



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta para el diseño de un plan integral de manejo y administración para
el Zoológico El Pantanal.**

AUTORA:

Solís Angulo Daniela Mishell

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs. M. Sc

Guayaquil, 18 de septiembre de 2020

Ecuador



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Solis Angulo, Daniela Mishell** como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR

Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs. M. Sc

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Solís Angulo, Daniela Mishell

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Propuesta de diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 del mes de septiembre del año 2020

LA AUTORA

Solís Angulo, Daniela Mishell



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Solís Angulo, Daniela Mishell

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Propuesta de diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2020

LA AUTORA:

Solís Angulo, Daniela Mishell

Certificación de Antiplagio

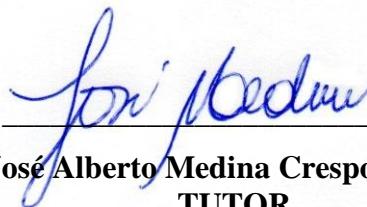
Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal**, presentado por la estudiante, **Solís Angulo, Daniela Mishell**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



URKUND

Documento	T.T. Daniela Solis.docx (D78469298)
Presentado	2020-09-01 15:36 (-05:00)
Presentado por	Jose Medina (jose.medina@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	jose.medina.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	Trabajo Titulación Daniela Solis Mostrar el mensaje completo

0% de estas 38 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.



Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs. M. Sc
TUTOR

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios por ser el motor que me impulsa cada día a seguir mis metas y aspiraciones, gracias por ser la sonrisa espontanea que llena mi vida de alegría en tiempos dices.

A mis padres por darme el regalo de la educación y siempre apoyarme en cada decisión y proyecto académico a lo largo de toda mi vida, ustedes son mi inspiración y la razón por la que siempre he perseverado en mi carrera universitaria.

A mis dos hermanos, por el apoyo incondicional al darme fortaleza en los momentos más difíciles y estresantes de la carrera, especialmente por impulsarme a seguir adelante y ayudarme a ser una mejor persona cada día.

A mis dos mejores amigas que son mis confidentes gracias por el cariño brindado a pesar de la distancia.

Y todos mis otros amigos, les agradezco desde mi corazón por aceptarme como soy, compartir parte de su mundo conmigo, estar cuando más los necesito, la paciencia y amistad incondicional.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por abrir sus puertas y darme la oportunidad de formarme como un profesional de turismo en sus instalaciones con todas las facilidades.

Por ultimo y de igual importancia al Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs, M. Sc que además de ser uno de los mejores maestros que he tenido, ha sido mi guía en la realización de este documento, le agradezco a usted por la paciencia, motivación, enseñanza y conocimientos compartidos.

Solís Angulo, Daniela Mishell

DEDICATORIA

Llena de alegría le dedico este trabajo a mis padres, quienes forjaron los cimientos para convertirme en lo que soy.

A mi padre Yoryi Solis Valero por enseñarme que el mejor regalo que un padre puede dejarle a su hijo es la educación.

A mi madre Deborah Angulo Castro por enseñarme a ser una mujer buena, optimista, paciente y cariñosa, gracias a ella sé que soy una persona que tiene todo lo necesario para lograr lo que se proponga.

A mis hermanos Javier y Valeria por entender lo difícil que es estar lejos de casa por estudios, y por compartir conmigo la alegría de estar reunidos en familia.

Y sin dejar a un lado a toda la familia Solis Y Angulo, es una alegría y orgullo inmenso haber nacido y crecido en este núcleo familiar, todos los valores inculcados por ustedes han hecho de mí una persona humilde, correcta y altruista con la sociedad y la naturaleza, espero ser parte de su orgullo.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs. M. Sc
TUTOR

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Solis Angulo, Daniela Mishell	

**Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs. M. Sc
TUTOR**

Índice general

Tabla de Contenido	
Introducción	2
Planteamiento del Problema	4
Formulación del problema.....	4
Justificación	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Capítulo I: Fundamentación Teórica	6
Marco Teórico	6
Teoría general de sistemas “TGS”.....	6
El sistema turístico.....	7
Turismo.....	10
Atractivo turístico.....	12
Administración.....	13
Proceso administrativo.....	15
Marco Conceptual	16
Organización.....	16
Clima organizacional.....	17
Seguridad laboral.....	17
Seguridad turística.....	17
Biodiversidad.....	17
Bienestar animal.....	17
Marco Referencial	17
A nivel nacional.....	17
A nivel internacional.....	18
Marco Legal	19
Constitución de la republica del Ecuador.....	19
Texto unificado de legislación secundaria de medio ambiente de Ecuador.....	20
Resolución 0038. Implementación de registro sanitario obligatorio de centros de tenencia y manejo de fauna silvestre.....	21
Ley para la conservación y uso sustentable de la biodiversidad del Ecuador.....	22
Ley de turismo.....	23
Capítulo II	24
Situación Actual	24

Descripción del lugar.....	24
Antecedentes.....	24
Características de las instalaciones.....	25
Especies del zoológico El Pantanal.....	25
Horarios y precios.....	26
Análisis Pest.....	27
Análisis FODA.....	30
Capítulo III:.....	33
Marco Metodológico.....	33
Diseño de la investigación.....	33
Enfoque Metodológico.....	33
Tipo de método.....	34
Instrumentos de recolección de datos.....	34
Variables.....	34
Población.....	34
Muestra.....	35
Análisis e interpretación de los resultados.....	35
Conclusión parcial del capítulo.....	51
Capítulo IV: Desarrollo De La Propuesta.....	52
Plan Integral de Manejo y Administración.....	52
Introducción.....	52
Justificación.....	52
Estrategias.....	53
Objetivo general.....	53
Objetivos Específicos.....	53
Diseño del plan integral de manejo y administración para el zoológico El Pantanal.....	53
Políticas para generar una comunicación efectiva durante el intercambio de información entre departamentos.....	54
Políticas del buen uso y ahorro eficiente de agua en la limpieza de las instalaciones del zoológico.....	56
Políticas para el uso de dispositivos móviles en el área de Guianza.....	58
Capacitación del personal del zoológico.....	59
Plan de capacitación.....	60
Protocolo general de evacuación.....	65

Índice de Tablas

Tabla 1 Tipos de Turismos Según el Objetivo del Turista.....	11
Tabla 2 Principios de Administración de Henri Fayol.....	14
Tabla 3 Título II “Derechos” - Capitulo Séptimo derechos de la Naturaleza.....	20
Tabla 4 Título VII "Régimen del buen vivir" – Capitulo segundo “Biodiversidad y Recursos Naturales”	20
Tabla 5 De los centros de tenencia y manejo de vida silvestre.....	21
Tabla 6 Implementación de registro sanitario obligatorio	22
Tabla 7 Título III “De la Conservación de la Biodiversidad”	23
Tabla 8 Capítulo Dos “Conservación Ex situ”	23
Tabla 9 Ley de Turismo - Capitulo Uno	23
Tabla 10 Precios de los Tickets de Ingreso Según la Categoría del Visitante.	26
Tabla 11 Total de Visitas que el Zoológico Recibe en el Mes.....	27
Tabla 12 Debilidades y Amenazas	30
Tabla 13 Fortalezas y Oportunidades.....	31
Tabla 14 Actividades del Plan Integral de Manejo y Administración del Zoológico El Pantanal.....	54
Tabla 15 Descripción de los Temas de la Capacitación.....	2
Tabla 16 Descripción de los Temas de la Capacitación.....	3
Tabla 17 Cronograma de Capacitación del año 2021	2
Tabla 18 Acciones Antes, Durante, y Después De Una Emergencia.....	69

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de sistema turístico de Clare A. Gunn del 2002. Adaptado de: <i>Modelos turísticos desde la teoría general de sistemas</i> , por Franco, Giraldo, López, & Yanelli, Social, (2019).	7
<i>Figura 2.</i> Modelo de Sistema turistico de Neil Lieper de 1979. Adaptado de: <i>Modelos turísticos desde la teoría general de sistemas</i> , por Franco, Giraldo, López, & Yanelli, (2019).	8
<i>Figura 3.</i> Modelo de sistema turístico de Robeto Boullón de 1985. Adaptado de: <i>Propuesta de un modelo alternativo de funcionamiento del sistema turístico</i> , por Abarca, (2017).	9
<i>Figura 4.</i> Super sistema socio cultural de sergio Molina de 2000. Adaptado de: <i>Análisis del sistema turístico de la Plaza Foch y su área de influencia en el barrio La Mariscal en el distrito metropolitano de Quito</i> , por (Chacón & Vergara, 2015).	10
<i>Figura 5.</i> Motivation and Personality de 1954. Adaptado de: <i>Aplicabilidad y gestión organizacional de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow en Telefónica - Colombia</i> , por (Espriella & Rodríguez, 2016).	15
<i>Figura 6.</i> Ubicación geográfica del zoológico El pantanal desde el Google Earth. .	24
<i>Figura 7.</i> Género de los encuestados	36
<i>Figura 8.</i> Edad de los encuestados.....	37
<i>Figura 9.</i> El rol de un zoológico desde la perspectiva del encuestado	37
<i>Figura 10.</i> Porcentaje de encuestados que respondieron conocer el lugar.....	38
<i>Figura 11.</i> Medio de difusión por el cual los encuestados conocieron el zoológico El Pantanal.....	39
<i>Figura 12.</i> Motivo de la visita de los encuestados al Zoológico El Pantanal.	39
<i>Figura 13.</i> En compañía de quien realizo su visita el encuestado.	40
<i>Figura 14.</i> Medio de transporte utilizado por el encuestado.....	40
<i>Figura 15.</i> Ingreso mensual del hogar de los encuestados.	41

<i>Figura 16.</i> Servicios que debe mejorar el zoológico El pantanal según la opinión del encuestado.	42
<i>Figura 17.</i> Características del zoológico que son de interés para el encuestado.....	42
<i>Figura 18.</i> Medidas de bioseguridad que debe cumplir el zoológico contra la covid19 según los encuetados.....	43
<i>Figura 19.</i> El estado de los senderos según los encuestados.	44
<i>Figura 20.</i> La opinión que tienen los encuestados sobre el zoológico el pantanal. .	44
<i>Figura 21.</i> Volvería Visitar el zoológico.	45
<i>Figura 22.</i> Principales rutas de evacuación del Zoológico El pantanal.....	66
<i>Figura 23.</i> Principales puntos de encuentro en el caso de una emergencia en el Zoológico El Pantanal.....	67
<i>Figura 24.</i> Señalética de no pasar del Zoológico El Pantanal.....	68
<i>Figura 25.</i> Señalética de salida del zoológico El Pantanal.....	68
<i>Figura 26.</i> Señalética de salida de emergencia del zoológico El pantanal.....	68
<i>Figura 27.</i> Registro de Visita (Fin de semana).....	81
<i>Figura 28.</i> Registro de Visita (lunes a viernes)	81
<i>Figura 29.</i> Puerta de ingreso al Zoológico El Pantanal.	82
<i>Figura 30.</i> Tienda de Granizados	82
<i>Figura 31.</i> Baños para damas del Zoológico.....	83
<i>Figura 32.</i> Bar	83
<i>Figura 33.</i> Senderos.....	84
<i>Figura 34.</i> Estacionamiento externo del Zoológico.	84
<i>Figura 35.</i> Boletería.....	85
<i>Figura 36.</i> Personal de Guianza	85

Resumen

El presente trabajo de titulación propone el diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal, debido a que es el centro de tenencia de fauna silvestre más cercano a la ciudad de Guayaquil. La investigación se centra en los procesos de manejo y administración de la organización, y se presentan bases teóricas para el apoyo de esta, la propuesta presentada busca reforzar los procesos existentes en el zoológico analizando primero la estructura de la empresa para determinar las falencias o carencias existentes. La investigación aplicada fue descriptiva y explicativa con un enfoque mixto para conocer la situación actual y real del objeto de estudio, los instrumentos de recolección de datos fueron encuestas, entrevista y observación directa, y con el objeto de determinar la demanda potencial del zoológico se realizaron 385 encuesta dirigida a la población de Guayaquil. De los resultados obtenidos se logró determinar las necesidades existentes en la organización, y se procedió con la elaboración de la propuesta, dentro del plan integral se incluyó políticas orientadas a generar una comunicación asertiva, ahorro de recurso y uso dispositivos móviles, adicional a esto se añadió un protocolo de evacuación y un plan de capacitación para que el personal adquiera nuevos conocimientos referente a seguridad y atención al cliente que permitan brindar un mejor servicio.

Palabras Clave: zoológico, proceso, administración, capacitación, servicio, cliente

Abstract

This title work proposes the design of a comprehensive management and administration plan for the El Pantanal Zoo, because it is the closest wildlife holding center to the city of Guayaquil. the research focuses on the management and administration processes of the organization, and theoretical bases are presented for the support of the organization, the proposal presented seeks to reinforce the existing processes in the zoo by first analyzing the structure of the company to determine the existing shortcomings or deficiencies.

The applied research was descriptive and explanatory with a mixed approach to know the current and real situation of the object of study, the data collection instruments were surveys, interview and direct observation, and in order to determine the potential demand of the zoo 385 surveys were conducted aimed at the population of Guayaquil. The results achieved were able to determine the needs existing in the organization, and proceeded with the elaboration of the proposal, the comprehensive plan included policies aimed at generating assertive communication, resource savings and use of mobile devices, in addition to this was added an evacuation protocol and a training plan for staff to acquire new knowledge regarding security and customer service that allow to provide good service.

Keywords: *zoo, process, administration, training, service, customer*

Introducción

Ecuador es uno de los países de América del Sur con mayor diversidad de especies animales y vegetales, debido a su variedad de paisajes naturales por kilómetro cuadrado se le ha denominado el país de los cuatro mundos donde un viajero puede experimentar tres regiones continentales y una insular en un solo lugar.

La naturaleza es parte de la carta de presentación que tiene Ecuador para ofrecer a los viajeros. El ecoturismo, el turismo de aventura y aviturismo toman lugar en escenarios naturales en el país, un destino natural de Ecuador muy vendido y conocido a nivel internacional son las islas galápagos en la región insular del país, este destino incluye dos áreas protegidas; el parque nacional Galápagos y la reserva marina Galápagos donde es común el desarrollo de actividades relacionadas con los tipos de turismo mencionados anteriormente, los principales protagonistas en las islas son la flora y fauna. Galápagos es conocido como un importante centro mundial de investigación científica y de turismo de naturaleza por sus especies únicas. A pesar de la vulnerabilidad de la fauna las islas abren sus puertas al turismo bajo la condición de que los viajeros cumplan reglamentos, normativas y leyes que ayudan a proteger, cuidar y conservar la biodiversidad existente en el lugar.

Las áreas Naturales o Protegidas de Ecuador son lugares ricos en especies de anfibios, reptiles, aves, mamíferos, insectos y plantas, sus bosques o selvas son biodiversos, están llenos de montañas, ríos, lagos, arroyos y pantanos que hacen de estos lugares idóneos para el desarrollo de actividades relacionadas al turismo de naturaleza y aventura. Dentro o en los alrededores de muchos de estos lugares existen grupos étnicos o tour operadores que hacen que el ingresar a estos sea más fácil y seguro para los visitantes.

La riqueza natural del país por ser de carácter biológica es muy vulnerable. En los últimos años con el desarrollo de la sociedad moderna e intereses económicos, muchos de los ecosistemas del país han desaparecido y están en el proceso de desaparecer a causa de la ignorancia de la sociedad actual, la tala de árboles, los incendios forestales, las actividades extractivas, el tráfico ilegal de especies, etc.

A nivel de todo el país las actividades que amenazan o tienen un impacto negativo en los ecosistemas son controladas por leyes implementadas por organismos públicos como el ministerio de ambiente y la policía nacional, a pesar de las regulaciones existentes los ecosistemas siguen sufriendo por la falta de concientización y

colaboración de la sociedad ecuatoriano. Por tal motivo con la finalidad de conservar los recursos naturales, en todo el país se han implementado programas de conservación y concientización ambiental en los que trabajan y colaboran organizaciones públicas y privadas como: centros de rescates de vida silvestre, zoológicos, comunidades indígenas, fundaciones, etc.

La concientización es necesaria para proteger al medio ambiente, la fauna y la flora nativa del país. La fauna es indispensable para la supervivencia de los diferentes ecosistemas. Si los animales dejaran de cumplir sus roles fundamentales en la naturaleza no habría agentes que ayuden en la polinización, dispersión de semillas, control de plagas, y otros, lo cual afectaría el equilibrio de la cadena alimenticia dentro de los bosques, y a su vez perjudicaría al hombre que basa su alimentación en los recursos que produce la naturaleza.

Proteger a la naturaleza es el tipo de mensaje que tratan de dar a conocer algunas organizaciones como centros de rescates de vida silvestre o zoológicos que trabajan o colaboran en los programas de conservación y protección de especies en peligro de extinción a causa del tráfico de vida silvestre o actividades extractivas, pero para generar conciencia en la sociedad, es importante que los acuarios, los zoológicos y centros de rescates de vida silvestre gestionen adecuadamente sus recursos y el cuidado de los animales para llegar de forma positiva a todas las generaciones, y de esta manera ayudar a eliminar esa idea muy arraigada en la sociedad de que los zoológicos son una especie de cárcel para los animales, debido a que muchos no han sabido manejar correctamente el bienestar animal.

Capítulo I se presenta una breve descripción del tema de investigación y las bases teóricas que le sustentan.

Capítulo II se expone la situación actual del objeto de estudio, sus características principales y su rol en la sociedad, adicional a esto se realiza un análisis breve sobre el entorno interno y externo de la organización.

Capítulo III se plantea el diseño de la investigación y la metodología a aplicar, por otro lado, se define la muestra de estudio y se analizan los datos obtenidos mediante las herramientas de recolección de datos.

Capítulo IV se desarrolla la propuesta con el diseño del plan integral de manejo y administración en el Zoológico El pantanal.

Planteamiento del Problema

El Zoológico el pantanal nace 1996 como un centro de rescate de vida silvestre para animales heridos y mascotas silvestres abandonadas. En el año 2002 empieza el proyecto “Zoológico El pantanal” debido al incremento de especies a causa de decomisos por parte de la policía nacional surgiendo la necesidad de financiar la alimentación, cuidados y estadías de los animales, por lo que este proyecto abrió sus puertas al público el 25 de julio del mismo año.

En los últimos años el zoológico ha estado en un proceso de expansión constante por el incremento de fauna. Los cambios han generado un impacto positivo no solo para el hábitat de cada especie y sino también en la imagen que este proyecta ante la sociedad. Sin embargo, el zoológico necesita implementar procesos que permita mejor la administración de sus recursos y de todos los departamentos.

Uno de los principales problemas que tiene el personal colaborador del zoológico es el poco conocimiento de cómo proceder en caso de que se presente cualquier siniestro que afecte la integridad física y mental de ellos o de los visitantes, esto se debe a la falta de un plan integral de seguridad en la institución.

Por otro lado, la circulación de información es poco fluida especialmente entre el departamento de Guianza y Zoo cuidadores, lo que provoca pérdida de tiempo al momento de comunicar algún problema referente a la fauna, por ejemplo: se ha dado el caso que animales silvestres ajenos al zoológico han irrumpido en algún hábitat, y no se ha podido comunicar la situación por falta de recursos tecnológicos.

Por último, áreas como senderos, zona de descanso y Herpetario se vuelven lugares de difícil acceso para niños, embarazadas, ancianos y discapacitados por el lodo o inundaciones en la época de lluvia.

Formulación del problema. En base a la problemática planteada en la presente investigación, a lo largo del desarrollo de este trabajo se pretende contestar a la siguiente pregunta científica:

¿De qué manera incide la propuesta de un plan integral de manejo y administración en el Zoológico El pantanal?

Justificación

Debido a la pérdida constante de áreas verdes y especies nativas de un país por las acciones del hombre nace la idea de la educación formal e informal en pro de la conservación dentro de los Zoológicos y acuarios, con la finalidad de concientizar a la sociedad, conservar ecosistemas naturales y reducir el tráfico ilegal de especies.

Para que el Zoológico “EL Pantanal” sea visto como un lugar idóneo para que todas las generaciones puedan conocer y aprender más sobre el cuidado y la conservación de la fauna del mundo, es de vital importancia que en este centro turístico se ofrezca una atención al cliente de calidad acompañado de instalaciones que garanticen el bienestar animal y la seguridad de los clientes, para que los visitantes puedan llevarse una imagen positiva del servicio recibido, por ende, es necesario que el zoológico tenga su propio Plan Integral de manejo y administración de sus recursos para evitar que su imagen sea afectada por las críticas de malas experiencias vividas por sus clientes, a su vez la implementación del plan integral aportara a la gerencia o administración de un conjunto de directrices, políticas y procesos que oriente al trabajador o colaborador hacia el cumplimiento de las metas u objetivos de la institución, dotando a estos de conocimientos y técnicas que le permita desarrollar con eficiencia las tareas y actividades asignados.

Objetivo General

Proponer el diseño de un plan integral de manejo y administración del Zoológico El Pantanal.

Objetivos Específicos

- Analizar los diferentes postulados referentes a manejo y administración de Zoológicos mediante revisión bibliográfica para el diseño del marco teórico de la propuesta.
- Identificar la demanda potencial mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos para la caracterización de la misma.
- Proponer un plan integral mediante el diseño de estrategias, para el manejo y administración del zoológico “El pantanal”.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría general de sistemas “TGS”. Nace en los años 50 entre 1950 y 1968 por la publicación de trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy, la teoría general de sistemas comprende en si un conjunto de análisis que busca la comprensión de los diferentes componentes de un sistema o situación en particular, teniendo en cuenta las relaciones existentes, la correlación intrínseca y el medio en donde se desarrolla el sistema (Florez, 2018).

Para lograr entender el enfoque de la TGS es necesario conocer la definición de las palabras teoría y sistema.

Teoría. La palabra teoría tiene su origen en el vocablo griego **theorein** cuyo significado es observar. En la antigüedad el término se aplicaba para la acción de observar obras teatrales, y con el pasar de los años la aplicación de este término fue variando hasta llegar a ser conocido como un sistema lógico-deductivo indispensable para la comprensión de la realidad a partir de observaciones, principios y postulados, cuya finalidad es conocer bajo qué condiciones se llevarán a cabo ciertos fenómenos o eventos (Pérez & Gardey, 2012).

