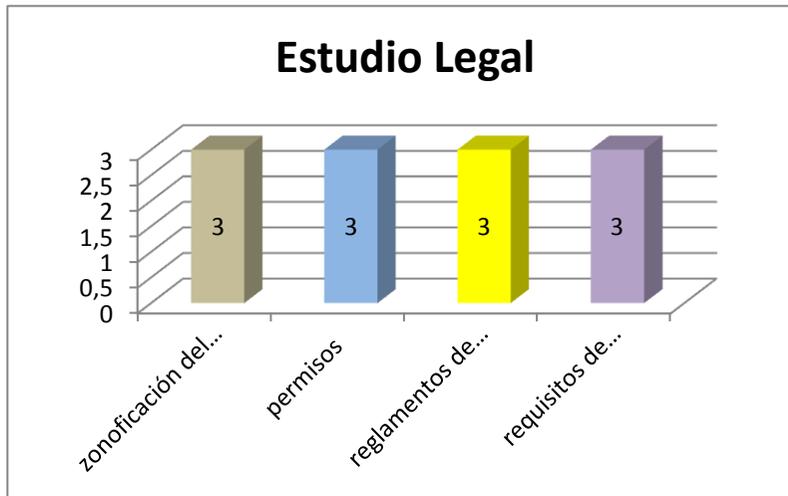
**Gráfico 3. Efectividad del estudio administrativo.**

**Interpretación de los resultados.**

Como se observa en el gráfico 2. El plan de manejo, el organigrama y el manual de funciones son los de menor puntaje ya que existe mayor falencia estos se encuentran desactualizados y no están acorde a la realidad del zoológico. Los que tienen puntuación 2 se encuentran en proceso de actualización.

Además se observa en el gráfico 3. Que el área administrativa alcanzó una efectividad del 67%. Lo cual quiere decir que hay varios factores que se deben corregir para alcanzar la excelencia, poniendo énfasis en los de menor porcentaje, su calificación es buena.

## b. Estudio legal.



**Gráfico 4. Elementos del estudio legal.**

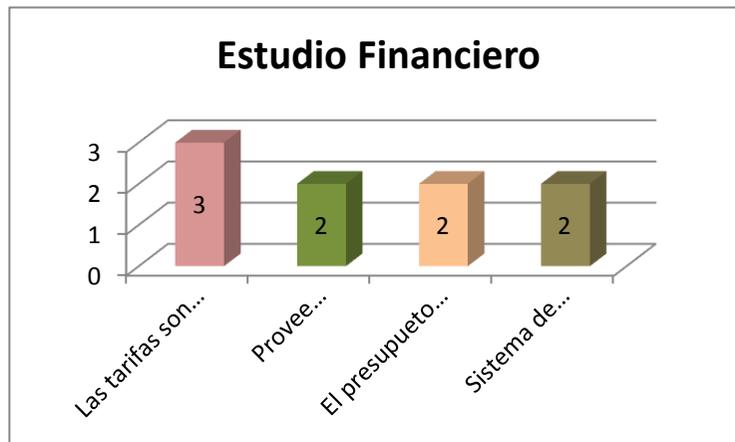


**Gráfico 5. Efectividad del estudio legal.**

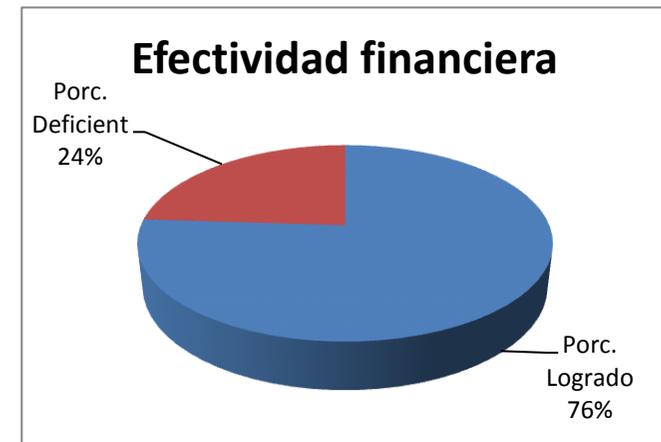
### Interpretación de los resultados.

En la parte legal se obtuvo el mayor puntaje en relación con los otros estudios obteniendo una efectividad del 100%, lo cual indica que el ámbito legal se encuentra en regla, se tomó en cuenta reglamentos para el uso adecuado de la tierra y los recursos naturales, cumplen reglamentos para el manejo del zoológico, requisitos como los permisos de funcionamiento actualizados.

**c. Estudio financiero.**



**Gráfico 6. Elementos del estudio financiero.**



**Gráfico 7. Efectividad del estudio financiero.**

**Interpretación de los resultados.**

En el gráfico 6, indica que el valor mínimo es de 2 en varios aspectos como no tener un buen sistema de contabilidad (registros), bajo presupuesto para actividades del zoológico, por este motivo no hay mucho beneficio para la comunidad.

Con respecto a la efectividad del gráfico 7, se obtuvo el 76% lo que corresponde a una calificación de bueno.

**d. Estudio operativo.**



**Gráfico 8. Elementos del estudio operativo.**

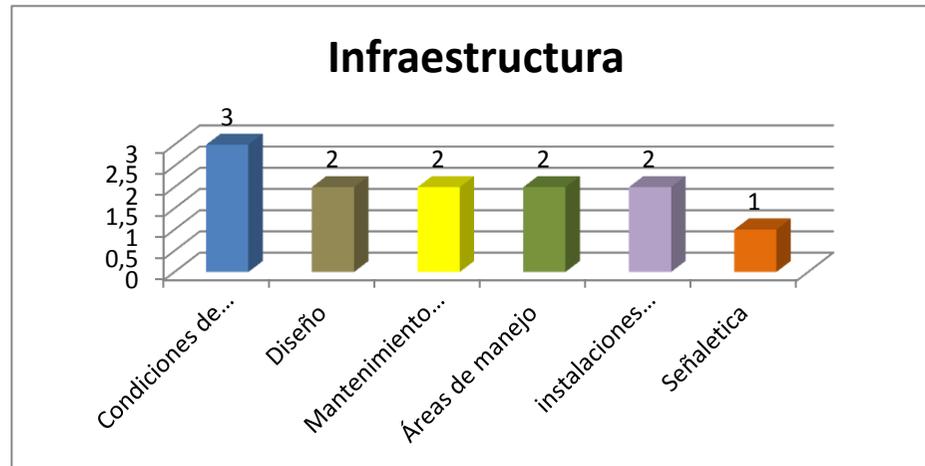


**Gráfico 9. Efectividad del estudio operativo.**

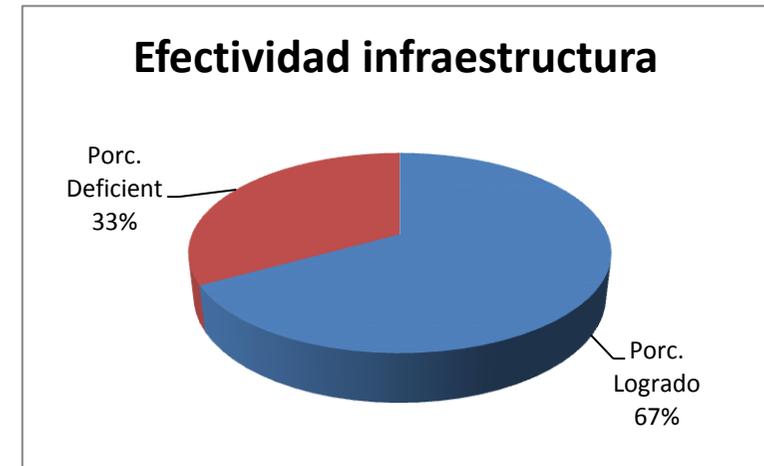
**Interpretación de los resultados.**

Existen bajos puntajes en el gráfico 8. Esto se debe a que dos criterios tienen una calificación de 0, por la falta de capacitaciones al personal, y no poseen uniformes ni credenciales. Es necesario enfocarse más a este estudio ya que obtuvo el menor puntaje de eficiencia 48%, con relación a las áreas anteriores, teniendo una calificación de regular.

**e. Infraestructura, materiales y equipos.**



**Gráfico 10. Elementos de la infraestructura, materiales.**



**Gráfico 11. Efectividad de la infraestructura, materiales**

**Interpretación de los resultados.**

En el gráfico 10 se observa que, el de menor puntaje es la señalética ya que necesita de mejoras y en otros casos aumentar, para la identificación de la flora, otro punto es la infraestructura que hace falta un bar/restaurante para los turistas.

El área de infraestructura, materiales y equipos obtuvo una calificación promedio de 67%, lo cual quiere decir que es bueno, ver gráfico 11.

## **6. Línea base para el mejoramiento del zoológico “El edén”**

### **a. Puntos críticos del área administrativa.**

- 1) No se cumple con todas las actividades del plan operativo.
- 2) El plan de manejo se encuentra desactualizado
- 3) Los programas de monitoreo se encuentran desactualizados.
- 4) Su estructura organizacional se encuentran desactualizado
- 5) Las investigaciones que se realizan no son de una forma organizada.
- 6) El manual de funciones y responsabilidades no está actualizado.
- 7) Falta de difusión y promoción

### **b. Puntos críticos del área financiera.**

- 1) Falta más cooperación e interacción del zoológico con la comunidad para beneficios de la misma.
- 2) El presupuesto del zoológico no cubre todas sus necesidades.
- 3) No tienen un sistema contable.

### **c. Puntos críticos del área operativa.**

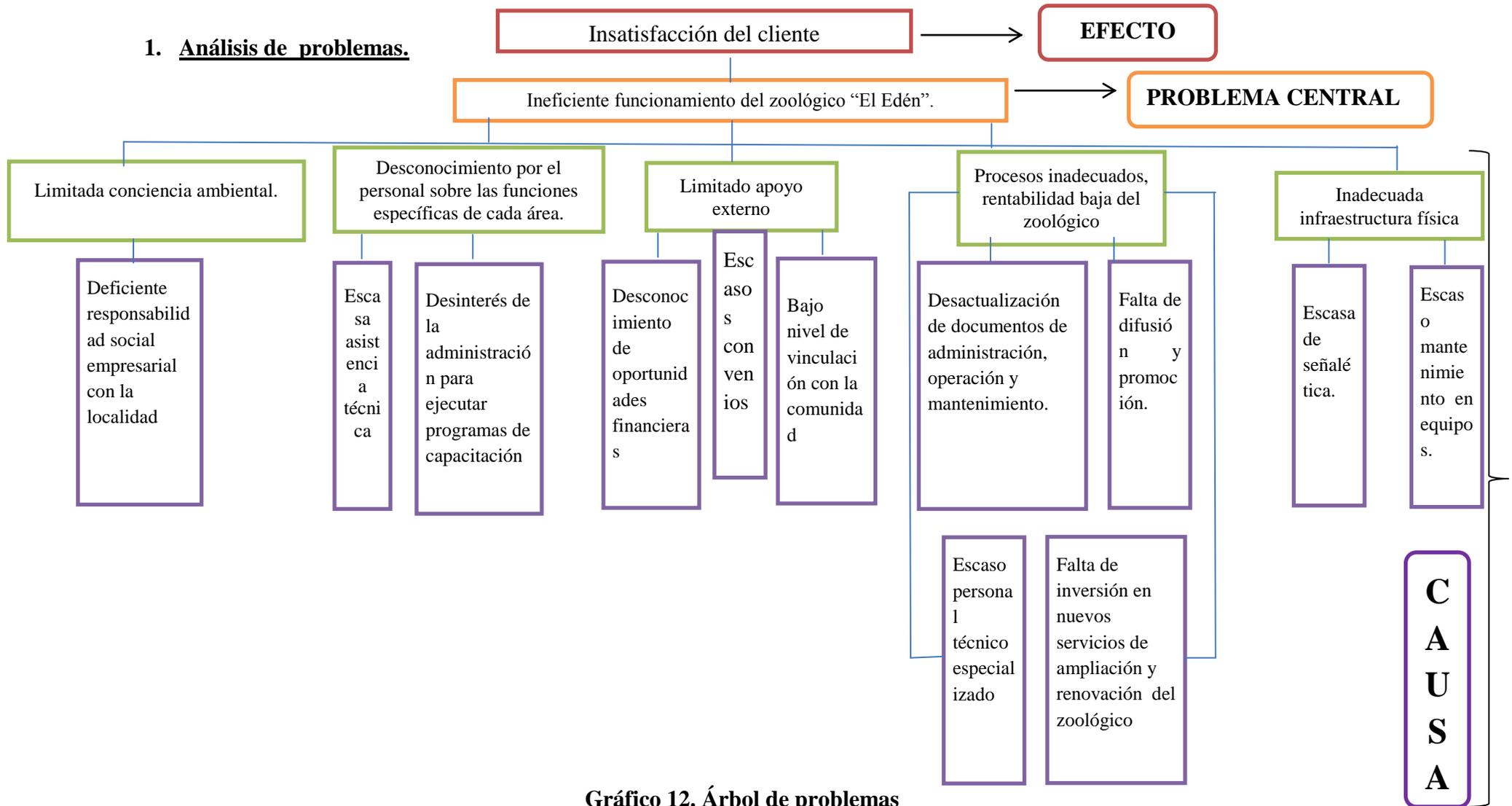
- 1) Falta de coordinación en las actividades ambientales.
- 2) Falta de seguimiento en los programa de conservación de especie.
- 3) Existe un déficit en la prestación de servicios turísticos, como la alimentación.
- 4) No existe suficiente personal para el manejo del área.
- 5) El personal no cuenta con un distintivo, ni con credenciales (carnet, camiseta, etc) que los identifiquen.
- 6) Falta de capacitaciones para el personal.
- 7) No se lleva un registro de visitantes.

### **d. Puntos críticos de la infraestructura.**

- 1) Mejorar y aumentar la señalética en el área.
- 2) Falta de un bar restaurante.
- 3) Dar más mantenimiento a todos los equipos del zoológico.

**C. ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO DEL ZOOLOGICO “EL EDÉN” A NIVEL DE DISEÑO.**

**1. Análisis de problemas.**



**Gráfico 12. Árbol de problemas**

## 2. Análisis de objetivos.

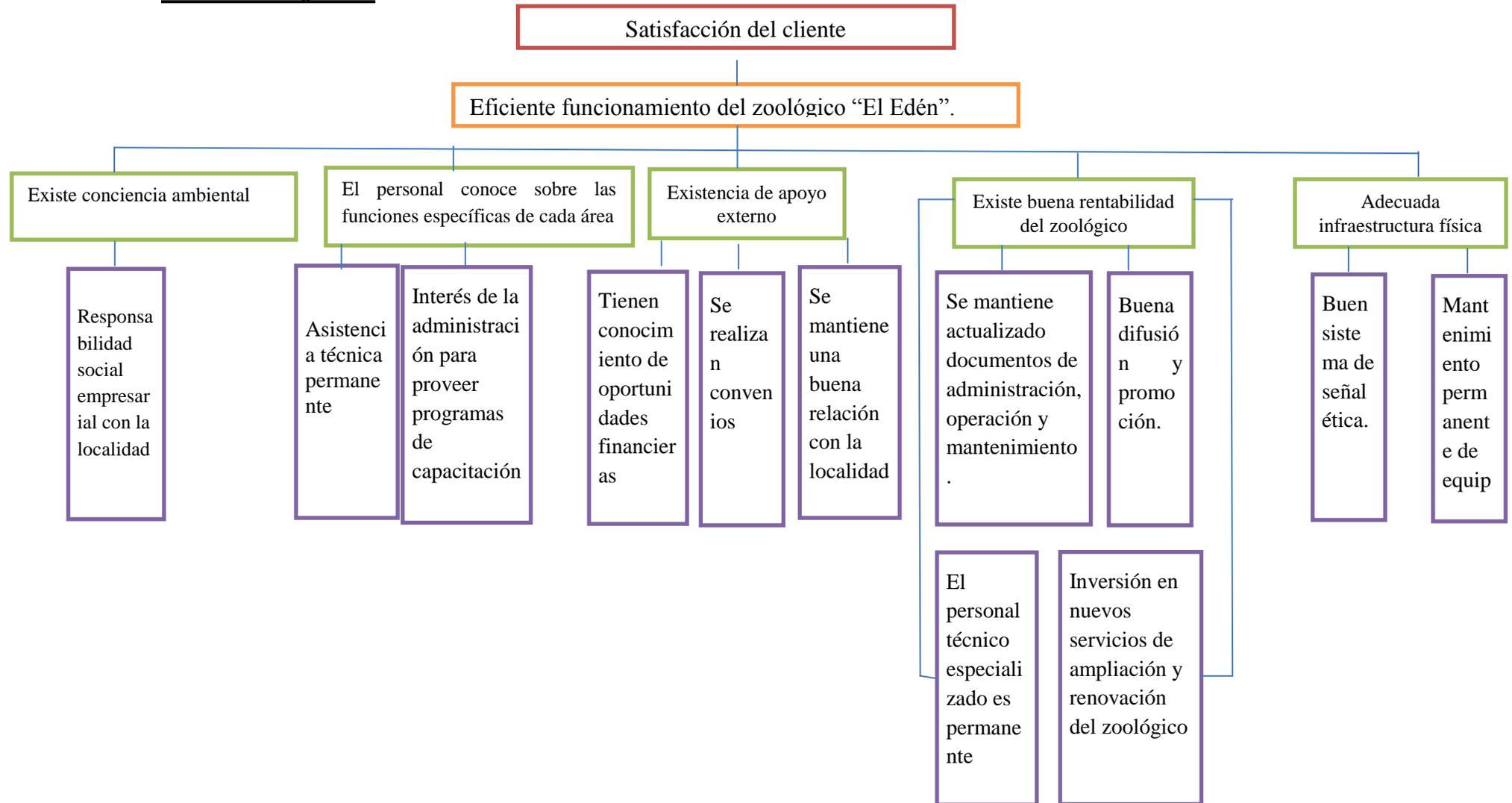
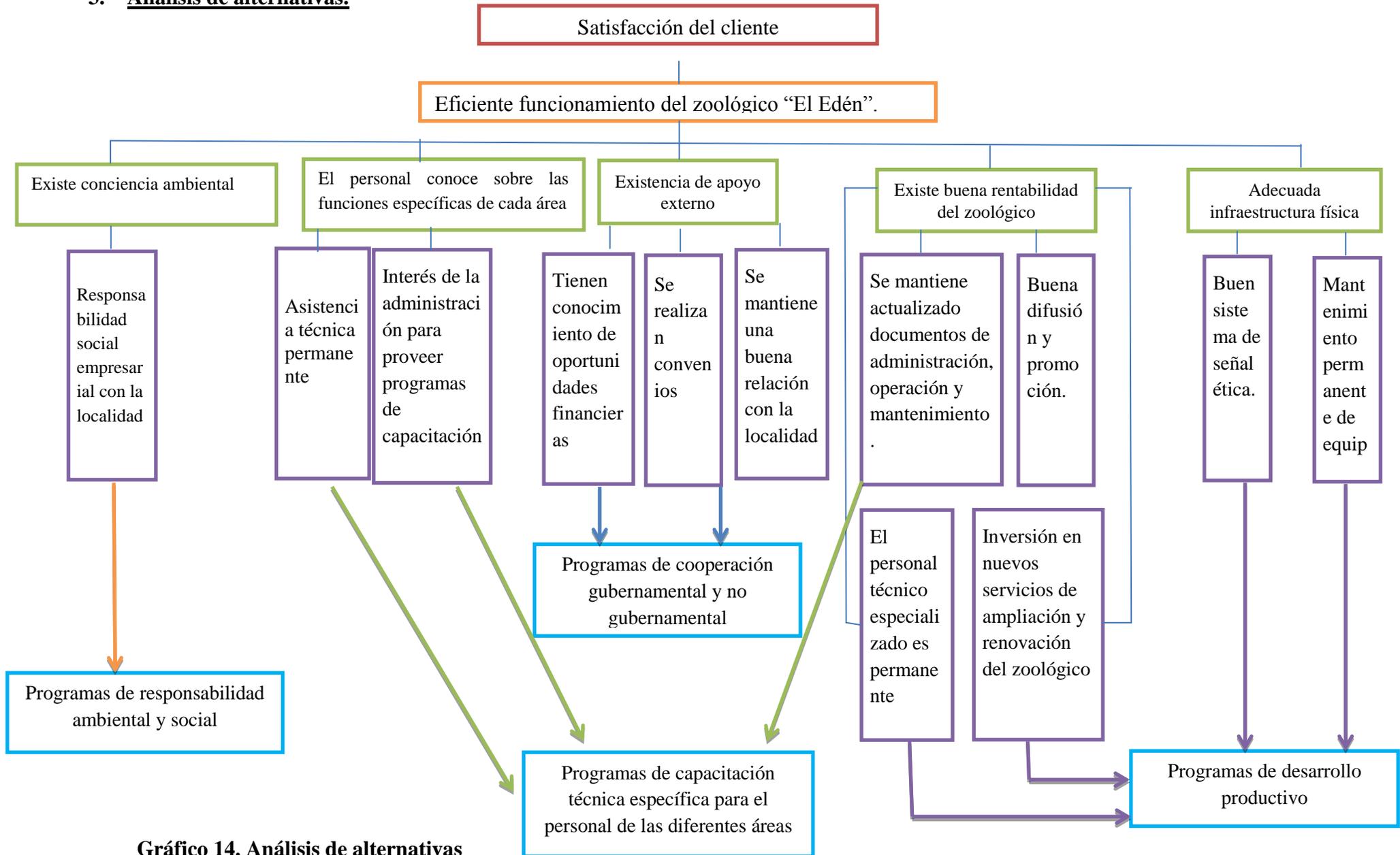


