



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXÁMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

DE
LICENCIADA EN TURISMO

TÍTULO

**DISEÑO DE FACILIDADES TURÍSTICAS EN EL ZOOLOGICO “EL
PANTANAL” DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autora: Zurita Coronel Daniela Nathaly

Tutora: Ing. Delgado Campuzano Diana MSc.

MILAGRO, ENERO, 2017

ECUADOR

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

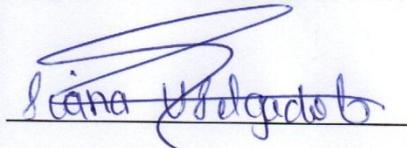
ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Diseño de facilidades turísticas en el Zoológico "El Pantanal" del Cantón Guayaquil**, presentado por la estudiante **Zurita Coronel Daniela Nathaly**, para optar al título de Licenciada en Turismo.

Milagro, a los 5 días del mes de enero del 2017

Milagro, a los 5 días del mes de enero del 2017



ING. DIANA DELGADO CAMPUZANO MSc.

CÉDULA: 0917629396

DANIELA NATHALY ZURITA CORONEL

CÉDULA: 0929476813

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

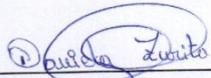
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Siempre encontramos en nuestro camino obstáculos que tratan de impedir que

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

estuvieron apoyando y alentado para seguir adelante.

Milagro, a los 5 días del mes de enero del 2017



DANIELA NATHALY ZURITA CORONEL

CI: 0926476813

Daniela Nathaly Zurita Coronel

DEDICATORIA

Siempre encontramos en nuestro caminar obstáculos que tratan de impedir que alcancemos la meta deseada, pero somos seres humanos luchadores, constantes y fieles que estamos hechos para vencer todo lo que nos confunde y esclaviza.

Dedico este trabajo a Dios y la virgen Inmaculada quienes por su infinita misericordia obtengo este tan anhelado título. A mi madre, madrina y familia quienes me apoyaron durante mi ciclo estudiantil.

A mis profesores por sus sabios consejos, mis amigos/as de la carrera, quienes me estuvieron apoyando y alentado para seguir adelante.

Daniela Nathaly Zurita Coronel

AGRADECIMIENTO

Mi infinito agradecimiento a Dios por darme vida, salud y fuerzas para seguir adelante, enfrentando todos los obstáculos que se presentaron en el camino, de manera muy especial mi gratitud al ser que me dio la vida, a mi madre señora Melba Coronel, quien me brindó su apoyo incondicional en toda mi vida académica, por sus sabios consejos, los principios y valores que me ha inculcado. Para mi madrina señora Teresa Coronel por su cariño, consejos y apoyo durante toda mi vida por confiar siempre en mí. A mis tías, tíos y primas por su apoyo.

A mis profesores quienes, compartieron sus conocimientos durante toda mi carrera y por formar parte fundamental de mi formación como profesional, y de manera especial a la Ing. Jazmín Peñafiel, Ing. María José Ortiz y a mi tutora Master Diana Delgado por sus consejos, amistad y apoyo durante la realización del estudio de caso y culminación de carrera. A Lissette C, Diana G, Keyla P, Edilma L, Anita V, Angie V, demás compañeros y amigos/as quienes compartieron conmigo durante toda mi etapa estudiantil, por su apoyo y amistad sincera.

Daniela Nathaly Zurita Coronel

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

ABREVIATURAS

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

UNESCO: Organización de Naciones Unidas para la Ciencia, Educación y Cultura.

MINTUR: Ministerio de Turismo del Ecuador.

Ingeniero. Organización Mundial del Turismo.

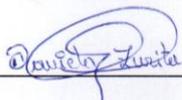
Fabricio Guevara Viejo, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **Diseño de facilidades turísticas en el Zoológico "El Pantanal" del Cantón Guayaquil** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 5 de enero del 2017



DANIELA NATHALY ZURITA CORONEL

CI: 0926476813

ABREVIATURAS

UNESCO: Organización de Naciones Unidas para la Ciencia, Educación y Cultura.

MINTUR: Ministerio de Turismo del Ecuador.

OMT: Organización Mundial del Turismo.