Sistemas. El término es originario del latín “*systema*” y este del griego “*σύστημα*” cuyo significado es la unión organizada de algunos elementos, por ende, se entiende que un sistema está formado por un grupo de elementos relacionados entre sí, con el fin de alcanzar un objetivo en común, por lo que se deduce que si un componente de dicho conjunto falla o es afectado todo el sistema podría colapsar (Yirda, 2019).

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, se puede decir que la TGS es una teoría que se enfoca en analizar y conocer mejor como funciona o se relaciona cada elemento de un conjunto o sistema en la estructura total del mismo. Con referencia al turismo, la teoría general de sistema ha definido al turismo como un sistema abierto conformado por 5 elementos indispensables: el turista, la oferta, ruta de tránsito, el destino, y un elemento económico, teniendo en cuenta la importancia de estos elementos en turismo se deduce que la interacción y cooperación entre ellos es esencial o fundamental para el desarrollo de la actividad turística.

El sistema turístico. Es un sistema abierto que actúa en un macro entorno internacional, este se caracteriza por ser susceptible a los cambios sociales del entorno, a partir de su funcionamiento se produce la interacción entre la oferta y la demanda de bienes y servicios turísticos. los principales elementos que conforman este sistema son: la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado, con la correcta interacción y cooperación de estos elementos se pueden generar avances, retrocesos o innovación en la estructura del sistema (Piñole, 2015, págs. 1-31).

Sistema turístico de Clare A. Gunn. Es un sistema económico enfocado en la planificación, donde ninguna de las empresas que lo componen tiene el control total del destino turístico. El sistema busca la comprensión y control de la relación existente entre la oferta y la demanda. La oferta es definida como el servicio o producto creado para atraer o generar interés en los viajeros, esta se compone de cinco elementos interdependientes como se observa en la figura 1, los elementos de la oferta cambian de acuerdo a las tendencias del mercado y los recursos existentes. Por otro lado, la demanda se entiende como el consumidor o turista, que toma decisiones de compra en base a su poder adquisitivo, ahorros realizados y el total de acompañantes (Franco, Giraldo, López, & Yanelli, 2019).

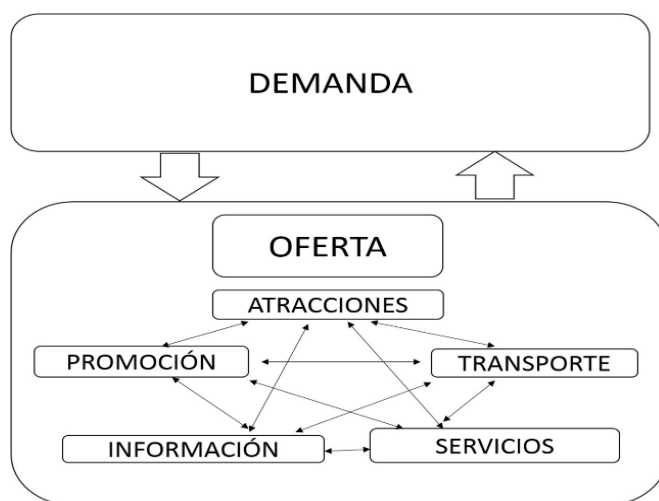


Figura 1. Modelo de sistema turístico de Clare A. Gunn del 2002. Adaptado de: *Modelos turísticos desde la teoría general de sistemas*, por Franco, Giraldo, López, & Yanelli, Social, (2019).

Sistema turístico de Neil Lieper. Es un sistema geográfico compuesto por cinco elementos, en este el turismo tiene lugar a partir del desplazamiento del elemento

dinámico (turista) a través de tres elementos geográficos que son: la región generadora, la ruta y el destino. La región generadora es el lugar de procedencia u origen del turista, mientras que la ruta es todo lo que debe recorrer el viajero para llegar al destino donde pernoctara por un periodo de tiempo establecido, la importancia del destino radica en el nivel de satisfacción que genere en el consumidor, y esto solo se lograra por la intervención del elemento económico integrado por la industria productora que es quien hace posible la elaboración de los productos turísticos ofertados (Vázquez, Osorio, Arellano, & Torres, 2013).

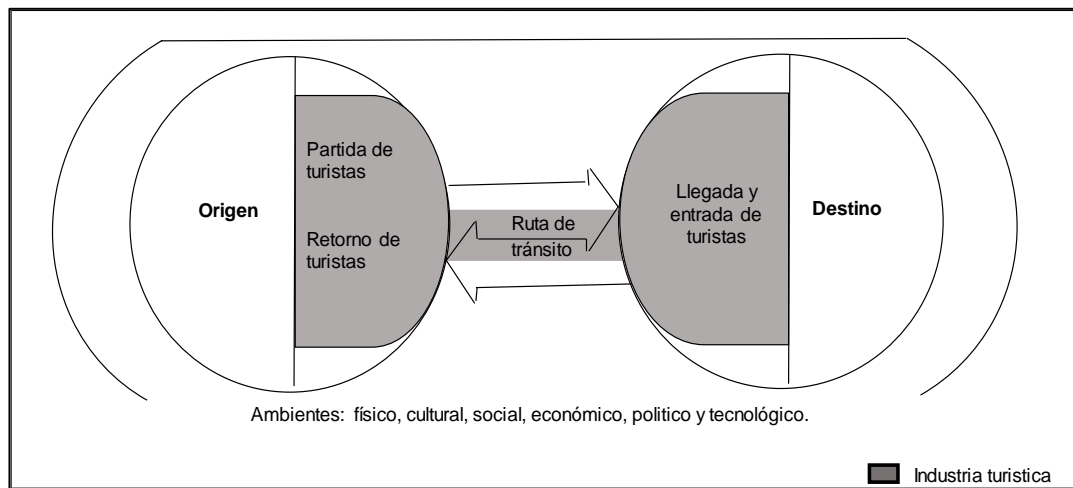


Figura 2. Modelo de Sistema turístico de Neil Lieper de 1979. Adaptado de: *Modelos turísticos desde la teoría general de sistemas*, por Franco, Giraldo, López, & Yanelli, (2019).

Sistema turístico de Roberto Boullón. Boullón (2006) señala que el principal interés de este sistema es el turismo comercial ya que se basa en el modelo de la Oferta–demanda, el punto de partida del sistema es el elemento de la oferta conformado por los bienes y servicios que los ofertantes está dispuestos a poner a la venta en diferentes precios para el consumo de los turistas. Este elemento da origen a la interacción entre los ofertantes y la demanda generando la venta de productos turísticos, que en conjunto con la infraestructura forman la planta turística permitiendo que haya una estructura de producción en el sector dónde se desarrolla este modelo de sistema (Abarca, 2017).

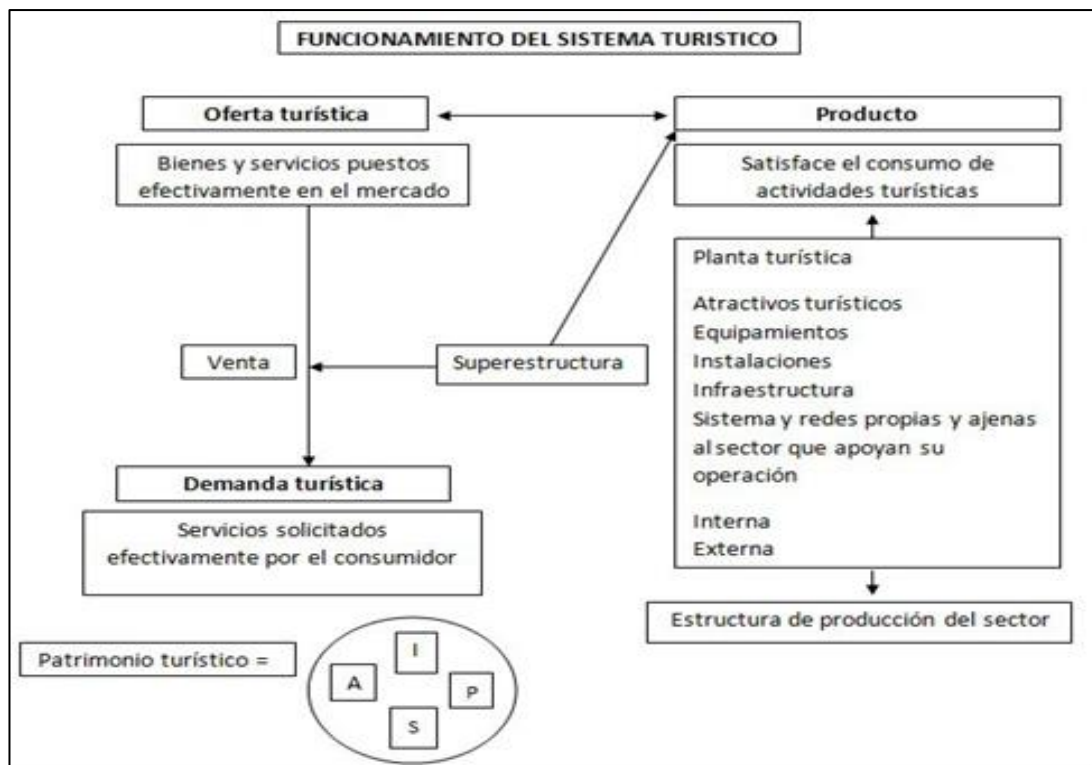


Figura 3. Modelo de sistema turístico de Robeto Boullón de 1985. Adaptado de: *Propuesta de un modelo alternativo de funcionamiento del sistema turístico*, por Abarca, (2017).

Sistema turístico de Sergio Molina. Es un sistema abierto, susceptible a los cambios del entorno, su funcionamiento es afectado de forma directa o indirecta por aspectos sociales, ambientales, económicos, políticos y tecnológicos que se producen dentro o fuera del destino. Este tiene como base un grupo de seis subsistemas para el desarrollo turístico, como lo son: la gobernanza, comunidad receptora, demanda, infraestructura, oferta de servicios y atractivos, con la relación de estos elementos el sistema alcanza condiciones óptimas para el desarrollo de la actividad turística y a su vez se implementan políticas, se definen funciones y acciones enfocadas en la estructuración y desarrollo del sector (Arango, Montes, & Ospina, 2017).

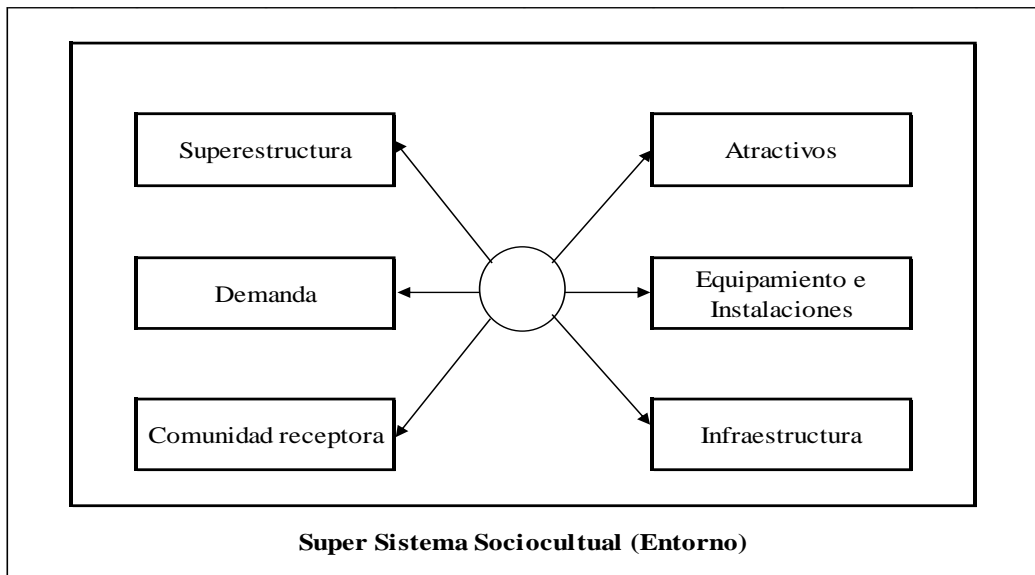


Figura 4. Super sistema socio cultural de sergio Molina de 2000. Adaptado de: *Análisis del sistema turístico de la Plaza Foch y su área de influencia en el barrio La Mariscal en el distrito metropolitano de Quito*, por (Chacón & Vergara, 2015).

Turismo. Burkart y MedliK (1981) definen que: “El turismo son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera de su lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos” (Alcivar & Bravo, 2017).

Clasificación del turismo. Según (Ledhesma, 2018) el turismo puede ser clasificado en las siguientes categorías: corporal, intelectual, materia y ambiental, de cada una de estas categorías se desprende cuatro diferentes tipos de turismo que pueden ser practicados de forma simultaneas al igual que sus respectivos subtipos, pero a lo contrario de los tipos de turismo los subtipos pueden llegar a ser modificados, remplazados o desaparecer con el tiempo, ver en tabla 1.

Tabla 1
Tipos de Turismos Según el Objetivo del Turista

N	Categoría	Tipos	Subtipos
1	Corporal	De salud	Médico De bienestar
		De gestación	De parto Abortivo
		Sexual	
		Activo	De aventura Deportivo
		Religioso	
2	Intelectual	Educativo	Artístico/patrimonial Congresos y ferias Idiomático Científico
		Gastronómico	
		Virtual	
		De transferencia	De compras De venta De canje
3	Material	De negocios Empresarial De lujo	
		De naturaleza	Responsable Recreativo Negativo Etnográfico Solidario
		Social	Rural
4	Ambiental		De Celebraciones Del dolor Del Terror Suicida
		De la muerte	Astronómico
		Del universo	Espacial

Fuente: Clasificación de turismo desde el objetivo del turista por Ledhesma, 2018. recuperado de:
http://bauldelturismo.com/wpcontent/uploads/2019/02/Tipos_de_Turismo_nueva_clasificacion.pdf

Atractivo turístico. Un atractivo turístico es un lugar o manifestación cultural que a través de la promoción genera el interés entre los viajeros de visitar o experimentar un país, región o destino.

Clasificación de atractivos. Según (MINTUR, 2017) los atractivos turísticos en Ecuador se clasifican en las siguientes dos categorías: sitios naturales y manifestaciones culturales.

Sitios naturales. Un espacio natural donde el turista mantiene un contacto directo con la naturaleza por el desarrollo de actividades al aire libre en un tiempo determinado, entre los tipos de sitios naturales tenemos: montañas, planicies, desiertos, ambientes lacustres, ríos, bosques, fenómenos espeleológicos, fenómenos geológicos, costas o Litorales, ambientes marinos y tierras insulares.

Manifestaciones culturales. Es la identidad cultural de un país que se expresa a través de la arquitectura, prácticas y tradiciones milenarias. Entre los atractivos de manifestaciones culturales de Ecuador destacan los siguientes tipos: arquitectura, folklore, realizaciones técnicas y científicas y acontecimientos programados.

Realizaciones técnicas y científicas. En este tipo de atractivo de la categoría de Manifestaciones Culturales encontramos a los centros de exhibición de flora y fauna en el que se centra la investigación de este proyecto sobre el Zoológico El Pantanal.

Zoológico. es una palabra que deriva del término zoología que proviene de los vocablos griegos zoon que significa animal y logos que se traduce como ciencia. Se define como zoológico a un espacio recreativo creado para la observación de fauna silvestre que se encuentra bajo el cuidado y protección de profesionales especializados en cuidado animal. Algunas de estas instituciones iniciaron con el rescate de animales heridos o mascotas silvestres abandonados hasta convertirse en importantes centros de investigación por su colaboración en programas de conservación y rehabilitación de especies en peligro de extinción.

Origen. Los Zoológicos, son entidades que se originaron a partir del interés del ser humano por estar en contacto con la fauna, lo cual dio paso a la idea de coleccionar y exhibir animales exóticos en cautiverio. En la antigüedad en la civilización egipcia, los reyes tenían sus propias colecciones privadas de animales exóticos obtenidos a través de expediciones a otros territorios. dentro de sus templos o palacios para el disfrute de la flora y fauna exótica, algunos de los animales exóticos eran usados como

ofrendas para los dioses. Y a su vez estos espacios eran reservados solo para los gobernantes e invitados.

Los zoológicos como entidad comenzaron a funcionar en Inglaterra a finales del del siglo XVIII y a principios del siglo XIX, en esta época estos lugares seguían teniendo como base la colección de animales, el área donde se ubicaban las especies era reducida, y no importaba si el área era acorde a las necesidades del animal, el interés de los propietarios de estos lugares era más lucrativo.

A partir del siglo XX con el surgimiento de temas de investigación relacionados con la reproducción y nutrición de ciertas especies, los zoológicos toman un enfoque más educativo, se empiezan a convertir en centros de aprendizaje y se preocupan más por la imagen que estos proyectan a sus visitantes. Uno de los mayores retos que enfrentan los zoológicos actualmente a nivel mundial, es lograr cambiar la idea arraigada de que los zoológicos son cárceles para los animales o lugares con interés únicamente lucrativos.

Administración.

Definición. La palabra tiene un origen latín, proveniente de los términos ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (servidor, obediencia, subordinado) donde la combinación de los dos vocablos significa realizar un trabajo bajo el mando o dirección de otro.

Administración es la actividad de realizar múltiples tareas con el fin de alcanzar los objetivos planteados por la organización, mediante la planificación, organización, dirección y control de todas las áreas y recursos que tiene la empresa. (Canales & Huahualuque, 2019)

Teoría clásica de Henri Fayol .La teoría se aplica a una estructura de empresa formal, es decir esta se compone de un conjunto fijo de normas, cargos y tareas, el estudio de la teoría abarca todas las áreas que la conforman, y se establece que dentro de esta no se puede lograr los objetivos planteados si no se cumplen adecuadamente las funciones técnicas, comerciales, financieras, administrativas, contables y de seguridad ya que estos componentes son considerados un sistema interdependiente fundamental para alcanzar la eficiencia de la organización, y para que el desarrollo de las tareas o actividades sea una responsabilidad compartida entre los diferentes cargos se establecen catorce principios técnicos-organizativos que observamos en la tabla 2. (Barreno, 2019)

Tabla 2

Principios de Administración de Henri Fayol

Los 14 principios técnicos- organizativos de la administración

1.- División del trabajo	8.- Centralización
2.- Autoridad y responsabilidad	9.- Jerarquía o línea de autoridad
3.- Disciplina, obediencia y respeto	10.- Orden
4.- Unidad de mando	11.- Equidad o igualdad
5.- Unidad de dirección	12.- Estabilidad del personal
6.- Subordinación desde el interés individual al interés general	13.- Iniciativa
7.- Remuneración o pago de salario	14.- Unión del personal (trabajo en equipo)

Fuente: La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración, por Barreno, 2019. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&tlng=en

Teoría del comportamiento Abraham Maslow. La teoría de la motivación humana tiene una perspectiva conductista, se centra en el estudio del comportamiento humano de forma individual para solucionar problemas del lugar de trabajo, es aplicable para estructuras formal e informal, y en esta la administración toma en cuenta las necesidades del trabajador para mejorar la productividad y eficiencia de la empresa, la prioridad de la teoría es orientar a la gerencia en satisfacer las necesidades básicas y de crecimiento de sus colaboradores para estimular la energía positiva, la creatividad y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Las necesidades deben ser satisfechas en un orden jerárquico como se observa en la figura 5. (González & Farroñan, 2019)

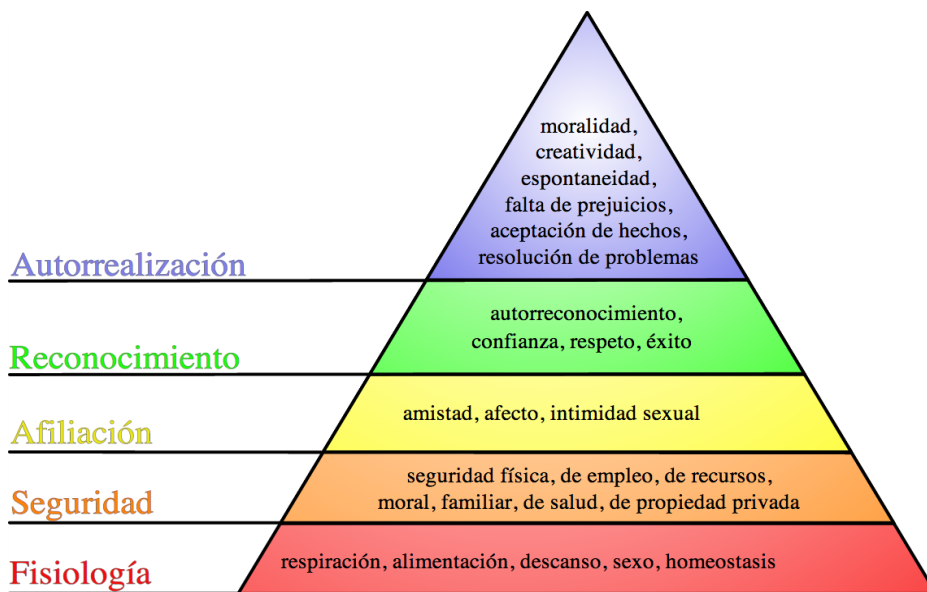


Figura 5. Motivation and Personality de 1954. Adaptado de: *Aplicabilidad y gestión organizacional de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow en Telefónica - Colombia*, por (Espriella & Rodríguez, 2016).

Teoría de contingencia de William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. La teoría se centra en que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas que lleva a cabo la organización, la empresa es considerada un sistema abierto propenso a ser afectado por los cambios del entorno, lo que lleva a la gerencia a planificar cuando no es necesario con el fin de afrontar cualquier situación que afecte la productividad o el alcance eficaz de los objetivos institucionales. (Avendaño & Hernández, 2018)

Proceso administrativo.

Proceso. la palabra se origina en el latín processus cuyo significado es avance, marcha o desarrollo, en administración se definen como una serie de pasos, fases o etapas a seguir para lograr una buena gestión de los recursos de la empresa.