Gráfico 13. Análisis de objetivos

3. **Análisis de alternativas.**



**Gráfico 14. Análisis de alternativas**

#### 4. Análisis de involucrados.

**Cuadro 11. Análisis de involucrados.**

<b>INSTITUCIONES/ ORGANIZACIONES</b>	<b>COMPETENCIAS /FUNCIONES/ACTIVIDADES</b>	<b>INTERESES Interno/Mandato</b>	<b>POTENCIALIDADES R. económico/R. Humano/R. Físico</b>	<b>LIMITACIONES</b>
Trabajadores del zoológico	Trabajar por el bienestar y desarrollo del zoológico	I. Cuidar de los animales en cautiverio	Rh. Recursos Humano	Nivel de Educación limitada
Gobierno autónomo descentralizado parroquial Fátima	Gestión y coordinación de recursos naturales en su territorio	I. Crear políticas de protección del ambiente M. Competencia en lo referente al cuidado y protección del ambiente.	Rh. Recursos técnicos Re. Recursos económicos	Movilización para los técnicos
Gobierno autónomo descentralizado cantonal Pastaza	Promover y apoyar acciones de protección de los recursos naturales existentes en su territorio. Dotar de servicios básicos.	I. Coordinar y gestionar políticas de protección del ambiente. M. desarrollo integral del territorio	Rh. Recursos técnicos Re. Recursos económicos	Priorización de objetivos de trabajo
Gobierno autónomo descentralizado provincial Pastaza	Competencia según SENPLADES gestión ambiental del territorio.	I Mejorar la vialidad de la provincia M. Dotar de facilidades para el desarrollo económico productivo.	Rh. Recursos técnicos Re. Recursos económicos	Priorización de objetivos de trabajo
Ministerio del Ambiente de Ecuador (MAE)	Gestionar los recursos Naturales. Ejecutar y aplicar leyes, normas y reglamentos existentes para la protección del Ambiente	I. Conservación y protección del medio ambiente. M. Promover y hacer cumplir leyes sobre la protección a la flora y fauna.	Rh. Recursos técnicos Re. Recursos económicos	Priorización de objetivos de trabajo

## D. MARCO LÓGICO

**Cuadro 12. Marco lógico del plan de desarrollo turístico sostenible para el zoológico El Edén.**

JERARQUÍA DE OBJETIVOS.	INDICADORES.	MEDIOS DE VERIFICACION.	SUPUESTOS.						
<b>FIN</b> Se contribuye a la satisfacción del cliente	Los clientes manifiestan su satisfacción en un 95% en los bienes y servicios en el año 2019.	Registro de visitantes.	Se mantiene la calidad en la atención						
<b>PROPOSITOS</b> Eficiente funcionamiento del zoológico "El Edén"	Se mejora la eficiencia del zoológico en el 80%.	Registro de visitantes Informes técnicos.	Se mantiene un desempeño del personal.						
<b>PROGRAMAS</b> 1. Programa de responsabilidad ambiental y social.	2 sub proyectos sociales y ambientales funcionando, desde el año 2015 hasta el año 2018.	Informes técnicos	Se mantiene el interés administrativo						
2. Programas de cooperación gubernamental y no gubernamental	Se firman 3 convenios de cooperación anuales desde el año 2015 al 2019. <table border="1" data-bbox="683 1252 1310 1391"> <thead> <tr> <th>No. convenios</th> <th>Convenios</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Convenio no</td> <td>2016</td> </tr> </tbody> </table>	No. convenios	Convenios	Año	1	Convenio no	2016	Convenio, fotos	Interés de las instituciones
No. convenios	Convenios	Año							
1	Convenio no	2016							



<p>4. Programa de desarrollo productivo.</p>	<p>4.1 1 página web funcionando desde el año 2015.</p> <p>4.2 Se emiten 1000 afiches anuales, desde el año 2015 al año 2019.</p> <p>4.3 Se emiten cuñas radiales:</p> <table border="1" data-bbox="685 555 1391 651"> <thead> <tr> <th>Años</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cuñas</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>4.3 1 ingeniero en ecoturismo, 1 jaulero y 1 guardia, desde el año 2015 al año 2019.</p> <table border="1" data-bbox="685 836 1167 1034"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Personas contratadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>Ecoturismo</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>Jaulero</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>Guardia</td> </tr> </tbody> </table> <p>4.4 4 kits de implementos (gorras, camisetas, carnet, zapatos), para el personal del zoológico, anuales desde el año 2015 al año 2019.</p> <table border="1" data-bbox="685 1219 1391 1362"> <thead> <tr> <th>Años</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No. de kits</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Años	2015	2016	2017	2018	2019	Cuñas	40	40	40	40	40	Año	Personas contratadas	2015	Ecoturismo	2016	Jaulero	2016	Guardia	Años	2015	2016	2017	2018	2019	No. de kits	4	4	4	4	4	<p>Visitas en la página web</p> <p>Registro de entregas.</p> <p>Informe de seguimiento</p> <p>Contratos, informes</p> <p>Registro de entregas.</p>	<p>Interés del usuario por la web</p> <p>Población objetivo hace uso adecuado de información</p> <p>Mantiene la sintonía de la radio de su preferencia.</p> <p>Personal disponible en el área.</p> <p>Personal se mantiene con pertenencia.</p>
Años	2015	2016	2017	2018	2019																														
Cuñas	40	40	40	40	40																														
Año	Personas contratadas																																		
2015	Ecoturismo																																		
2016	Jaulero																																		
2016	Guardia																																		
Años	2015	2016	2017	2018	2019																														
No. de kits	4	4	4	4	4																														

	<p>4.5 1 restaurante, mejora la señalética durante los años 2015 al 2019.</p> <table border="1" data-bbox="685 416 1301 560"> <thead> <tr> <th>Mejoramiento ejecutados</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Restaurante</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>4.6 1 funcionamiento de señalética</p> <table border="1" data-bbox="685 651 1279 794"> <thead> <tr> <th>Mejoramiento ejecutados</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>señalética</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Mejoramiento ejecutados	2015	2016	2017	2018	2019	Restaurante						Mejoramiento ejecutados	2015	2016	2017	2018	2019				señalética			<p>Registro de visitas</p> <p>Informe técnico</p>	<p>Se mantiene niveles de competencia.</p> <p>Personal disponible</p>
Mejoramiento ejecutados	2015	2016	2017	2018	2019																						
Restaurante																											
Mejoramiento ejecutados	2015	2016	2017	2018	2019																						
			señalética																								
<p><b>PROYECTOS</b></p> <p><b>1.1 Proyecto de responsabilidad ambiental y social.</b></p>	<p><b>PRESUPUESTO</b></p> <p>3484.00</p>	<p>Facturas</p>	<p>Flujo normal de recursos económico.</p>																								
<p><b>2.1 Proyecto cooperación interinstitucional</b></p>	<p>1960.00</p>	<p>Convenios, fotos</p>	<p>Flujo normal de recursos económicos</p>																								
<p><b>3.1 Proyecto de capacitación técnica administrativa, operativa, mantenimiento.</b></p>	<p>1700.00</p>	<p>Proformas y facturas</p>	<p>Flujo normal de recursos económicos</p>																								
<p><b>4.1 Proyecto de marketing.</b></p>	<p>2700.00</p>	<p>Proformas y facturas</p>	<p>Flujo normal de recursos económicos</p>																								
<p><b>4.2 Proyecto de contratación de</b></p>	<p>400.00</p>	<p>Proformas y facturas</p>	<p>Flujo normal de recursos</p>																								

personal.			económicos
<b>4.3 Proyectos de dotación de implementos a los empleados</b>	1320.00	Proformas y facturas	Flujo normal de recursos económicos
<b>4.4 proyecto de mejoramiento de infraestructura(implementación de un restaurante, mejora de señalética)</b>	9800.00	Proformas y facturas	Flujo normal de recursos económicos

## **E. PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL ZOOLOGICO “EL EDÉN”.**

### **a. Visión**

El zoológico El Edén para el año 2020 se convertirá en un atractivo turístico consolidado, con servicios turísticos de calidad que demuestren eficacia y eficiencia en los procesos, de esta manera poder satisfacer las necesidades del turista, generando además ingresos económicos favorables para la sostenibilidad de las actividades en un entorno protegido y conservado.

### **b. Misión**

Fomentar el conocimiento a través de programas de investigación y educación ambiental para crear conciencia sobre la conservación integral en el manejo responsable de la fauna silvestre y su entorno, a través de actividades recreativas y educativas, logrando con esto el desarrollo turístico sostenible para satisfacer las necesidades de los turistas mediante el eficiente funcionamiento del zoológico.

### **c. Objetivos**

- 1) Fomentar los principios de conciencia ambiental de la sociedad y cultural del sector, mediante el diálogo social.
- 2) Incentivar la cooperación interinstitucional como mecanismo dinamizador de la economía.
- 3) Participar en capacitaciones administrativas, operativas y de mantenimiento
- 4) Desarrollar alternativas de marketing para promocionar y difundir al zoológico.
- 5) Facilitar implementos y equipos a los empleados
- 6) Mejorar las facilidades turísticas de infraestructura (bar/restaurante, señalética)
- 7) Contratar el personal necesario para dar seguimiento a los proyectos para su ejecución.

**d. Políticas**

- 1) Mejoramiento de los servicios turísticos, optimizando su calidad y logrando a la vez la satisfacción del turista que visitan el zoológico.
- 2) Creación y ejecución de planes de conservación y manejo sostenible del zoológico
- 3) Fortalecimiento, capacitación y profesionalismo en el área turística como base fundamental para el logro de un desarrollo turístico con perspectiva y visión a futuro.
- 4) Fortalecimiento en el ámbito social para impulsar el turismo y generar la integración con la sociedad.

**Cuadro 13. Planificación operativa para el Zoológico “El Edén”.**

<b>1. Programa de responsabilidad social y ambiental</b>					
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>1.1 Proyecto de responsabilidad social empresarial</b>			<b>01/04/2015</b>	<b>30/06/2015</b>	<b>3484.00</b>
	1.1.1 subproyecto de educación ambiental.	Técnico del proyecto	01/04/2015	30/05/2015	1984.00
	1.1.2 subproyecto dotación de basureros.	Técnico del proyecto	01/06/2015	30/06/2015	1500.00
<b>2. Programas de cooperación gubernamental y no gubernamental</b>					
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>2.1 Proyecto de cooperación interinstitucional</b>			<b>01/08/2015</b>	<b>30/09/2015</b>	<b>1960.00</b>
	2.1.1 Socializar de la propuesta	Técnico del proyecto	01/08/2015	15/08/2015	760.00
	2.1.2 Acuerdos y compromisos	Técnico del proyecto	16/08/2015	30/09/2015	1200.00

<b>3. Programa de capacitación técnica específica para el personal de las diferentes áreas</b>					
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>3.1 Proyecto de capacitación técnica administrativa, operativo, mantenimiento</b>			<b>01/07/2015</b>	<b>30/07/2015</b>	<b>1700.00</b>
	3.1.1 Socialización de la propuesta	Técnico del proyecto	01/07/2015	02/07/2015	150.00
	3.1.2 Organizar a los beneficiarios	Técnico del proyecto	03/07/2015	06/07/2015	200.00
	3.1.3 Preparar los procesos de contratación	Técnico del proyecto	06/07/2015	10/07/2015	150.00
	3.1.4 Realizar la capacitación	Facilitador	13/07/2015	26/07/2015	800.00
	3.1.5 Evaluar el impacto y proceso de capacitación	Técnico del proyecto	29/06/2015	30/07/2015	200.00

<b>4. Programa de desarrollo productivo</b>					
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>4.1 Proyecto de marketing</b>			<b>02/02/2015</b>	<b>31/03/2015</b>	<b>2700.00</b>
	4.1.1preparación de la propuesta	Técnico del proyecto	02/02/2015	14/02/2015	450.00
	4.1.2 Diseñar e implementar una página web. Realizar 1000 afiches promocionales. Realizar 40 cuñas radiales	Técnico del proyecto	17/02/2015	28/03/2015	400.00 600.00 800.00
	4.1.3 evaluar el impacto	Técnico del proyecto	28/03/2015	31/03/2015	450,00
<b>4.2 Proyecto de contratación</b>			<b>05/01/2015</b>	<b>30/01/2015</b>	<b>400.00</b>
	4.2.1.Elaboración de términos de referencia (TDR)	Gerente	06/01/2015	23/01/2015	130.00
	4.2.1.proceso de				270.00

	contratación	Gerente	26/01/2015	30/01/2015	
<b>4.3 Proyecto de dotación de implementos a los empleados.</b>			<b>02/03/2015</b>	<b>30/03/2015</b>	<b>1320.00</b>
	4.3.1 Proceso de contratación	Técnico del proyecto	03/03/2015	26/03/2015	900.00
	4.3.2. Entrega de kit (gorra, camisetas, carnet y botas)	Técnico del proyecto	27/03/2015	30/03/2015	420.00
<b>Proyectos de mejoramiento de infraestructura (implementación de un restaurante, mejora de señalética.</b>			<b>01/09/2015</b>	<b>29/12/2015</b>	<b>9800.00</b>
	4.4.1. socialización de la propuesta	Técnico del proyecto	01/09/2015	08/09/2015	900.00
	4.4.2. preparar los procesos de contratación	Técnico del proyecto	09/09/2015	29/12/2015	8900.00

## **7. Programas y proyectos del plan de desarrollo turístico sostenible para el Zoológico “El Edén”.**

### **a. Programa de responsabilidad social y ambiental.**

El sector empresarial desempeña un papel trascendental en el desarrollo del país, sus actividades deben producir bienestar a la sociedad a través de ejecución de proyectos, que tengan un beneficio a la colectividad.

Este programa busca promover de forma planificada y técnica el cuidado y protección del ambiente mediante la aplicación de estrategias que genere una conciencia ambiental en los más pequeños y de esta manera realizar un trabajo conjuntamente que garantice un progreso para un mejor futuro.

#### **1) Proyecto de responsabilidad social empresarial.**

Este proyecto se realizará en la escuela Teniente Ortiz perteneciente a la parroquia Fátima, donde se ha logrado un compromiso con el director teniendo su respaldo y apoyo en el desarrollo del proyecto; el tiempo de ejecución de los dos subproyectos será de 3 meses de los cuales se tiene previsto: Dos meses para educación ambiental se tratarán temas como: conservación y protección de las especies en cautiverio, del medio ambiente, biodiversidad, que es un zoológico, etc. en esta actividad participarán 30 niños durante 16 días por dos horas. Un mes para el segundo subproyecto el cual es entregará 6 basureros ecológicos en la escuela.

La finalidad de este proyecto es enseñar a los más pequeños el valor de la educación ambiental como un proceso dinámico y participativo que busca tener una conciencia ambiental que permita identificar la problemática y evaluar nuestras acciones y consecuencias ante la naturaleza.

Por otro lado la educación ambiental busca promover el desarrollo de una cultura para la conservación de la biodiversidad mediante una interacción reflexiva, positiva y equilibrada para la toma de mejores decisiones que no afecten al ambiente.

La inversión total para la ejecución de los dos subproyectos es de \$ 784.00. De los cuales \$184.00 contempla la educación ambiental para los niños que incluye: Materiales (carpetas de cartón, resma de papel boon, esferográficos, certificados), refrigerios. Y \$600.00 para la dotación de basureros (\$100.00 \* 6 basureros)

Cuadro 14. Hoja de recursos.

1. Programa de responsabilidad social y ambiental						
Proyecto/Actividades	Detalle del proyecto	Sub actividades	Requerimiento	Presupuesto	Fuentes de financiamiento	
					MAE	Zoológico
<b>1.1 Proyecto de responsabilidad social empresarial</b>				<b>3484.00</b>		
1.1.1 subproyecto de educación ambiental.	El subproyecto se ejecutara en la escuela teniente Ortiz, donde participaran 30 estudiantes, en un horario de 2 horas diarias por 16 días laborables.  El tiempo empleado será de 2 meses.			<b>1984.00</b>		
		Socialización de la propuesta.	Técnico del proyecto	300.00		300.00
		Organizar a los beneficiarios.	Técnico del proyecto	350.00		350.00
		Preparar los procesos de contratación.	Técnico del proyecto	350.00		350.00
		Realizar la capacitación.	Facilitador (Técnico del proyecto).	550.00		550.00
			Materiales (carpetas de cartón, resmas de papel, esferográficos, certificados).	84.00	84.00	
			Refrigerios.	100.00		100.00
	Evaluar el impacto y					

		proceso de capacitación	Técnico del proyecto	250.00		250.00
1.1.2 subproyecto dotación de basureros.				<b>1500.00</b>		
	El subproyecto se ejecutara en la escuela teniente Ortiz, en el cual se entregarán 6 basureros ecológicos.  El tiempo empleado será de 1 meses	Socialización de la propuesta	Técnico del proyecto	2500.00		0.00
		Organizar a los beneficiarios	Técnico del proyecto	300.00		0.00
		Preparar los procesos de contratación	Técnico del proyecto	350.00		0.00
		Compra e instalación	Basureros	600.00	600.00	

**b. Programas de cooperación gubernamental y no gubernamental.**

Este programa busca de una manera estratégica firmar convenios de cooperación interinstitucional, y de esta manera fortalecer y facilitar las relaciones con otras instituciones signatarias para el cumplimiento de metas en común de esta manera generar la protección, promoción y garantía para el ambiente.

Los convenios también pueden ser un medio para establecer los mecanismos permanentes de cooperación a ser utilizados para el intercambio de información entre instituciones ya sean concertaciones, monitoreo de especies, capacitaciones entre otros.

**1) Proyecto de cooperación interinstitucional**

Mediante este proyecto se pretende firmar un convenio de cooperación con una organización no gubernamental (ONG) que trabaje en el territorio, cuyos objetivos sean similares, el tiempo de ejecución será de 2 meses. También se tiene previsto firmar dos convenios más con organizaciones gubernamentales. Hay que mencionar que no se tienen compromisos establecidos aun, pero se tiene visto que institución puede colaborar.

La finalidad de este proyecto es establecer un nuevo tipo de relaciones con otras instituciones para que nos ayuden a sobrellevar de mejor manera el manejo del zoológico con actividades y estrategias que coordinen la protección integral de la conservación de la biodiversidad.

Para el presupuesto de este programa se tiene previsto un gasto de \$50, lo cual incluye almuerzos con las personas que se vaya a realizar los convenios, el técnico está a cargo de la coordinación.

Cuadro .15. Hoja de recursos.

2. Programas de cooperación gubernamental y no gubernamental						
Proyecto/Actividades	Detalle del proyecto	Sub actividades	Requerimiento	Presupuesto	MAE	Zoológico
<b>2.1 Proyecto de cooperación interinstitucional</b>	Mediante el proyecto se pretende firmar 1 convenio de cooperación con una organización no gubernamental (ONG) que trabaje en el territorio, cuyos objetivos sean similares.			<b>1960.00</b>		
2.1.1 Socializar de la propuesta		Preparación de la propuesta	Técnico del proyecto	360.00		360.00
	El tiempo de ejecución será de 2 meses.	Reunión con los jefes departamentales de los organismos	Técnico del proyecto	400.00		400.00
2.1.2 Acuerdos y compromisos		Reunión de trabajo	Técnico del proyecto	400.00		400.00
		Concertación de acuerdos	Técnico del proyecto	300.00		300.00
		Almuerzos	Pago de almuerzos	200.00		200.00
		Firma de convenios	Técnico del proyecto	300.00		300.00

**c. Programa de capacitación técnica específica para el personal de las diferentes áreas.**

Este programa tiene como objetivo dar diferentes capacitaciones tanto a la parte administrativa como al personal, ya que ellos se encuentran relacionados directamente con la calidad del servicio que prestan al turista. En los cursos o talleres de capacitación, los temas deben contemplarse siempre en base a las necesidades del personal y de acuerdo a la competencia o cargo laboral que tengan.