MAE: Ministerio del Ambiente

ALPZA: Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios

CONTENIDO

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	vi
ABREVIATURAS	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 OBJETIVOS	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	4
2.1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	4
2.2 MARCO METODOLÓGICO	7
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	8
2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS	8
2.5 RESULTADOS	9
CAPÍTULO III	14
PROPUESTA	14
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	14

CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
BIBLIOGRAFÍA.....	23
APÉNDICE	25
APÉNDICE N°1. ANÁLISIS ANTI PLAGIO.....	26
APÉNDICE N°2. CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	27
APÉNDICE N°3. FORMATO DE LA ENTREVISTA	28
APÉNDICE N°4. FOTOS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Estado de las facilidades turísticas</i>	9
Tabla 2. <i>Estado del sistema de señaléticas</i>	10
Tabla 3. <i>Tipos de señaléticas</i>	11
Tabla 4. <i>Señaléticas en otro idioma</i>	12
Tabla 5. <i>Información que proporcionan los guías</i>	13
Tabla 6. <i>Presupuesto de Señales de restricción</i>	19
Tabla 7. <i>Presupuesto de Cédulas informativas</i>	20
Tabla 8. <i>Señales informativas (español-inglés)</i>	20
Tabla 9. <i>Total de la Inversión</i>	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Zoológico "El Pantanal"	6
Figura 2. Estado de las facilidades turísticas	9
Figura 3. Estado del sistema de señaléticas	10
Figura 4. Tipos de señaléticas	11
Figura 5. Señaléticas en otro Idioma.....	12
Figura 6. Información que proporcionan los guías	13
Figura 7. Cédula informativa 1	16
Figura 8. Cédula informativa 2	17
Figura 9. <i>Señalética de Restricción 1</i>	18
Figura 10. <i>Señalética de Restricción 2</i>	19
Figura 11. Cédulas Informativas	29
Figura 12. <i>Sendero del Primer Recorrido</i>	29
Figura 13. Sendero del segundo recorrido	30

RESUMEN

Título: Diseño de facilidades turísticas en el Zoológico “El Pantanal” del cantón Guayaquil.

Resumen: El turismo es una actividad que se realiza a nivel mundial con el objetivo de conocer, aprender nuevas culturas, en el Ecuador se constituye una actividad muy importante por su aporte a la economía.

El caso de estudio estuvo enfocado en las facilidades turísticas, en este caso las señaléticas con las que contaba el zoológico “El Pantanal”, se realizó un análisis del estado de las mismas, ver cuáles eran las implementaciones, para luego proceder a su mejoramiento mediante el diseño de facilidades.

En el primer capítulo se planteó de problema, su delimitación y se estableció los objetivos para la investigación. En el segundo capítulo se desarrolló la parte teórica y referencial con base en las fuentes primarias, se estableció la metodología, método y técnicas las cuales se utilizaron durante la realización del trabajo. El tercer capítulo se basó en la propuesta, donde se describió la solución al problema y se detalló todos los puntos que deben tomarse en consideración para la solución del mismo y así tener un mejor sistema de señaléticas dentro del zoológico.

Palabras clave: Turismo, facilidades, zoológico

ABSTRACT

Title: Design of tourist facilities in the "Pantanal" Zoo in Guayaquil.

Abstract: Tourism is an activity that is carried out worldwide with the objective of knowing, learning new cultures, in Ecuador constitutes a very important activity for its contribution to the economy. The case study was focused on the tourist facilities, in this case the signs with which the zoo "The Pantanal" had, make an analysis of the state of the same, see what the implementations, and then proceed to its improvement through Design of facilities. In the first chapter the problem was raised, its delimitation was established and the objectives for the research were established. In the second chapter was developed the theoretical and referential part based on the primary sources, established the methodology, method and techniques which were used during the work. The third chapter was based on the proposal, which described the solution to the problem and detailed all the points that should be taken into account for the solution of the same and thus have a better system of signage within the zoo.

Keywords: Tourism, facilities, zoo

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector turístico del Ecuador ha tenido un gran crecimiento, todo esto se debe al apoyo constante que brinda gobierno central, el Ministerio de Turismo a la Planta turística por medio de proyectos, emprendimientos, campañas publicitarias tanto nacionales como internacionales; lo cual genera una actividad socio - económica a gran escala, generando fuentes de empleos tanto directas como indirectas, mejorando la calidad de vida de la población.