Según Scanlan, (1978) define al proceso administrativo en cuatro elementos que son: planeación, organización, dirección y control, estas herramientas se aplican en la gestión con el fin de alcanzar los objetivos y necesidades lucrativas de la organización, la gerencia es la encargada de llevarlos a cabo mediante la ejecución de varias acciones interrelacionadas que involucra diferentes actividades orientadas a lograr las metas planteadas a través del uso y manejo adecuado de recursos de la empresa. (Betano, Castillo, Palacios, & Barrios, 2019)

Planificación. George y Álvarez, (2005) establecen que “Planear implica definir objetivos y metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esos objetivos y jerarquizar tanto objetivos como planes para integrar y coordinar las actividades.”, adicional a esto se puede decir que la directiva o la gerencia de la empresa es la encargada de tomar decisiones relacionadas con la planificación para que los cambios efectuados no afecten a los lineamientos, procedimientos y directrices establecidas para el logro de los objetivos. (Rodríguez, Ubaque, & Díaz, 2019)

Organización. Es coordinar todas las acciones que ejecuta cada departamento o área de la empresa para llevar a cabo los diferentes planes y proyectos, mediante este proceso se delegan funciones, responsabilidades y tareas, que están ligadas a la productividad y eficiencia de la organización, los directivos o la gerencia pone orden y evitan conflictos entre los trabajadores al dividir y coordinar las actividades logrando de esta forma un ambiente adecuado para el trabajo en equipo.

Dirección. El proceso de dirección es fundamental para que se desarrolle la planificación y la organización, los empleados o subordinados son guiados por un dirigente o gerente que está dispuesto a relacionarse con todos los miembros de la estructura organizacional, en este proceso la comunicación y la supervisión son acciones constantes que orientan al trabajador a alcanzar los objetivos planteados por organización a corto o largo plazo.

Control. Kootz y Heinz, (1998) establecen que “La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. Planeación y control están estrechamente relacionados” (Rodríguez, Ubaque, & Díaz, 2019)

Marco Conceptual

En esta sección del documento se explican los conceptos básicos de algunos términos necesarios para el desarrollo del tema de investigación, algunos de estos conceptos se relacionan con el entorno interno de la empresa, especialmente se define que es una organización y el clima organizacional.

Organización. Es una unidad social con objetivos particulares, y dentro de esta resaltan elementos fundamentales como personas asociadas, el logro de un objetivo en común, la posibilidad de sustituir empleados o miembros sin que peligre la supervivencia de la misma. (Ramio, 2016)

Clima organizacional. Según Forehand y Gilmer (1964) el clima organizacional es un conjunto de impresiones del ambiente laboral, que influyen en el comportamiento y trabajo de los colaboradores de la empresa. (Arano, Escudero, & Delfín, 2016)

Seguridad laboral. “Es el conjunto de acciones que, aplicadas a los procesos productivos, al trabajo con máquinas, a las instalaciones y hasta a los hábitos del trabajador, pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo”. (Gonzales, López, Blanco, & Luis, 2015)

Seguridad turística. Según Grünewald (2012) define “La seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de la comunidad receptora” (Arana, 2018)

Biodiversidad. La biodiversidad engloba la variedad de organismos vivos que se encuentran en los diferentes ecosistemas del planeta, dentro de esta encontramos la diversidad de especies, genética y de espacios.

Bienestar animal. El bienestar animal significa dar a la fauna silvestre en parques, zoológicos y acuarios un hábitat que permita al animal expresar su comportamiento innato, bajo cuidados humanos óptimos que ayuden a la especie a obtener un estado de salud física y mental positivo (Mellor, Hunt, & Markus, 2015).

Marco Referencial

A nivel nacional.

Direccionamiento estratégico y promoción para el zoológico isla del tapir perteneciente a la provincia de santo Domingo de los Tsáchilas. (Tejada & Franco, 2019).

La investigación fue realizada por un estudiante de la universidad regional autónoma de los andes, el principal objetivo de la investigación es el diseño de un documento donde los propietarios del establecimiento puedan encontrar los procedimientos adecuados para la correcta dirección estratégica y promoción del zoológico Isla del tapir, es decir el autor busca que el zoológico tenga una correcta administración y difusión.

La metodología que se aplicó para la recolección de datos fue el paradigma cuali-cuantitativo, apoyado en técnicas estadísticas de recolección a través de encuestas. Los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron cuestionarios, guía de entrevista y ficha de observación.

La entrevista fue dirigida al gerente propietario del Zoológico Isla del Tapir, con este instrumento de recolección de datos se descubrió que la institución carece de filosofía empresarial, es decir no se ha establecido la misión y visión de la organización, por ende, no está definida la razón de ser del zoológico, adicional a esto no hay una estructura organizacional definida, lo que crea limitaciones en el desarrollo de los diferentes procesos de la organización.

Para el procesamiento de los datos de las encuestas se utilizó un sistema estadístico conocido como SPSS ya que las preguntas del cuestionario estaban codificadas, la información se analizó mediante tablas de frecuencia y estadística descriptiva.

La encuesta realizada en este trabajo de investigación estaba dirigida a la población económicamente activa de la ciudad de Santo Domingo de los Tsa'chilas, de los resultados obtenidos se dedujo que el zoológico isla del tapir es una fuente de ingreso económico para la provincia por ser un lugar idóneo para aprender, concientizar y dar a conocer diferentes especies de vida silvestre nativas y exóticas. También se concluye que el área administrativa debe trabajar más en el control de las actividades de los trabajadores, los valores corporativos y la estructura organizacional para un mejor funcionamiento, por tal razón es necesario diseñar un direccionamiento estratégico, que ayude en el manejo interno y externo de la institución.

A nivel internacional.

Planificación del sistema integrado de gestión para el proceso de desarrollo físico en el zoológico de Cali – Colombia. (Campo & Castillo, 2012).

El zoológico fue fundado en el año de 1969 se encuentra ubicado en la ciudad colombiana de Santiago de Cali es un lugar idóneo para observar y conocer animales silvestres nativos del país donde todas las generaciones pueden aprender más de la riqueza natural y cultural de Colombia.

El presente estudio es realizado por dos estudiantes de la universidad ICESI, la investigación se centra en los procesos de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional del zoológico de Cali. La problemática establece que los objetivos estratégicos a largo plazo de la institución no se encuentran vinculados a los procesos mencionados anteriormente, lo que ocasiona que el zoológico este lejos de un modelo sostenible. Por esta razón los estudiantes plantean la planificación del sistema integral de gestión del zoológico como un medio que ayude en la eficiencia de la gestión, la capacidad de respuesta ante acontecimiento, estandarización de procesos y mejora en la imagen que proyecta la institución a sus visitantes.

En la investigación se realizó un análisis de las actividades desarrolladas por el zoológico, y algunas de los procesos analizados fueron los de mantenimiento y electricidad. En la metodología de investigación se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas y se elaboraron matrices de evaluación para la calidad, seguridad y salud ocupacional con la finalidad de conocer los elementos críticos para luego proceder con documentación y planificación de los mismos.

El diagnóstico de la situación del zoológico se llevó a cabo con un comité conformado por todas las áreas para dar a conocer el objetivo principal del presente proyecto teniendo en cuenta los impactos significativos.

Al finalizar la investigación se concluye que es necesario la vinculación de los procesos con los objetivos a largo plazo para un mayor control de las actividades críticas, para una mejora continua de todos los procesos que se lleven a cabo para el mantenimiento de todas las áreas, adicional a esto los estudiantes recomiendan que se generen indicadores que midan el grado de cumplimiento de los procesos del plan y que haya un mejoramiento continuo para asegurar la viabilidad de la propuesta.

Marco Legal

El presente marco legal contiene varios textos jurídicos donde se establecen artículos para el correcto funcionamiento y administración de los centros de tenencia de fauna silvestre del Ecuador. Además, en este segmento se trata de conocer más a fondo cuales son las entidades que controlan las actividades de los centros de conservación ex situ del país.

Constitución de la república del Ecuador. Es la norma jurídica suprema a la cual está sujeta el estado ecuatoriano, su última actualización fue el 20 de octubre del 2008, y las más recientes modificaciones se dieron el 13 de julio del 2013. En este documento legal encontramos varios títulos que están compuestos por capítulos, secciones y artículos donde se da a conocer los derechos y obligaciones de la sociedad ecuatoriana. En este mismo texto se reconoce a la naturaleza como un ente indispensable y vital para la existencia de la sociedad. En las tablas 2 y 3 encontramos los títulos de la constitución que protegen a la naturaleza y biodiversidad del país.

Tabla 3

Título II “Derechos” - Capítulo Séptimo derechos de la Naturaleza

Art	Contenido
Art 71	La naturaleza es un ente que merece el respeto de su existencia, el cuidado y la renegación de sus ciclos vitales.
Art 73	El estado ecuatoriano tomara medidas preventivas y restrictivas para evitar la extinción de especies y ecosistemas.
Art 74	Los ecuatorianos tienen derecho al beneficio de las riquezas naturales del país, bajo regulaciones del estado.

Fuente: Constitución de la república del Ecuador. Recuperado de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

Tabla 4

Título VII “Régimen del buen vivir” – Capítulo segundo “Biodiversidad y Recursos Naturales”

Art	Contenido
Art 400	La conservación de la biodiversidad silvestre es de interés público.
Art 403	El estado ecuatoriano debe evitar convenios que deterioren la sustentabilidad de la biodiversidad.

Fuente: Constitución de la república del Ecuador. Recuperado de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

Texto unificado de legislación secundaria de medio ambiente de Ecuador.

En el presente texto dentro del libro IV de la biodiversidad hay un conjunto de leyes que rigen a los centros de tenencia y manejo de vida silvestre del Ecuador. Los artículos que regulan el funcionamiento de estos establecimientos se resumen en la tabla 4.

Tabla 5

De los centros de tenencia y manejo de vida silvestre

Art	Contenido
Art. 121	Clasificación de los centros de tenencia y manejo de fauna silvestre.
Art. 122	Inscripción de centros de manejo de flora o fauna silvestres en el Registro Forestal para funcionamiento.
Art. 123	De las actividades que deberán desarrollar los centros de tenencia y manejo de fauna silvestre según su clasificación.
Art. 125	Los centros de tenencia de fauna silvestre deberán autorizarse a través de un distrito regional del Ministerio del Ambiente.
Art. 126	Para la operación de centros de tenencia y manejo de fauna silvestre se debe solicitar una patente de funcionamiento anualmente.
Art 127	15 días después de recibir y analizar la solicitud y documentación de los centros de tenencia de vida silvestre, los responsables correspondientes del ministerio de ambiente deberán requerir al solicitante que se complete la información entrega.
Art 128	La tarifa de la patente de funcionamiento anual será establecida por el ministerio de ambiente.
Art 129	Anualmente los centros de tenencia de flora y fauna silvestres deben reportar o informe de las actividades realizadas en el periodo.
Art 130	Para el seguimiento y control de las actividades ejecutadas en los centros de tenencia de vida silvestre los funcionarios del distrito regional del Ministerio de Ambiente realizaran visitas sorpresas.
Art 131	Todo centro de tenencia de fauna silvestre deberá tener un registro de los animales bajo su custodia.
Art 132	El Ministerio de Ambiente es la entidad que autoriza el movimiento nacional e internacional de fauna silvestre.

Fuente: Texto unificado de legislación secundaria de medio ambiente de Ecuador. Recuperado de: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/01NOR2003-TULSMA.pdf>

Resolución 0038. Implementación de registro sanitario obligatorio de centros de tenencia y manejo de fauna silvestre. Es un documento emitido el 24 de marzo del 2016 por el ministerio de agricultura, ganadería, acuacultura y pesca, en el

texto se presenta un conjunto de artículos donde se establecen los procesos de sanidad a los que están sujetos los centros de tenencia de fauna silvestre en Ecuador. En la tabla 5 se visualiza los artículos de la resolución 0038.

Tabla 6

Implementación de registro sanitario obligatorio

Art	Contenido
Art 1	Los centros de tenencia y manejo de vida silvestre deben someterse a un registro sanitario obligatorio.
Art 2	Para el cumplimiento de las condiciones sanitarias establecidas y la vigencia indefinida del registro sanitario del centro de tenencia de fauna silvestre, Agrocalidad efectuará una inspección anual.
Art 4	Para garantizar el estatus sanitario y bienestar animal en los centros de tenencia de vida silvestre, Agrocalidad emitirá un informe técnico de inspección a las autoridades ambientales.
Art 5	Para garantizar las condiciones sanitarias del intercambio comercial de fauna silvestre los centros de tenencia de fauna silvestre deberán estar registrados en Agrocalidad.
Art 6	Toda enfermedad que sea monitoreada y controlada dentro de los centros de tenencia de fauna silvestre son de declaración obligatoria en la Resolución 0038
Art 7	En el caso que se presente una enfermedad dentro de los centros de tenencia de vida silvestre, la entidad está obligada a notificar la situación a las autoridades competentes
Art 8	El formulario para la adquisición del registro sanitario se encuentra como un anexo dentro de la Resolución 0038

Fuente: Resolución 0038, por Agrocalidad, 2016. Recuperado de: <http://web.agrocalidad.gob.ec/documentos/dcz/Registro-de-centros-de-tenencia-y-manejo-de-fauna-silvestre.pdf>

Ley para la conservación y uso sustentable de la biodiversidad del Ecuador. Es un texto jurídico que busca la conservación de la biodiversidad mediante leyes que regulan, protegen e impulsan el uso sustentable de los recursos naturaleza del país. En este documento se establece que la conservación en Ecuador puede ser in situ o ex situ donde la principal autoridad encargada de controlar estas actividades es el ministerio de ambiente, y en las tablas 6 y 7 se puede observar los artículos que explican lo mencionado anteriormente.

Tabla 7

Título III “De la Conservación de la Biodiversidad”

Art	Contenido
Art 17	En Ecuador la conservación de biodiversidad puede ser in situ o ex situ.

Fuente: Ley para la conservación y uso sustentable de la biodiversidad del Ecuador. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Ley-que-protege-la-Biodiversidad-en-el-Ecuador.pdf>

Tabla 8

Capítulo Dos “Conservación Ex situ”

Art	Contenido
Art 51	Se permite la conservación de la biodiversidad ex situ como un aporte complementario a la conservación in situ.
Art 52	El ministerio de ambiente es la autoridad que supervisa y controla las actividades de conservación ex situ de los centros de tenencia de fauna silvestre.

Fuente: Ley para la conservación y uso sustentable de la biodiversidad del Ecuador. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Ley-que-protege-la-Biodiversidad-en-el-Ecuador.pdf>

Ley de turismo. Es un documento jurídico que regula al sector turístico en Ecuador, está estructurado por un grupo de artículos donde se detallan los derechos y obligaciones del proveedor y usuario de servicios turísticos ante el estado ecuatoriano, a continuación, en la tabla 7 observamos los artículos relacionados con el presente trabajo de investigación.

Tabla 9

Ley de Turismo - Capítulo Uno

Art	Contenido
Art 2	Turismo es la actividad relacionada con el desplazamiento temporal de personas a un entorno no habitual por recreación o descanso.
Art 3	Dentro de los principios de la actividad turísticos de Ecuador tenemos: la iniciativa privada que genera plazas de trabajo e inversiones y la conservación de los recursos naturales

Fuente: Ley de turismo de Ecuador. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Capítulo II

Situación Actual



Figura 6. Ubicación geográfica del zoológico El pantanal desde el Google Earth.

Descripción del lugar. El centro de tenencia de vida silvestre conocido como Zoológico “El Pantanal” es considerado el único zoológico de Guayaquil, se dedica a refugiar y rehabilitar fauna nativa del país, sus principales actividades están enfocadas en ayudar a la conservación de la fauna nativa y educar a la sociedad sobre la importancia de cuidar, proteger y conservar la naturaleza con sus formas de vida. Se localiza en la provincia del Guayas en el k23 vía al cantón Daule, diagonal a la urbanización Lago de Capeira, y a tan solo 15 minutos del centro de la ciudad de Guayaquil, donde es considerado como un lugar de interés para los amantes de la flora y fauna.

Antecedentes. El Zoológico “El Pantanal” es dirigido por el biólogo Nelson Chiriboga quien es su propietario, el establecimiento posee seis hectáreas de terreno que no están ocupadas en su totalidad, cuenta con un recorrido guiado que dura una hora y 40 minutos aproximadamente, la variedad de especies nativas y exóticas es su principal atractivo, y el hábitat de cada animal se asemeja mucho al ecosistema al que pertenece. La cantidad de especies que alberga hoy el zoológico datan de los últimos años de la década de los 80, tras la acogida y rescate de diferentes especies silvestres que no podían ser reinsertados a su hábitat natural por pésimas condiciones físicas, con el tiempo se agregaron a estos algunos animales de zoológicos cerrados, mascotas silvestres abandonadas y víctimas del tráfico ilegal de fauna nativa.

En el año 1996 se constituye como un Centro de Rescate de Vida Silvestre legalmente autorizado por la autoridad competente del medio ambiente, con el pasar de los años se convirtió en el más mayor centro de tenencia silvestre de Ecuador, y por el gran número de especies albergadas surgió la necesidad de adquirir fondos para la alimentación, cuidados y estadías de los animales. El 25 de julio del 2002 abre sus puertas al público como El zoológico El Pantanal, consolidándose como un lugar idóneo interés para los amantes de la flora y fauna, y con el objeto de adquirir fondos establece una tarifa de ingreso a los visitantes y ofrece el servicio de guianza con el fin de educar a la población en temas de conservación contribuyendo a la protección de la fauna nativa del país.

Características de las instalaciones. El zoológico se ubica en un bosque seco cerca al río Daule, los senderos son de tierra, ripio y sementó, estos se rodean de flora nativa del sector, el acceso de los visitantes al hábitat de las especies está limitado por barandales, en los hábitats las especies gozan de vegetación y de facilidades para cubrir parte de sus necesidades fisiológicas y el desarrollo de su comportamiento innato, y la mayoría de los exhibidores tiene vidrio blindado. La seguridad de los colaboradores y visitantes son tomadas en cuenta por la administración ya que en todas las instalaciones se observan señaléticas que informan o advierten de la existencia de peligro o posibilidad de correr un riesgo.

A servicio de los visitantes hay baños, sillas de ruedas, bar, tienda de recuerdos, boletería y estacionamientos. Ver desde la figura 29 a la 34 en apéndices.

Especies del zoológico El Pantanal. El zoológico alberga a más de mil especies silvestres, pero de este total solo 82 especies nativas y exóticas están en exhibición. Las especies más llamativas del zoológico son los mamíferos especialmente los grandes y medianos felinos como el león, jaguar, puma y tigrillo, por otro lado, muchos visitantes gustan de observar a las diversas especies de aves, reptiles, anfibios y primates. Del total de especies en exhibición el 33% son mamíferos, el 4% anfibios, el 19% reptiles, el 22% aves y un 23 % peces.

Horarios y precios. El horario de atención al público del Zoológico es a partir de las 9am hasta a 5pm, pero las restricciones que surgieron por motivos de la pandemia mundial de la Covid19 provoco una reforma en estos, actualmente abre desde las 10am hasta las 4pm, y el costo de la entrada se mantiene en el precio habitual de \$6 dólares adultos y \$ 3 niños aplicando este último a partir de los 2años hasta los 12. Los costos de las entradas varían cuando la persona es discapacitada, ver tabla 10.

Tabla 10

Precios de los Tickets de Ingreso Según la Categoría del Visitante.

Categoría del visitante	Precios
Adultos (12 a 64 años)	\$ 6,00
Niños (2 a 12 años)	\$ 3,00
Estudiantes	\$ 3,00
Tercera edad (A partir de los 65 años)	\$ 3,00
Discapacitados	Descuento del 50% dependiendo de su categoría.

Nota: Las personas discapacitadas de tercera edad no reciben descuento del 50%, porque se les cobra mitad de precio por su categoría.

Demanda. El zoológico recibe visitas diarias de personas que provienen de las diferentes provincias de Ecuador en especial del Guayas, su principal demanda se centra en la ciudad de Guayaquil. La ciudad es muy visitada por motivos de recreación, investigación y negocios, a diario recibe viajeros de diferentes partes del mundo y muchos de estos en su tiempo libre visitan lugares como el zoológico El Pantanal.

Los días que mas afluencia de turistas recibe el zoológico son los fines de semana, por otro lado, de lunes a viernes las visitas son pocas, ya que son días laborables y los jóvenes están en clases.

En una semana el zoológico puede llegar a recibir más de mil personas, los grupos de estudiantes o familiares son la principal fuente de ingreso del establecimiento, con la ayuda del personal encargado de guiar se controla la aglomeración de personas y se pone orden al ingreso. Al visitar el zoológico entre semana se puede observar que solo hay cinco o siete guías, mientras que los fines de semana hay de 15 a 23 colaboradores. El ingreso del personal con su respectivo grupo de visitantes se da mediante un listado y dependiendo de la afluencia de personas

durante las horas de atención el personal puede llegar a dar varios recorridos con diez o mas personas.

De los datos obtenidos de la observación de campo y de la información brindada por la dirección de esta institución se realiza la siguiente tabla donde se exponen datos aproximados del total de visitantes de la última semana de agosto del 2020. Ver figura 27 y 28.

Tabla 11

Total de Visitas que el Zoológico Recibe en el Mes.

Categoría	Del 24 al 28	Días 29 y 30	Semanal	Mensual
Adulto	180	690	871	3481
Niño	55	323	378	1512
3ra edad	15	45	60	240
Estudiante	1	7	8	32
Suma total	251	1065	1316	5264

De los 365 días del año, el zoológico no atiende al público en las siguientes fechas:

- 24, 25 y 31 de diciembre
- 1 de enero
- Elecciones de autoridades públicas o consulta popular.

Análisis Pest. En el presente análisis destaca cinco factores externos que intervienen en el desarrollo de la actividad del zoológico El Pantanal, los factores externos a analizar son el entorno político, económico, social y tecnológico.

Análisis político. Dentro de este se considera el interés económico, ya que este afecta de forma directa el funcionamiento de cualquier establecimiento turístico. Ecuador es un país que se enfrenta a un entorno económico desfavorable por la crisis sanitaria mundial del covid19, con la caída del precio del petróleo, el cierre de algunos mercados internacionales, los efectos en el flujo de las remesas y el descenso en la recaudación tributaria, los ingresos económicos se han reducido por lo que el estado ecuatoriano ha tomado algunas medidas para evitar el despido masivo de funcionarios público y el cierre de pequeños negocios.

El recorte salarial es una de las medidas que afecta principalmente a las familias ecuatorianas, según la decisión de las autoridades gubernamentales, los ciudadanos que perciban hasta \$800 dólares no aportaran nada a esta medida, mientras

que la población que perciban de \$801 a \$1500 aportaran de su salario un 4%, por último, quienes tengan un ingreso de \$1500 dólares en adelante están obligados a aportar con el 8% de su salario. Teniendo en cuenta que las familias ecuatorianas son la principal fuente de ingreso económico del zoológico, esta medida puede afectar un poco el flujo de visitantes de este centro de rescate y recreación.