Se pretende que las capacitaciones sean dinámicas para el trabajo en equipo, y en caso de trabajo individual que exista mucha reflexión.

**1) Proyecto de capacitación técnica administrativa, operativo, mantenimiento**

Dentro de este proyecto se tiene previsto capacitar a síes empleados en diferentes temas como: administración (plan de manejo, plan operativo, manual de funciones, evaluaciones, contabilidad). Operativo (servicios turísticos, atención al cliente, cuidados y atenciones a los animales del zoológico, funciones y responsabilidades). Mantenimiento (limpieza de los equipos y materiales, orden de los alimentos, como mantener la infraestructura).

Estas capacitaciones se darán en el zoológico, en el aula de audio visuales, será durante 10 días por 4 horas, en la mañana desde las 8:00 am a 12 pm o la tarde desde 13:00 a 17:00pm, considerando que deben ser de manera alternada para no descuidar la atención del zoológico.

El tiempo para este proyecto se consideró un mes. Dentro del presupuesto está considerado el facilitador \$800.00 (\$20.00\*40h.) que consta dictar los módulos.

La finalidad de este proyecto es corregir las diferentes falencias que existen en el área administrativa, operativa y de mantenimiento, de esta maneja se mejorará las acciones y actividades de cada una de ellas, que se verán reflejadas en el manejo del zoológico y en la satisfacción de los turistas.

Cuadro 16. Hoja de recursos.

3. Programa de capacitación técnica específica para el personal de las diferentes áreas						
Proyecto/Actividades	Detalle del proyecto	Sub actividades	Requerimiento	Presupuesto	MAE	Zoológico
<b>3.1 Proyecto de capacitación técnica administrativa, operativo, mantenimiento</b>	Mediante el proyecto se capacitara a 6 empleados en el zoológico en temas de administración, operativos, mantenimiento durante 10 días, 4 horas diarias.			<b>1700.00</b>		
3.1.1 Socialización de la propuesta		Preparación de la propuesta	Técnico del proyecto	100.00		100.00
		Reunión con los empleados del zoológico.	Técnico del proyecto	50.00		50.00
3.1.2 Organizar a los beneficiarios		Coordinar tiempos	Técnico del proyecto	200.00		200.00
3.1.3 Preparar los procesos de contratación		Revisión y aprobación de la metodología y plan de trabajo	Técnico del proyecto	150.00		150.00
	Para este proyecto se emplea 1 mes.	Contratación de servicios de capacitación	Técnico del proyecto	200.00		200.00
3.1.4 Realizar la capacitación		Dictar los módulos	Facilitador.	800.00		800.00

3.1.5 Evaluar el impacto y proceso de capacitación		Aplicación de un cuestionario	Técnico del proyecto	200.00		200.00
--	--	-------------------------------	----------------------	--------	--	--------

**d. Programa de desarrollo productivo.**

Este programa abarca varios proyectos que son de diferente índole, cada uno tiene sus objetivos establecidos para el mejoramiento y progreso del zoológico, entre ellos está la promoción y difusión del zoológico.

**1) Proyecto de marketing.**

En la actualidad el marketing es indispensable para cualquier empresa o negocio que desee sobrevivir en un mundo tan competitivo como el nuestro. Por lo cual este proyecto pretende dar a conocer el zoológico a todos los turistas tanto nacionales como extranjeros, mediante una página web, 1000 afiches promocionales y 50 cuñas radiales. El tiempo de ejecución del proyecto es de dos meses.

La finalidad de este proyecto es darse a conocer como un atractivo turístico de gran potencialidad y una alternativa para ser visitado, esto se lo puede lograr mediante la promoción y difusión de publicidad de manera organizada y constante.

**Cuadro 17. Hoja de recursos.**

<b>4. Programa de desarrollo productivo</b>						
<b>Proyecto/Actividades</b>	<b>Detalle del proyecto</b>	<b>Sub actividades</b>	<b>Requerimiento</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>MAE</b>	<b>Zoológico</b>
<b>4.1 Proyecto de marketing</b>				<b>2700.00</b>		
4.1.1 Preparación de la propuesta	El proyecto pretende promocionar al zoológico, mediante una página web, 1000 afiches promocionales y 50 cuñas radiales.  El tiempo de ejecución del proyecto 2 meses	Elaboración de la propuesta	Técnico del proyecto	450.00		450.00
4.1.2 Preparar los procesos de contratación		Diseñar e implementar una página web	Pago página web	400.00		400.00
		Realizar 1000 afiches promocionales	Pago afiches	600.00		600.00
		Realizar 40 cuñas radiales	Pago cuñas radiales	800.00		800.00
4.1.3 evaluar el impacto		Aplicar encuestas	Técnico del proyecto	450.00		450.00

## 2) Proyecto de contratación

Dentro de este proyecto se pretende realizar la contratación de un ing. Ecoturismo para que sea el técnico encargado de realizar y dar un seguimiento a todas las actividades propuestas en este plan, la contratación lo hará el gerente. El tiempo a emplearse será de una semana, para el presupuesto se tomó en cuenta el tiempo empleado por el gerente y el contrato del ingeniero.

La contratación del ing. en Ecoturismo tiene como finalidad efectuar y dar seguimiento a todos los proyectos planteados de una manera ordenada, para conseguir mejorar el zoológico.

**Cuadro 18. Hoja de recursos.**

4. Programa de desarrollo productivo						
Proyecto/Actividades	Detalle del proyecto	Sub actividades	Requerimiento	Presupuesto	MAE	Zoológico
<b>4.2 Proyecto de contratación</b>				<b>400.00</b>		
4.2.1.Elaboración de términos de referencia (TDR)	Se pretende contratar un ing. Ecoturismo	Reunión de trabajo con los directivos	Gerente	40.00		40.00
		Definir los términos de referencia	Gerente	80.00		250.00
		Imprimir los TDR	Gerente	10.00		5.00
4.2.1.proceso de contratación	El tiempo de ejecución 1 semana	Publicación de la oferta laboral	Gerente	100.00		100.00
		Recepción y entrevistas de carpetas	Gerente	70.00		300.00
		Contratación de: Ing. eco	Ing. Ecoturismo (*)	100.00		100.00

(\*) El mensual del ing. Ecoturismo es de \$900, que se lo ve reflejado en cada una de las actividades de los proyectos y programas que se encuentran a su cargo.

### 3) Proyecto de dotación de implementos a los empleados.

Los empleados deben usar algún tipo de credencial del zoológico, para poder ser identificados con mayor facilidad y dar una mejor imagen y presentación. Los kits constarán de gorra, camisetas, carnet y botas, son 4 kits. Su tiempo de ejecución será de un mes.

La finalidad de este proyecto es mejorar la imagen de los empleados, ser más presentados ante los visitantes y motivarles a ellos para obtener un trabajo eficiente.

**Cuadro 19. Detalle del proyecto de dotación de implementos**

<b>Detalle</b>	<b>Precio/ cantidad</b>	<b>Presupuesto</b>
Camisetas	2 camisetas * \$20.00	\$40.00
Gorras	1 gorra * \$10	\$10.00
Carnet	1 carnet* \$5	\$5.00
Botas	1 par* \$50	\$50.00
<b>Total</b>		<b>\$105.00</b>

Cuadro 20. Hoja de recursos.

4. Programa de desarrollo productivo						
Proyecto/Actividades	Detalle del proyecto	Sub actividades	Requerimiento	Presupuesto	MAE	Zoológico
4.3 Proyecto de dotación de implementos a los empleados.	Se entregara			1320.00		
4.3.1 Proceso de contratación	4 kit que constan de gorra, camisetas, carnet, botas.	Cotizaciones	Técnico del proyecto	300.00		0.00
		Elección de la mejor oferta	Técnico del proyecto	300.00		0.00
		Contrato	Técnico del proyecto	300.00		0.00
4.3.2. Entrega de kit	El tiempo de ejecución 1 mes	Compra y entrega de kit	Pago por kit	420.00		420.00

**4) Proyectos de mejoramiento de infraestructura (implementación de un restaurante, mejora de señalética.**

Dentro de este proyecto se ve la necesidad de implementar y adecuar un bar/ restaurante, tomando en cuenta que en sus cercanías no se encuentra con este servicio, por este motivo se realizó un estudio de mercado que se encuentra detallado a continuación, hay que recalcar que no es necesario realizar una infraestructura sino adecuar la existente en caso de realizar cambios.

Por otro lado es necesario aumentar y mejorar la señalética del zoológico para que los visitantes tengan mejor orientación en el lugar.

La finalidad de mejorar y adecuar la infraestructura es para dar mayor bienestar al turista y que este se sienta atendido, e ir cubriendo poco a poco todas sus necesidades.

**Cuadro 214. Hoja de recursos.**

<b>4. Programa de desarrollo productivo</b>						
<b>Proyecto/Actividades</b>	<b>Detalle del proyecto</b>	<b>Sub actividades</b>	<b>Requerimiento</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>MAE</b>	<b>Zoológico</b>
<b>4.4 Proyectos de mejoramiento de infraestructura</b>	El proyecto pretende adecuar infraestructura física existente, para el zoológico.			<b>9800.00</b>		
4.4.1. socialización de la propuesta	El tiempo de ejecución del proyecto es de 4 meses.	Preparación de la propuesta	Técnico del proyecto (*)	900.00		0.00
4.4.2. preparar los procesos de contratación		Contratar para diseños	Pago ing. civil	900.00		1000.00
		Adecuación y construcción	Pagos por mejoramiento	8000.00		8000.00

## **1. Estudio de mercado para el estudio de factibilidad del restaurante**

### **a. Análisis de la demanda**

#### **a) Segmentación del mercado**

El bar/restaurante “El Edén” está dirigido a un segmento de mercado que está compuesto por turistas nacionales y extranjeros.

#### **b) Universo**

Según el segmento y de acuerdo a la Dirección Provincial de Migración Pastaza, el número de potenciales clientes es de 45.623 de los cuales el 83% son nacionales y el 17% son extranjeros.

#### **c) Muestra**

La muestra se calcula de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N-1)(e/z)^2 + P \times Q}$$

$$n = \frac{37867 \times 0.5 \times 0.5}{(37867-1) (0.10 / 2)^2 + (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{9467}{94.92}$$

n = 100 encuestas para turistas nacionales

$$n = \frac{7756 \times 0.5 \times 0.5}{(7756-1) (0.10/2)^2 + (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 1939$$

$$\overline{19.64}$$

n = 99 encuestas para turistas extranjeros

#### d) Distribución de la muestra

Turistas nacionales: 100 encuestas a aplicar

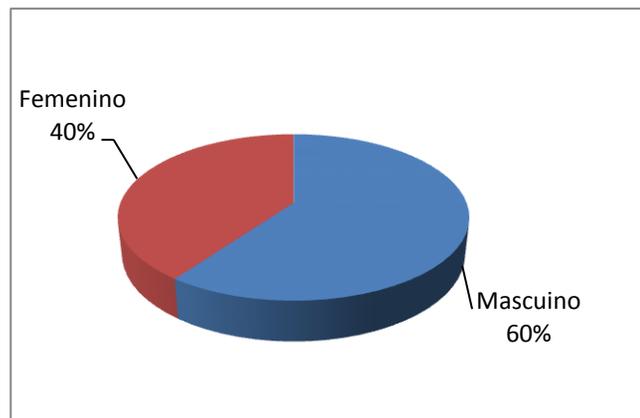
Turistas extranjeros: 99 encuestas a aplicar

#### e) Instrumento

El instrumento de investigación para el estudio de la demanda se encuentra en el Anexo 2.

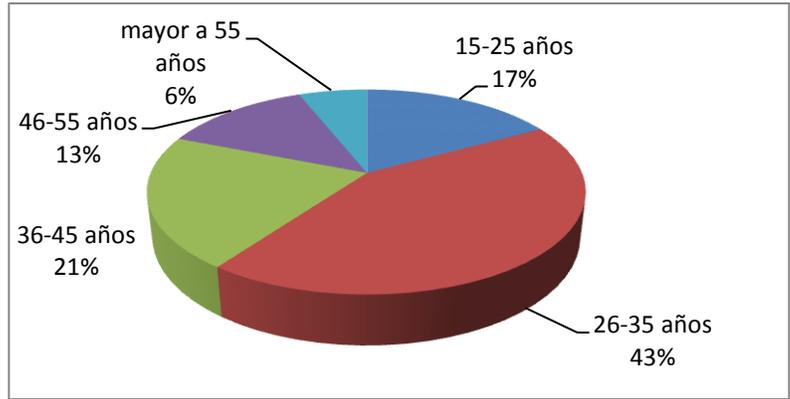
#### f) Perfil de los clientes

##### 1) Turistas Nacionales.



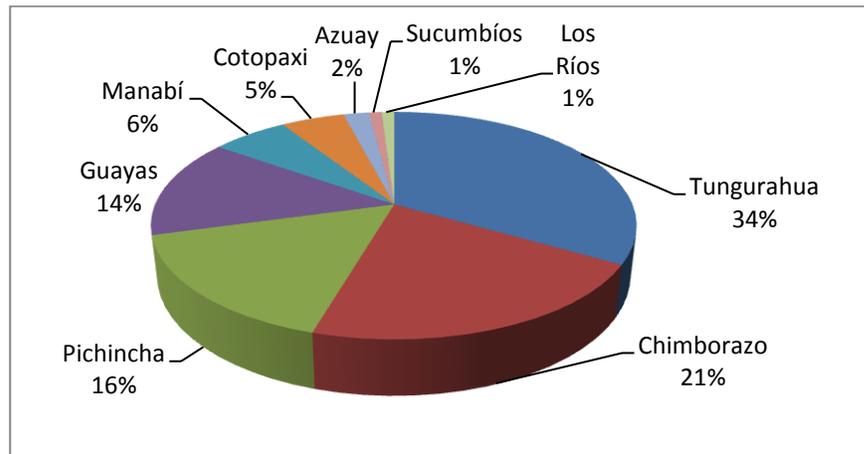
**Gráfico.12. Género de los encuestados**

Según los resultados obtenidos se puede determinar que el 60% de los turistas encuestados son hombres y el 40% son mujeres, lo que indica que tanto hombres como mujeres son potenciales turistas.



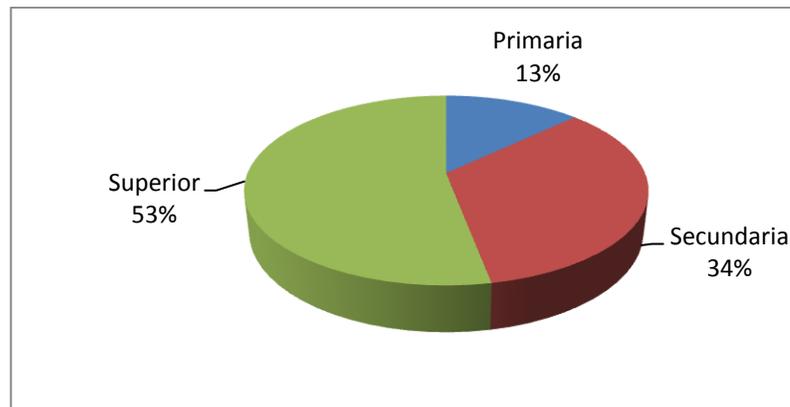
**Gráfico 13. Edad de los encuestados.**

Se puede determinar que el de mayor porcentaje son turistas con un rango de edad de 26 a 35 años con el 43%, seguido del 21% que va desde 36 a 45 años, le sigue turistas entre 15-25 años con el 17%. Esto indica que los turistas son jóvenes y pueden interactuar de manera más fácil ya que se pueden realizar diferentes actividades con dificultad o juegos muy dinámicos.



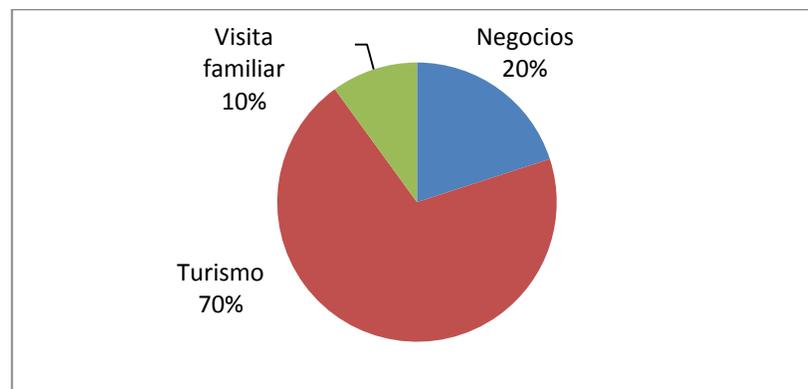
**Gráfico 14. Nacionalidad.**

La mayoría de turistas son de la provincia de Tungurahua con un porcentaje del 34%, seguido así de la provincia de Chimborazo con el 21%, la provincias que sigue es Pichincha con el 16%, son los de mayor porcentaje esto muestra que los turistas que más llega este lugar son de la región sierra y se podría dar explicaciones más detalladas de las cosas menos comunes en su provincia.



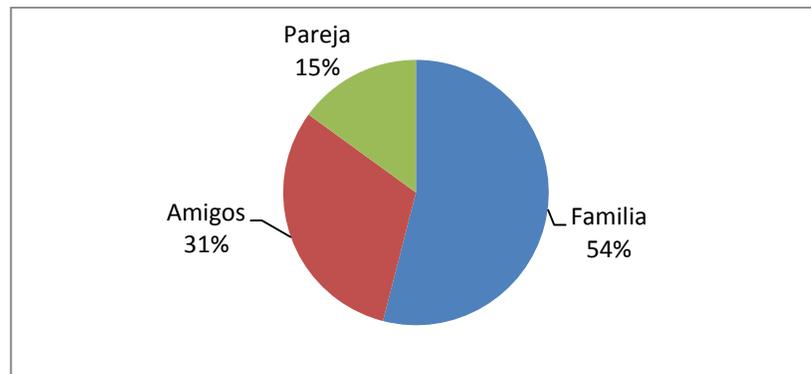
**Gráfico 15. Nivel de instrucción.**

El que obtuvo mayor porcentaje corresponde a las personas con instrucción superior con el 53%, seguido de personas con instrucción secundaria con el 34% y con menor porcentaje personas con instrucción primaria, el 13%. En este caso se puede utilizar palabras más técnicas durante la explicación en el recorrido si amerita el caso.



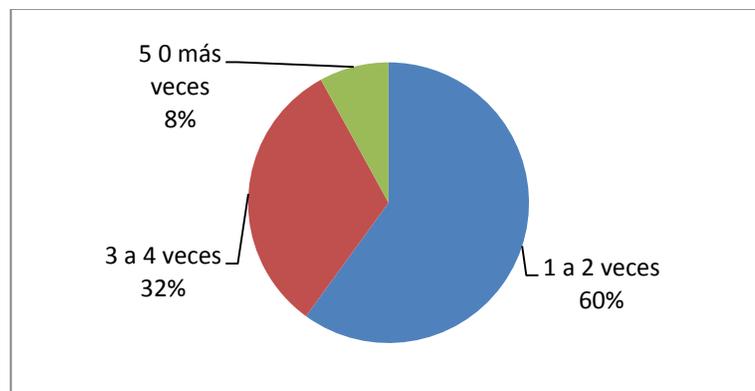
**Gráfico 16. Finalidad del viaje.**

De los turistas encuestados el 70% prefirió visitar la ciudad del Puyo por turismo, seguido por el 20% el motivo de su visita al Puyo es para realizar negocios. Siendo el motivo principal el turismo se puede ofrecer diferentes actividades de recreación para el turista y ofertar más servicios de entretenimiento.