En el cantón Guayaquil km 15 vía a Daule, provincia del Guayas existe un lugar turístico, el Zoológico “El Pantanal” con una extensión de 2 hectáreas, donde se encuentra una gran variedad de fauna y flora donde los visitantes pueden disfrutar y pasar un momento en familia.

El presente trabajo es una investigación, sobre las facilidades turísticas que posee el zoológico, conocer las falencias dentro de sus senderos y como se puede dar solución al problema encontrado. Esta investigación se la realizo mediante la utilización de metodologías de investigación las cual nos permitió tener una información del problema, se utilizó métodos y técnicas como entrevistas al personal y observación de campo.

El resultado de la investigación nos llevó a diseñar un modelo de facilidades turísticas para el zoológico con el fin dar una mejor atención al cliente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las facilidades turísticas son un factor clave dentro de las áreas protegidas, centros de rescate de vida salvaje, zoológicos, etc., ya que esta es una herramienta de comunicación indispensable para que las personas aprendan y se orienten. A nivel del país hace falta trabajar en esto, ya que aún existen lugares donde no cuenta con todas estas facilidades para el turista.

El zoológico en la actualidad cuenta con senderos que permite el libre acceso a los turistas para la observación de fauna y flora, durante el recorrido se puede observar: que las cédulas donde se encuentra la información básica de la fauna no está actualizada, dentro de los senderos no existen señales que indiquen las restricciones.

Esto trae como efecto el descontento en algunos visitantes, en temporadas altas o feriados existe una gran demanda de turistas, hay grupos grandes que ingresan al recorrido con su respectivo guía, pero muchas veces las personas, a pesar de las indicaciones no toman atención, y terminan haciendo aquello que no es permitido.

Debido a este problema encontrado, es recomendable actualizar y crear nuevas cédulas con información en español - inglés, además se recomienda hacer señales que indiquen a las personas las debidas restricciones, para evitar contratiempos cuando hay grupos gran demanda de turistas para así, generar conciencia y educar a los visitantes.

1.1.1 Delimitación

País:	Ecuador.
Región:	Costa.
Provincia:	Guayas.
Cantón:	Guayaquil.
Empresa:	Zoológico “El Pantanal”.
Área:	2 hectáreas.
Período:	2016.
Actividad comercial:	Turismo

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar facilidades turísticas para el Zoológico “El Pantanal” del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la zona de estudio.
- Analizar la situación actual de las señaléticas.
- Diseñar las facilidades turísticas de señaléticas para el Zoológico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.1 Antecedentes Históricos

Los primeros zoológicos nacieron en la antigüedad. En 1500 ac en Egipto se estableció el primer zoológico de la historia por la reina Hatshepsut, donde tenían variedad de especies exóticas las cuales eran exhibidas en su Jardín de Aclimatación. En el siglo II ac coleccionaban animales, en la china la emperadora Tanki construyó una “casa de Ciervos” y el rey Wen el “Jardín de la Inteligencia. En el siglo IV ac en Grecia estaban la gran mayoría de los zoológicos, donde Alejandro Magno enviaba animales que encontraba en sus expediciones.

En la Era Medieval, en el siglo VIII, en Inglaterra el conquistador William coleccionaba animales en Woodstock, la cual fue heredada a su hijo Henry I quien agrando la colección. Luego construyo un edificio la “Torre Menagire” en Londres, tuvo una gran colección durante el siglo XIII, de allí se trasladaron al Balvarle y fue llamado “la Torre del León”, se abrió al público en el siglo XVI. Las casas de fieras fueron desplazadas por los Jardines Zoológicos moderno con enfoque científico y educativo. En el siglo XX el Tiergarten jardín de los animales conocido como Menagire hasta 1924, luego se convirtió en el zoológico moderno del mundo.

En la era moderna, el zoológico más antiguo que existe se encuentra en Australia, el zoológico de Viena fue fundado el 1752 y abrió sus puertas al público en 1765. En el año de 1775 se fundó el zoo de Madrid y 1795 en Paris se fundó dentro del “Jardín des Plantes”, en Rusia se fundó un zoológico en 1806, en Australia el primer

parque zoológico fue en 1860, en el mismo año en Estados Unidos se inauguró el primer zoológico en Nueva York, el Zoo de Central Park.