Paralización del zoológico El pantanal por la pandemia mundial de la Covid19. El zoológico el pantanal cerró sus puertas al público el 17 de marzo del 2020 debido al decreto de limitación al derecho de la libertad de tránsito en Ecuador por la pandemia de la covid19, durante la vigencia del decreto la institución sustento la alimentación y el cuidado de las especies con un fondo de contingencia y a este se sumaron donaciones de alimentos provenientes de diferentes lugares de Guayaquil, pero a pesar de contar con un fondo de contingencia la administración se vio en la necesidad de cambiar algunos procesos de alimentación para evitar hacer gastos innecesario.

Según el director y biólogo Nelson Chiriboga, en la institución se han variado ciertos productos de la alimentación de las especies y en otros casos, el personal de cuidado animal ha tenido que ser estricto en el pesaje de las porciones con la finalidad de que no se desperdicie recursos y se mantenga la base nutricional requerida en la dieta de cada especie, por otro lado, para minimizar costos se reemplazó vegetales como la alfalfa con pasto natural para alimentar a la fauna herbívora.

En la crisis sanitaria el reto más grande para la institución es preservar la vida y el bienestar de los mil animales que alberga con fondos que disminuyen e ingresos que no se generan por la paralización turística, para que el personal de cuidado animal no corriera con el riesgo de contagiarse por asistir a cumplir con sus responsabilidades, la gerencia dotó a este personal de mascarillas, protectores faciales y guantes, al ingresar el personal debía pasar por el control de temperatura, la desinfección de manos y calzado. Durante el desarrollo de labores el personal debió mantener un distanciamiento de dos metros. Actualmente el zoológico tiene permitido un aforo del 30% de visitantes y el personal de Guianza recibe y atiende a las personas con un equipo de protección adecuado.

Análisis económico. Dentro de este aspecto se toma en cuenta el aporte del turismo en la economía ecuatoriana, este sector es considerado la tercera fuente de ingreso no petrolero de Ecuador, con la llegada de la pandemia a causa de la covid19

el turismo ha sido uno de los sectores más afectados, la mayoría de las empresas turísticas tuvieron que paralizar sus actividades al inicio de la pandemia, lo que generó pérdidas considerables en su economía, una de las medidas que más ha afectado al turismo es la severa restricción mundial del movimiento de personas, ya que el sector basa sus actividades en la interacción social.

Los zoológicos son parte de los atractivos turísticos de Ecuador, durante los primeros meses de la emergencia sanitaria mundial, estas instituciones enfrentaron repercusiones económicas, ya que las autoridades gubernamentales decidieron cerrar temporalmente sus puertas al público, lo que causó pérdidas en los ingresos económicos con los que solventan el pago de sus empleados, el mantenimiento de instalaciones y el cuidado de los animales, ya que la mayor parte de su economía se basa en el cobro de la entrada a los visitantes.

Análisis social. Los zoológicos en Ecuador están cambiando la orientación de sus objetivos para ser percibidos por la población como lugares en pro de la educación a favor de la conservación y rehabilitación de especies silvestres víctimas del tráfico ilegal. Estas instituciones han evolucionado poco a poco su forma de administrar para cambiar la idea arraigada en la sociedad de que sus instalaciones son espacios destinados solo a exhibir animales con fines lucrativos.

De los 37 zoológicos que actualmente están registrados en el ministerio de ambiente del país, veinte trabajan arduamente en la rehabilitación de víctimas del tráfico ilegal, ya que a pesar del esfuerzo de las autoridades ambientales en erradicar esta actividad no se obtiene el resultado esperado.

El zoológico El Pantanal al igual que otros centros de tenencia de fauna silvestre recibe y rehabilita especies para reintroducirlas al hábitat natural, además colabora con programas de concientización como el proyecto de la lora amazónica lilacina, el cual tuvo un espacio en sus instalaciones donde los visitantes podían conocer y aprender más de esta especie endémica de Ecuador.

Análisis tecnológico. El zoológico El Pantanal maneja diferentes tecnologías, en el área de boletería cuenta con una caja registradora tradicional la que se emplea en la venta de tickets de ingreso a los visitantes, y por el momento todo pago es en efectivo. Por otro lado, el bar del zoológico cuenta con una herramienta TPV para la venta de sus productos, pero de igual forma todo pago es en efectivo.

La seguridad del establecimiento está a cargo de un sistema de vigilancia compuesto por varias cámaras ubicadas en lugares estratégicos para el monitoreo constante de

todas instalaciones. Además, el personal a cargo del cuidado de los animales cuentan con radios comunicadores de largo alcance para informar acerca de cualquier evento o situación que se presente con la fauna silvestre o ajeno a este.

Los medios electrónicos de difusión utilizados por esta institución son las redes sociales, mediante aplicaciones como Instagram y Facebook la administración comparte información, fotos y videos referente a la vida silvestre que alberga sus instalaciones.

Y por último para la redacción de cualquier documento el zoológico cuenta con varias computadoras de escritorio e impresoras.

Análisis FODA. El presente análisis busca conocer la situación actual y real del zoológico El pantanal, se analizarán las características internas y externas que afectan o pueden llegar a influir en el desarrollo de las actividades o el alcance de los objetivos de esta institución.

Tabla 12

Debilidades y Amenazas

Debilidades	Amenazas
Depender de los ingresos que genera el cobro de las entradas	Inundaciones de las instalaciones por fuentes fluviales cercanas
Falta de capacitación del personal en temas de seguridad	Creencias arraigadas en la población de que los zoológicos son cárceles para los animales
No cuenta con el servicio de cobro a través de tarjeta de crédito	Severa restricción mundial del movimiento de personas por motivos de pandemia
Baja oferta de servicios alrededor del zoológico	La principal vía de acceso al zoológico es la vía Daule, y los visitantes corren el riesgo de que sus autos sean chocados por transportes pesados al ingresar o salir del parqueadero externo del zoológico
No cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno por ser una institución privada	

El personal del área de guianza es de rotación constante

D A: El zoológico basa gran parte de su economía en el cobro de las entradas, en el caso de una restricción del movimiento de la población su economía se vería afectada y atravesaría por dificultades para mantener a los animales que alberga, por otro lado la ubicación del estacionamiento del zoológico frente a la carretera del km23 vía a Daule puede llegar a ser peligroso para los visitantes ya que al momento de salir o entrar existe la posibilidad que un transporte pesado choque con estos ya que el nivel del estacionamiento es más bajo que la carretera lo que ocasiona demora al parquear autos por ser bajos. Con respecto al personal no todos saben qué hacer en el caso que se presente un siniestro durante los recorridos por falta de capacitación y por ser un personal muy rotativo.

Tabla 13
Fortalezas y Oportunidades

Fortalezas	Oportunidades
Posee servicio de alimentos y bebidas en sus instalaciones.	Posibilidad de expandir las instalaciones y el hábitat de los animales.
Variedad de especies exóticas para observar y conocer.	Baja rivalidad en el sector donde se ubica el zoológico.
Cercanía al principal puerto marítimo de Ecuador.	Recibir donaciones para alimentar a los animales por parte de la ciudadanía.
Cercanía a fuente fluvial que provee de recurso hídrico para el mantenimiento de las instalaciones del establecimiento.	Difusión por medios de comunicación tradicionales
Servicio de guianza y de sillas de ruedas.	Visitas constantes de la policía de la comunidad de Puente lucia.
Es el único zoológico que se encuentra a 15 minutos del centro de guayaquil.	

F O: El zoológico se encuentra a 15 minutos de la ciudad de Guayaquil que es el principal puerto marítimo del Ecuador lo que le facilita la adquisición de recursos para

la alimentación y cuidado de los animales. Por otro lado, está ubicado cerca al río Daule, esta fuente fluvial provee a sus instalaciones del agua necesaria para el mantenimiento de los diferentes hábitats de las especies que alberga, además la institución tiene la posibilidad de expandirse y mejorar el hábitat de los animales debido a que cuenta con varias hectáreas de terreno libre de construcción, con respecto a la seguridad constantemente autoridades públicas como la policía nacional visitan el lugar para verificar que las actividades transcurren con normalidad.

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo del proyecto se detalla la metodología, diseño, enfoque, técnica e instrumentos de recolección de datos, la población, muestra y objeto de estudio.

Diseño de la investigación. La presente investigación se realiza con la finalidad de recolectar información que permita conocer la situación actual del Zoológico El Pantanal, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos se plantea en este capítulo el desarrollo de las siguientes etapas de investigación: recolección de información, alcance y análisis de datos.

Metodología. En el presente trabajo de titulación se utiliza un tipo de investigación descriptiva y exploratoria ya que se trata de conocer la situación actual del Zoológico mediante el análisis de todas sus áreas.

La investigación es descriptiva debido a que en la institución se observa la inexistencia de un plan integral de manejo y administración donde se establezcan los diferentes procesos, jerarquización, funciones y actividades a desarrollar por los colaboradores de la organización. Por otro lado, la investigación también es exploratoria ya que será necesario conocer desde lo más general hasta lo más específico de la problemática de este proyecto, y esto se logrará con la ayuda de las técnicas de recolección de datos como encuestas y entrevistas que permitirán evidenciar el porqué y el cómo de la investigación.

Enfoque Metodológico. El enfoque de la investigación es mixto, es decir la combinación de los enfoques cuantitativos y cualitativos.

Enfoque cuantitativo. Según Kerlinger, (2002) un enfoque cuantitativo es un fenómeno que puede ser medido mediante técnicas de recolección de datos como las encuestas, entrevista y pruebas. El objetivo del enfoque cuantitativo es describir y explicar preguntas de investigación e hipótesis establecidas, y su aplicación siempre se ha realizado en las ciencias exactas o naturales. (Sánchez, 2019)

Enfoque cualitativo. Un enfoque cualitativo tiene como base la metodología indagatorio o exploratorio donde el investigador establece un problema sin definir los procesos a seguir, la recolección de datos no es estandarizada por lo que la medición numérica no es de forma estadística. Dentro de esta investigación toda información es

presentada de forma descriptiva detallando situaciones, eventos y comportamientos que le permiten al investigador desarrollar preguntas o hipótesis previo a la investigación cuantitativa. (Sanfeliciano, 2018)

Tipo de método.

Método inductivo. Es un método de inducción que parte de la observación de lo más particular para llegar a lo general a través de cinco pasos esenciales que son la observación, formulación de hipótesis, verificación, tesis y teoría permitiéndole. Con estos pasos el investigador se aproxima al objeto de estudio adquiriendo los conocimientos necesarios que apoyen el desarrollo de su investigación.

Instrumentos de recolección de datos. Para el presente trabajo de titulación se utilizarán los siguientes métodos de recolección de datos.

Entrevista. En una investigación es un instrumento de recolección de datos donde participan dos componentes que son el entrevistador y el entrevistado, para su realización es necesario que el experto en el tema de investigación establezca un conjunto de pasos a seguir antes, durante y después de la ejecución de la misma. En el presente estudio la entrevista se realizará a los administradores del zoológico.

Encuesta. Para realizarla es necesario tener en claro los objetivos de la investigación, una encuesta es una herramienta que se encuentra dentro de la investigación descriptiva, su función es recopilar datos por medio de cuestionarios previamente diseñados, una de las características de la encuesta es no modificar el fenómeno o entorno donde se adquiere la información.

Observación directa. Es un método de recolección de datos donde se ejecuta la acción de observar directamente un objeto o fenómeno para recoger información sin la necesidad de intervenir en su comportamiento o ambiente. Para esta investigación se pretende visitar el zoológico el pantanal para observar las instalaciones y el comportamiento de los trabajadores al desempeñar sus funciones laborales.

Variables. El trabajo de investigación está conformado por dos variables:

Variable dependiente: El zoológico El Pantanal

Variable independiente: Los procesos de administración y manejo

Población. La población es el total de elementos u objetos de los cuales se obtendrá información o datos relevantes que permiten el desarrollo de una investigación. En el presente trabajo de titulación se seleccionada como población a los residentes del cantón de Guayaquil ya que la mayoría de los visitantes que tiene El Zoológico El Pantanal provienen de este cantón.

Para la obtención del total de la población de estudio se consulta la página web del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), en los archivos del censo poblacional del 2010 se establece que en el cantón Guayaquil habitan 2.350.915 personas.

Muestra. La muestra es una parte o subconjunto de la población total que es tomada en cuenta para llevar a cabo un estudio o investigación, esta es calculada mediante una fórmula por lo que se requiere conocer el total de elementos de la población.

Para conocer el tamaño de la muestra se identificó que la población total de Guayaquil es 2.350.915 habitantes los cuales son posibles visitantes del Zoológico El pantanal.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Estructura del tamaño de la muestra

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de la confianza del 95%

P = probabilidad de éxito 50%

N = tamaño de la población

d = porcentaje de error

q = probabilidad de fracaso

$$n = \frac{2.350.912 \times 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (2.350.915 - 1) + 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

El tamaño de la muestra obtenida con la aplicación de la fórmula es de 385 personas a quienes se les realizara la encuesta. Una realizadas todas las encuestas se hará la tabulación y análisis respectivo de todos los datos obtenidos para seguir con el desarrollo de los siguientes capítulos del trabajo de titulación.

Análisis e interpretación de los resultados.

Resultados de las encuestas. Con el objetivo de conocer las características de la demanda potencial del zoológico “El Pantanal” que se ubica en el km23 vía Daule, se realizó una encuesta a 385 personas de la ciudad de Guayaquil mediante la

aplicación de un cuestionario elaborado a través de la herramienta electrónica Google drive. De los turistas encuestados 325 aseguraron haber visitado el establecimiento, mientras que los 60 restante no conocían este.

El cuestionario estaba estructurado por 15 preguntas de las cuales dos preguntas eran de opción múltiple, con el fin de conocer los servicios o instalaciones que requieren una mejorar desde la opinión del encuestado.

La recopilación de datos de las encuestas se hizo en el transcurso del 16 al 20 de agosto del 2020.

La tabulación de la información obtenida se elaboró con la ayuda de Microsoft Excel ya que esta cuenta con herramientas de cálculo, graficas, tablas y otros. A continuación, el resultado de las encuestas:

1.- Género

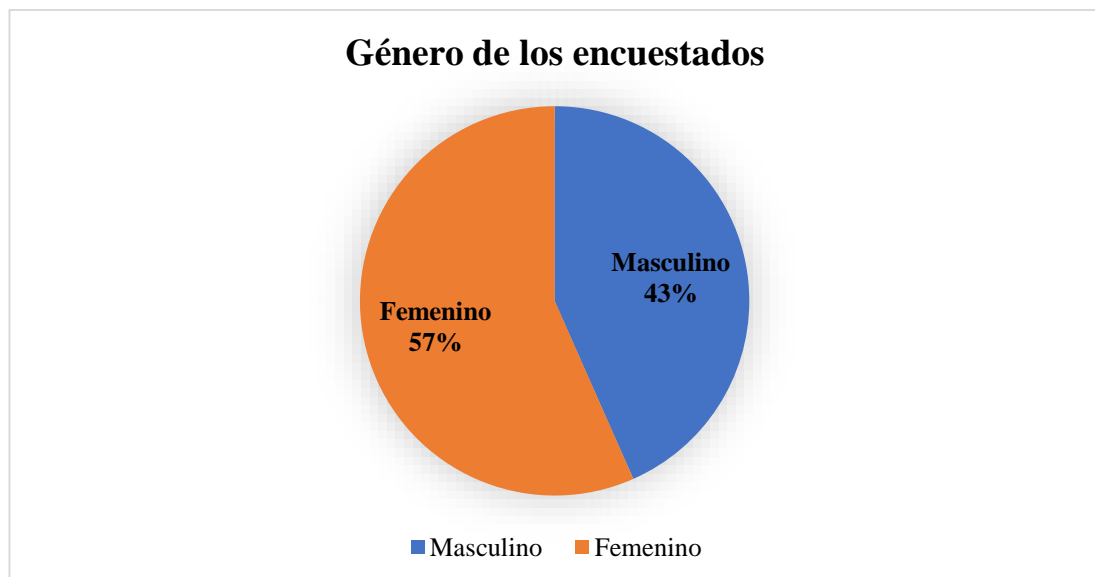


Figura 7. Género de los encuestados

De las 385 encuestas realizadas a través del servidor de Google drive, se obtiene el siguiente resultado: un total de 218 encuestas fueron contestadas por mujeres, es decir el 57% del total de la muestra le corresponde a este género, mientras que las 167 encuestas le pertenecen al género masculino obteniendo el 43% restante de la muestra total.

2.-Edad

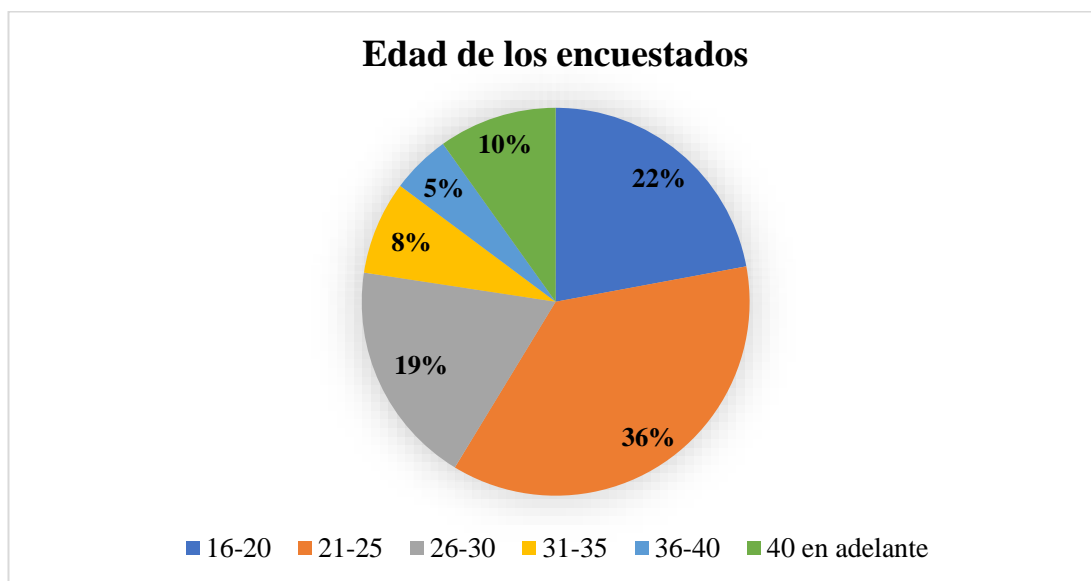


Figura 8. Edad de los encuestados

Como se aprecia en la figura 6, en la realización de las encuestas participaron personas a partir de los 16 años en adelante. El resultado final indica que el número mayor de encuestados está dentro del rango de 21- 25 años, lo que equivale al 36% del total de la muestra, seguido a esto tenemos que el 22% de las encuestas corresponden a jóvenes menores de 20 años, por último, el 19% de los encuestados son personas entre los 26-30 años.

3.- El rol que desempeña un zoológico en la sociedad.

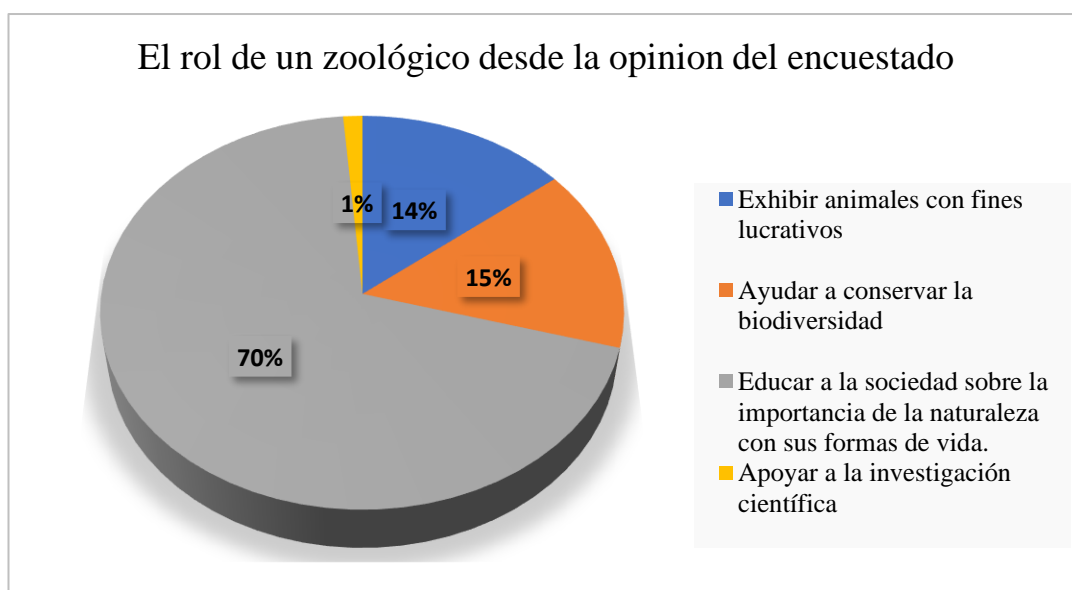


Figura 9. El rol de un zoológico desde la perspectiva del encuestado

De acuerdo a las 385 encuestas realizadas, el 70% de las personas que contestaron a la incógnita del rol del zoológico ante la sociedad, consideran que estos centros de tenencia de fauna silvestre educan a la población en temas relacionados con la importancia de proteger, cuidar y conservar la naturaleza con sus diferentes formas de vida. Por otro lado, un 15% de encuestados creen que los zoológicos son centros de apoyo para la conservación de biodiversidad, y un porcentaje menor del 14% ven a estas instituciones como lugares que exhiben animales para obtener beneficios económicos.