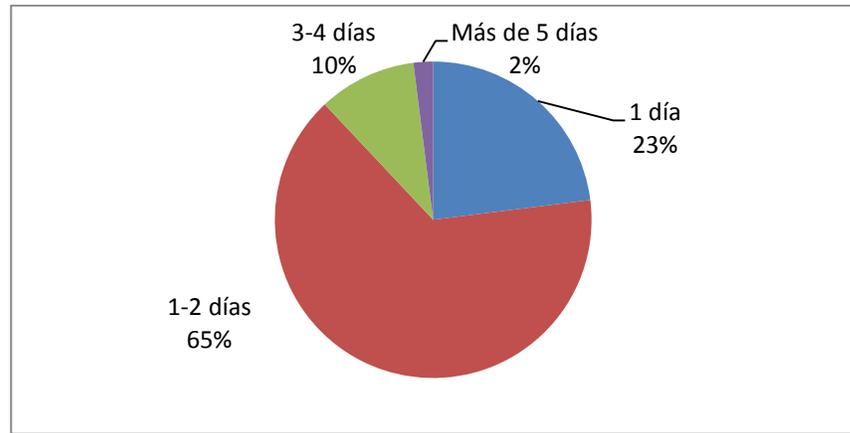
**Gráfico 17. Acompañamiento**

Los turistas viajan frecuentemente con familiares en un 54%, siendo este el de mayor porcentaje seguido así por amigos con el 31%, y finalmente con parejas en el 15%. Con esta información se pueden realizar actividades en conjunto y dar explicaciones indicando que el comportamiento de los animales también tiene relación con la familia.



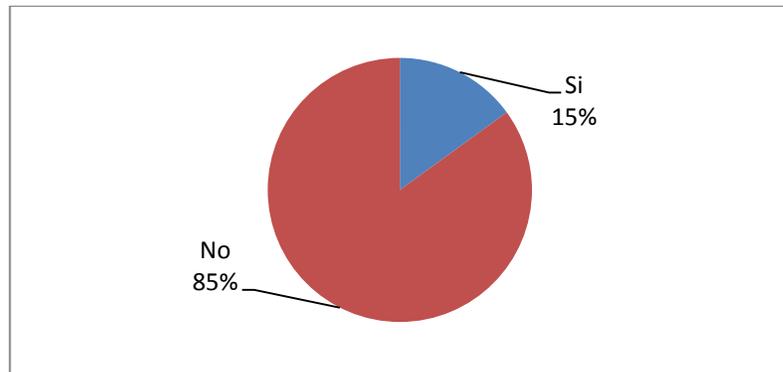
**Gráfico 18. Frecuencia de viaje al Puyo.**

Los turistas viajan al Puyo con una frecuencia de 1 a 2 veces al año con un porcentaje del 60%, de 3 a 4 veces con el 32%. Por lo tanto este dato ayuda a tener una variedad de productos y alternativas para ofrecerle al visitante, de esta manera no perder el interés del turista y no caer en la monotonía.



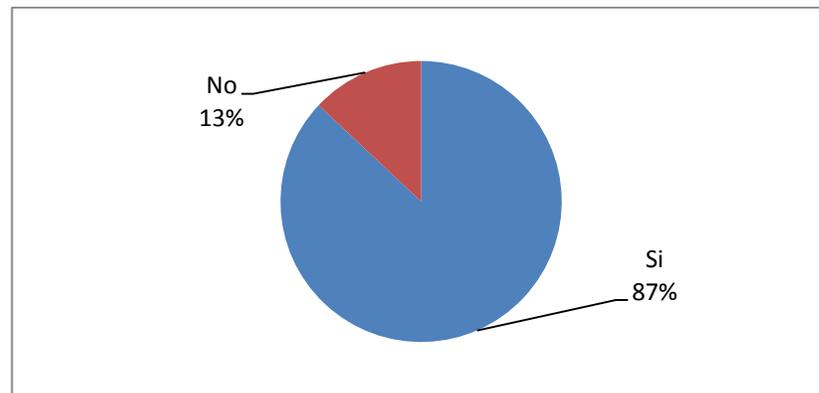
**Gráfico 19. Tiempo de estadía.**

Según los turistas encuestados el tiempo de estadía de mayor porcentaje es del 65% que corresponde de 1 a 2 días, seguido así del 23% que corresponde a 1 día. Esta información es importante para formar paquetes con varias actividades que vayan acorde al tiempo de estadía y de esta manera provocar en el turista interés para que regrese la próxima vez.



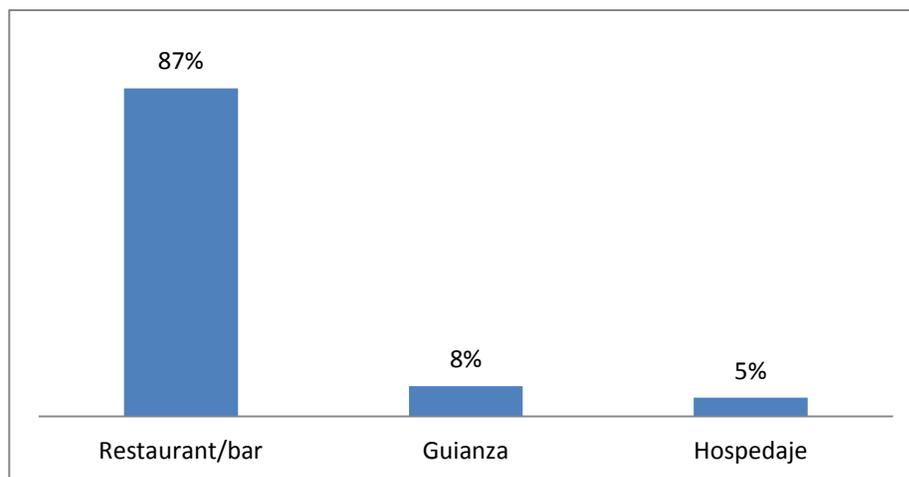
**Gráfico 20. Visita el zoológico El Edén.**

La mayoría de los turistas encuestados no han visitado el zoológico El Edén el porcentaje es del 85%, y apenas 15% dicen conocer el zoológico El Edén. Este dato nos indica que es necesario incrementar la publicidad y de esta manera poder captar más turistas en base a sus necesidades.



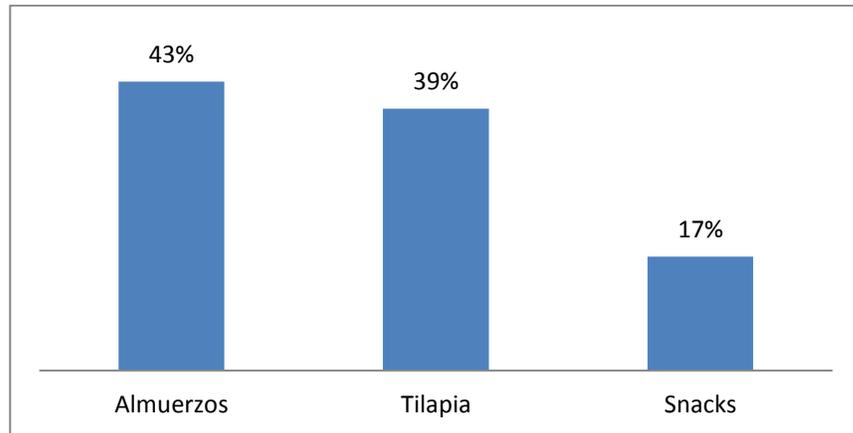
**Gráfico 21. Le gustaría conocer el zoológico El Edén.**

La mayoría de los turistas desean conocer el zoológico El Edén en un 87%. Esto indica que tienen un gran interés por conocer el lugar, y hay que ofertar una diversidad de actividades formando paquetes de interés.



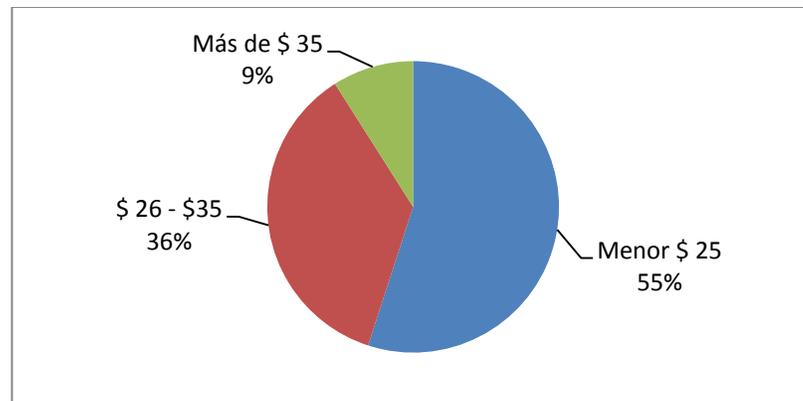
**Gráfico.22. Servicios del zoológico El Edén**

La mayoría de los turistas les gustaría que haya un bar/restaurante con un porcentaje del 87%, seguido del 8% con respecto a la guianza. Esta información es importante ya que es una necesidad primordial para satisfacer la necesidad del turista y para el estudio de factibilidad del bar/restaurante, teniendo una tendencia a ser factible la implementación del bar/restaurante.



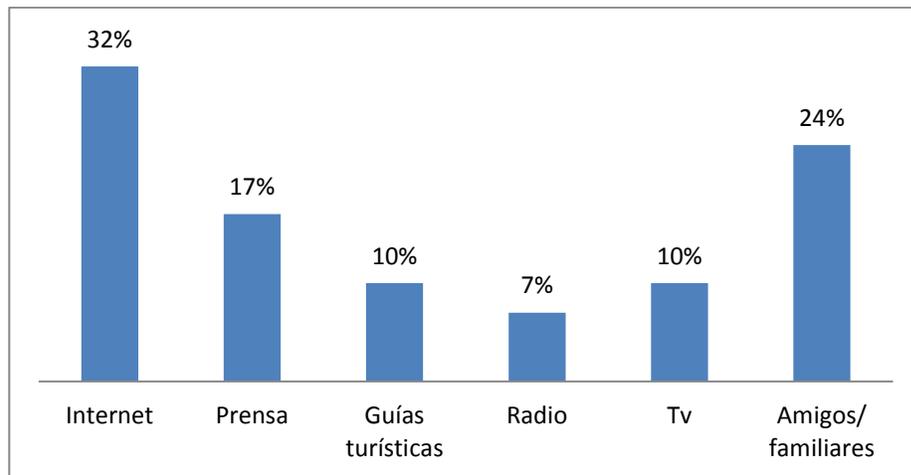
**Gráfico 23. Comidas para el zoológico.**

Según los encuestados prefieren los almuerzos en un 43%, luego tilapia en un 39% y finalmente con el 17% prefieren snacks. Esta información ayuda a tener noción del tipo de comida que tiene mayor aceptación y que es lo que se debe preparar en mayor cantidad en el bar/restaurante.



**Gráfico 24. Gasto promedio.**

Las personas encuestadas tienen un gasto aproximado menores a \$25 con un porcentaje del 55%, luego le sigue el gasto de \$ 26 - \$35 con el 36%, y con el 9% tienen un gasto mayor a \$35. El gasto promedio ayuda a darse cuenta de lo que se puede ofertar al turista y que actividades se pueden realizar de acuerdo al recurso económico de cada uno.



**Gráfico 25. Medios de información.**

Según los encuestados el medio de información más frecuente es el internet en un 32%, seguido por amigos y familiares con el 24%, le sigue la prensa con el 17%, siendo estos los más conocidos. Esta información nos ayuda a conocer por cual medio se puede llegar al turista y enfocarnos para su desarrollo mediante estrategias de marketing captando así a una gran demanda.

## 2) Perfil de turistas nacionales.

Según los resultados obtenidos se puede determinar que el 60% de los turistas encuestados son hombres y el 40% son mujeres, lo que indica que tanto hombres como mujeres son potenciales turistas. Tienen un rango de edad de 26 a 35 años con el 43%, seguido del 21% que va desde 36 a 45 años, pueden interactuar de manera más fácil y se pueden realizar actividades con dificultad ya que son turistas jóvenes.

La mayoría de turistas son de la provincia de Tungurahua con un porcentaje del 34%, seguido así de la provincia de Chimborazo con el 21%, los turistas que más llegan a este lugar son de la región sierra, con instrucción superior del 53%, seguido de personas con instrucción secundaria con el 34%, con esto se puede decir que durante la explicación del recorrido se puede utilizar palabras más técnicas.

De los turistas encuestados el 70% visita la ciudad del Puyo por turismo, siendo este su motivo principal donde se puede ofrecer diferentes actividades de recreación y ofertar más servicios de entretenimiento, ya que van con familiares en un 54%, seguido por el 31% con amigos y finalmente con parejas en el 15%.

Los turistas viajan al Puyo con una frecuencia de 1 a 2 veces al año con un porcentaje del 60%, de 3 a 4 veces con el 32%. Por lo tanto este dato ayuda a tener una variedad de productos y alternativas para ofrecerle al visitante, ya que su tiempo de estadía es de 1 a 2 días con el 65% y del 23% que corresponde a 1 día.

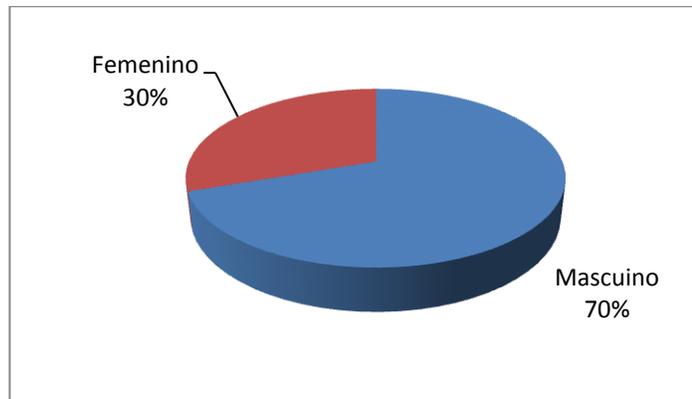
Los turistas encuestados no han visitado el zoológico El Edén en un 85%, pero la mayoría de los turistas desean conocer el zoológico en un 87%, por lo cual hay que ofertar una diversidad de actividades formando paquetes de interés.

Los servicios que les gustaría son un bar/restaurante con un porcentaje del 87%, seguido del 8% con respecto a la guianza. Esta información es importante ya que es una necesidad que surge del turista y hay que satisfacerla, además nos ayuda para realizar el estudio de factibilidad del

bar/restaurante, teniendo una tendencia a ser factible su implementación. Según los encuestados prefieren los almuerzos en un 43%, luego la tilapia en un 39% y finalmente con el 17% prefieren snacks. Esta información ayuda a tener noción del tipo de comida que tiene mayor aceptación. Su gasto aproximado es menor a \$25 con un porcentaje del 55%, luego le sigue el gasto de \$ 26 - \$35 con el 36%, esto indica de lo que se puede ofertar al turista y que actividades se pueden realizar de acuerdo al recurso económico de cada uno.

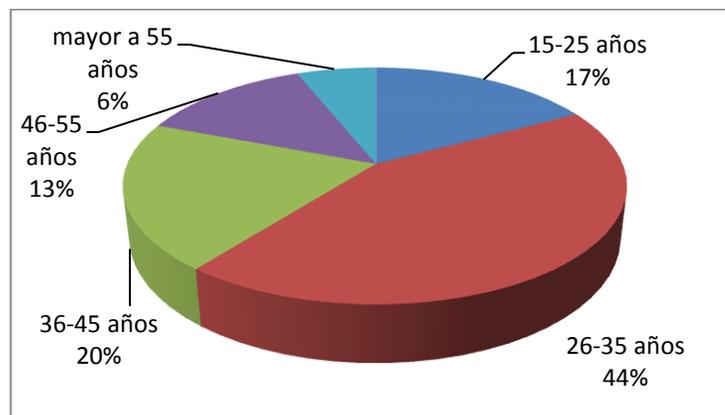
El medio de información más usual es el internet en un 32%, seguido por amigos y familiares con el 24%, le sigue la prensa con el 17%, siendo estos los más conocidos. Esta información nos ayuda a conocer por cual medio se puede llegar al turista y enfocarnos para su desarrollo mediante estrategias de marketing captando así a una gran demanda.

### 3) Turistas Extranjeros.



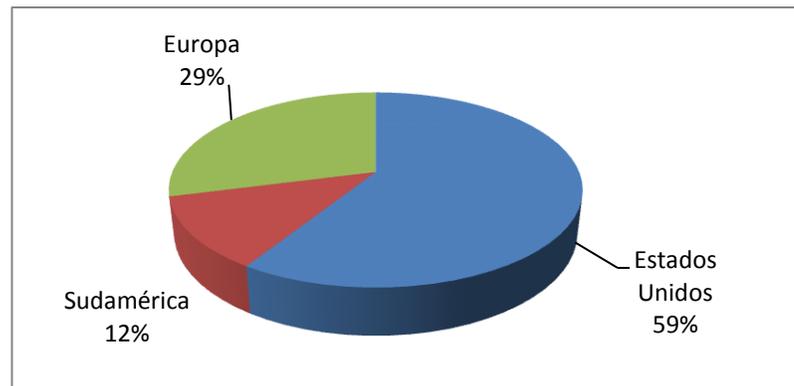
**Gráfico 26. Género de los encuestados**

Según los resultados terminar que el 70% de los turistas encuestados son hombres y el 30% son mujeres, lo que indica que tanto hombres como mujeres son potenciales turistas.



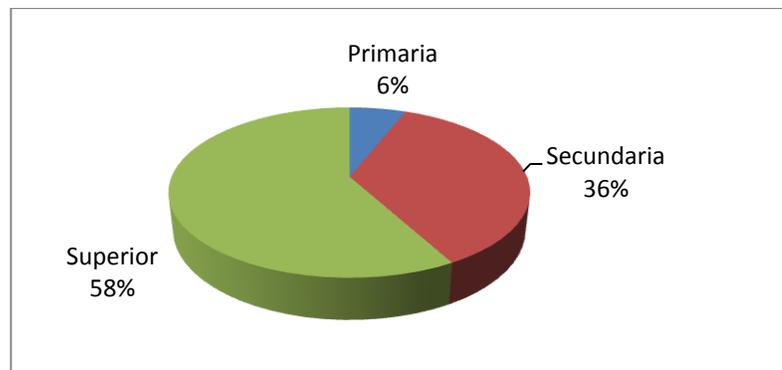
**Gráfico 27. Edad de los encuestados.**

Se puede determinar que el 43% de los turistas tiene 26-35 años que es de mayor porcentaje, seguido del 20% de turistas entre 36-45 años, en menor porcentaje de turistas entre 15-25 años con el 17%. Los turistas son económicamente productivos además en base a la edad se puede realizar diferentes actividades, el grado de dificultad ya que no son los mismos juegos para turistas de 15 años que 50 años.



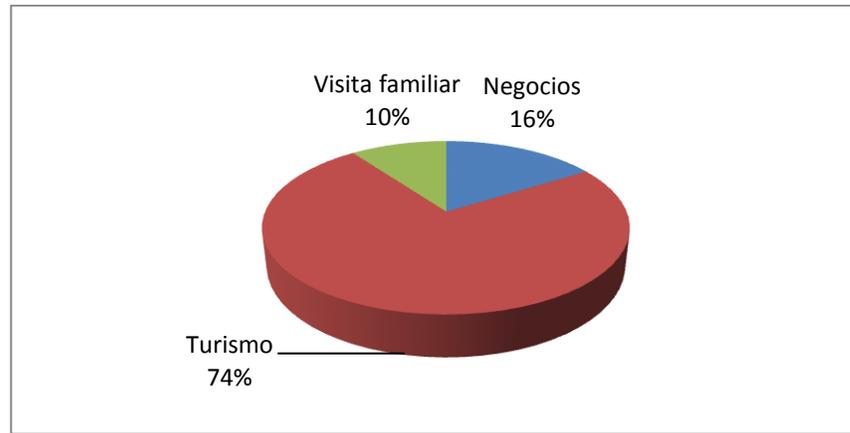
**Gráfico 28. Procedencia.**

El 59% corresponde a turistas Estado unidenses, seguido por el 29% de turistas con procedencia europea, el 12% son turistas de procedencia Sudamericana. Con esta información se analiza el tipo de cultura o costumbres que tienen para conocer sus gustos y preferencias.



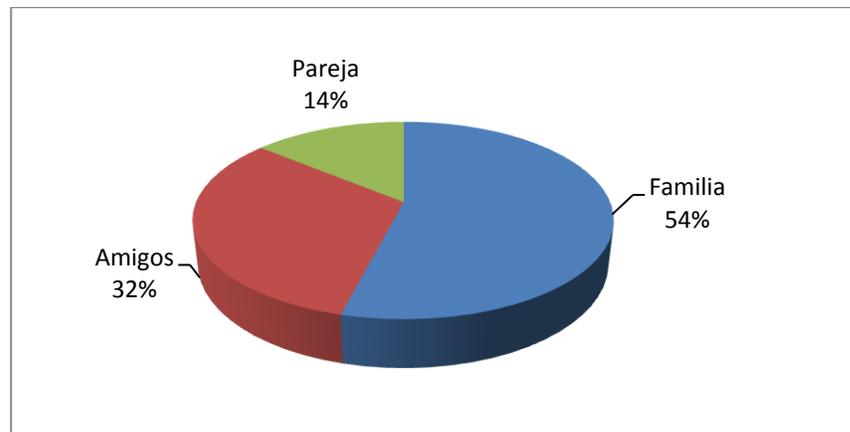
**Gráfico 29. Nivel de instrucción.**

El que obtuvo mayor porcentaje corresponde a las personas con instrucción superior con el 58%, seguido de personas con instrucción secundaria con el 36% y con menor porcentaje personas con instrucción primaria, el 6%. La forma de dirigirse a los turistas será de una manera más técnica utilizando en la conversación palabras técnicas.