El Zoológico “El Pantanal” tiene su inicio en el año de 1962 por iniciativa propia del Señor Nelson Chiriboga. Esto empezó con el cuidado de aves heridas, animales silvestres, o aquellos abandonados por sus dueños, que ya no tenían la posibilidad de volver a su entorno natural. También recibía animales de zoológicos que cerraban sus puertas al público. Tiempo después se convirtió en un Centro de Rescate de Vida.

Con el pasar del tiempo, debido a la necesidad de buscar un financiamiento para el cuidado y alimentación de dichas especies, el señor Nelson Chiriboga junto a su esposa e hijos realizan el proyecto del zoológico “El Pantanal”, el cual abrió sus puertas al público el 25 de julio del 2002, este se convirtió en un lugar turístico contribuyendo al crecimiento de su ciudad y cantón. El zoológico cuenta con todos los permisos de funcionamiento y registro en el Ministerio del Ambiente (MAE). Además de ser miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques zoológicos y Acuarios (Asociación Latinoamericana de Parque Zoológicos y Acuarios, s.f.).

La empresa lleva en el mercado más de 14 años, siendo un lugar turístico muy visitado por turistas nacionales e internacionales, su variada flora y fauna del lugar deja impresionado a muchas personas, ya que pueden tener un contacto con la naturaleza y alejarse de la bulla de la ciudad.

Actualmente es una empresa privada la cual cuenta con más de 120 especies como: aves, anfibios, peses, reptiles, felinos, mamíferos, etc., cuenta con un parqueadero, boletería, 3 baños, un bar y una tienda de souvenir.

La acogida que ha tenido el zoológico a los largo de los años, le ha ayudado a ser muy conocida y que crezca en infraestructura, talento humano.

Figura 1. Zoológico "El Pantanal"



Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Zoológico "El Pantanal"

2.1.2 Antecedentes referenciales

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo, OMT:

“el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico” (Organización Mundial del turismo, 2016).

De acuerdo con el libro Turismo, hotelería y restaurante, se suele definir el turismo como la “actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas – agricultura, producción, fabricación, - y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas” (Raya, 2011, pág. 5).

Facilidades Turísticas

Según el libro Culturas, Identidades y Gestión Turística:

“Conjunto de bienes y prestaciones de alojamiento, restauración, entretenimiento e intermediación, que hacen posible la realización de la actividad turística. Se refiere

a las instalaciones y los servicios complementarios para satisfacer las necesidades de los turistas, en la literatura académica también se denominan como Planta turística” (Doris Solis, 2007, pág. 273).

Señaléticas

Según el manual de Señaléticas del MINTUR: “La señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos” (MINTUR, 2011, pág. 10).

Señalización

Según el manual de Señaléticas del MINTUR:

“La señalización es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos. Es de carácter “autodidáctico”, entendiéndose éste como modo de relación entre los individuos y su entorno” (MINTUR, 2011, pág. 10).

Zoológico

Oficialmente, un Parque Zoológico se define como:

"Terrenos e instalaciones pertenecientes a una institución de carácter permanente que posee y mantiene animales silvestres autóctonos y exóticos bajo la dirección de un grupo profesional; provee a la colección de los cuidados apropiados, tiene como actividad principal la exhibición de esos animales al público de una manera estética, sobre las bases de un horario regular para cumplir propósitos educativos, de conservación, de estudios científicos y de recreación" (Gaceta Oficial # 4.925).

2.2 MARCO METODOLÓGICO

El presente caso de estudio se basó en 3 tipos de investigación que se detalla a continuación.

Investigación teórica

Son las que nos ayudó a redactar el marco teórico.

Investigación de campo

Se trabajó con información que se obtuvo de manera natural en el sitio donde se desarrolló la problemática.

Investigación cualitativa

Se trabajó con entrevistas al personal de la empresa y se obtuvo información real de la problemática.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La cantidad de personas que laboran en el zoológico no supera a 100, por tal razón no fue posible aplicar la fórmula de la muestra en este estudio.

Por lo cual se escogió un número mínimo para las entrevistas considerando a los guías, trabajadores, y director.

2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

Los métodos y técnicas que utilizaremos en la presente investigación planteada serán:

2.4.1 Métodos Teóricos

Método bibliográfico

Fueron las fuentes primarias y secundarias que nos ayudaron a la descripción del problema

2.4.2 Método Empírico

Método de observación

Sirvió como instrumento de análisis en esta investigación, por medio de la cual se pudo observar el entorno donde se presenta el problema de investigación, con el fin de comparar la información obtenida mediante la observación y las entrevistas.