4.- Encuestados que conocen el zoológico El Pantanal

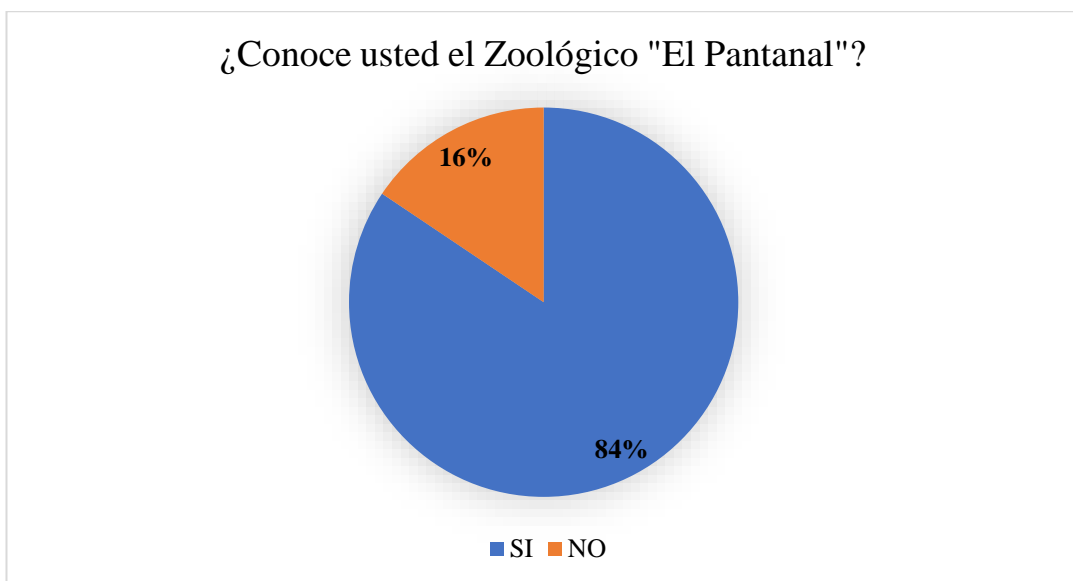


Figura 10. Porcentaje de encuestados que respondieron conocer el lugar.

Del número total de 385 encuestas realizadas, se obtuvo que el 84% de las personas encuestadas han visitado el centro de tenencia de vida silvestre conocido como "Zoológico El Pantanal" mientras que 16% restante no tienen conocimiento de la existencia de esta institución.

5.- Por qué medio se enteró de la existencia del Zoológico El pantanal?

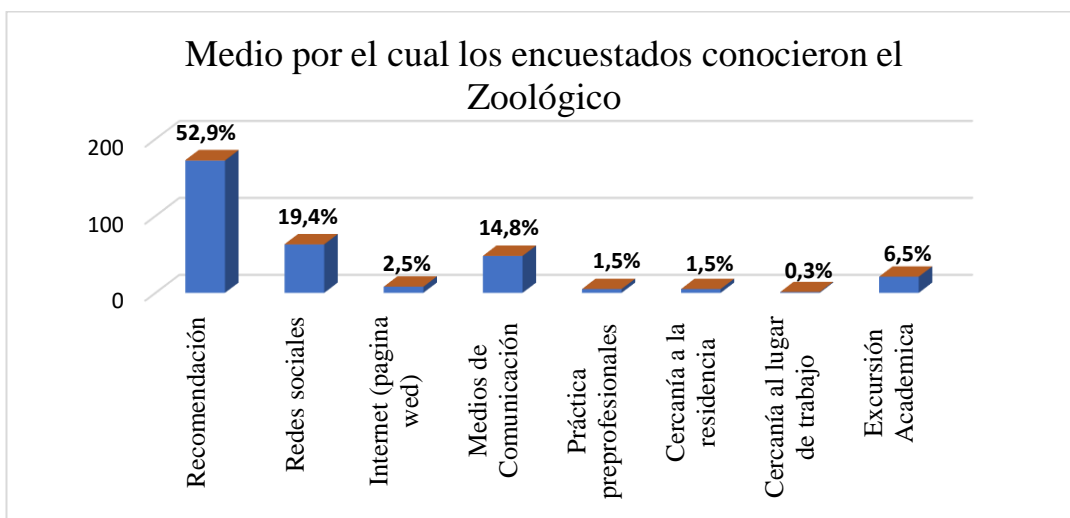


Figura 11. Medio de difusión por el cual los encuestados conocieron el zoológico El Pantanal.

De 385 encuestados un total de 325 personas respondieron si conocer el zoológico el pantanal, de estos 325 encuestados el 52,9% aseguran que su visita la realizaron por recomendación de amigos, familiares o conocidos. seguido un 19% de personas se enteraron de la existencia del lugar a través de las redes sociales y por último un 14% del total de encuestados se enteraron de la existencia del zoológico por medios de comunicación como televisión y prensa escrita según los datos obtenidos en la encuesta.

6.- ¿Cuál fue el motivo de la visita?

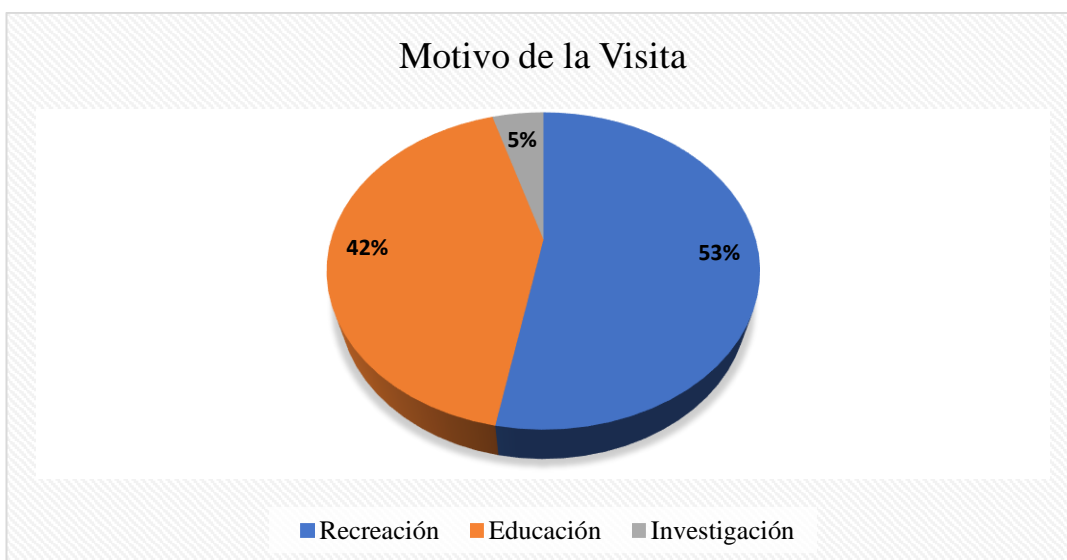


Figura 12. Motivo de la visita de los encuestados al Zoológico El Pantanal.

De 385 encuestados un total de 325 personas respondieron si conocer el zoológico el pantanal, de estos 325 encuestados un 53% realizo su visita por recreación, mientras que el 42% visito el zoológico con fines educativos, y un 5% acudió a la institución con la finalidad de realizar trabajos de investigación.

7.- ¿Con quién realizo su visita?

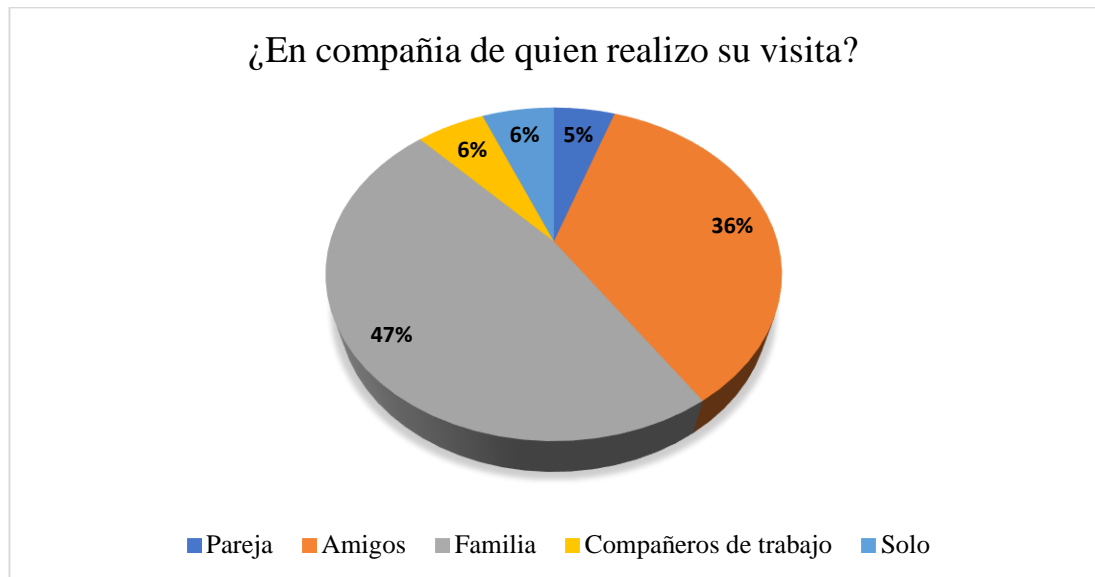


Figura 13. En compañía de quien realizo su visita el encuestado.

De 385 encuestados un total de 325 personas respondieron si conocer el zoológico el pantanal, de este total el 47% de personas visitaron el zoológico en compañía de su familia, un 36% con amigos, y por último entre los porcentajes más bajos del 5 y 6% de encuestados acudieron solos, en pareja o con compañeros de trabajo.

8.- ¿Qué medio de transporte utilizo para llegar?

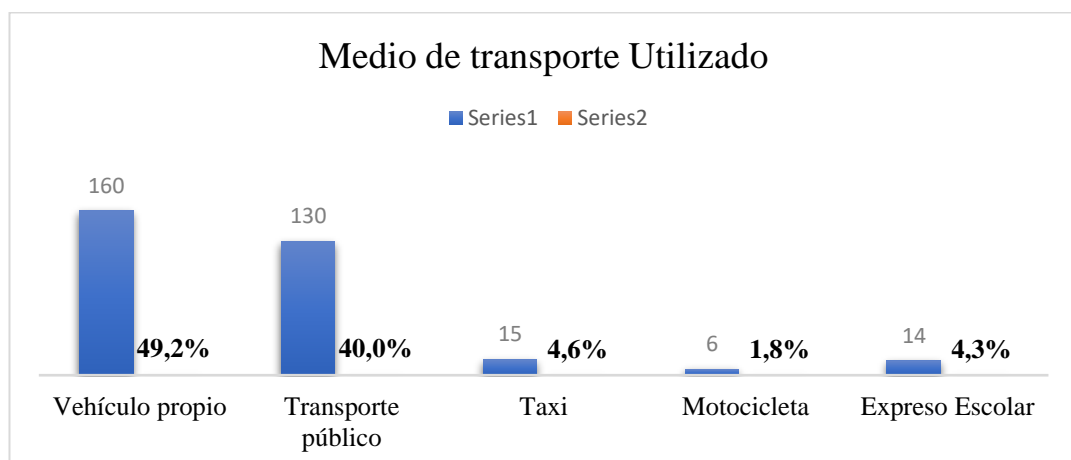


Figura 14. Medio de transporte utilizado por el encuestado.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas el 49.2% de las personas han utilizado auto propio para llegar al establecimiento, un 40% de encuestados utilizó el transporte público, mientras que entre los porcentajes más bajos tenemos que del 1 al 4% los encuestados se trasladaron mediante alquiler de expreso escolar y motocicleta.

9.- Indique ¿Cuál es el ingreso mensual de su hogar?

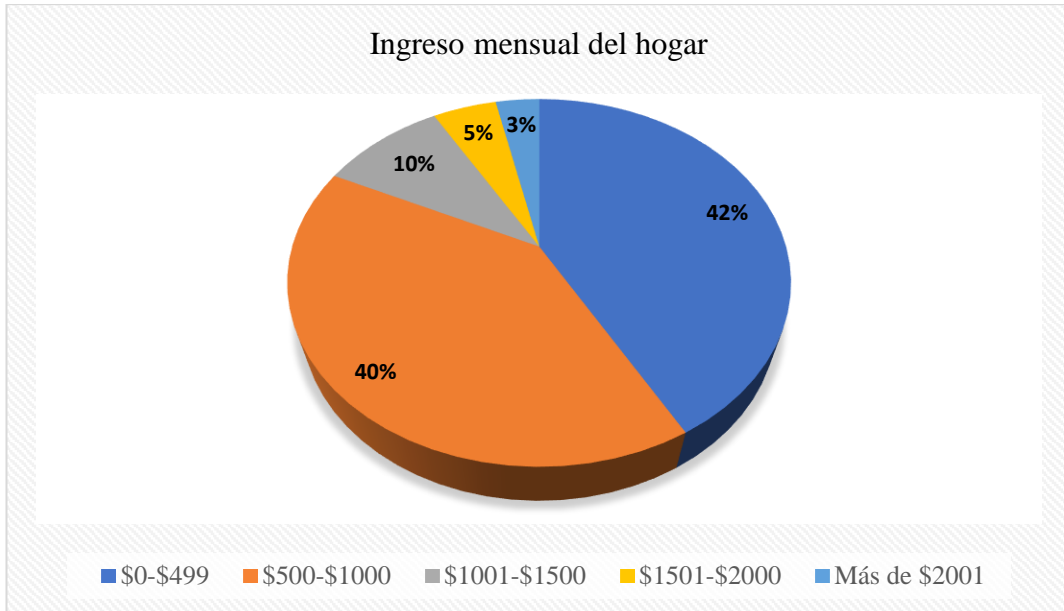


Figura 15. Ingreso mensual del hogar de los encuestados.

Según los resultados obtenidos en la encuesta, el 42% de los encuestados tienen un ingreso mensual en su hogar de hasta \$499, por otro lado, un 40% de personas llegan a generar mensualmente en su hogar un ingreso de \$500-\$1000, a esto le sigue un 10% de encuestados cuyo un ingreso económico mensual va de 1001 – 1500, dentro de los porcentajes más del 3 al 5% tenemos ingresos en el hogar que van de 1501 a más de \$2000.

10.- Basándose en la experiencia de su visita ¿Qué servicio cree usted que el zoológico debería mejorar? Seleccione 3 opciones

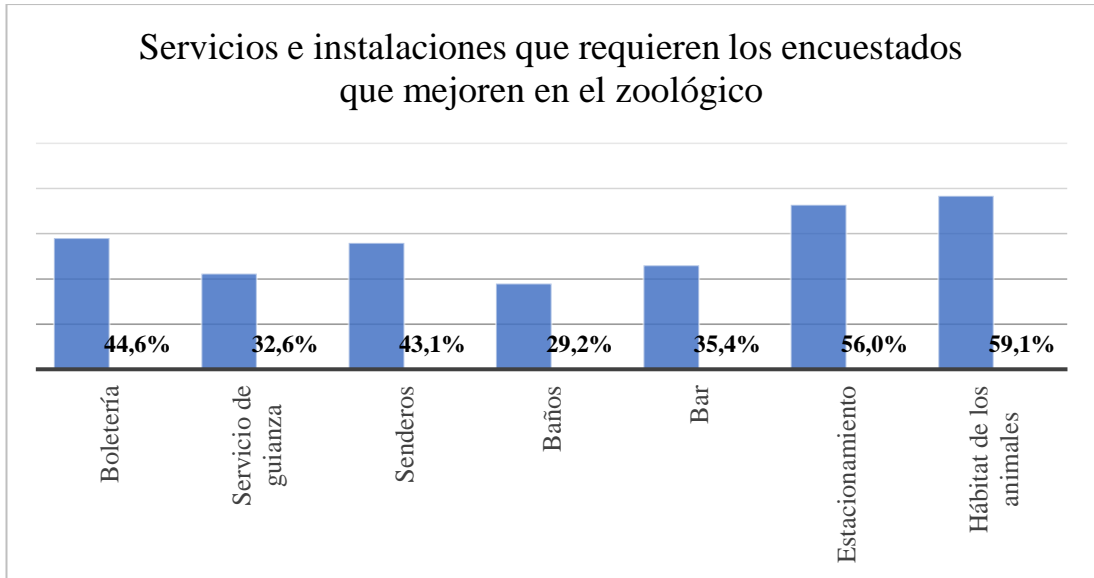


Figura 16. Servicios que debe mejorar el zoológico El pantanal según la opinión del encuestado.

La información obtenida de esta pregunta fue de opciones múltiple donde los encuestados debían escoger tres opciones obligatorias. Dentro de las 325 encuestas el 59% de los resultados sugieren que el hábitat de los animales requiere mayor atención por parte de los trabajadores, seguida por el 56% a favor del mejoramiento del servicio de estacionamiento o garaje del zoológico. Por último, dentro de los porcentajes obtenidos del 43% y el 44% recomienda modificar el servicio de los senderos y boletería. Especialmente los senderos y estacionamiento interno del zoológico deben mejorar para evitar accidentes en época de lluvia, ya que se tornan lodosos por ser de tierra.

11.- ¿Qué característica le atraen del lugar?

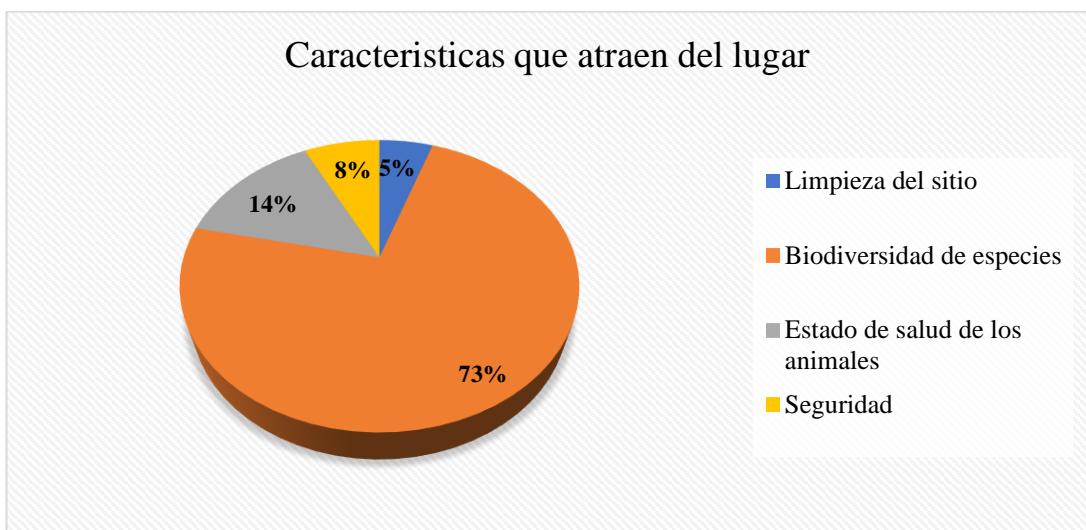


Figura 17. Características del zoológico que son de interés para el encuestado.

Según los resultados obtenidos al 73% de los encuestados les atrae principalmente la biodiversidad de especies nativas y exóticas que tienen el zoológico, por otro lado, para un 14% de encuestados es más de su agrado el estado de salud de los animales, y por último dentro de los porcentajes del 5% y el 8% las personas se dejan llevar más por la limpieza y seguridad que les brinda el lugar.

12.- ¿De las siguientes medidas de bioseguridad para el covid-19, con cuales debería cumplir esta institución? seleccione 4 opciones.

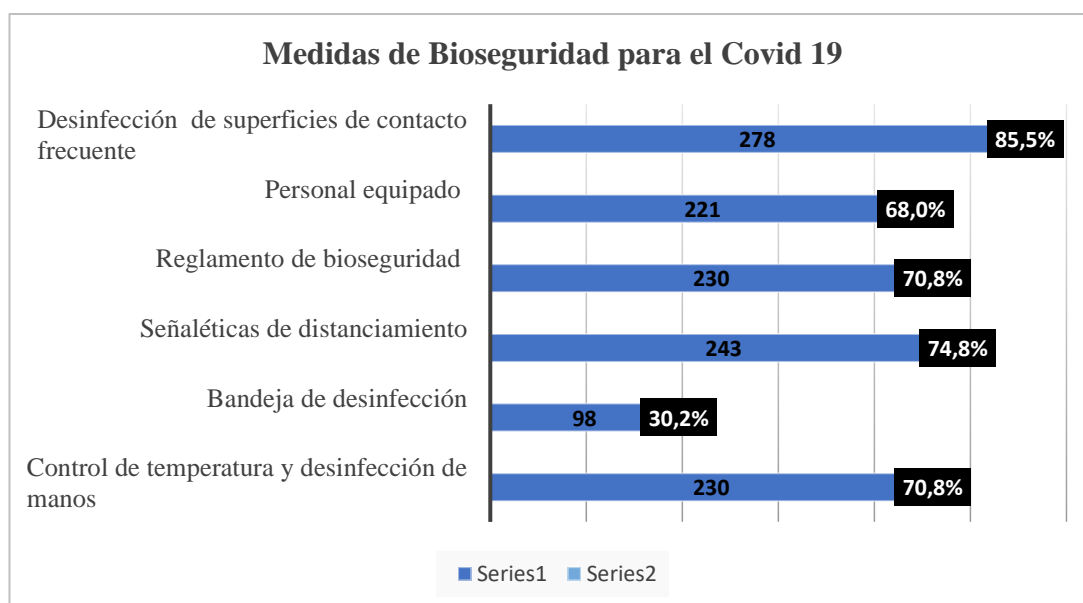


Figura 18. Medidas de bioseguridad que debe cumplir el zoológico contra la covid19 según los encuestados.

La información obtenida de esta pregunta fue de opciones múltiple donde los encuestados debían escoger cuatro opciones obligatorias. El resultado de 278 encuestas nos indica que una medida a implementar para evitar contagios de covid19 en el zoológico sería el lavado y desinfección constante de las superficies con las que se mantiene un contacto constante, entre estas superficies tenemos las mesas, sillas charolas y pasamanos que son de uso frecuente para los visitantes. Con 243 encuestas a favor tenemos en segundo lugar las señaléticas de distanciamiento y por último con la misma cantidad de 230 encuestas a favor tenemos las opciones del reglamento de bioseguridad y el control de temperatura para poder ingresar al zoológico.

13.- ¿Cómo clasificaría usted el estado de los senderos?