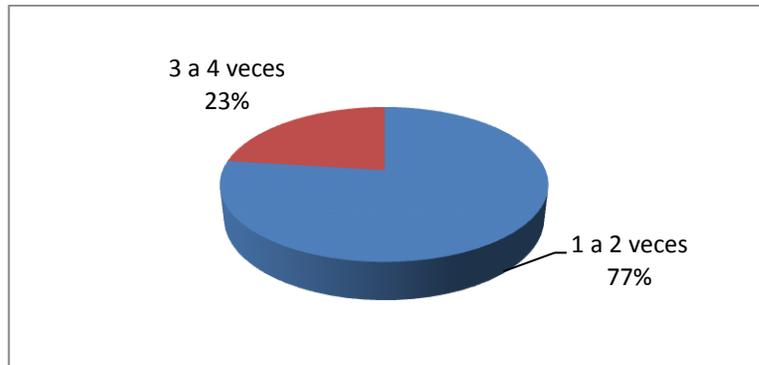
**Gráfico 30. Finalidad del viaje.**

De los turistas encuestados el 74% prefirió visitar la ciudad del Puyo por turismo, seguido por el 16% el motivo de su visita al Puyo es para realizar negocios, con menores porcentajes se encuentra por motivos familiares con el 10%. Al momento de tratar al turista hay que mostrarle cosas diferentes a su destino de origen, complacerle ofertando diferentes servicios turísticos.



**Gráfico 31. Viaja frecuentemente con:**

Los turistas viajan frecuentemente con familiares en un 54%, siendo este de mayor porcentaje seguido así por amigos con el 32% y finalmente con parejas en el 14%. Las actividades que se realizarán serán más suaves para familias y con un grado de dificultad para amigos y parejas.



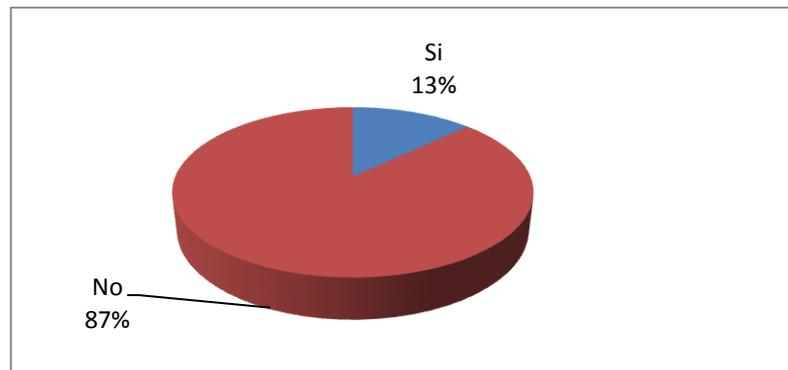
**Gráfico 32. Frecuencia de viaje al Puyo.**

Los turistas viajan al Puyo con una frecuencia de 1 a 2 veces al año con el 77%, de 3 a 4 veces con el 23%. Por lo tanto esto ayuda a tener una variedad de productos y alternativas para ofrecerle al visitante, de esta manera no perder el interés del turista y no caer en la monotonía.



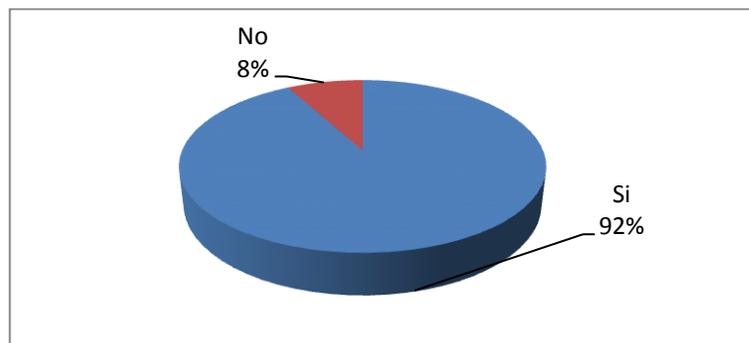
**Gráfico 33. Tiempo de estadía.**

Según los turistas encuestados el tiempo de estadía de mayor porcentaje es del 66% que corresponde de 1 a 2 días, seguido así del 23% que corresponde a 3 a 4 días, siendo estos los de mayor porcentaje. Con esta información es importante para formar paquetes con varias actividades que vayan acorde al tiempo de estadía y de esta manera provocar en el turista interés para que regrese la próxima vez.



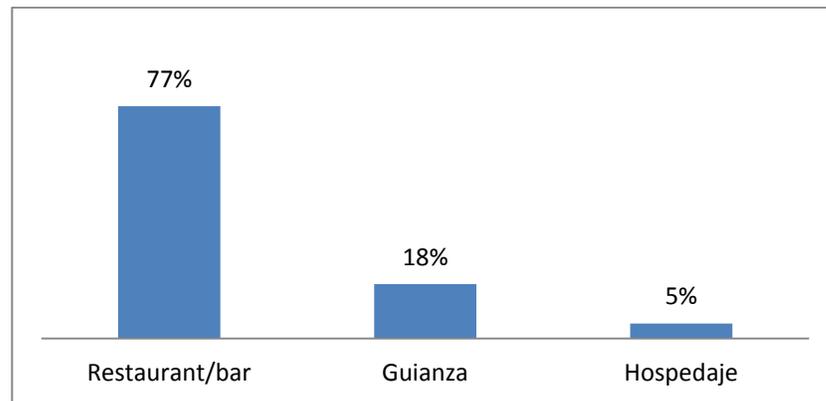
**Gráfico 34. Havisitado el zoológico El Edén.**

La mayoría de los turistas encuestados no han visitado con el 87%, y apenas 13% dicen conocer el zoológico El Edén. Esto muestra que hay una gran cantidad de turistas por captar en el mercado, a la vez generar una mejor promoción que atraiga a los visitantes.



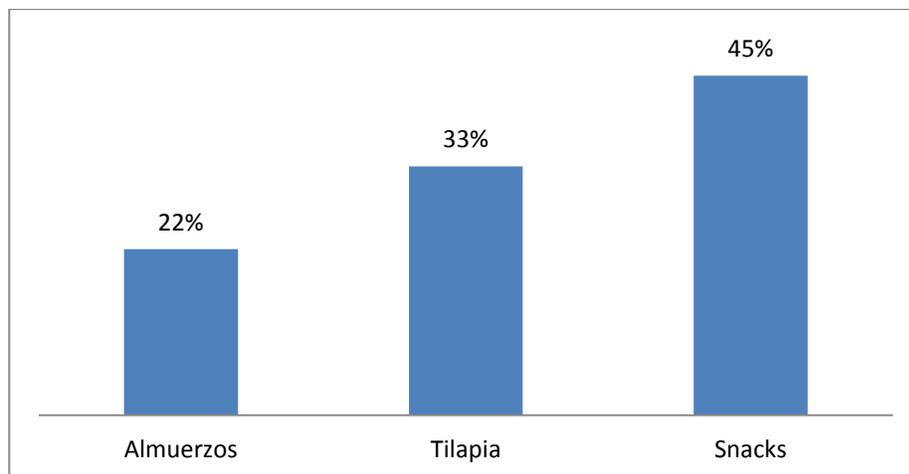
**Gráfico 35. Le gustaría conocer el zoológico El Edén.**

La mayoría de los turistas desean conocer el zoológico El Edén en un 92%, y el 8% no desea conocer el zoológico. Por este motivo se debe preparar diferentes promociones, ofertarles paquetes con varios servicios turísticos para satisfacer sus necesidades.



**Gráfico 36. Servicios para el zoológico El Edén**

La mayoría de los turistas les gustaría que haya un restaurant/ bar con un porcentaje del 77%, seguido del 18% con respecto a la guianza y el de menor porcentaje es del hospedaje con el 5%. Esta información es importante ya que es una necesidad primordial para el turista y para el estudio de factibilidad del bar/restaurante, teniendo una tendencia a ser factible la implementación del bar/restaurante.



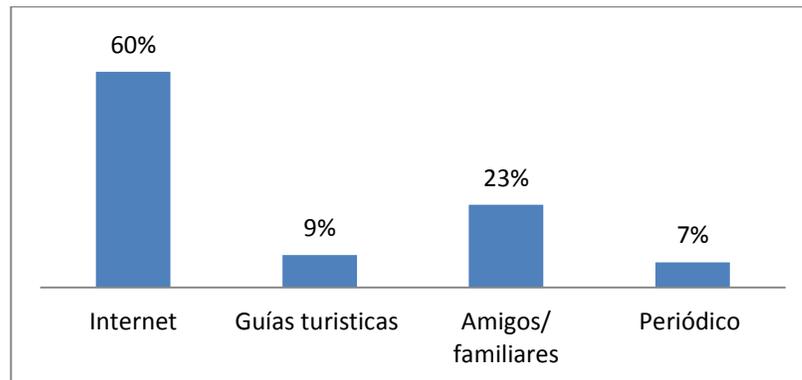
**Gráfico 37. Comidas para el restaurante El Edén.**

Según los encuestados prefieren los almuerzos en un 22%, luego tilapia en un 33% y finalmente con el 45% prefieren snacks. Con este dato sabemos qué tipo de comida tiene mayor aceptación y que es lo que más se debe preparar en el bar/restaurante.



**Gráfico 38. Promedio de gasto.**

Las personas encuestadas tienen un gasto aproximado menor a \$25 con un porcentaje del 49%, luego le sigue el gasto de \$ 26 - \$35 con el 39%, y con el 12% tienen un gasto mayor a \$35. . El gasto promedio ayuda a darse cuenta de lo que se puede ofertar al turista y que actividades se pueden realizar.



**Gráfico 39. Medios de información.**

Según los encuestados el medio de información más frecuente es el internet en un 61%, luego se enteran por medio de amigos y familiares y con el 23%, seguido así de Guías turísticas con el 9%, y por medio de Periódicos el 7%. Esta información nos ayuda a conocer cuál es el medio de comunicación más utilizado por el turista y al que debemos enfocarnos para realizar estrategias de marketing captando así a una gran demanda.

#### 4) Perfil del turista extranjeros

Al analizar los resultados de la información obtenida se considera que el 70% de los turistas extranjeros, son de género masculino y un 30% son de género femenino, con un rango de edad entre los 26-35 años con el 43%, seguido del 20% de turistas entre 36-45 años, su nivel de educación es superior con el 59%, lo cual quiere decir que son personas económicamente productivas.

Su procedencia es de Estados Unidos con el 59%, siendo este el de mayor porcentaje seguido de Europa con el 29%, la mayoría de los turistas viajan con la finalidad de realizar turismo con el 74% acompañado de su familia obteniendo un 54% y también viajan con amigos en un porcentaje de 32%. Con esta información se analiza los gustos y preferencias de cada turista.

La frecuencia con la que viajan al Puyo es de 1 a 2 veces con un porcentaje del 77%, y permanecen de 1 a 2 días en un porcentaje del 65% y de 3 a 4 días con el 23%. Por lo tanto esto ayuda a tener una variedad de productos y alternativas para ofrecerle al visitante, de esta manera no perder el interés del turista y no caer en la monotonía.

Los turistas encuestados no conocen el zoológico El Edén en un 87%, pero si les gustaría conocer en un 92%, los servicios que más le gustaría que se ofrezcan son restaurante/bar en un 77%, guianza en un 18% y hospedaje en un 5%, Por este motivo se debe preparar diferentes promociones, ofertarles paquetes con varios servicios turísticos para satisfacer sus necesidades, con el dato de aceptación de bar/restaurante se puede dar paso al estudio de factibilidad del mismo.

Dentro del restaurante/bar les gustaría que se sirvan almuerzos en un 22%, tilapia en un 33% y snacks en un 45%, su gasto es menor a \$25 con un porcentaje de 49% y de \$ 26 a \$35 en un 39%, el gasto promedio ayuda a darse cuenta de lo que se puede ofertar al turista y que actividades se pueden realizar.

El medio de información más conocido es el internet en un 60% y por medio de amigos y familiares en un 23%, esta información nos ayuda a conocer cuál es el medio de comunicación más utilizado por el turista y al que debemos enfocarnos para realizar estrategias de marketing captando así a una gran demanda.

### b. Demanda actual

Los potenciales clientes para la implementación del restaurant en el zoológico El Edén son 32942 turistas nacionales según la información obtenida en la aplicación de las encuestas, esto corresponde al 87%, y en cuanto a turistas extranjeros son 5972 que corresponde al 77% en base a la información obtenida de la muestra del estudio de mercado.

### c. Proyección de la demanda potencial

La proyección de la demanda potencial se realizó mediante el método del incremento compuesto cuya fórmula es  $C_n = C_0(1 + i)^n$ , para lo cual se consideró una tasa del 3,52%, tomando en cuenta el crecimiento de los servicios turísticos de los catastros del 2005 al 2011, en la provincia de Pastaza.

**Cuadro 2215. Proyección de la demanda potencial.**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL NACIONAL</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL EXTRANJERA</b>
<b>2014 (0)</b>	32942	5972
<b>2015 (1)</b>	34102	6182
<b>2016 (2)</b>	36545	6625
<b>2017 (3)</b>	40541	7350
<b>2018 (4)</b>	46558	8440
<b>2019 (5)</b>	55350	10034

**d. Competencia.**

**a) Identificación de los competidores.**

**Cuadro 2316. Competidores.**

Nombre del establecimiento	Ubicación	Clientes anuales
El Rosal	Salida de Puyo	6720
Las Delicias	Sector Fátima	5520
Doña Lupe	Km 10 vía tena	4600
Total		16840

**b) Proyección de la competencia.**

La proyección de la competencia para los próximos 5 años, se realizó a la oferta de los tres complejos turísticos existentes en el cantón, obteniendo un total de 16840, para lo cual se utilizó la fórmula del incremento compuesto.  $C_o = C_n(1 + i)^n$

**Cuadro 24. Proyección de la competencia.**

Años	Proyección De La Oferta
2015	17433
2016	18682
2017	20725
2018	23800
2019	28295

**Clientes**

$$C_n = C_o(1+i)^n$$

$$C_{12} = 16840(1+0.0352)^1 = 17433$$

e. **Confrontación demanda vs competencia.**

a) **Proyección de la demanda insatisfecha de clientes.**

**Cuadro 25. Demanda insatisfecha de los clientes nacionales.**

<b>Años</b>	<b>Demanda potencial nacionales</b>	<b>Competencia potencial</b>	<b>Demanda insatisfecha nacionales</b>
2015	34102	17433	16669
2016	36545	18682	17863
2017	40541	20725	19816
2018	46558	23800	22758
2019	55350	28295	27055

**Cuadro 26. Demanda insatisfecha de los clientes extranjeros.**

<b>Años</b>	<b>Demanda potencial extranjeros</b>	<b>Oferta potencial</b>	<b>Demanda insatisfecha extranjeros</b>
2015	6182	17433	-11409
2016	6625	18682	-12227
2017	7350	20725	-13564
2018	8440	23800	-15576
2019	10034	28295	-18518

El resultado de la demanda insatisfecha de los extranjeros es negativo, esto implica que el estudio se centrará en los clientes nacionales, pues hay una sobre oferta para turistas extranjeros.

**b) Proyección de la demanda insatisfecha de productos, para clientes nacionales.**

**Cuadro 177. Proyección de la demanda insatisfecha de productos para clientes nacionales.**

Nacionales				
Años	Demanda insatisfecha	Almuerzos 43%	Tilapia 39%	Snack 17%
2015	16669	7168	6501	2834
2016	17863	7681	6967	3037
2017	19816	8521	7728	3369
2018	22758	9786	8876	3869
2019	27055	11634	10551	4599

**2. Análisis mercadotécnico.**

**a. Canales de distribución**

Los canales de distribución por los que optó para el bar/restaurante son: (Producto -consumidor final) porque se tiene un contacto directo con los clientes finales, existiendo un mayor control garantizando de un servicio de calidad; también se escogió trabajar con (producto - distribuidor - consumidor final); puesto que se realizarán alianzas estratégicas con otras instituciones.

**b. Plan de comunicación**

**1) Medios publicitarios para el bar/restaurante.**

De acuerdo al estudio de la demanda y a la información obtenida del estudio de mercado, el medio a emplearse en la promoción y publicidad es el internet como medio principal, seguido de la prensa, y de amigos y familiares.

## 2) Spots publicitarios

### a) Anuncio para la prensa



**La Hora Nacional**  
LO QUE NECESITAS SABER

INICIO DEPORTES OPINIÓN VIDA SOCIAL PAIS SOCIEDAD AVISOS CLASIFICADOS SERVICIOS REVENUES ECONOMÍA ARTES PORTADAS RSS MÓVIL

**NOTICIAS TUNGURAHUA**

**Zoológico 'El Edén' un sitio de ensueño con su nuevo restaurante**

“El Edén para Comer bien en un lugar natural”.

Almuerzos, Tilapia, Snack, bebidas.  
¡Le esperamos para servirle con el esmero que ud se merece!

Estamos ubicados en el zoológico El Edén en el Km 10, de la vía Puyo-Tena en la

EL EDÉN ES EL PLACER DE COMER BIEN

### b) Página web

Se realizará una página web en la que se presente información general del bar/restaurante. Empezamos por escoger una plantilla o la imagen de la página web, después se la va a personalizar con el logo del bar/ restaurante en el centro de la página, en la parte superior derecha irá, inicio, quienes somos, menú y contactos.

En la parte inferior irán las fotografías de los platos con una pequeña descripción del mismo en la parte inferior izquierda estarán videos e imágenes de sus alrededores y del zoológico.



### 3) Logo del bar/restaurante



### 4) Color de identificación del restaurante/bar

El color verde, es el color base del logotipo, representa el entorno natural, que rodea al bar/restaurante, el color azul la pureza del agua que pasa un riachuelo por el zoológico y el amarillo representa el sol, ya que es un lugar de clima caliente. La imagen representa los utensilios que se utiliza para los alimentos; así tenemos el cuchillo, la cuchara y el tenedor, se encuentran rodeados por hojas tratando de interpretar la naturaleza.

### 5) Slogan.

El slogan del bar/restaurante será: “El Edén, para comer bien en un sitio natural”, se trata de transmitir que, por medio de la comida también se puede sentir bien y satisfecho.

c. Costos y gastos del área comercial.

a) Costos de infraestructura del área comercial

**Cuadro 28. Costos de infraestructura del área comercial.**

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Terreno	42,64 m <sup>2</sup>	18,50	788,84
Construcción	42,64 m <sup>2</sup>	45,00	1918,80
<b>Total</b>			<b>2707,64</b>

b) Talento humano del área comercial.

**Cuadro 29. Talento humano del área comercial.**

	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Cajera	1	348	4176
Mesero	1	348	4176
<b>Total</b>			<b>8352</b>

c) Costos de muebles y enseres del área comercial

**Cuadro 3018. Costos de muebles y enseres del área comercial**

Activo fijo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Barra	1	450,00	450
Mesas de madera (4 personas)	5	60,00	300
Mesas de madera (6 personas)	3	80,00	240
Sillas	37	7,00	259
Cuadros	2	30,00	60
<b>TOTAL</b>			<b>1309</b>

## d) Costos de equipos del área comercial

Cuadro 31. Costos de equipos del área comercial

Activo fijo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Computadora	1	650,00	650,00
Impresora para facturar	1	238,00	238,00
Caja registradora	1	250,00	250,00
Equipo de sonido	1	316,00	316,00
Televisor	1	550,00	490,00
<b>TOTAL</b>			<b>1944,00</b>

## e) Costos de menaje del área comercial

Cuadro 32. Costos de menaje del área comercial

Activo fijo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Mantelería	8	10,00	80
Docena de vasos	3	7,50	22,5
Docena de platos tendidos	3	25,00	75
Docena de platos soperos	3	15,00	45
Docena de tasas	1	7,00	7
Docena de platos para tasas	1	6,00	6
Docena de cucharas	4	9,00	36
Docena de cucharillas	1	3,50	3,5
Docena de cuchillos de mesa	3	12,00	36
Docena de tenedores	3	9,50	28,5
Bandejas	8	6,00	48
<b>TOTAL</b>			<b>387,5</b>



### 3. Estudio técnico

#### a. Tamaño de la empresa

##### a) Número de clientes proyectados.

Como se indicó anteriormente el proyecto estará dirigido a clientes nacionales, a continuación se presenta la demanda objetivo.