2.4.3 Técnicas

La técnica que se utilizó, fue la entrevista con preguntas en forma de cuestionario, la cual fue realizada a los trabajadores del Zoológico “El Pantanal”.

2.5 RESULTADOS

Luego de haber realizado la entrevista se obtuvo los siguientes resultados:

1. ¿Cómo considera usted el estado de las facilidades turísticas del zoológico?

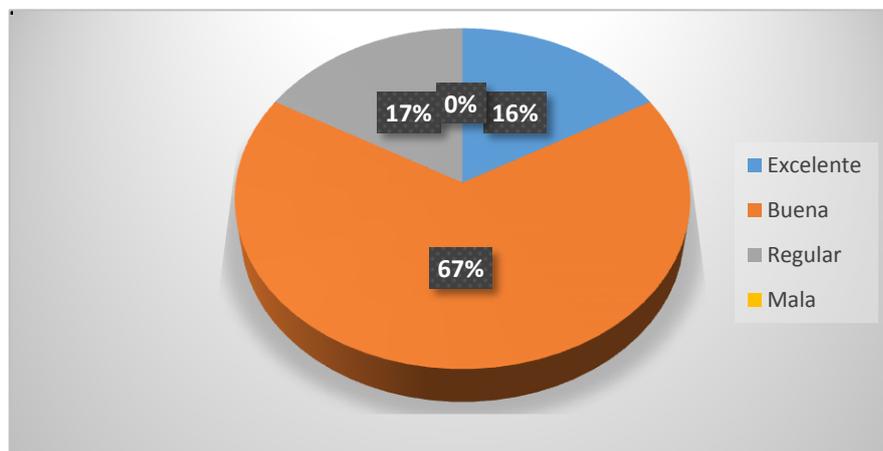
Tabla 1. Estado de las facilidades turísticas

	TOTAL	%
Excelente	1	16,67
Buena	4	66,67
Regular	1	16,67
Mala	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Entrevista

Figura 2. Estado de las facilidades turísticas



Análisis: De las entrevistas que se realizó al personal que labora en el Zoológico el 16% considera que las facilidades que este ofrece son excelentes, el 67% cree que son buenas y que aún falta por mejorar y el 17% las considera regulares.

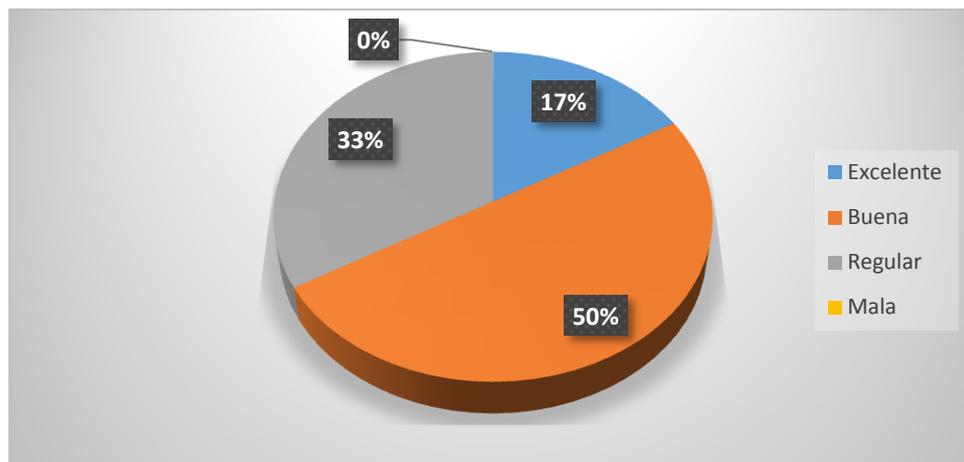
2. ¿Cómo considera Usted, el estado del sistema de señaléticas (cédulas informativas)?

Tabla 2. Estado del sistema de señaléticas

	TOTAL	%
Excelente	1	16,67
Buena	3	50,00
Regular	2	33,33
Mala	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Entrevista

Figura 3. Estado del sistema de señaléticas



Análisis: Según las entrevistas el 17% consideran que el estado de las Señaléticas dentro de sus senderos es excelente, mientras que el 50% opina que son buena, pero que algunas de ellas están descuidadas y deberían cambiarse o darle mantenimiento y el 33% dice que son regulares.