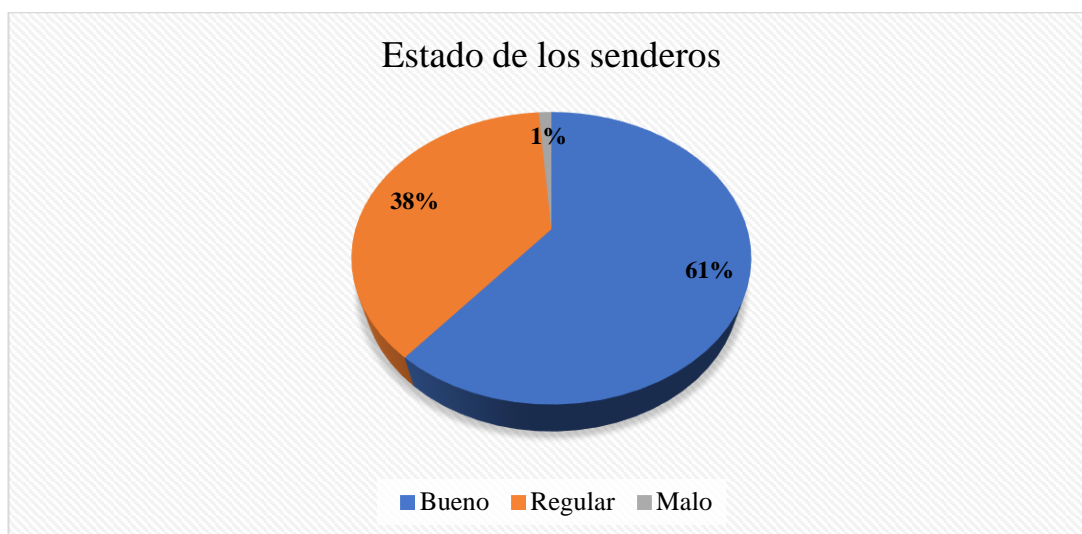


Figura 19. El estado de los senderos según los encuestados.

De las 385 encuestas realizadas, para analizar los resultados con respecto a esta pregunta se tomó en cuenta a las 325 personas que respondieron si conocer el zoológico El pantanal, de estas personas un total de 168 consideran que el estado de los senderos es bueno, por otro lado, 123 de los encuestados creen que su estado es regular, finalmente solo 4 personas ven los senderos en un mal estado.

14.- En general, la opinión que usted tiene del zoológico es:

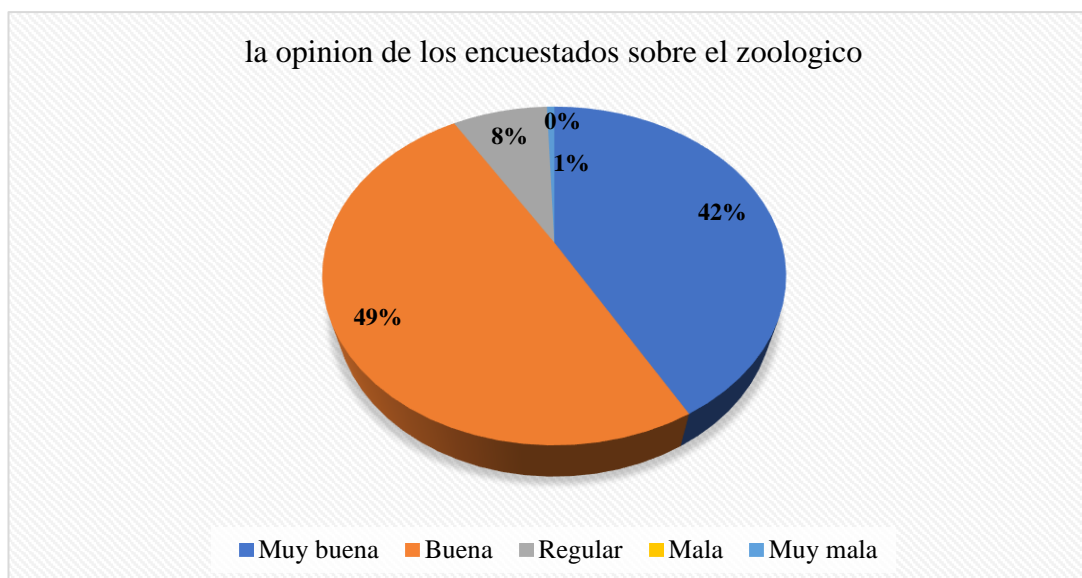


Figura 20. La opinión que tienen los encuestados sobre el zoológico el pantanal.

De las 385 personas encuestadas, solo 325 fueron tomadas en cuenta para responder a esta pregunta ya que tienen conocimiento del lugar, en el gráfico se observa que los encuestados que están dentro de los porcentajes del 42% y 49% son personas que se encuentran conforme con el zoológico ya que la opinión que tienen esta entre las categoría buena o muy buena. Por otro lado, algunos de los encuestados tienen una opinión que está dentro de la categoría regular generando el 8% de resultado a favor de esa opción.

15.- ¿Volvería a visitarlo el zoológico?



Figura 21. Volvería Visitar el zoológico.

Al igual que la pregunta anterior solo 325 encuestados son tomados en cuenta para responder a esta pregunta, el 81% de las personas que han visitado el zoológico consideran volver a visitar el lugar, mientras que un 18% no está seguro si volver a repetir la experiencia dado varios factores que le impiden tomar de forma clara esta decisión, por otra parte, solo el 1% de encuestado rechaza la idea de volver a visitar el lugar.

Resultados de las entrevistas. Con el objetivo de conocer las necesidades entre existentes dentro del zoológico “El Pantanal” se realizó tres entrevistas dirigidas al personal de esta institución, el cuestionario de preguntas estaba conformado de 10 interrogantes abiertas, la recopilación de la información se realizó el 18 de agosto del 2020, y con la información obtenida se pretende dar inicio al desarrollo de la propuesta del presente proyecto de titulación.

Entrevista dirigida al propietario y director del Zoológico El Pantanal.

1. ¿Qué rol cumple el zoológico en la sociedad desde su opinión?

El rol del zoológico ante la sociedad es ayudar a la preservación de las diferentes especies de animales, y con la aplicación del servicio de guianza se trata de educar a la población para generar un interés en el cuidado de la fauna, por otro lado, el zoológico también es un lugar de entretenimiento para niños y adultos.

2. ¿El zoológico cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno?

No, el zoológico basa su sustento del cobro de las entradas a los visitantes, y este paga sus impuestos como todos los demás.

3. ¿El zoológico está cumpliendo con los objetivos que se ha planteado?

Si, hasta ahora se ha logrado cumplir con los objetivos planteados.

4. ¿El zoológico tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por todos los miembros de la organización?

Si.

5. ¿De todo el personal que está bajo su supervisión cuál cree usted que debería mejorar en algunos aspectos? (Guianza, Cuidado animal, Mantenimiento de instalaciones, Veterinaria y Servicio de alimentos y bebidas)

Todos los cargos, porque dentro del zoológico siempre hay la tendencia a mejorar las instalaciones o servicios, actualmente hemos abierto una nueva sección por lo que todos los procesos deberán redefinirse para evitar fallas a futuro, por esta razón no puedo centrarme solo en un área en específico.

6. ¿Cree usted que los procesos que se desarrollan en las diferentes áreas son adecuados o algunos deberían redefinirse para mejorar como organización?

La mayoría de los procesos son adecuados, pero se necesitamos potenciar más los canales de comunicación entre colaboradores para poder atender mejor los requerimientos de cliente externo e internos (animales y personal) del zoológico.

¿El nivel tecnológico que maneja en el zoológico es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades?

El zoológico maneja herramientas tecnológicas básicas para el cuidado de las especies, por lo que existe la necesidad de adquirir nuevas tecnologías para las instalaciones ya

que cada día la tecnología va avanzando o evolucionando, y esto le facilita al ser humano la ejecución de ciertas actividades.

7. ¿De los servicios o instalaciones que el zoológico ofrece a sus visitantes, cual mejoraría si tuviera todos los recursos necesarios?

Me gustaría mejorar más el hábitat de los animales es decir expandir su espacio para que estos puedan desarrollar gran parte de su comportamiento innato, aunque se haya abierto una nueva sección para brindarle un mayor espacio a algunas especies, todavía quedan mucho animal que requieren la mejora de su hábitat.

8. ¿Quién cree usted que es la demanda potencial del zoológico?

La población de Guayaquil.

9. ¿Qué institución considera usted el mayor competidor del zoológico?

Considero que por el momento el zoológico no tiene un competidor directo dentro de la ciudad de Guayaquil.

Entrevista dirigida al veterinario y director de prácticas del zoológico

1. ¿Qué rol cumple el zoológico en la sociedad desde su opinión?

El rol del zoológico es la conservación de la fauna silvestre del Ecuador, ya que hace años a tras el zoológico ha sido un lugar donde se reciben animales heridos o víctimas del tráfico ilegal de especies, otra labor social que cumple es la educación principalmente dirigida a los niños para concientizarlos sobre la amenaza que representa el mascotismo para la vida silvestre.

2. ¿El zoológico cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno?

No.

3. ¿El zoológico está cumpliendo con los objetivos que se ha planteado?

Si, durante todos estos 20 años que el zoológico ha estado abierto al público y cuando empezó como centro de rescate de vida silvestre.

4. ¿El zoológico tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por todos los miembros de la organización?

Si tiene un organigrama.

5. ¿De todo el personal que está bajo su supervisión cuál cree usted que debería mejorar en algunos aspectos? (Guianza, Cuidado animal, Mantenimiento de instalaciones, Veterinaria y Servicio de alimentos y bebidas)

Pienso que el mejoramiento es constante en todas las áreas día a día para dar un buen servicio a los visitantes y un mejor cuidado a los animales, del personal que está bajo mi supervisión considero que el área de guianza necesita ser más capacitado en temas relacionados con seguridad y atención al cliente.

6. ¿Cree usted que los procesos que se desarrollan en las diferentes áreas son adecuados o algunos deberían redefinirse para mejorar como organización?

Si creo que son adecuados por el momento.

7. ¿El nivel tecnológico que maneja en el zoológico es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades?

El zoológico no está al 100% tecnológicamente, pero si se trata de invertir en la adquisición de nuevas tecnologías para el cuidado animal.

8. ¿De los servicios o instalaciones que el zoológico ofrece a sus visitantes, cual mejoraría si tuviera todos los recursos necesarios?

El servicio de guiado, porque dentro de nuestro rol es el más importante para la concientización, y este aun requiere de mucha formación en temas de seguridad, buenas prácticas y técnicas de guianza.

9. ¿Quién cree usted que es la demanda potencial del zoológico?

Público en general, pero principalmente los grupos familiares y estudiantes.

10. ¿Qué institución considera usted el mayor competidor del zoológico?

Considero que a nivel local no hay una competencia directa, de ahí a nivel nacional no considero que los otros zoológicos sean un competidor ya que estamos la mayoría asociados.

Entrevista dirigida a un colaborador del área de guianza.

1. ¿Qué rol cumple el zoológico en la sociedad desde su opinión?

Desde mi opinión el principal rol del zoológico El Pantanal es rescatar, rehabilitar, liberar y albergar a diferentes especies silvestre nativas, además la institución también se enfoca en educar a la sociedad en temas de conservación para fomentar buenas prácticas en la población, mediante la guianza se trata de dar a conocer el impacto que tienen las malas acciones del hombre en la natural y sus formas de vida con el fin de erradicar estas.

2. ¿El zoológico cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno?

No, yo tengo entendido que por ser una institución privada esta basa su economía del cobro de las entradas a visitantes.

3. ¿El zoológico está cumpliendo con los objetivos que se ha planteado?

Si, en los últimos años ha crecido mucho por lograr los objetivos que se ha planteado desde sus inicios, e incluso ha cambiado mucho en su infraestructura, de hábitats pequeñas con rejas ha pasado a hábitats más amplias con vidrios resistentes.

4. ¿El zoológico tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por todos los miembros de la organización?

Realmente desconozco si la institución posee uno porque nunca lo hemos visto durante los años que he trabajado aquí, no sé bien quien es el encargado de cada área del zoológico, pero si conozco a mis jefes que son los propietarios, porque mantienen una interacción constante con nosotros los guías, puedo decir que su dueño es alguien muy dedicado a la labor del cuidado animal, e incluso sé que inicio con la idea del zoológico por su profesión de biólogo y el amor a los animales.

5. ¿De todo el personal que está bajo su supervisión cuál cree usted que debería mejorar en algunos aspectos?

El área de guianza, algunos guías no tratan de la forma adecuada a los visitantes y otros colaboradores de la institución, ya que son pocos los guías que han recibido una capacitación en temas de inclusión por parte del zoológica, además aun nos falta a todos ser capacitados en temas y protocolos de seguridad, y creo que es importante recibir estas capacitaciones porque hay un desconocimiento de que hacer o como proceder en el caso que se presente un accidente en las instalaciones o durante la guianza.

6. ¿Cree usted que los procesos que se desarrollan en las diferentes áreas son adecuados o algunos deberían redefinirse para mejorar como organización?

Los procesos de comunicación deberían mejorarse, la administración y el área de guianza no intercambian mucha información, algunas veces en el zoológica se han recibido visitantes con reservaciones programadas donde se han establecido algunos requerimientos con la administración, y los usuarios reclaman estos a los guías encargados de la recepción, quienes desconocen la situación y deben ingeniárselas de alguna forma para solucionar el problema. Por otro lado, nadie de guianza tiene un radio comunicador y cuando se ejecuta la tarea de guiar y se requiere reportar alguna

situación, novedad o evento referente a los animales o del grupo a cargo hay que esperar a terminar el recorrido para reporte la situación a través del personal de boletería.

Con respecto a cuidado animal, muchas veces descuidan a los hábitats de los animales cuando realizan los procesos de limpieza, suelen olvidar apagar las bombas y se inunda el hábitat de ciertas especies que tienen piscinas, además olvidan algunas sugerencias de los guías respecto al estado de las especies y después hay alguna consecuencia negativa.

7. ¿El nivel tecnológico que maneja en el zoológico es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades?

Considero que con respecto a tecnología el zoológica aún tiene que cubrir algunas áreas, guianza necesita radios comunicadores y los visitantes servicio de cobro con tarjeta.

8. ¿De los servicios o instalaciones que el zoológico ofrece a sus visitantes, cual mejoraría si tuviera todos los recursos necesarios?

El habitat de las especies, facilidades para discapacitados, senderos en época de lluvia y estacionamiento interno.

9. ¿Quién cree usted que es la demanda potencial del zoológico?

Creo que la demanda potencial son los ciudadanos de la ciudad de guayaquil sean adultos o niños.

10. ¿Qué institución considera usted el mayor competidor del zoológico?

No, porque es el único Zoológico de guayaquil.

Análisis de resultados. Las entrevistas realizadas fueron tres, las personas que participaron en estas son dos administradores y un colaborador temporal del área de guianza del Zoológico El Pantanal, la primera entrevista fue al Biólogo y director Nelson Chiriboga que es la autoridad máxima de esta institución, este asegura que el rol del zoológica se enfoca en la preservación de la biodiversidad del país mediante la educación a través de la guianza, menciona que el zoológica tiene su propio organigrama, pero no responde a la incógnita de que si todo el personas tiene conocimiento de este, también nos da a conocer que cree que todas las áreas del zoológica deben mejorar constantemente al igual que sus procesos, cree que los canales de comunicación deben potenciarse entre sus colaboradores para poder atender mejor los requerimientos de cada área, y además asegura que la implementación de

nuevas tecnología siempre será una necesaria para el adecuado desempeño de los empleados, con respecto a la demanda potencial ha establecido dentro de esta a los ciudadanos de guayaquil, y por ultimo declara que el zoológica no tiene un competidor directo local..

La segunda entrevista se realizó al veterinario y director de prácticas Ricardo Chiriboga, de la información obtenida resalta la necesidad de invertir en la adquisición de nuevas tecnologías para el cuidado animal, además considera que el personal del área de guianza necesita ser capacitado en temas de seguridad, atención al cliente y buenas prácticas.

La tercera y última entrevista la hizo un encargado del área de guianza quien declara que desconoce de la existencia de un organigrama institucional ya que nunca lo ha visto en sus años de trabajo, además esta persona menciona que los procesos de comunicación deberían mejorarse entre algunas áreas, ya que administración y guianza no tienen una buena coordinan en la realización de algunas actividades donde se vinculan, por lo que los clientes muchas veces se enojan con los guías por no cumplir con los requerimientos que habían manifestado, y como son pocos los guías que han recibido una capacitación en temas relacionados con atención al cliente no saben cómo afrontar o resolver la situación de forma adecuada.

Respecto al personal de cuidado animal el entrevistado menciona que estos cometen muchos errores por distracción o descuido, especialmente cuando los cuidadores realizar los procesos de limpieza a veces olvidan apagar las bombas de agua y como resultado el hábitat de los animales se inunda lo que a la larga repercute en la salud de las especies. Y por último manifiesta que el área de guianza necesita la implementación de protocolos de evacuación para saber cómo proceder en el caso que se presente alguna emergencia, adicional a esto los guías también requieren la facilitación de herramientas tecnológicas como radios comunicadores para notificar cualquier suceso que ponga en peligro el bienestar de los visitantes y el de los animales

Conclusión parcial del capítulo. Al analizar los datos obtenidos de las encuestas y entrevista se llega a la conclusión que la directiva del zoológica El Pantanal debería efectuar algunos cambios en el direccionamiento de sus procesos, ya que se están presentando algunas fallas y necesidades en la ejecución de varios tareas, esto evidencia que el zoológica El pantanal debe implementar un plan integral de manejo y administración para erradicar los problemas mencionados en las entrevistas

anteriores, y así garantizar el buen funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

Capítulo IV: Desarrollo De La Propuesta

Plan Integral de Manejo y Administración

Introducción. Un plan integral de manejo y administración es una herramienta destinada a gestionar las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de una organización, en este se detallan todos los procesos, programas y actividades claves para un mejor desempeño de las funciones que cumple cada área de la empresa, los objetivos están orientados a controlar, prevenir, corregir y minimizar el impacto o efecto negativo de cualquier evento interno o externo que afecte a la organización.

El plan integral se enfoca en reestructurar procesos mediante la utilización de los recursos disponibles para que haya un buen manejo de los bienes, un crecimiento del personal y eficacia en los servicios brindados. Los principales autores que intervienen en la ejecución del plan son todos los trabajadores que conforman la empresa desde el cargo más alto hasta el más bajo.

La alta gerencia o encargados de la empresa determinan el alcance del plan, y es esta la responsable de controlar y vigilar continuamente cada proceso con el fin de obtener los resultados esperados. Los procesos, programas y actividades claves deben cumplirse según los objetivos y necesidades de la organización, el desarrollo de las acciones de cada proceso se llevará a cabo en el tiempo establecido por la persona designada.

Los responsables de cada actividad deberán ser notificados para lograr un compromiso de todas las partes intervinientes, en el caso de que una acción recaiga en la intervención de varios trabajadores para logran una buena coordinación y cooperación entre los involucrados, es importante que se establezca una jerarquía entre los participantes y un cronograma para la ejecución de las actividades,

Justificación. El zoológico El pantanal es el refugio para muchas especies silvestres que no tienen la posibilidad de ser reingresadas a la naturaleza por su condición física, el lugar alberga más de 1000 especies de animales que diariamente reciben los cuidados y alimentos necesarios para su bienestar, en este sitio muchas generaciones han aprendido sobre el rol que cumple la fauna en la conservación de los diferentes ecosistemas, y han hecho de este lugar uno de sus favoritos para visitar en

familia y enseñar a sus hijos que toda forma de vida merece ser valorada, respetada y cuidada.

En base a este aspecto positivo del zoológico se presenta la propuesta del diseño de un plan integral de manejo y administración para que esta institución de gran valor cultural y ambiental pueda seguir con su labor de refugiar, rehabilitar, liberar y conservar la biodiversidad del país.

Para la elaboración y diseño de este plan se realizó una recolección de datos previos para diagnosticar el estado actual del zoológico, y se llegó a la conclusión que hay muchos requerimientos que deben ser cubiertos y varios fallos que erradicar.

Estrategias. Una vez que se han establecido los puntos de interés a mejorar dentro del zoológico El Pantanal, se plantea aplicar varias estrategias para dirigir de forma correctamente algunos procesos relacionados con el manejo de recursos, intercambio de información y utilización de dispositivos móviles.

Objetivo general.

Diseñar un plan integral de manejo y administración para el zoológico El Pantanal de la ciudad de guayaquil.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar políticas que ayuden al correcto intercambio de información entre el área administrativa y el departamento de guianza.
- Capacitar al personal del zoológico en temas relacionados con atención al cliente y seguridad.
- Crear políticas de manejo de agua para la limpieza del hábitat de los animales.
- Establecer reglas sobre el uso de dispositivos móviles para la comunicación de emergencias.

Diseño del plan integral de manejo y administración para el zoológico El Pantanal. Para el diseño de este plan se propone el desarrollo de algunas actividades que deberán ser acatadas por la administración del zoológico y los empleados para que haya un compromiso mutuo en la mejora de los procesos que actualmente se desarrollan en la institución, las actividades a desarrollar en este plan integral de manejo y administración son los siguientes:

- Políticas para generar un correcto intercambio de información entre departamentos.

- Políticas del buen uso y ahorro eficiente de agua en la limpieza de las instalaciones del zoológico.
- Políticas para el libre intercambio de información mediante el uso de dispositivo móvil.
- Protocolos de evacuación

Tabla 14

Actividades del Plan Integral de Manejo y Administración del Zoológico El Pantanal.

Estrategias	Actividades del plan integral de manejo y administración
Servicios	Creación de políticas Capacitación del personal del Zoológico El Pantanal. Protocolo de evacuación

Creación de políticas. La creación de políticas tiene el objetivo de garantizar que las actividades relacionadas con la limpieza, atención al cliente y notificación de emergencias se efectúen de una forma adecuada, con la aplicación de algunas políticas se busca fomentar el trabajo en equipo entre departamentos además de direccionar todos los esfuerzos en cumplir con los objetivos que se ha trazado el zoológico El Pantanal.

Políticas para generar una comunicación efectiva durante el intercambio de información entre departamentos. Son procedimientos a seguir con el objeto de que se dé un adecuado intercambio de información entre la administración y el área de guianza con el fin de brindar a los visitantes del zoológico un buen servicio.

Objetivos General. Reducir impactos negativos en el servicio brindado a los visitantes como resultado de un mal intercambio de información entre los colaboradores del zoológico.

Objetivos específicos. Proveer de procedimientos y políticas que ayuden al buen intercambio de información entre los departamentos de administración y guianza.