**Cuadro 35 Proyección de la demanda objetivo 100%**

Año	Demanda insatisfecha	Demanda objetivo del 100%
2015	16669	16669
2016	17863	17863
2017	19816	19816
2018	22758	22758
2019	27055	27055

##### b) Estudio aparente para los clientes.

**Cuadro 36. Consumo aparente para los clientes.**

Año	Demanda objetivo	Consumo aparente				
		Semestral	Trimestral	Mensual	Semanal	Diario
2015	16669	8335	2156	1389	347	46
2016	17863	8932	2311	1489	372	50
2017	19816	9908	2563	1651	413	55
2018	22758	11379	2944	1897	474	63
2019	27055	13528	3500	2255	564	75

c) **Demanda objetivo por productos.****Cuadro 37. Proyección de la demanda objetivo 100% para almuerzos**

<b>Año</b>	<b>Demanda insatisfecha de almuerzos</b>	<b>Demanda objetivo del 100%</b>
<b>2015</b>	7168	7168
<b>2016</b>	7681	7681
<b>2017</b>	8521	8521
<b>2018</b>	9786	9786
<b>2019</b>	11634	11634

**Cuadro 38. Consumo aparente para almuerzos**

<b>Año</b>	<b>Demanda objetivo</b>	<b>Semestral</b>	<b>Trimestral</b>	<b>Mensual</b>	<b>Semanal</b>	<b>Diario</b>
<b>2015</b>	7168	3584	1792	597	149	20
<b>2016</b>	7681	3841	1920	640	160	21
<b>2017</b>	8521	4261	2130	710	178	24
<b>2018</b>	9786	4893	2447	816	204	27
<b>2019</b>	11634	5817	2909	970	242	32

**Cuadro 39. Proyección de la demanda objetivo 100% para tilapia**

<b>Año</b>	<b>Demanda insatisfecha de tilapia</b>	<b>Demanda objetivo del 100%</b>
<b>2015</b>	6501	6501
<b>2016</b>	6967	6967
<b>2017</b>	7728	7728
<b>2018</b>	8876	8876
<b>2019</b>	10551	10551

**Cuadro 40. Consumo aparente para tilapia.**

<b>Año</b>	<b>Demanda objetivo</b>	<b>Semestral</b>	<b>Trimestral</b>	<b>Mensual</b>	<b>Semanal</b>	<b>Diario</b>
<b>2015</b>	6501	3251	1625	542	135	18
<b>2016</b>	6967	3484	1742	581	145	19
<b>2017</b>	7728	3864	1932	644	161	21
<b>2018</b>	8876	4438	2219	740	185	25
<b>2019</b>	10551	5276	2638	879	220	29

**Cuadro 41. Proyección de la demanda objetivo 100% para snack**

<b>Año</b>	<b>Demanda insatisfecha de snack</b>	<b>Demanda objetivo del 100%</b>
2015	2834	2834
2016	3037	3037
2017	3369	3369
2018	3869	3869
2019	4599	4599

**Cuadro 42. Consumo aparente por snack.**

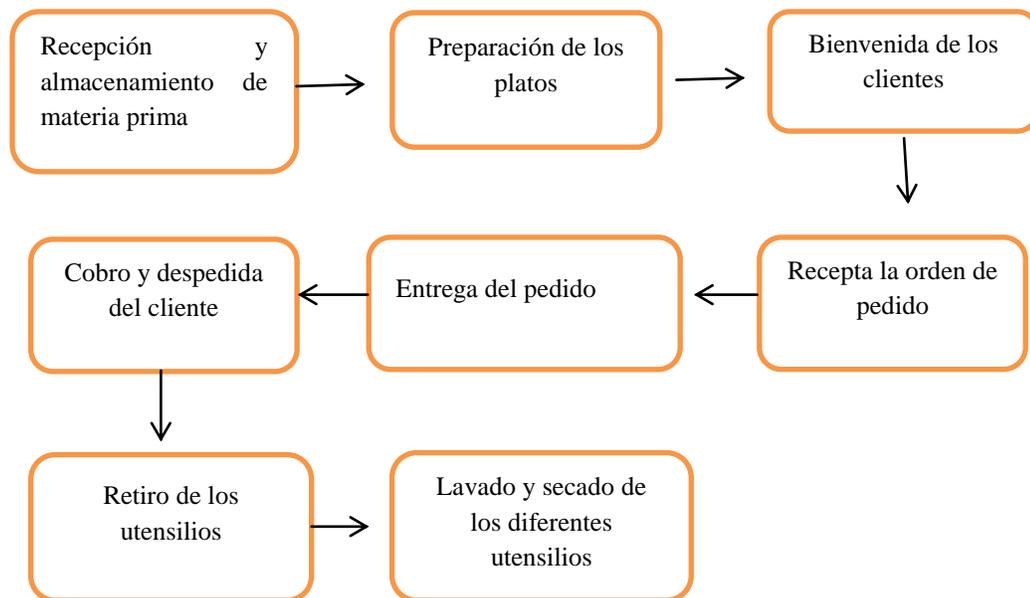
<b>Año</b>	<b>Demanda objetivo</b>	<b>Semestral</b>	<b>Trimestral</b>	<b>Mensual</b>	<b>Semanal</b>	<b>Diario</b>
<b>2015</b>	2834	1417	709	236	59	8
<b>2016</b>	3037	1519	759	253	63	8
<b>2017</b>	3369	1685	842	281	70	9
<b>2018</b>	3869	1935	967	322	81	11
<b>2019</b>	4599	2300	1150	383	96	13

## b. Localización

El bar/restaurante el Edén, se encuentra ubicado en el Km 10, de la vía Puyo-Tena en la parroquia Fátima en la provincia de Pastaza, a la entrada del zoológico El Edén, la infraestructura ya se encuentra realizada.

## c. Proceso de producción

### a) Flujo grama de proceso productivo



### b) Infraestructura del área productiva

**Cuadro 43. Costos de infraestructura del área de producción.**

	Cantidad	Costo unitario	Costo total
<b>Terreno</b>	18,20 m <sup>2</sup>	18,50	336,70
<b>Construcción</b>	18,20 m <sup>2</sup>	45,00	819,00
<b>Total</b>			1155,7

c) **Talento humano del área de producción.**

**Cuadro 44. Talento humano del área de producción**

Mano de obra	Número de personas	Costo mensual	Costo anual
<b>Cocinera</b>	1	500,00	6000
<b>Ayudante de cocina</b>	1	348,00	4176
<b>TOTAL</b>			<b>10176</b>
<b>Talento humano del área administrativa</b>			
<b>Administrador</b>	1	300	<b>3600</b>

El área administrativa se utilizará la misma del zoológico, teniendo en cuenta que el propietario es el mismo, su sueldo es de \$600, este es dividida la mitad para el zoológico y la mitad para el restaurante.

d) **Requerimiento de materia prima**

1) **Insumos necesarios para producir el producto.**

**Cuadro 45. Carnes, mariscos, embutidos.**

Insumo	Cantidad anual	Costo anual
<b>Lomo fino de res</b>	648000 g	5832
<b>Tilapia</b>	712800 g	8553,6
<b>SUBTOTAL 1</b>		14385,6

**Cuadro 46. Vegetales**

Insumo	Cantidad anual	Costo anual
<b>Cebolla perla</b>	273600 g	547,2
<b>Cebolla blanca</b>	72000 g	144
<b>Tomate riñón</b>	273600 g	410,4
<b>Culantro</b>	144000 g	144

Insumo	Cantidad anual	Costo anual
Aguacate	180000 g	288
Yuca	432000 g	432
Ajo	93600 g	288
Pimiento	144000 g	432
Perejil	36000 g	144
Limón	64800 g	129,6
Palmito	129600 g	777,6
<b>SUBTOTAL 2</b>		<b>3736,8</b>

**Cuadro 47. Cereales y lácteos**

Insumo	Cantidad anual	Costo anual
Arroz	360000 g	432
Macarrones	360000 g	504
Lenteja	504000 g	936
<b>SUBTOTAL 3</b>		<b>2152,8</b>

**Cuadro 48. Varios**

Insumo	Cantidad anual	Costo anual
Aceite	738000 g	1684,8
Comino	28800 g	288
Sal	83520 g	417,6
Pimienta	54720 g	417,6
<b>SUBTOTAL 4</b>		<b>2808</b>

**Total de insumos:** sumamos los 5 subtotales de la materia prima, para tener un solo valor.

**Total de materia prima:** 22802,4

## e) Requerimientos de servicios básicos

Cuadro 49. Servicios básicos

Activo fijo	Costo mensual	Costo anual
Agua	130,00	1560,00
Luz eléctrica	50,00	600,00
<b>Total</b>		<b>2160,00</b>

## f) Requerimiento de maquinaria y equipo.

Cuadro 50. Costo de equipos para el área de producción

Activo fijo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Cocina	1	1500,00	1500,00
Refrigerador	1	800,00	800,00
Plancha	1	400,00	400,00
Licudora	1	130,00	130,00
Extractor de olores	1	600,00	600,00
Microondas	1	120,00	120,00
<b>Total</b>			<b>3350,00</b>

Cuadro 51. Costo de enseres para el área de producción

Activo fijo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Juego de cuchillos	1	18,00	36,00
Tablas de picar	2	15,00	71,20
Juego de vols de 6	2	30,00	15,00
Juego ollas de 16/20	2	48,00	112,00
Juego de sartenes	1	21,00	160,00
Juego de cucharones, espátulas, pinzas	1	12,00	20,00

Activo fijo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Juego de colador de 3	1	25,00	5,40
Basureros	2	25,00	101,00
<b>Total</b>			<b>520,60</b>

#### 4. Estudio administrativo legal.

##### a. Requerimiento del área administrativa.

##### a) Talento humano del restaurante.

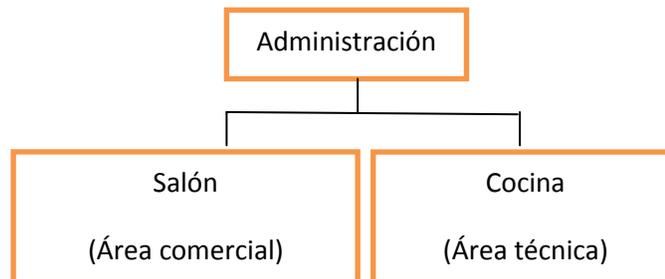
**Cuadro 52. Resumen talento humano para el área restaurante**

PUESTO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PAGO MENSUAL	PAGO ANUAL
Cocinera	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planificación, organización, dirección y control del restaurante/bar.</li> <li>* Control de la calidad del producto.</li> <li>* Identificar las necesidades de materia prima, equipos, herramientas, etc del local.</li> <li>* Mantener una buena administración del personal a su cargo.</li> </ul>	\$ 500	\$ 6000
Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Emitir informes al chef de productos escasos</li> <li>* Ayuda a realizar preparaciones</li> <li>* Verificar a diario la calidad de los productos receiptados.</li> <li>* Realizar la puesta a punto de los ingredientes y maquinaria a utilizar.</li> </ul>	\$348	\$4176
Cajera	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Balance diario del restaurante.</li> </ul>	\$ 348	\$ 4176

	* Informe de productos faltantes o caducados de la barra		
Mesero	* Dar la bienvenida al cliente. * Recibir y servir los pedidos al cliente * Limpieza de mesas, comedor y barra * Responder inquietudes al cliente	\$348	\$4176
Administrador	Planifica, asigna tareas, controla y evalúa	\$ 300	\$ 3600

**b. Estructura orgánica del bar/restaurante El Edén.**

**a) Organigrama estructura**



**b) Organigrama funcional**



**c. Aspecto jurídico mercantil.**

**a) Forma jurídica elegida para el proyecto**

- 1) Empresario individual.** Es aquella persona física que disponiendo de la capacidad legal necesaria ejerce de forma habitual y por cuenta propia una actividad comercial, industrial o profesional. A este empresario individual también se lo conoce como autónomo.

Esta forma jurídica no tiene regulación legal específica, pues está sujeta a las disposiciones generales del Código de Comercio en materia mercantil y a lo establecido en el Código Civil en materia de derecho y obligaciones. Las características son:

- Las características generales del empresario individual o autónomo son:
- El capital no tiene mínimo legal exigido
- Su número de socios es de uno
- El empresario individual debe ser mayor de edad y tener todas sus capacidades jurídicas generales.
- Debe tener libre disposición de sus bienes
- Si es menor de edad debe estar emancipado
- Asumir las obligaciones con el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS y con el Servicio de Rentas internas SRI

**2) Trámites y permisos.**

**Cuadro 53. Trámites y permisos**

<b>Trámite</b>	<b>Lugar</b>	<b>Requisito</b>	<b>Otros documentos</b>	<b>Otros</b>
Registro en el historial laboral del IESS	IESS	Copia del RUC y solicitud para clave de entrega firmada	Copia de pago de luz o teléfono	La solicitud de la clave consiste en un número

				entregado por el IESS al empleador
<b>Trámite</b>	<b>Lugar</b>	<b>Requisito</b>	<b>Otros documentos</b>	<b>Otros</b>
Afiliados de los empleados y trabajadores al IESS	IESS	Contrato de trabajo y nombramientos que indique la relación de dependencia laboral	Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación de los empleados	
Afiliación a la cámara de turismo	Cámara de turismo		Copia de la cédula de ciudadanía, papeleta de votación y RUC	
Obtención del registro único de contribuyentes RUC	SRI	Copia y original de la cedula y papeleta de votación	Plantilla de alquiler servicios básicos de los últimos tres meses	
Declaración del impuesto a la Renta	SRI	Comprar el formulario 101 del SRI		Este trámite se lo realiza anualmente
Declaración del IVA	SRI	Comprar el formulario 104 del SRI y presentar el RUC		La declaración la puede realizar mensualmente o semestralmente
Permiso de funcionamiento de la Dirección Provincial de Salud	Dirección Provincial de Salud	Realizar la solicitud dirigida al Director Provincial de Salud	Copia de la cedula y papeleta de votación	Primero está la inspección luego se entrega el permiso de funcionamiento
Registro en el ministerio de turismo	Ministerio de turismo	Copia de la cedula, papeleta de votación y RUC	Título de propiedad inscrito y la lista de precios de los productos q se van a ofertar	Inscripción del título de propiedad

<b>Trámite</b>	<b>Lugar</b>	<b>Requisito</b>	<b>Otros documentos</b>	<b>Otros</b>
Licencia anual de funcionamiento	Municipio	Copia RUC, patente municipal certificado del MINTUR	Certificado de afiliación a la cámara de turismo lista de precios.	Realizar solicitud de registro turístico
Patente municipal	Municipio	Copia de la cedula, papeleta de votación y RUC	Comprar el formulario de patente	
Permiso del cuerpo de bomberos	Cuerpo de bomberos	Solicitud al jefe de bomberos	Nombre y dirección del negocio	Tener extintores, detectores de humo y salida de emergencia
Certificación de documentos	Notaría pública	Copia de la cedula, papeleta de votación, y todos los documentos que van a ser certificados		

### 3) Gastos de constitución e impuestos.

**Cuadro54. Gastos de constitución e impuestos.**

<b>Requisitos</b>	<b>Gastos anuales</b>
Moto mínimo	400
Escritura pública	500
Patente del nombre	100
Total	1000

## **5. Estudio ambiental**

### **a. Identificación de las actividades que pueden causar impactos sobre el medio**

Toda actividad causa un impacto al medio, puede ser positivo o negativo. En este proyecto se han identificado a las actividades relacionadas con el turismo, que son detalladas a continuación:

#### **1) Infraestructura.**

El impacto ya fue hecho durante su construcción, de todas maneras tiene varios factores que pueden causar impacto.

#### **2) Operación turística.**

Debido que la operación requiere actividad humana habrá impactos en el momento de realizar dicha actividad.

#### **3) Manipulación de alimentos**

Durante el manejo de alimentos se produce varias actividades que causan impacto por lo que es necesario tomar precauciones para minimizarlos.

#### **4) Tránsito de personas**

La llegada de turistas al restaurante puede causar impacto, pero este sería mínimo, teniendo en cuenta el número de turistas que ingresen al restaurante

#### **5) Tránsito de vehículos**

Esta actividad generará la emisión de gases contaminando el aire, debido al smog que producen los carros, así como también provocará la compactación de los suelos en lugares que es necesario

ingresar con vehículo, además por vibraciones y ruido se perturbará el hábitat de las especies ocasionando el alejamiento y migración a otras zonas. Por otro lado la utilización de los medios de transporte ayudara a la generación de ingresos económicos a la población.

**b. Identificación de los factores ambientales del entorno susceptible de recibir impactos.**

**1) Aire**

El aire dentro de la ejecución de las actividades turísticas es un factor susceptible a sufrir varias alteraciones o impactos que se generan por el desarrollo de dichas actividades. La utilización del vehículo de apoyo produce un efecto negativo sobre este elemento.

**2) Suelo**

El suelo de la misma manera sufre varias alteraciones en el desarrollo de estas actividades, como la erosión, la contaminación por desechos sólidos y líquidos, el movimiento de tierra etc.

**3) Agua**

Dentro de este factor es necesario tomar en cuenta que existe la manipulación de alimentos y la preparación del mismo

**4) Flora y fauna**

La presencia de turistas en el sector, puede causar impactos negativos tanto en flora como en fauna. En flora la recolección de especies aledañas al restaurante, siendo estas las más llamativas produce un desequilibrio ecológico, disminución de la diversidad de especies. En fauna la alteración del hábitat y comportamiento de las especies.

### **5) Socio económico**

El proyecto contribuye a crear un encuentro cultural, el cual debe manejarse en términos de respeto a la cultural local, como resultado de un intercambio de costumbres. Otro factor del presente proyecto es que contribuirá al incremento de ingresos económicos para la zona local mediante generación de empleos y por el consumo que el proyecto tendrá.

### **6) Paisaje**

Como toda creación humana tiene efectos secundarios, uno de ellos es la modificación tanto del entorno en la etapa de operación. Otras son la generación de basura y la perturbación por ruido.

Cuadro .55. Matriz de evaluación de impactos del restaurante.

COMPONENTES AMBIENTALES	ACTIVIDADES						IMPACTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
	1. Infraestructura	2. Operación turística	3. Manipulación de alimentos	4. Tránsito de personas	5. Tránsito de vehículos	6. Modificación del paisaje		1. Naturaleza	2. Magnitud	3. Importancia	4. Certeza	5. Tipo	6. Reversibilidad	7. Duración	8. Tiempo en aparecer	9. Considerado en el proyecto	10. Ponderación
A. AIRE	x				x		Emisión de gases contaminantes	(-)	1	1	C	Sc	1	2	C	N	3
B. SUELO	x			X	x		Erosión del suelo	(-)	1	1	D	Sc	2	2	C	S	4
		x	X				Contaminación por desechos orgánicos e inorgánicos	(-)	1	2	D	Sc	1	2	M	S	6
C. AGUA		x	X				Incremento del consumo de agua en los establecimientos turísticos	(-)	1	1	D	Pr	2	3	M	N	5
		x	X				Incremento en la generación de aguas grises y negras	(-)	1	2	D	Pr	1	2	M	N	6
D. FLORA Y FAUNA	x					X	Cambio en la cobertura vegetal	(-)	1	1	C	Sc	1	2	C	N	3
E. SOCIO-ECONÓMICO		x			x		Aumento de turismo en la zona	+	2	2	D	Pr	2	3	C	S	20
		x	x	X			Intercambio cultural	+	2	2	C	Pr	1	2	C	S	6
		x	x	X			Dinamización de la economía local	+	3	2	D	Pr	2	3	M	S	30
		x	x				Generación de fuentes de trabajo	+	2	2	D	Pr	2	3	C	S	20
F. PAISAJE		x	x	X			Generación y eliminación de basura	(-)	1	2	D	Pr	1	2	M	S	6

**Cuadro .56. Matriz de cuantificación del centro recreacional**

COMPONENTES AMBIENTALES	ACTIVIDADES						TOTAL (+)	TOTAL (-)	TOTAL
	1	2	3	4	5	6			
A	-3				-3			6	6
B	-4	-6	-6	-4	-4			24	24
C		-5, -6	-5,-6					22	22
D	-3					-3		6	6
E		+20,+6, +30,+20	+6+30,+ 20	+6,+30	+20		188		188
F		-6	-6	-6				18	18
TOTAL (+)		76	56	36	20		188		
TOTAL (-)	10	23	23	10	7	3		76	
TOTAL	10	99	79	46	27	3			264

## 2) Interpretación de la matriz.

Para evaluar el presente proyecto de implementación de un restaurante y que sea ambientalmente factible y amigable se construyeron dos matrices las cuales nos permiten interpretar de manera fácil y real las posibles actividades que a futuro causan algún tipo de efecto en el deterioro del medio ambiente.