Alcance. Personal de administración y guianza del zoológico.

Propósito. Establecer los procedimientos necesarios para el adecuado intercambio de información entre colaboradores.

Políticas para evitar fallas en el flujo de información. Estas políticas están dirigidas a los departamentos de administración y guianza del zoológico.

Área de Administración.

1. Para realizar y efectuar una reservación el área administración del zoológico deberá obtener obligatoriamente la siguiente información:

Visitas físicas:

- a) El nombre de la persona que realiza la reservación y del encargado del grupo en caso de ser una institución académica
- b) Número de visitantes; es decir cuántos niños, adultos, 3ra edad, estudiantes o maestros realizaran la visita.
- c) La fecha y hora que se realizara la visita
- d) Requerimientos específicos: preguntar por si tiene algún requerimiento adicional como servicio de alimentos y bebidas, solicitud de sillas de ruedas u otros.
- e) Conocer si dentro del grupo que realiza la visita hay personas con fobias, enfermedades catastróficas o con alguna condición física que le impida movilizarse al mismo ritmo de los demás.

Recorridos en Vivo:

- a) Nombre de la persona que realizara el recorrido
 - b) Número de personas que le acompañaran en su visita
 - c) Herramienta tecnológica que utilizaran para realizar la transmisión en vivo
 - d) Número total de transmisiones que pretende realizar.
 - e) Tiempo designado para cada transmisión.
 - f) Requerimientos específicos:
Numero de guías
Servicio de internet
Otros.
2. El área administrativa tiene la obligación de compartir la información obtenida de la reservación con el encargado del área de guianza para que este asigne a los responsables de esta actividad y no haya problemas por falta de personal.

Reglamento de ingreso al zoológico.

3. Si la administración realiza cambios en las políticas de ingreso de los visitantes deberá notificar los cambios efectuados al área de Guianza.

Senderos y nuevas especies en exhibición.

4. La administración y el encargado de guianza deberán actualizar la guía de interpretación y enviar esta a los guías con días de anticipación para que puedan brindar la información correspondiente de las especies.
5. Cualquier cambio efectuado en los senderos deben ser notificados a todo el personal del zoológico.
6. En el caso de una posible apertura de un nuevo sendero o recorrido es necesario que la administración informe al encargado de guianza para que capacite al personal a su cargo, estableciendo a su vez el tiempo de duración del nuevo recorrido.

Personal de Guianza.

7. Los guías encargados de la reservación deberán llegar 20 minutos antes de que el zoológico abra sus puertas al público.
8. Por la apertura de nuevos recorridos deberán asistir a las capacitaciones correspondientes.
9. El guía tiene la obligación de acatar las nuevas disposiciones de la administración.
10. Todos los guías deben poseer en sus dispositivos la guía de interpretación actualizada.

Acciones que contribuyen a las políticas para evitar fallas en el flujo de información. El personal debe Trabajar de acuerdo a las políticas establecidas anteriormente para evitar una pésima calidad del servicio brindado.

Políticas del buen uso y ahorro eficiente de agua en la limpieza de las instalaciones del zoológico. Las políticas del buen uso y ahorro eficiente de agua son un conjunto de directrices que establecen los procedimientos a seguir por el departamento de cuidado animal del zoológico para el correcto consumo de este recurso con el fin de evitar gastos innecesarios.

Objetivos General. Reducir cualquier impacto negativo en el hábitat y salud de los animales albergados en el zoológica por el mal uso de agua.

Objetivos específicos.

- Lograr que los empleados de cuidado animal y limpieza adopten conductas que garantice el bienestar de las especies.

- Facilitar a la administración el control de las acciones de los encargados de limpieza y cuidado animal del zoológico.

Alcance. Personal de administración, cuidado animal y limpieza del zoológico

Propósito. Establecer los criterios y procedimientos necesarios para el adecuado consumo de agua durante las labores de limpiezas de las diferentes instalaciones del zoológico.

Políticas del buen uso y ahorro eficiente de agua.

Exposición de las políticas

1. Los materiales y herramientas que se van a utilizar durante la limpieza de las instalaciones deben estar a su alcance para evitar abandonar el recinto por falta de recursos.
2. Respetar el nivel establecido para el llenado de cada estanque, piscina o bebedero de los animales, teniendo presente el tiempo requerido se evitará posibles inundaciones.
3. Los empleados no podrán abandonar el recinto donde se realiza la limpieza si las bombas o llaves de paso de agua se encuentran abiertas o encendidas.
4. Las personas a cargo de la limpieza del hábitat de los animales deben evitar humedecer demasiado el recinto de las especies para que su salud no sea afectada por el cambio de la temperatura del ambiente.
5. Evite contaminar con sustancias nocivas como detergentes el agua de los bebederos de los animales cuando realice la limpieza.
6. Cuando se realice la limpieza de los senderos mientras hay visitantes, se deberán ubicar las mangueras en los bordes de los senderos para evitar accidentes.
7. Durante el tiempo que están encendidos los aspersores se deberá verificar posibles fugas o daños.
8. En la limpieza de superficies de cemento no utilizar el chorro de las mangueras para arrastrar basura, recoger estos y depositarlos en el recipiente de basura antes de realizar la limpieza.
9. En el caso que se presente una fuga de agua, debe reportarse la situación a la administración para que se informe o envíe al personal de mantenimiento a reparar esta.

10. El personal de limpieza debe reportar cualquier goteo anormal o daño en los grifos de los baños.

Acciones que contribuyen al buen uso y ahorro eficiente de agua. La acción de organizar y separar con anticipación todos los materiales y herramientas necesarias antes de la ejecución de cualquier actividad para evitar pérdida de tiempo.

Trabajar de acuerdo a las políticas establecidas anteriormente para no tener problemas con la administración.

Políticas para el uso de dispositivos móviles en el área de Guianza. Son políticas para el uso de dispositivos móviles orientadas a establecer condiciones que limiten su utilización a fines laborales, con el fin de mantener la calidad del servicio brindado a los visitantes.

Objetivos generales. Facilitar al área de guianza de un medio por el cual poder comunicar emergencias que se presente durante la realización de sus actividades laborales.

Objetivos específicos. Establecer las condiciones para el uso de los dispositivos móviles dentro de las instalaciones del zoológico.

Alcance. Personal del área de Guianza del Zoológico El pantanal

Propósito. Establecer los criterios y procedimientos necesarios para el adecuado uso de los dispositivos móviles por parte de los guías con el fin de que estos solo sean utilizados para informar sobre cualesquiera situaciones que afecten el bienestar de los visitantes y de las especies del zoológico.

Políticas del buen uso y ahorro eficiente de agua.

Exposición de las políticas

1. Antes de iniciar su recorrido con su respectivo grupo el guía deberá poner su teléfono en vibración para evitar ser interrumpido durante su labor.
2. Está prohibido que el personal de guianza utilice su teléfono durante el recorrido para contestar llamadas o mensaje de personas ajenas a la institución, y para asegurar esto nadie de la institución puede llamar por teléfono a los guías mientras laboran al menos que responder a una emergencia.
3. Los guías solo pueden usar su teléfono durante el recorrido si se presenta un accidente con los visitantes o si alguna especie está teniendo una emergencia en su hábitat.

4. Todos los guías deberán notificar al guía encargado de puerta cualquier emergencia que se haya presentado, primando la discreción al comunicar el suceso.
5. El guía encargado de puerta tiene la obligación de reportar la situación a sus superiores a través de boletería.
6. Se prohíbe el uso del teléfono en el área de descanso por razones no laborales.
7. En el caso de que no haya una respuesta por parte del encargado de puerta a la emergencia comunicada, puede llamar directamente a la administración, indicando su nombre, cargo, el área donde se encuentra y la emergencia.
8. Todos los guías deberán estar registrados en el grupo del área de guianza de WhatsApp con sus respectivos números telefónicos.
9. Todos los guías deberán tener registrado el número del encargado de boletería que es una de las autoridades a quien se le debe notificar cualquier situación en caso de no recibir respuesta.
10. La administración debe facilitarle a guianza el Wifi del zoológico.

Capacitación del personal del zoológico.

Se propone que el personal de las diferentes áreas del zoológico se capacite en temas de seguridad laboral y servicio al cliente, la capacitación deberá ser un proceso educativo donde el personal adquiera nuevas directrices, conocimientos y habilidades específicas muy relacionadas con la labor que desempeña en el trabajo, el objetivo de la capacitación es dar al personal del zoológico el conocimiento necesario para que desarrollen con eficacia sus actividades con la posibilidad de solucionar o afrontar problemas a través de todo lo aprendido.

La capacitación referente al servicio o atención al cliente es fundamental, ya que muchos de los trabajadores del área de guianza no saben brindar una atención amable y cordial al visitante lo que genera un impacto negativo en la experiencia de la visita, para evitar esto se debe capacitar con el fin de desarrollar en los guías y otros colaboradores buenas prácticas de atención al cliente.

Otro tema a capacitar es sobre seguridad laboral, la administración ha provisto al área de guianza de una matriz de riesgo, pero en esta no se detalla los procesos que debe seguir el guía en conjunto con los visitantes en el caso que experimente una emergencia, por esta razón es necesario que el área administrativa a través de una charla capacite al personal referente a este documento y permita a la vez a los

trabajadores despejar cualquier duda o incógnita referente a la matriz de riesgo establecida.

Las capacitaciones se realizarán en los meses de marzo y junio ya que en estos meses la afluencia de turista suele ser baja entre semana, y se seleccionan los días martes y miércoles por el mismo motivo.

Plan de capacitación. Estará orientado en pro del avance y el buen desarrollo de la organización, los temas a capacitar aportaran en el buen rendimiento laboral y la mejora de la calidad del servicio brindado.

Actividad de la empresa. El zoológico El pantanal es un Centro de tenencia de flora y fauna silvestre de derecho privado, dedicado al servicio de rescate, rehabilitación y refugio de fauna nativa de Ecuador.

Justificación. Entre los recursos que maneja el zoológico tenemos a los trabajadores, quienes son uno de los pilares fundamentales para el alcance de los objetivos de la organización, cada miembro que conforma la empresa es indispensable ya que los trabajos que se efectúan en los diferentes departamentos se retroalimentan entre sí, teniendo en cuenta lo anterior es necesario que la administración del Zoológico plante dentro de sus directrices la capacitación constante de los trabajadores para dotar a estos de nuevos conocimientos y habilidades para que cumplan de forma satisfactoria con los requerimientos de la institución.

Alcance. Todo el personal que trabaja en el zoológico El Pantanal

Fines del plan de capacitación. Su principal propósito por un lado es elevar el rendimiento de los trabajadores dotándoles de nuevos conocimientos y habilidades, por otro lado, se fomenta la interacción entre departamentos con el fin de establecer una relación positiva creando un mejor ambiente de trabajo para las partes que interviene en los diferentes procesos de la organización.

Objetivo general. Capacitar al personal del Zoológico El Pantanal para que este adquiera o desarrolle nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan una ejecución eficiente de sus responsabilidades.

Objetivo específico.

- Proporcionar de orientación e información que permita al trabajador desarrollar sus actividades con mayor asertividad.

- Ampliar los conocimientos y habilidades de los empleados para que crezcan en el ámbito profesionalmente y se mantengan al día con las nuevas tendencias.
- Generar conductas positivas entre los colaboradores para asegurar la calidad de los servicios brindados a los visitantes.

Meta: Capacitar al personal en temas de seguridad laboral y atención al cliente.

Estrategias.

Las estrategias que se aplicarán en la capacitación son las siguientes:

- Realizar talleres grupales para crear buenas relaciones en el ambiente de trabajo.
- Aprendizaje mediante la metodología de casos
- Metodología de exposición didáctica

Tipo de capacitación.

Preventiva: Prepara al personal para enfrentar con éxito cualquier situación anormal que intervenga en el desarrollo de sus actividades.

Correctiva: Eliminar problemas o actitudes que afecten el desempeño del trabajador.

Financiamiento del plan de capacitación. El monto a invertir en este plan de capacitación se obtiene del fondo económico que maneja el zoológico por el cobro de las entradas de los visitantes.

Materiales y herramientas.

Infraestructura: los talleres y exposiciones del plan de capacitación se realizarán en las instalaciones del zoológica, las áreas destinadas son el área de descanso del zoológico y el departamento de guianza, cuyas instalaciones son las más adecuadas para capacitar al personal.

Mobiliario, equipos y otros: se conforma por mesas de trabajo, sillas, bolígrafos, libretas, equipo audiovisual, extintores, etc.

Documentos técnicos: folletos, manuales y material bibliográfico.

Tabla 15

Descripción de los Temas de la Capacitación

Temas	Objetivos	Recursos	Duración	Presupuesto	Costo estimado
Buenas prácticas para la atención del cliente	Proveer de conocimientos técnicos a los empleados para brindar una atención profesional a los visitantes del zoológico.	- Manual de buenas practicas	4 horas	Transporte: \$24 Refrigerio: \$22,50 Proyector: \$60 Capacitador: \$ 0 “Administración del Zoológico”.	\$116.50
Prevención de incendios y manejo básico de extintores	Capacitar al personal en el uso adecuado de extintores mediante la práctica para que puedan enfrentar una situación de conato de incendio	- Folleto “Manual de adiestramiento para el manejo de extintores de incendios” - Extintores del Zoológico - Material Bibliográfico electrónico	4 horas	Material didáctico: \$10 Transporte: \$24 Refrigerio: \$22,50 Proyector: \$60 Capacitador: \$240 Material didáctico: \$15	\$361.50

Tabla 16
Descripción de los Temas de la Capacitación

Temas	Objetivos	Recursos	Duración	Presupuesto	Costo estimado
Seguridad en Centros de recreación	Capacitar a la administración del zoológico para actualizar sus conocimientos y responsabilidades en apoyo a la seguridad ciudadana respetando la normativa vigente.	- Material Bibliográfico electrónico	4 horas	Almuerzos: \$25 5 participantes del zoológico 2 autoridades publicas Proyector: \$60	\$85,00 Capacitación dirigida por parte de la Policía del circuito de la Comunidad de santa lucia
Técnicas de guianza y animación de grupos	Potenciar las habilidades, actitudes y conocimientos del guía para que pueda dirigir a los grupos de manera más técnica.	- Material Bibliográfico electrónico	4 horas	Transporte: \$24 Refrigerio: \$22,50 Proyector: \$60 Capacitador: \$240	\$346,50

Tabla 17

Cronograma de Capacitación del año 2021

Temas de capacitación	Hora	Fecha
Buenas prácticas para la atención del cliente	8am – 12pm	El miércoles 9 de junio se realiza la capacitación
Prevención de incendios y manejo básico de extintores	8am – 12pm	El martes 9 de marzo se realiza la capacitación
Seguridad en Centros de recreación	8am – 12pm	El martes 30 de marzo se realiza la capacitación
Técnicas de guianza y animación de grupos	8am – 12pm	El miércoles 30 de junio se realiza la capacitación

Protocolo general de evacuación. Es un documento dirigido al departamento de guianza con el objeto de proveer a los trabajadores del zoológico un conocimiento que les permita desplazar a los grupos a su cargo hasta un lugar de menor riesgo para salvaguardar la integridad física de todos en el caso de que se presente un incendio o sismo.

Objetivo general. Establecer rutas de evacuación y procedimientos para realizar una evacuación éxito de los visitantes del zoológico en caso de emergencia.

Objetivos específicos.

- Definir las acciones que deben ejercer los guías durante una emergencia en la institución.
- Proveer de conocimientos básicos de protocolos de evacuación

Alcance. El presente protocolo de evacuación no contiene procedimientos para salvaguardar bienes muebles o inmuebles.

Establecimiento. Zoológico El Pantanal

Roles asignados en el presente protocolo.

El director del zoológico: es la autoridad máxima es quien enciende la alarma, ordena el desalojo del establecimiento y reporta la situación de emergencia que se está presentando a las autoridades.

Responsable del departamento de comunicación: recibe la orden de evacuación y comunica a todos los departamentos a través de los radios comunicadores y dispositivos móviles.

Departamento de Guianza: una vez que recibe la orden de evacuación tiene la labor de dirigir a los grupos de visitantes a través de las rutas de evacuación definidas mediante los procedimientos establecidos.

Rutas y salidas de evacuación en caso de emergencia.

Salidas normales: instalaciones designadas por la administración para la entrada y salida frecuente de los trabajadores o proveedores del zoológico.

Salidas de emergencia: es una ruta de evacuación donde sus instalaciones están debidamente diseñadas y señalizadas para la evacuación de personal, proveedores y clientes en caso de una emergencia.

Rutas de evacuación.

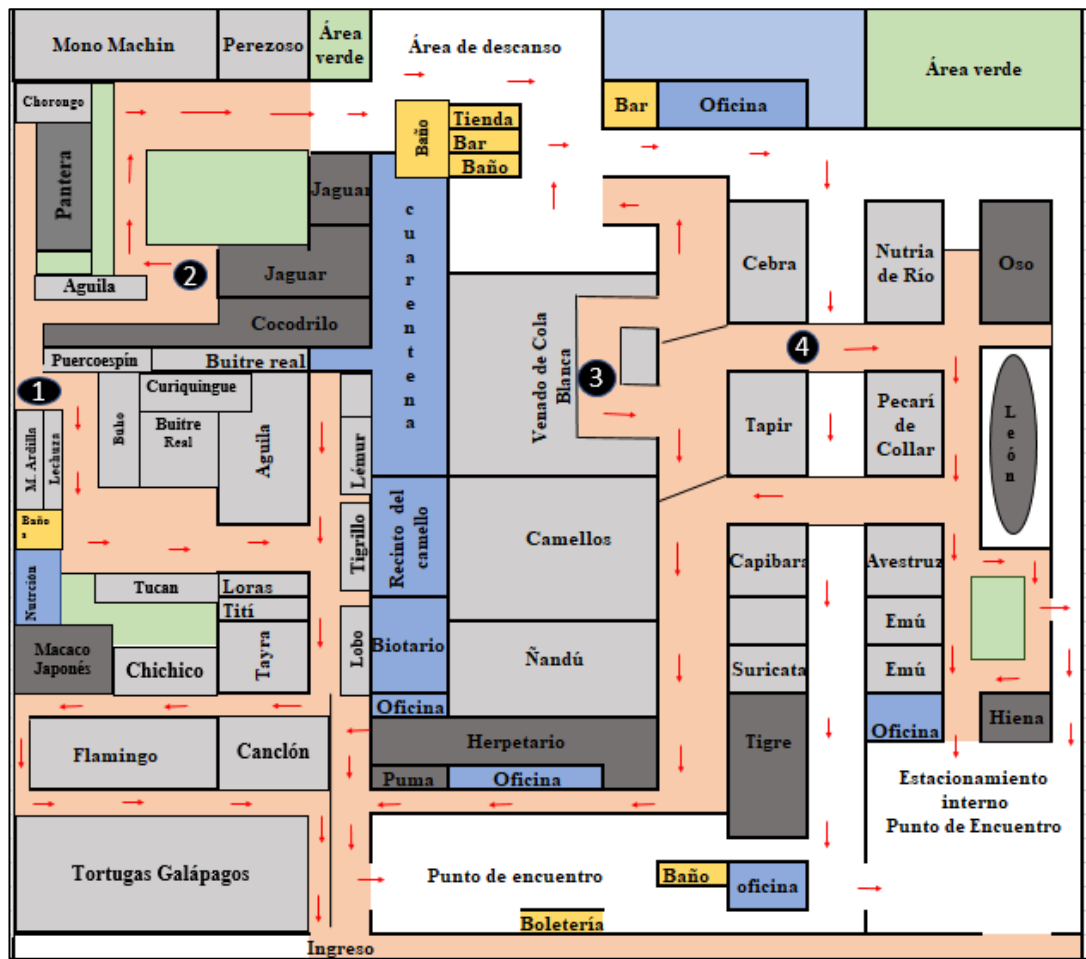


Figura 22. Principales rutas de evacuación del Zoológico El pantanal.

Primera ruta. Inicia desde el puercoespín crestado, donde el guía tendrá que pasar a través del área de las lechuzas para dirigirse a la puerta de ingreso del zoológico atravesando primero el exhibidor del macaco japones.

Segunda ruta inicia en el cocodrilo de la costa, el guía tendrá que dirigirse al área de descanso para salir por la vía principal de ingreso de los proveedores de productos del bar donde tendrá que descender hasta el estacionamiento interno del zoológico.

Tercera ruta. Tiene lugar en el puente de observación del venado de cola blanca, el guía dirige a su grupo por la exhibición del camello hasta la salida de emergencia ubicada al ingreso del área del herpetario, con la autorización respectivas de poder abrir las puertas que separan los senderos viejos de los nuevo, y quienes estén observando a los capibaras también deberán seguir esta ruta.

Cuarta ruta. tiene lugar en la nueva área de observación del león africano, si el guía y su grupo se dirigen hacia el exhibidor de la hiena manchada tendrá que salir por la salida de emergencia que esta antes del exhibidor de la especie, y quienes estén observando el emú o avestruz tendrán que dirigirse a las salidas de emergencias ubicada después del exhibidor de la hiena manchada.

Puntos de encuentro. Los puntos establecidos en este protocolo de evacuación son tres, el estacionamiento interno, el área de recepción de visitantes y el estacionamiento frontal del zoológico

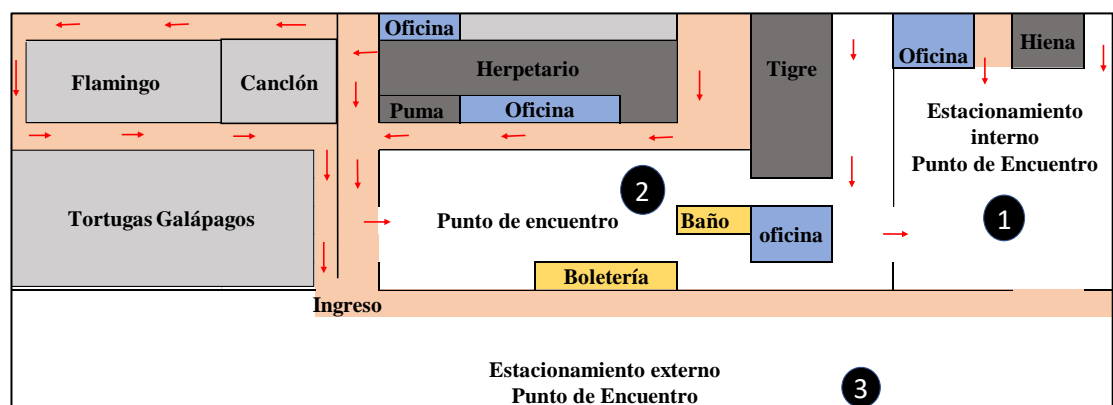


Figura 23. Principales puntos de encuentro en el caso de una emergencia en el Zoológico El Pantanal.

Señaléticas de evacuación. En el zoológico encontramos diferentes señaléticas de seguridad, las que orientan al guía en el direccionamiento de la evacuación son las siguientes:

Señalética de no pasar. Se ubica en barandales o puertas para advertir que solo puede acceder el personal de la institución, y a su vez advierte de un peligro existente.



Figura 24. Señalética de no pasar del Zoológico El Pantanal.

Señaléticas que indica la ruta de Salida. Es de utilidad para los visitantes y trabajadores del zoológico, en caso de una emergencia indica la salida mas cercana desde el punto del avistamiento de la señalética.



Figura 25. Señalética de salida del zoológico El Pantanal.

Señalética de salida de emergencia. Su ubicación esta sobre las puertas de emergencia, al divisar esta, el visitante o trabajador habrá evacuado las instalaciones hacia un lugar seguro.



Figura 26. Señalética de salida de emergencia del zoológico El pantanal.

Responsabilidades del guía.

Tabla 18

Acciones Antes, Durante, y Después De Una Emergencia

Antes	Durante	Después
Saber el número total de personas que están a su cargo.	Mantener la calma y no abandonar el grupo a su cargo.	Verificar que el grupo este completo. En caso que falte alguien
Conocer las rutas y procedimientos de evacuación de la institución.	Comunicar con seguridad a los visitantes que van a dirigirse a un lugar seguro para proceder con la evacuación si es necesario.	informe la situación al responsable de comunicación para proceder con la búsqueda.
Hacer que los visitantes respeten las políticas de ingreso.	Esperar la orden de evacuación de la autoridad competente para luego actuar.	Permanecer en el punto de reunión con el grupo hasta que la autoridad correspondiente de la orden de desalojar esta instalación del zoológico.
Mantener siempre al grupo junto.	Iniciar la evacuación teniendo en cuenta el estado de salud de los visitantes, y si alguien está herido comunicar la situación a la autoridad correspondiente.	Comunicar a los visitantes que la salida vehicular debe darse en forma ordenada bajo el control del personal del parqueo para evitar accidentes.
Estar pendiente de las acciones que realizan los visitantes y corregir los malos comportamiento con respeto y autoridad.	Si un visitante entra en pánico, empatice con él y en conjunto con sus familiares trate de tranquilizarlo. Dirigirse a la ruta de evocación más cercana junto a su grupo.	

Procedimientos para una evacuación exitosa.

1. Mantener la calma y no abandonar a su grupo
2. Llevar al grupo a un lugar seguro alejado de materiales cortantes.
3. Durante su traslado ayude a los discapacitados si lo requieren y levante a las personas que se caigan.
4. Pedirles a los padres de familia que tomen a sus hijos de la mano y que permanezcan cerca a sus familiares.
5. Seleccione la ruta de evacuación más cercana
6. Antes de iniciar la evacuación verificar que estén todas las personas del grupo.
7. Indicar que la evacuación será de un modo ordenado manteniendo la distancia mínima de 4 metros entre grupos.
8. Evite discutir con los visitantes por malas actitudes, y recuerde que alguien asustado o enojado no piensa con claridad.
9. Empatice con las personas a su cargo para que se sientan seguras.
10. Recuerde que al salir por la salida de emergencia deberá llevar a todo el grupo al punto de encuentro o reunión más cercano.

Procedimientos ante una persona con pánico.

¿Qué es el pánico?

Sentimiento o sensación inesperada de miedo intenso producto de una situación que percibida como peligrosa por la persona afectada.

Acciones:

1. Mantener la calma y dirigirse a la persona con empatía, lo importante es evitar que la situación empeore.
2. Pedirles a las otras personas del grupo que se mantengan en silencio ya que cualquier comentario negativo puede empeorar la situación
3. Hable con frases cortas y trate de alentar a la persona a seguir adelante con el procedimiento de evacuación
4. Pedir a un familiar o amigo que se mantenga a su lado y que le ayude durante la evacuación.
5. Ubicar a la persona en el centro o adelante del grupo para que se sienta más segura
6. Inicie la evacuación.

Procedimiento ante una persona herida.

Lesiones graves: impiden la movilidad del visitante, estas pueden llegar a empeorar y causar una alteración física permanente.

Acciones:

1. Mantener la calma
2. Pedir al grupo que mantenga la calma y se ubique en un lugar seguro
3. Alejar a las personas que no están familiarizadas con la persona herida, y evitar que sus familiares o amigos traten de moverlo si la herida es muy grave.
4. Llamar al responsable de enfermería y asuntos médicos del zoológico para comunicar la emergencia.
5. Llamar al encargado de guianza para que envíe a otro guía para que prosiga con la evacuación del grupo.
6. Esperar con la persona herida y sus familiares hasta que llegue la ayuda médica.
7. Abandonar las instalaciones internas del zoológico en conjunto con el responsable de enfermería una vez que la situación se haya solucionado.

Lesiones leves: es un daño físico que no le impide moverse a una persona, pero si afecta su rendimiento físico.

Acciones:

1. Mantener la calma
2. Pedir al grupo que se ubique en un lugar seguro
3. Dirigirse a la persona lesionada y preguntar si la lesión física le impide moverse, si este no es el caso continuar con la evacuación por lo contrario seguir el procedimiento de lesiones graves.
4. Pedir a un familiar o amigo que le ayude a moverse
5. Comunicar al grupo que el ritmo de la evacuación va ser lenta pero segura, para evitar lesiones en otros miembros del grupo.
6. Comunicarse con el responsable de enfermería y asuntos médicos del zoológico para que envíe a un empleado de su área con muletas o sillas de ruedas con el objeto de mover más rápido a la persona lesionada hasta la salida de emergencia.

Conclusiones.

Después de revisar la literatura de la investigación se concluye que la administración del zoológico El Pantanal necesita mejorar algunos de sus procesos internos, especialmente en el intercambio de información entre los diferentes departamentos, se ha manifestado la necesidad de estos cambios para poder atender mejor los requerimientos del cliente, evitando problemas o situaciones que repercutan directamente en la imagen del zoológico, y para que se brinde un servicio acorde a lo solicitado, se ha establece dentro de la propuesta la creación de políticas que eviten fallas en el flujo de información entre departamentos.

Respecto a la situación actual del zoológico existen varias falencias y necesidades por corregir, especialmente la dirección debe dotar al personal de información referente a las funciones y responsabilidades que debe cubrir cada colaborador en los diferentes departamentos especialmente para poner orden y dejar en claro la estructura jerárquica de la organización.

A través de los resultados obtenidos de la encuesta se ha determina que la demanda potencial del zoológico son familias guayaquileñas quienes visitan el lugar por motivos de recreación y educación, el ingreso económico de estas familias es de \$499, y para estos el principal atractivo del lugar es la variedad de especies silvestres que alberga en sus instalaciones.

Asimismo, los datos obtenidos también indican que el personal del zoológico necesita capacitarse en temas de seguridad y servicio al cliente para tener la certeza que desempeñar sus funciones y actividades acorde a las metas u objetivos planteados por la institución.

Y por último se elabora un plan integral de manejo y administración teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y sus colaboradores, dentro de este se proponen políticas, planes y protocolos orientados a fortalecer el desarrollo correcto de las diferentes actividades que lleva a cabo el zoológico para que puede seguir cumpliendo su labor de albergar, cuidar, rehabilitar y liberar a la biodiversidad del país.

Recomendaciones

El zoológico El Pantanal debe ser una institución que no solo expanda sus instalaciones constantemente, sino que también invierta en el conocimiento de sus empleados para que adquieran nuevas técnicas, destrezas y actitudes que aporten al cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La administración debe fomentar la interacción entre departamentos para crear buenas relaciones y ampliar conocimientos sobre las funciones y responsabilidades que cada persona tiene en el zoológico.

La administración debe tener más en cuenta las dudas, inquietudes y necesidades de sus colaboradores para que el ambiente laboral sea más positivo y el empleado se sienta capaz al momento de ejecutar cualquier actividad asignada.

Referencias bibliográficas

- Abarca, M. (2017). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2224>
- Abarca, M. (2017). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de [Figura]: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2224>
- Alcivar, I., & Bravo, O. (2017). Turismo sostenible: una alternativa de desarrollo. *Revista Espirales*, 01(09), 31-44. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/114>
- Arana, J. (S.f de S.f de 2018). *Repositorio UCV*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23915>
- Arango, A., Montes, L., & Ospina, J. (2017). *Repositorio UCM*. Obtenido de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2250>
- Arano, R., Escudero, J., & Delfín, L. (1 de Noviembre de 2016). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/?s=https://www.uv.mx.iiesca-files-2016a2016.pdf>.
- Avendaño, N., & Hernández, L. (8 de Marzo de 2018). *Repositorio UNIMINUTO*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10656/7090>
- Barreno, M. (2 de Marzo de 2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 66. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&tlng=en
- Betano, N., Castillo, R., Palacios, M., & Barrios, M. (s.f. de Noviembre de 2019). *Repositorio Institucional UNAN-LEÓN*. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/4835>
- Campo, C., & Castillo, N. (1 de Enero de 2012). *Repositorio ICESI*. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/68067
- Canales, J., & Huahualuque, w. (S.f de 2019). *Repositorio Universidad de las Americas*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>

- Chacón, C., & Vergara, C. (s.f de s.f de 2015). *Repositorio Digital Universidad De Las Américas*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4255>
- Espriella, c., & Rodríguez, C. (1 de Enero de 2016). *Universidad de la salle*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1506/
- Florez, M. (2018). La teoría general de los sistemas en la gestión del riesgo. *Revista TECKNE*,34-38.Obtenido/de/<http://www.unihorizonte.edu.co/revistas/index.php/TECKNE/article/view/204>
- Franco, I., Giraldo, C., López, L., & Yanelli, P. (01 de Octubre de 2019). *Social Science Research Network*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3462803
- Franco, I., Giraldo, C., López, L., & Yanelli, P. (1 de Octubre de 2019). *Social Science Research Network*. Obtenido de [Figura]: Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3462803
- Franco, I., Giraldo, C., López, L., & Yanelli, P. (1 de Octubre de 2019). *Social Science Research Network*. Obtenido de [Figura]: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3462803
- Gonzáles, D., & Farroñan, J. (28 de Noviembre de 2019). *Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/6529>
- Gonzales, F., López, L., Blanco, & Luis. (6 de septiembre de 2015). *Repositorio UNA*. Obtenido de <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/10565>
- Ledhesma, M. (2018). *Tipos de Turismo*. Buenos Aires. Obtenido de http://bauldelturismo.com/wp-content/uploads/2019/02/Tipos_de_Turismo_nueva_clasificacion.pdf
- Mellor, D. J., Hunt, S., & Markus, G. (2015). *Cuidando La Fauna Silvestre*. Gland: Oficina Ejecutiva de WAZA.
- MINTUR. (S.f de Junio de 2017). *Servicios Mintur*. Obtenido de https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf

- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/teoria/>
- Piñole, I. A. (16 de Noviembre de 2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Obtenido de https://www.cerasa.es/libro/gestion-de-viajes-servicios-y-productos-turisticos_49954/
- Ramio, C. (S.f de S.f de 2016). *Repositorio Uesiglo21*. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12817>
- Rodríguez, E., Ubaque, P., & Díaz, Y. (18 de Septiembre de 2019). Evaluación del proceso administrativo de los dirigentes de las juntas de acción comunal de la provincia de Márquez del departamento de Boyacá. *In Crescendo*, 3(10), 451-470. doi:<https://doi.org/10.21895/incres.2019.v10n3>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(01), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sanfeliciano, A. (10 de Septiembre de 2018). *Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>
- Tejada, A., & Franco, A. (s.f. de Febrero de 2019). *Repositorio Institucional UNIANDES*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9568>
- Vázquez, D., Osorio, M., Arellano, A., & Torres, J. (2013). El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones Turísticas*, 5, 7-9. Obtenido de <https://investigacionesturisticas.ua.es/article/view/2013-n5-el-turismo-desde-el-pensamiento-sistemico>.
- Yirda, A. (19 de Diciembre de 2019). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/sistema/>

Apéndice

Apéndice N° 1: Encuesta dirigida a la población de la ciudad de Guayaquil.

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN INTEGRAL DE MANEJO Y ADMINISTRACIÓN PARA EL ZOOLOGICO EL PANTANAL.

La presente encuesta tiene como objeto obtener información para el desarrollo de un trabajo de titulación de la carrera de turismo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Género

- Masculino
- Femenino

2.- Edad

- 16 – 20
- 21 - 25
- 26 – 30
- 31 - 35
- 36 – 40
- 40 en adelante

3.- Desde su opinión ¿Qué rol cumple un zoológico en la sociedad?

- Exhibir animales para obtener beneficios económicos
- Ayudar a la conservación de la biodiversidad
- Educar a la sociedad sobre la importancia de proteger, cuidar y conservar la naturaleza con sus diferentes formas de vida.
- Centro de apoyo para la investigación científica

4.- ¿Conoce usted el zoológico El pantanal?

- Si
- No

Si la respuesta es “No”, la encuesta para usted a terminado.

5.- ¿Por qué medio se enteró de la existencia del Zoológico El pantanal?

- Recomendación
- Redes sociales

- Internet
- Publicidad
- Otros

6.- ¿Cuál fue el motivo de la visita?

- Recreación
- Educación
- Investigación

7.- ¿Con quién realizo su visita?

- Pareja
- Amigos
- Familia
- Compañeros de trabajo
- Solo

8.- ¿Qué medio de transporte utilizo para llegar?

- Vehículo propio
- Transporte publico
- Taxi
- Motocicleta
- Bus escolar
- Otro

9.- Indique ¿Cuál es el ingreso mensual de su hogar?

- \$0 - \$499
- \$500 - \$1000
- \$1001 – \$1500
- \$1501 - \$2000
- Mas de \$2001

10.- Basándose en la experiencia de su visita ¿Qué servicio cree usted que el zoológico debería mejorar? Seleccione 3 opciones.

- Boletería
- Servicio de Guianza
- Senderos

- Baños
- Bar
- Estacionamiento
- Habitación de los animales

11.- ¿Cuál de estas características le atraen del lugar?

- Limpieza del lugar
- Biodiversidad de especies
- Estado saludable del animal
- Seguridad

12.- ¿De las siguientes medidas de bioseguridad para el covid-19, con cuales debería cumplir esta institución? seleccione 4 opciones.

- Control de temperatura y desinfección de manos al ingreso
- Bandeja de desinfección de zapatos
- Señaléticas de distanciamiento
- Reglamento de bioseguridad para visitantes y colaboradores
- Personal equipado con mascarillas y protectores faciales

13.- ¿Como clasificaría usted el estado de los senderos?

- Bueno
- Regular
- Malo

14.- En general, la opinión que usted tiene del zoológico es:

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

15.- ¿Volvería a visitarlo el zoológico?

- Si
- No

Apéndice N° 2: Entrevistas dirigidas a la dirección y trabajador del Zoológico El Pantanal.

Cuestionario:

1. ¿Qué rol cumple el zoológico en la sociedad desde su opinión?
2. ¿El zoológico cuenta con un presupuesto asignado por el gobierno?
3. ¿El zoológico está cumpliendo con los objetivos que se ha planteado?
4. ¿El zoológico tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por todos los miembros de la organización?
5. ¿De todo el personal que está bajo su supervisión cuál cree usted que debería mejorar en algunos aspectos?
 - Área de Guianza
 - Limpieza
 - Cuidado animal
 - Mantenimiento de instalaciones
 - Veterinaria
 - Servicio de alimentos y bebidas
6. ¿Cree usted que los procesos que se desarrollan en las diferentes áreas son adecuados o algunos deberían redefinirse para mejorar como organización?
7. ¿El nivel tecnológico que maneja en el zoológico es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades?
8. ¿De los servicios o instalaciones que el zoológico ofrece a sus visitantes, cual mejoraría si tuviera todos los recursos necesarios?
9. ¿Quién cree usted que es la demanda potencial del zoológico?
10. ¿Qué institución considera usted el mayor competidor del zoológico?

Apéndice N° 3: Registro de Ingreso de Visitantes (Fin de semana)

PERSONAL DE PLANTA		BOLETOS		ADULTOS		NIÑOS		3era. EDAD		ESTUDIANTES		TOTAL	
Jenny Manríquez		616	33	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
		248	92	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
		36	12	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
		623	33	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
GUIA Floria	ADULTOS 6 13	GUIA Saray	ADULTOS 7 13										
	NIÑOS 2 4		NIÑOS 6 6 5										
	3era. EDAD 2 2		3era. EDAD 1 2 4										
	ESTUDIANTES 2 2		ESTUDIANTES 2 2 4										
GUIA Marcela	ADULTOS 11 8 6	GUIA Dayana	ADULTOS 9 17 10										
	NIÑOS 6 8 2		NIÑOS 5 4 7										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD 2 2 2										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES 2 2 2										
GUIA Kelly	ADULTOS 9 7 6	GUIA Josefine	ADULTOS 2 9 9										
	NIÑOS 10 5 6		NIÑOS 3 2 2										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD 2 2 2										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES 2 2 2										
GUIA Angy	ADULTOS 8 11 11	GUIA Andrés	ADULTOS 6 12 10 4										
	NIÑOS 2 5 4		NIÑOS 3 5 7 2										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD 2 2 2										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES 2 2 2										
GUIA Estrella	ADULTOS 9 10 13	GUIA Edgar	ADULTOS 9 10 10 6										
	NIÑOS 8 7 6		NIÑOS 4 5 3 3										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD 2 2 2										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES 2 2 2										
GUIA Andy	ADULTOS 12 11 13	GUIA Marcela	ADULTOS 2 11 13										
	NIÑOS 7 2 9		NIÑOS 2 4 2										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD 2 2 2										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES 2 2 2										
GUIA Evelyn	ADULTOS 9 10 13	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 6 6 11		NIÑOS										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES										
GUIA Ximena	ADULTOS 8 11 11	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 6 7 3		NIÑOS										
	3era. EDAD 2 2 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2 2 2		ESTUDIANTES										

Almuerzo () ZOO EL PANTANAL RESPONSABLE: U.

Figura 27. Registro de Visita (Fin de semana)

Apéndice N° 4: Registro de Ingreso de Visitantes (Entre semana)

PERSONAL DE PLANTA		BOLETOS		ADULTOS		NIÑOS		3era. EDAD		ESTUDIANTES		TOTAL	
Jenny Manríquez		628	18	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
		254	96	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
		37	14	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
		668	0	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
GUIA Estrella	ADULTOS 2	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 1		NIÑOS										
	3era. EDAD 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 1		ESTUDIANTES										
GUIA Stefany	ADULTOS 4	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 3		NIÑOS										
	3era. EDAD 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2		ESTUDIANTES										
GUIA Saray	ADULTOS 5	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 2		NIÑOS										
	3era. EDAD 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2		ESTUDIANTES										
GUIA Flora	ADULTOS 9 5	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 1 3		NIÑOS										
	3era. EDAD 1 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2 2		ESTUDIANTES										
GUIA Marcela	ADULTOS 4 3	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 2 1		NIÑOS										
	3era. EDAD 2 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2 2		ESTUDIANTES										
GUIA Ginger	ADULTOS 3 2	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS 1 2		NIÑOS										
	3era. EDAD 1 2		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES 2 2		ESTUDIANTES										
GUIA	ADULTOS	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS		NIÑOS										
	3era. EDAD		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES		ESTUDIANTES										
GUIA	ADULTOS	GUIA	ADULTOS										
	NIÑOS		NIÑOS										
	3era. EDAD		3era. EDAD										
	ESTUDIANTES		ESTUDIANTES										

Almuerzo () ZOO EL PANTANAL RESPONSABLE:

Figura 28. Registro de Visita (lunes a viernes)

Apéndice N° 5: Instalaciones del zoológico El Pantanal



Figura 29. Puerta de ingreso al Zoológico El Pantanal.



Figura 30. Tienda de Granizados



Figura 31. Baños para damas del Zoológico



Figura 32. Bar



Figura 33. Senderos



Figura 34. Estacionamiento externo del Zoológico.



Figura 35. Boletería

Apéndice N°6: Personal de Guianza del Zoológico



Figura 36. Personal de Guianza



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Daniela Mishell Solís Angulo**, con C.C: # **0929296903** autora del trabajo de titulación: **Propuesta para el diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal**, previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2020

Nombre: **Daniela Mishell Solís Angulo**

C.C: **0929296903**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta para el diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal.		
AUTOR(ES)	Daniela Mishell Solís Angulo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre del 2020	No. DE PÁGINAS:	85
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo, Zoológicos, Negocios		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Zoológico, Proceso Administrativo, Capacitación, Servicio al Cliente, Parques Temáticos, Zonas Turísticas		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de titulación propone el diseño de un plan integral de manejo y administración para el Zoológico El Pantanal, debido a que es el centro de tenencia de fauna silvestre más cercano a la ciudad de Guayaquil. La investigación se centra en los procesos de manejo y administración de la organización, y se presentan bases teóricas para el apoyo de esta, la propuesta presentada busca reforzar los procesos existentes en el zoológico analizando primero la estructura de la empresa para determinar las falencias o carencias existentes. La investigación aplicada fue descriptiva y explicativa con un enfoque mixto para conocer la situación actual y real del objeto de estudio, los instrumentos de recolección de datos fueron encuestas, entrevista y observación directa, y con el objeto de determinar la demanda potencial del zoológico se realizaron 385 encuesta dirigida a la población de Guayaquil. De los resultados obtenidos se logró determinar las necesidades existentes en la organización, y se procedió con la elaboración de la propuesta, dentro del plan integral se incluyó políticas orientadas a generar una comunicación asertiva, ahorro de recurso y uso dispositivos móviles, adicional a esto se añadió un protocolo de evacuación y un plan de capacitación para que el personal adquiera nuevos conocimientos referente a seguridad y atención al cliente que permitan brindar un mejor servicio.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-60552796	E-mail: daniela.solis@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			