Como resultado de la aplicación de la matriz podemos decir que los posibles impactos sobre los factores ambientales por las actividades consideradas en este proyecto, obtuvieron un total de 264 puntos, de los cuales 188 puntos son de impactos positivos y 76 puntos en los impactos negativos, lo que nos indica que el proyecto es ambientalmente viable.

En cuanto a las actividades que se pretende realizar en este proyecto, se puede demostrar por medio de la matriz que el componente socio económico es la acción más beneficiosa con un valor positivo de 188, ya que con la implementación del Restaurante va existir un incremento económico por las fuentes de trabajo y mayor demanda de turistas en la zona.

En cuanto a los aspectos negativos, la matriz arroja un valor de 76 para el componente ambiente, esto básicamente por el aumento de basura por la actividad, lo que perjudicará principalmente la belleza del paisaje modificando así el entorno.

### 3) **Medios de mitigación.**

Como medidas de mitigación de los impactos negativos, o bien de potenciar los positivos, se deberá efectuar las siguientes alternativas:

**Cuadro .57. Medidas de mitigación**

<b>Efectos</b>	<b>Medias de mitigación</b>
<b>AIRE</b>	- Un chequeo semanal del estado de la maquinaria, de modo que se prevenga cualquier problema de contaminación al medio y garantizar la integridad física de los operadores y trabajadores mediante el uso de EPP (Equipo de Protección Personal).
<b>AGUA</b>	- En el área operativa, se concientiza a los trabajadores para que utilicen este recurso de una forma consciente y de esta manera no malgastar el recurso y con el tiempo llegar a dar un tratamiento adecuado a estas aguas. - Colocación estratégica de basureros.
<b>FLORA Y FAUNA</b>	- Normas de comportamiento para el turista

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforestación con plantas nativas del sector</li> </ul>
<b>PAISAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de jardinerías en el área</li> <li>- Utilización de materiales propios de la zona para la construcción.</li> <li>- Implementación de vegetación en áreas verdes propiciando a la disminución del impacto visual que se pueda dar.</li> </ul>
<b>SOCIO-AMBIENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como medida de mitigación de los impactos negativos, o bien de potencializar los impactos positivos, el restaurante desarrolladora del proyecto deberá procurar una comunicación fluida y directa con los usuarios o posibles afectados dadas las características del proyecto.</li> <li>- El aumento de la oferta y calidad de servicio, comparado con la oferta actual, es un impacto positivo, que se espera aumentara la fluidez de la economía local.</li> </ul>

## 6. Estudio financiero

### a. Análisis de inversiones.

**Cuadro 58. Análisis de inversiones**

<b>RUBROS</b>	<b>INVERSIÓN REALIZADA</b>	<b>INVERSIÓN POR REALIZAR</b>	<b>TOTAL INVERSIÓN</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>9618,84</b>	<b>1235</b>	<b>10853,84</b>
Terreno	1125,54		1125,54
Construcción	2737,8		2737,8
Muebles y enseres	1069	240	1309
Equipo y maquinaria	2950	400	3350
Equipo de computo	1456	488	1944
Menaje	280,5	107	387,5
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>1989</b>	<b>3500</b>	<b>5489</b>
Investigación o estudios		2500	2500
Gastos de constitución		1000	1000
Gastos financieros	1989		1989
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>20,08</b>	<b>8348,4</b>	<b>8368,48</b>
Mano de obra		1696	1696
Sueldos		1992	1992
Materia prima		3800,4	3800,4
Materiales e insumos	20,08		20,08
Servicios básicos		360	360
Contingencia		500	500
<b>Total</b>	<b>11627,92</b>	<b>13083,4</b>	<b>24711,32</b>

## b. Uso y fuentes.

Cuadro 59. Uso y fuentes

RUBROS	USO DE FONDO	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
		RECURSOS PROPIOS	PRESTAMO
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
Terreno	1125,54	1125,54	
Construcción	2737,8	2737,8	
Muebles y enseres	1309	1069	240
Equipo y maquinaria	3350	2950	400
Equipo de computo	1944	1456	488
Menaje	387,5	280,5	107
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>			
Investigación o estudios	2500		2500
Gastos de constitución	1000		1000
Gastos financieros	1989	1989	
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>			
Mano de obra	1696		1696
Sueldos	1992		1992
Materia prima	3800,4		3800,4
Materiales e insumos	20,08	20,08	
Servicios básicos	360		360
Contingencia	500		500
<b>Total</b>	<b>24711,32</b>	<b>11627,92</b>	<b>13083,4</b>

**c. Cálculo de pago del préstamo**

**Monto:** 13083,4

**Plazo:** 5 años

**Interés:** 15,20%

**Cuadro 60. Cálculo del pago del préstamo**

<b>AÑO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>CAPITAL ANUAL</b>	<b>SALDO</b>	<b>INTERES</b>	<b>CUOTA ANUAL</b>
<b>2014</b>	13083	2617	10467	1989	4605
<b>2015</b>	10467	2617	7850	1591	4208
<b>2016</b>	7850	2617	5233	1193	3810
<b>2017</b>	5233	2617	2616	795	3412
<b>2018</b>	2616	2617	0	398	3015

**d. Depreciación de los activos fijos**

**Cuadro 61. Depreciación de los activos fijos**

<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>VALOR DEL BIEN</b>	<b>TIEMPO (LEY)</b>	<b>DEPRECIACION ANUAL</b>	<b>AÑOS PROYECTADOS</b>	<b>DEPRECIACION PROYECTO</b>	<b>VALOR SALVAMENTO</b>
<b>Construcción y edificio</b>	3863,3	20,0	193,2	5,0	965,8	2897,5
<b>Equipo y maquinaria</b>	3350,0	10,0	335,0	5,0	1675,0	1675,0
<b>Equipo de computo</b>	1944,0	3,0	648,0	5,0	1944,0	0,0
<b>Menaje</b>	387,5	10,0	38,8	5,0	193,8	193,8
<b>Muebles y enseres</b>	1309,0	10,0	130,9	5,0	654,5	654,5
<b>TOTAL</b>	<b>10853,8</b>		<b>1345,8</b>		<b>5433,1</b>	<b>5420,8</b>

## e. Amortización de diferidos

Cuadro 62.amortización de diferidos

Activos diferidos	Valor activos diferidos	Años				
		2015	2016	2017	2018	2019
Investigación o estudios	2500	500	500	500	500	500
Gastos de constitución	1000	200	200	200	200	200
Gastos financieros	1989	397,8	397,8	397,8	397,8	397,8
<b>Total</b>	<b>5489</b>	<b>1097,8</b>	<b>1097,8</b>	<b>1097,8</b>	<b>1097,8</b>	<b>1097,8</b>

## f. Presupuesto de costos y gastos.

Cuadro 63. Presupuesto de costos y gastos.

Costos y gastos	Años				
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>32978,4</b>	<b>34139,2</b>	<b>36584,9</b>	<b>40585,9</b>	<b>46609,3</b>
Mano de obra directa	10176	10534,2	11288,9	12523,4	14382,0
Materia prima	22802,4	23605,0	25296,1	28062,5	32227,2
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>15578,3</b>	<b>16079,3</b>	<b>17134,8</b>	<b>18861,5</b>	<b>21461,0</b>
Sueldos y salarios	11952	12372,7	13259,1	14709,1	16892,1
Servicios básicos	2160	2236,0	2396,2	2658,3	3052,8
Materiales e insumos	120,5	124,7	133,7	148,3	170,3
Depreciaciones	1345,82	1345,82	1345,82	1345,82	1345,82
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>1591</b>	<b>1193</b>	<b>795</b>	<b>398</b>	<b>0</b>
Intereses	1591	1193	795	398	0

<b>GASTOS COMERCIALES</b>	<b>644</b>	<b>666,7</b>	<b>714,4</b>	<b>792,6</b>	<b>910,2</b>
Publicidad y promoción	644	666,7	714,4	792,6	910,2
<b>Total</b>	<b>50791,7</b>	<b>52078,2</b>	<b>55229,2</b>	<b>60637,9</b>	<b>68980,4</b>

**g. Presupuesto de ingresos**

**Cuadro 64. Presupuesto de ingresos.**

<b>Rubro</b>	<b>Años</b>				
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Almuerzos	7168	7681	8521	9786	11634
Precio de mercado	3	3	3	3	3
<b>Ingreso 1</b>	<b>21504</b>	<b>23043</b>	<b>25563</b>	<b>29358</b>	<b>34902</b>
Tilapia	6501	6967	7728	8876	10551
Precio de mercado	5	5	5	5	5
<b>Ingreso 2</b>	<b>32505</b>	<b>34835</b>	<b>38640</b>	<b>44380</b>	<b>52755</b>
Snacks	2834	3037	3369	3869	4599
Precio de mercado	1	1	1	1	1
<b>Ingreso 3</b>	<b>2834</b>	<b>3037</b>	<b>3369</b>	<b>3869</b>	<b>4599</b>
<b>Total</b>	<b>56843</b>	<b>60915</b>	<b>67572</b>	<b>77607</b>	<b>92256</b>

**h. Estado de resultados (perdidas de ganancias).**

**Cuadro 65. Estado de resultados**

<b>Rubro</b>	<b>Años</b>				
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
+Ventas	56843	60915	67572	77607	92256
-Costo de producción	32978,4	34139,2	36584,9	40585,9	46609,3

<b>=Utilidad Bruta</b>	<b>23864,6</b>	<b>26775,8</b>	<b>30987,1</b>	<b>37021,1</b>	<b>45646,7</b>
-Gastos administrativos	15578,3	16079,3	17134,8	18861,5	21461
<b>=Utilidad Operativa</b>	<b>8286,3</b>	<b>10696,5</b>	<b>13852,3</b>	<b>18159,6</b>	<b>24185,7</b>
-Gasto financiero	1591	1193	795	398	0
-Gasto comercial	644	666,7	714,4	792,6	910,2
-Utilidad antes de reparo de utilidades	6051,3	8836,8	12342,9	16969	23275,5
<b>=Reparo de utilidades 15%</b>	<b>907,7</b>	<b>1325,5</b>	<b>1851,4</b>	<b>2545,4</b>	<b>3491,3</b>
-utilidades antes de impuestos	5143,6	7511,3	10491,5	14423,7	19784,2
<b>=impuestos 25%</b>	<b>1285,9</b>	<b>1877,8</b>	<b>2622,9</b>	<b>3605,9</b>	<b>4946,0</b>
<b>=UTILIDAD NETA</b>	<b>3857,7</b>	<b>5633,5</b>	<b>7868,6</b>	<b>10817,7</b>	<b>14838,1</b>

### i. Flujo de caja

**Cuadro 66. Flujo de caja**

Rubro	Años					
	2014 (0)	2015 (1)	2016 (2)	2017 (3)	2018 (4)	2019 (5)
<b>=Utilidad neta</b>		<b>3857,7</b>	<b>5633,5</b>	<b>7868,6</b>	<b>10817,7</b>	<b>14838,1</b>
<b>+Depreciación</b>		1345,8	1345,8	1345,8	1345,8	1345,8
<b>+Valor de salvamento</b>						5420,8
<b>+Capital de trabajo</b>						8368,48
<b>-Inversiones</b>	-24711,32					
<b>=Flujo de caja</b>	<b>-24711,32</b>	<b>5203,5</b>	<b>6979,3</b>	<b>9214,4</b>	<b>12163,5</b>	<b>29973,18</b>
<b>Valor actual neto (VAN)</b>	26.691,70					
<b>Tasa interna de retorno (TIR)</b>	30%					

<b>Factor de actualización</b>	1	0,9524	0,9070	0,8638	0,8227	0,7835
<b>Flujo de caja actualizado</b>	- 24711,32	4955,71	6330,43	7959,75	10006,94	23484,77
<b>Flujo de caja acumulado</b>			11286,15	19245,89	29252,83	52737,60
<b>Período recuperación capital (PRC)</b>				año 3 y 4		
<b>Relación beneficio costo (RBC)</b>			52737,60			
			2,13			

## **VI. CONCLUSIONES.**

❖ El zoológico tiene un rango de efectividad entre 79 – 60 % que equivale a una calificación de bueno; en la parte administrativa existen varios documentos desactualizados, en la parte financiera falta organización en el sistema contable, ya que no se lleva un registro del mismo, en la parte operativa es necesario dar más atención a capacitaciones a empleados y mejorar su imagen, en la parte de infraestructura hay que realizar adecuaciones y modificaciones en señalética y un bar/restaurante. El estudio legal obtuvo una calificación del 100%, ya que se encuentra con todos los permisos y requisitos para su funcionamiento.

❖ El plan de desarrollo turístico sostenible contiene 4 programas: Programa de responsabilidad ambiental y social; programa de cooperación gubernamental y no gubernamental; Programa de capacitación técnica específica para el personal de las diferentes áreas; Programa de desarrollo productivo. Son 7 proyectos distribuidos para cada uno de los programas estos son: Proyecto de responsabilidad ambiental y social; proyecto cooperación interinstitucional, proyecto de capacitación técnica administrativa, operativa, mantenimiento; proyecto de marketing; proyecto de contratación de personal; proyectos de dotación de implementos a los empleados; proyecto de mejoramiento de infraestructura(implementación de un restaurante, mejora de señalética), que contribuirá a la orientación sostenible del zoológico

❖ El presupuesto para la ejecución de todos los proyectos es de \$21364.00

❖ Una de las actividades a implementarse dentro del plan es el restaurante, este es rentable y contribuirá al sustento del zoológico pese a ser una acción complementaria

## **VII. RECOMENDACIONES.**

- ❖ Identificar fuentes de financiamiento para la ejecución del plan.
  
- ❖ Implementar el plan con todos sus programas y proyectos ya que se encuentran relacionados unos con otros.
  
- ❖ Hacer el seguimiento y evaluaciones continuas a cada uno de los programas y proyectos del plan.
  
- ❖ Para aportar el sustento económico del zoológico se implementa el restaurante, siempre bajo la consideración de que este es un complemento.

## **VIII. RESUMEN.**

La presente investigación propone: elaborar un plan de desarrollo turístico sostenible para el zoológico “El Edén” en la parroquia Fátima, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, donde se realizó el análisis de la situación integral del zoológico en base a la operacionalización de variables dependiente e independiente cada una de ellas con sus respectivos indicadores e índices, obteniendo un rango de efectividad entre 79 – 60 % que equivale a calificación de buena. Para las definiciones de alternativas se aplicó el marco lógico en base al análisis de problemas, objetivos, alternativas e involucrados; evaluadas las alternativas de mejoramiento se estableció 7 proyectos distribuidos en 4 programas: el primero busca fortalecer la responsabilidad ambiental y social, el segundo tener oportunidades de cooperación gubernamental y no gubernamental, el tercero dar capacitaciones al personal y el último que impulsará las actividades productivas sostenibles. El presupuesto total es de \$21364.00 para la ejecución de los proyectos. Además se realizó el estudio de factibilidad para el proyecto de “implementación del restaurante”, el cual contiene: estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo legal, estudio ambiental, estudio y evaluación financiera, pues con esta actividad se pretende contribuir a la sostenibilidad económica del zoológico. Se determinó que la inversión total para el restaurante será de \$ 24.711,32 dando un VAN positivo, una TIR del 30%, el RBC del 2,13 el PRC es en el 3 y 4 años. Se recomienda realizar un seguimiento y evaluaciones continuas a cada programa y proyecto del plan, así se satisficará las necesidades de los visitantes y mejorará la calidad del servicio del zoológico.



## **IX. SUMMARY.**

### **SUMMARY**

This research aims to: develop a plan for sustainable tourism development for "El Edén", a zoo located in Fátima district, from Pastaza canton belonging to Pastaza province where the analysis of the overall situation of the zoo was conducted by taking as a basis the operationalization of dependent and independent variables, each with their respective indicators and benchmarks, getting an effectiveness range between 79-60%, which means a good qualification. For definitions of alternatives, it was applied the logical framework based on analysis problems, objectives, alternatives and involved ones; once the improvement alternatives were evaluated, 7 projects were set up by distributing them into 4 programs: the first program seeks to strengthen environmental and social responsibility, the second one, intends to acquire opportunities of governmental and non-governmental cooperation, the third one, aims to provide personnel training and the last program which will promote sustainable productive activities. The total budget to the project implementation rises to \$ 21364.00 for the project operation. In addition, it was conducted the feasibility study for the project "Implementation of the Restaurant", which includes: market research, technical, legal administrative and environmental study, as well as a study and financial evaluation, since this activity is aimed to contribute to the economic sustainability of the zoo. It was determined that the total investment for the restaurant will be \$ 24,711.32 giving a positive NPV (Net Present Value), IRR(Internal Rate of Return) of 30%, CBR(Cost-benefit relation) 2.13 the CRP(Capital Recovering Period) is around 3 and 4 years. It is recommended to monitor and evaluate each program and project regularly thus, the needs of visitors will be satisfied and the quality service at the zoo will be also improved.



## **X. BIBLIOGRAFIA**

1. Acevedo K. Ariza E. Barrios J. 2010. Estudio de factibilidad de un proyecto. (en línea) consultado el 28 may 2013. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Ednamar0120/estudio-de-factibilidad-de-un-proyecto-3505481>
2. Asturgraf, S. 2002. Proyecto (en línea). Consultado e 26 de may 2013. Definición de integración - Qué es, Significado y Concepto. Disponible en: <http://definicion.de/proyecto/#ixzz2QfFINwgO>
3. Baca, U 1995. Estudio de mercado (en línea). Consultado e 26 de may 2013. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096773.pdf>
4. Baca, G. Graw, Hill. 2001 Evaluación de proyectos. México
5. Baca 2001. Factibilidad y viabilidad (en línea). Consultado 12 de jun 2013. Disponible en: <http://estudiodefactibilidadyproyectos.blogspot.com/>
6. Beltrán, 2007. Mejoramiento (en línea). Consultado 13 de jun 2013. Disponible en: [http://www.talentsi.com/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=109:mejoramiento-continuo-y-kaizen&catid=1:latest-news&Itemid=187](http://www.talentsi.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=109:mejoramiento-continuo-y-kaizen&catid=1:latest-news&Itemid=187)
7. Díaz, D. 2007. Zoológico. (en línea). Consultado 15 de may 2013. Disponible en: <http://www.vitalis.net/actualidad42.htm>
8. El Turismo En La Hoteleria. BuenasTareas.com. 2012 (en línea). Consultado 16 may 2013. Disponible en: <http://www.buenastareas.com%2Fensayos%2FEI-Turismo-En-La-Hoteleria%2F6704509.htm>
9. Fernández, C. -Vítora. 1997 "Guía Metodológica para la Evaluación del Impacto Ambiental". Ed. Mundi-Prensa. Madrid. 1997. 3ª edición. Referencia de la biblioteca de Filosofía: FL/ TD 194.6.C66.1997.

10. Gabriela Hutt, G. Marmioli, M. 2012. Estructura organizacional (en línea). Consultado el 4 de jun 2013. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf>
11. Gross, M. 2010 Estructura formal e informal (en línea). Consultado el 2 de jun 2013. Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/801220/Conceptos-sobre-la-Estructura-Organizacional.html>
12. Lobatón, G. López, D. Paredes, R. Ramírez, J. 2010. Tipos de desarrollo sostenible (en línea). Consultado 15 de jun 2013. Disponible en: <http://modulointegrado5cg1.blogspot.com/search?updated-min=2010-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2011-01-01T00:00:00-08:00&max-results=4>
13. Lovelock, C. 2009. Servicios turísticos. (en línea). Consultado 10 de may 2013. Disponible en: <http://greciarules.blogspot.com/2009/08/oferta-y-recursos-turisticos-servicios.html>
14. Marro, A. 2010. Plan, programa, proyectos. (en línea). Consultado 13 de jun 2013. Disponible en : [http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/peru2006/Docs/materialprevio/19\\_Planeamiento%20para%20Emergencias%20y%20Desastres.pdf](http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/peru2006/Docs/materialprevio/19_Planeamiento%20para%20Emergencias%20y%20Desastres.pdf)
15. Miño, S. 2012. Estudio financiero (en línea). Consultado el 24 de may 2013. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1429/6/CAPITULO%205.pdf>
16. Miranda, D. 2007 Aspectos a considerar en un análisis de factibilidad (en línea). Consultado 15 de may 2013. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/aspectos-a-considerar-en-una-analisis-de-factibilidad-financiera.htm>
17. Milocco, G. 2012. "Etapas del Análisis de Factibilidad. Compendio Bibliográfico" en Contribuciones a la Economía, (en línea). Consultado 18 de may 2013. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

18. Montealegre, M. 2008. Proyectos (en línea). Consultado 15 de may 2013. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/proyectos/>
19. Muñoz, E. 2011 Guía Metodológica para la formulación y evaluación de proyectos ecoturísticos. Una Aplicación de la Formulación de Proyectos Productivos. Escuela de Ingeniería en Ecoturismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
20. Muñoz E. 2011 Guía Metodológica para la formulación y evaluación de proyectos ecoturísticos. Una Aplicación de Marcos Lógicos. Escuela de Ingeniería en Ecoturismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
21. Orellana, V. 2011. Elaboración de proyectos (en línea). Consultado 12 de may 2013. Disponible en: [http://biblioenba.blogspot.com/list/documentos/como\\_elaborar\\_un\\_proyecto.pdf](http://biblioenba.blogspot.com/list/documentos/como_elaborar_un_proyecto.pdf).
22. Oriol, A. 2011. ANALISIS INTEGRAL DE EMPRESAS: Claves para un chequeo completo: desde el análisis cualitativo al análisis de balances Contabilidad y control. Consultado 12 de may 2013. Pag 264
23. Oriol, A. 2011. Administración, economía, y finanzas (en línea). Consultado 12 de may 2013. Disponible en: <http://www.alfaomega.com.mx/magento/co/index.php/administracion/economia-y-finanzas/analisis-integral-de-empresas.html>
24. PDOT. Fátima, 2013 (en línea). Consultado 18 de mayo 2014. Disponible en: [www.pastaza.gob.ec/pastaza/fatima](http://www.pastaza.gob.ec/pastaza/fatima)
25. Reyes, G. 2007 desarrollo sostenible. (en línea). Consultado 18 de may 2013. Disponible en: [http://conceptodefinicion.de/desarrollo sostenible/](http://conceptodefinicion.de/desarrollo+sostenible/)
26. Sánchez, B. 2010. Concepto de desarrollo - Definición, Significado y Qué es (en línea). Consultado 16 de may 2013. Disponible en: <http://definicion.de/desarrollo/#ixzz2PvzVQiDy>

27. Stanton, W. Etzel, M. Bruce, W. Mc Graw Hill, Fundamentos de Marketing 2004, 13va. Edición, Págs. 333 y 334.
28. SEMARNAT, 2002. Estudio de impacto ambiental. (en línea). Consultado el 28 de may 2013. Disponible en:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/mgc/rojas\\_1\\_fj/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mgc/rojas_1_fj/capitulo2.pdf)
29. Soriano, A. 2008. Análisis de la demanda (en línea). Consultado 15 de may 2013. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/ofertademanda/ofertademanda2.shtml>
30. Yerimar, 2010 impacto ambiental. (en línea). Consultado 27 de may 2013. Disponible en: [http://www.dhl.hegoa.ehu.es/iedl/Materialesimpacto ambiental.pdf](http://www.dhl.hegoa.ehu.es/iedl/Materialesimpacto%20ambiental.pdf)
31. Varela 2010, Factibilidad y viabilidad. (en línea). Consultado 12 de jun 2013. Disponible en: <http://estudiodefactibilidadyproyectos.blogspot.com/>
32. Zoológico Disponible en: <http://www.veoverde.com/2009/10/un-nuevo-concepto-de-zoo/>  
Definición ABC. (en línea). Consultado 15 de may 2013. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/zoologico.php#ixzz2Qf6vlvaT>.

## XI. ANEXOS

### Anexo No. 1. Instrumento de guía de encuesta y observación.

<b>ADMINISTRATIVO.</b>			
<b>Asunto</b>	<b>Criterio</b>	<b>Valores</b>	<b>Puntaje</b>
Existe un plan operativo anual	No existe un plan operativo anual	0	2
	Existe un plan operativo, pero no se utiliza para la planificación de actividades	1	
	Existe un plan operativo que se lo utiliza para la planificación de algunas actividades.	2	
	Existe un plan operativo que se lo utiliza para la planificación de la mayoría de las actividades	3	
Existe un plan de manejo para el zoológico.	No hay un plan de manejo para el zoológico.	0	1
	Existe un plan de manejo, pero desactualizado y/o poco coherente con la realidad de la zona.	1	
	El plan de manejo está en proceso de elaboración/actualización.	2	
	Hay un plan de manejo actualizado.	3	
Existe un programa de monitoreo de las especies.	No hay un programa de monitoreo para el zoológico.	0	2
	Existe programa de monitoreo, pero desactualizado y/o poco coherente con la realidad de la zona.	1	
	El programa de monitoreo está en proceso de elaboración/actualización.	2	
	Hay un programa de monitoreo actualizado.	3	
Existe investigación en el zoológico	No existen trabajos de investigación en el zoológico	0	2
	Existen investigaciones en el zoológico, pero no se realizan en coordinación con la administración del área y no se tiene información sobre sus resultados	1	
	Se realizan ciertas investigaciones que apoyan al manejo del zoológico, pero no de manera organizada y sistemática	2	
	El zoológico cuenta con un programa de investigación definido, las investigaciones se realizan en coordinación con dicho programa y sus resultados se utilizan para sustentar decisiones de	3	

	manejo		
El zoológico posee una estructura organizacional y funcional	No hay una estructura organizacional y funcional para el zoológico.	0	1
	Existe una estructura organizacional y funcional, pero desactualizado y/o poco coherente con la realidad de la zona	1	
	La estructura organizacional y funcional está en proceso de elaboración/actualización.	2	
	Hay una estructura organizacional y funcional actualizada.	3	
Existe un manual de funciones y responsabilidades.	No hay manual de funciones y responsabilidades.	0	1
	Hay un manual de funciones y responsabilidades, pero sin la debida planificación.	1	
	Existe un manual de funciones y responsabilidades, pero con algunos vacíos en su implementación.	2	
	Existe un manual de funciones y responsabilidades ligado a los objetivos y necesidades de manejo del zoológico.	3	
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>

**Funciones y responsabilidades de los funcionarios del zoológico.**

	<b>Criterios de evaluación para las funciones y responsabilidades de cada autor</b>	<b>Valor de desempeño</b>	<b>Puntaje</b>
Gerente	Planifica.	0. Regular	2
	Planifica, coordina.	1. Bueno	
	Planifica, coordina, organiza, controla.	2. Muy bueno	
	Planifica, coordina, organiza, controla, evalúa.	3. Excelente	
Secretario	Propone.	0. Regular	3
	Propone, elabora	1. Bueno	
	Propone, elabora, diseña, gestiona	2. Muy bueno	

	Propone, elabora, diseña, gestiona, apoya	3. Excelente	
Veterinario	Manejo.	0. Regular	3
	Manejo, auxiliar.	1. Bueno	
	Manejo, auxiliar, conservación, prevención	2. Muy bueno	
	Manejo, auxiliar, conservación, prevención, bienestar	3. Excelente	
Jauleros	Manejo.	0. Regular	3
	Manejo, mantenimiento.	1. Bueno	
	Manejo, mantenimiento, velar, cría	2. Muy bueno	
	Manejo, mantenimiento, velar, cría, vigilar.	3. Excelente	
Guardias	Efectuar	0. Regular	2
	Efectuar, vigilar.	1. Bueno	
	Efectuar, vigilar, proteger, velar	2. Muy bueno	
	Efectuar, vigilar, proteger, velar, controlar.	3. Excelente	
Guías	Coordinar	0. Regular	2
	Coordinar, guiar.	1. Bueno	
	Coordinar, guiar, informar, orientar	2. Muy bueno	
	Coordinar, guiar, informar, orientar, asesorar.	3. Excelente	
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>

**Elementos que integran la estructura organizacional.**

	Criterios de evaluación para la estructura organizacional.	Valor	Puntaje

Organigrama estructural	Figuras para representar los órganos	f. Regular	2
	Figuras para representar los órganos, líneas de conexión	1. Bueno	
	Figuras para representar los órganos, líneas de conexión, diferencia de jerarquización.	2. Muy bueno	
	Figuras para representar los órganos, líneas de conexión, diferencia de jerarquización, organismos de apoyo y asesoría.	3. Excelente	
Organigrama funcional.	Elaborar una lista de funciones	F. Regular	2
	Elaborar una lista de funciones, líneas de conexión	1. Bueno	
	Elaborar una lista de funciones, líneas de conexión, diferencia de jerarquización.	2. Muy bueno	
	Elaborar una lista de funciones, líneas de conexión, diferencia de jerarquización, organismos de apoyo y asesoría.	3. Excelente	
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>

### **Estudio legal.**

<b>LEGAL</b>			
<b>Asunto</b>	<b>Criterio</b>	<b>Valores</b>	<b>Puntaje</b>
Existe una zonificación o un reglamento para el uso adecuado de la tierra y los recursos naturales.	No existe zonificación o reglamento o si existe es inapropiado para las condiciones del refugio	0	3
	Existe zonificación o reglamento pero no se lo conoce o no se aplica	1	
	Existe zonificación o reglamento y se lo aplica parcialmente (aprox. menos del 70%).	2	
	Existe zonificación o reglamento y se lo aplica en la mayoría de los casos (aprox. más del 70%).	3	

El zoológico cuenta con los permisos necesarios para su funcionamiento.	No existen permisos para el funcionamiento del zoológico	0	3
	Existen los permisos de funcionamiento, pero desactualizado.	1	
	Los permisos de funcionamiento del zoológico están en proceso de elaboración/actualización.	2	
	Los permisos de funcionamiento del zoológico están actualizados.	3	
Se aplican los reglamentos para el manejo de zoológico.	No se aplican	0	3
	Se aplican raramente; hay limitaciones serias para su aplicación	1	
	Se aplican en algunos casos, pero no en todos	2	
	Se aplican casi siempre o siempre	3	
Requisitos para el funcionamiento del zoológico.	Inscripción en el registro forestal	0	3
	Patente anual de funcionamiento.	1	
	Autorización de actividades permitidas	2	
	Informe de actividades y programas de trabajo	3	
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>

### Estudio financiero

FINANCIERO			
Asunto	Criterio	Valores	Puntaje
Las tarifas de ingreso y otros cobros apoyan el financiamiento del manejo del zoológico.	No existen ingresos por turismo y otros cobros	0	3
	Se cobran las tarifas de ingreso al zoológico y otros servicios, pero los ingresos pasan directamente al gobierno central.	1	
	Las tarifas de ingreso al zoológico y otros servicios, ingresan a la autoridad ambiental, pero no hay un mecanismo para revertir estos fondos en el zoológico.	2	
	Hay tarifas de ingreso para visitar al zoológico y otros cobros. Los ingresos apoyan el manejo de la misma.	3	
	La presencia del zoológico ha traído problemas económicos a las comunidades locales	0	

El zoológico provee beneficios económicos a las comunidades locales	La presencia del zoológico no ha traído beneficios económicos a las comunidades locales, pero tampoco perjuicios	1	2
	La presencia del zoológico ha traído algunos beneficios económicos a las comunidades locales, pero no son suficientes	2	
	La presencia del zoológico ha traído grandes beneficios económicos a la comunidad	3	
El presupuesto general, actual es suficiente para el zoológico.	No existe un presupuesto para el zoológico	0	2
	El presupuesto general actual es insuficiente para atender las necesidades mínimas del zoológico.	1	
	El presupuesto general cubre las necesidades mínimas del zoológico, pero no es suficiente para un manejo integral.	2	
	El presupuesto general actual es suficiente para atender todas las necesidades de manejo.	3	
Se lleva un sistema de contabilidad (balance de pérdidas y ganancias, balance general, flujo de caja) del zoológico.	No hay un sistema de contabilidad.	0	2
	El sistema de contabilidad se encuentra desactualizado, sin la debida planificación.	1	
	El sistema de contabilidad se encuentra en proceso de actualización.	2	
	El sistema de contabilidad se encuentra actualizado.	3	
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>

### Estudio operativo

OPERATIVO			
Asunto	Criterio	Valores	Puntaje
	No hay programa de educación ambiental	0	
	Se realizan actividades de educación ambiental, pero sin la debida planificación	1	

Existe un programa de educación ambiental para el zoológico.	Existe un programa planificado de educación ambiental, pero con algunos vacíos en su implementación	2	1
	Existe un programa efectivo de educación ambiental ligado a los objetivos y necesidades de manejo del zoológico.	3	
Existe cooperación con el Ministerio del Ambiente	No existe cooperación con ningún gobierno local u otra institución	0	3
	Existe cooperación con pocos gobiernos locales u otras instituciones que trabajan en la zona	1	
	Existe cooperación con algunos gobiernos locales y otras instituciones que trabajan en la zona	2	
	Existe cooperación con la mayoría de gobiernos locales y otras instituciones que trabajan en la zona	3	
Se implementan programas para apoyar al mejoramiento de la calidad de vida y la conservación de las especies.	No existe un programa para apoyar la conservación de las especie	0	2
	Existe un programa para apoyar la conservación de las especie, fuera de la realidad.	1	
	Existe un programa para apoyar la conservación de las especie, pero no se lo aplica en su totalidad.	2	
	Existe un programa para apoyar la conservación de las especies y es aplicable	3	
Los servicios turísticos para los visitantes son adecuados	No existe un manejo del turismo que ingresa al zoológico	0	2
	El zoológico realiza un manejo mínimo del turismo; recién se está implementando. Hay pocos servicios disponibles	1	
	El zoológico realiza un manejo del turismo, con deficiencias, que permite al turista disfrutar de una buena calidad de visita.	2	
	El zoológico realiza un manejo adecuado del turismo, que permite asegurar una muy buena calidad de visitación.	3	
Hay coordinación entre la administración y los funcionarios para el manejo del	No hay coordinación entre la administración del zoológico y los funcionarios. Existen problemas permanentes para el manejo del turismo en el área.	0	
	La coordinación entre la administración del zoológico y funcionarios es mínima, lo cual genera algunos problemas para el manejo del turismo en el área	1	
	Existe coordinación entre la administración del zoológico y empleados; se dan	2	

zoológico	problemas puntuales para el manejo del turismo en el lugar		2
	Existe coordinación permanente entre la administración del zoológico y empleados. No se generan problemas para el manejo del turismo en el área.	3	
Se cuenta con suficiente personal para manejar el zoológico.	No se cuenta con el personal suficiente para el manejo del área y no se hace nada.	0	2
	El personal no es suficiente, está en proceso	1	
	El personal no es suficiente para toda el área, y se busca más alternativas	2	
	Existe suficiente personal para manejar adecuadamente el zoológico.	3	
El personal del zoológico participa en la ejecución de las investigaciones	El personal del zoológico no participa en la ejecución de las investigaciones	0	2
	El personal del zoológico participa en la ejecución de las investigaciones, pocas veces	1	
	El personal del zoológico participa en la ejecución de las investigaciones, de una manera frecuente.	2	
	El personal del zoológico participa en la ejecución de las investigaciones, siempre y es colaborador.	3	
El personal posee uniformes y credenciales con el logotipo del zoológico	El personal no tiene ningún instintivo del zoológico que lo identifique.	0	0
	El personal si tiene uniformes y credenciales pero lo usan rara vez.	1	
	El personal si tiene uniformes y credenciales pero lo usan de manera poco frecuente	2	
	Cada uno del personal posee su uniforme y credencial.	3	
El personal recibe capacitaciones para el manejo del zoológico.	No recibe capacitaciones el personal.	0	0
	El personal pocas veces recibe capacitaciones	1	
	El personal recibe capacitaciones de manera frecuente.	2	
	El personal siempre recibe capacitaciones	3	
Existen incentivos económicos y sociales	No existen incentivos de ninguna índole el personal.	0	

correspondientes	Es raro que se le incentive al personal	1	1
	Al personal se lo incentiva de una manera frecuente.	2	
	Siempre se los incentiva de varias maneras al personal	3	
Existe un registro de visitantes	No se lleva un registro de visitantes	0	1
	Hay un registro de turistas desactualizado	1	
	Hay un registro de turistas en proceso de actualización	2	
	Hay un registro de turistas actualizado	3	
<b>TOTAL</b>			<b>16</b>

### Infraestructura, materiales y equipos.

INFRAESTRUCTURA, MATERIALES Y EQUIPOS.			
Asunto	Criterio	Valores	Puntaje
El diseño del zoológico permite alcanzar sus objetivos	El zoológico es pequeño y se encuentra aislada de otras zonas naturales, imposibilitando el logro de sus objetivos	0	2
	El zoológico tiene limitaciones de diseño significativas, pero permite el cumplimiento de algunos objetivos.	1	
	El zoológico tiene limitaciones de diseño menores para el logro de sus objetivos.	2	
	El zoológico tiene un diseño adecuado para el logro de sus objetivos y está conectado a otras zonas naturales.	3	
	Hay poco o nada de mantenimiento de equipo.	0	

Se mantienen los equipos en forma adecuada	Existe mantenimiento ocasional del equipo.	1	2
	Existe mantenimiento del equipo, pero aún persisten fallas importantes.	2	
	El mantenimiento del equipo es permanente y efectivo	3	
En qué condiciones se encuentra la infraestructura	La infraestructura está sujeta a degradación severa	0	3
	La infraestructura está sujeta a degradación moderada.	1	
	La infraestructura está sujeta a degradación leve.	2	
	La infraestructura está mayormente intacta.	3	
Existe un sistema de señalética en el zoológico	No existe un sistema de señalética	0	1
	Hay un sistema de señalética, pero no es suficiente	1	
	El sistema de señalética se está actualizando	2	
	Hay un sistema de señalética es suficiente y se encuentra en buen estado	3	

	<b>Criterios de evaluación para la infraestructura del zoológico.</b>	<b>Valor de desempeño</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Áreas para el manejo de fauna silvestre</b>	Área de cuarentena y aislamiento.	0. Regular	2
	Área de cuarentena, aislamiento, circulación, nutrición	1. Bueno	
	Área de cuarentena, aislamiento, circulación, nutrición, manejo de desechos, manejo y almacenamiento de alimentos.	2. Muy bueno	
	Área de cuarentena, aislamiento, circulación, nutrición, manejo de desechos, manejo y almacenamiento de alimentos, clínica	3. Excelente	
<b>Instalaciones para los servicios turísticos.</b>	Guardianía, parqueadero	0. Regular	2
	Guardianía, parqueadero, servicios básicos, guianza.	1. Bueno	
	Guardianía, parqueadero, servicios básicos, guianza, sala de conferencias, guianza.	2. Muy bueno	
	Boletería, parqueadero, servicios básicos, bar/restaurant, sala de conferencias, guianza, guardianía, hospedaje.	3. Excelente	
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>



**Anexo No. 2.**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**ESCUELA DE ECOTURISMO**

La presente investigación tiene como fin conocer sus opiniones acerca de los servicios que presta el zoológico El Edén, e implementar un bar/restaurante.

Marque con una X

**a. Género** M ( ) F ( ).

**b. Edad**

Entre 15-25 años	entre 46-55 años
Entre 26-35 años	mayor a 55 años
Entre 36-45 años	

**c. Nacionalidad.....Residencia.....**

**d. Nivel de instrucción**

a) Primaria... b).Secundaria.....c). Superior.....d).Otros.....

**1. Con que finalidad viaja al Puyo?**

a) a).Negocios..... b).Turismo.....c).Visita familiar.....d) Otros.....

**2. Con quien suele viajar?**

a) Familia....b) Amigos.....c) pareja.....

**3. Con que frecuencia viaja al puyo**

- a. 1 a 2 veces...                      b) 3 a 4 veces... c) 5 0 más veces..

**4. Cuál es su periodo de estadia?**

- 1 día.....b)1-2 días.....c)3-4 días.....d)Más de 5 días.....

**5. A visitado el zoológico El Edén en la parroquia Fátima?**

- a. Si.....                      b) No.....

**6. Considera usted que es necesario la implementación de un restaurant que satisfaga sus necesidades?**

- Si.....                      b) No.....

**7. Qué tipo de comida le gustaría que se sirviera en el restaurant?**

- a)tilapia ..... b). almuerzos.... c). snacks

**8. Su gasto promedio sería?**

- a) Menor a \$25  
b) \$ 26-35  
c) Más de \$ 35

**9. Como obtiene información de los nuevos atractivos turísticos?**

- a) Internet.....b)Periódicos.....c)Guías turísticas.....d)Radio....e)Tv.....f)Amigos/ familiares