3. ¿Qué tipos de señaléticas considera usted que se deben incrementar en el zoológico?

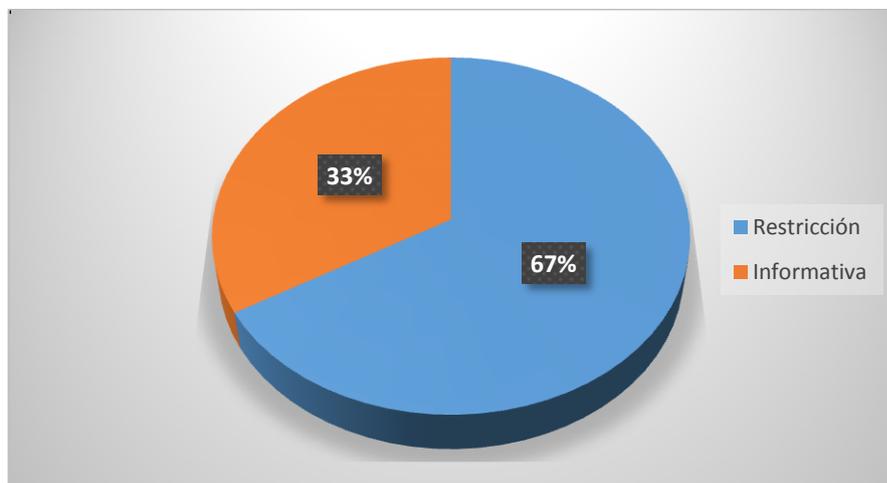
Tabla 3. Tipos de señaléticas

	TOTAL	%
Restricción	4	66,6666667
Informativa	2	33,3333333
TOTAL	6	100

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Entrevista

Figura 4. Tipos de señaléticas



Análisis: La señalización en un lugar turístico es de suma importancia por lo que el 67% de las personas que trabajan en el zoológico, considera que se deben incrementar señalización de restricción, y el 33 % dice que también se debe tener señales con información, ya que algunas especies en el zoo no cuentan con su respectiva cedula informativa.

4. ¿Considera Usted que las señaléticas deberían ser en otro Idioma?

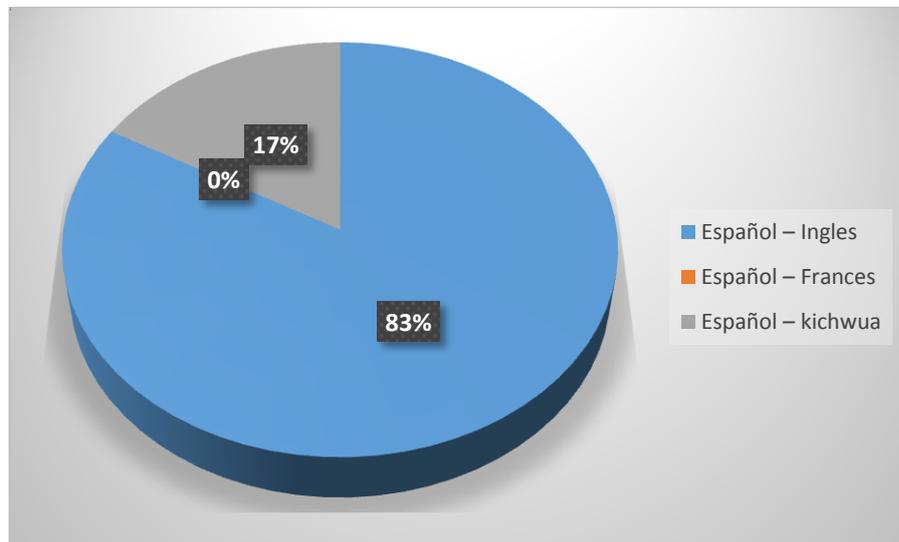
Tabla 4. Señaléticas en otro Idioma

	TOTAL	%
Español – Ingles	5	83,33333333
Español – Francés	0	0
Español – kichwa	1	16,66666667
TOTAL	6	100

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Entrevista

Figura 5. Señaléticas en otro Idioma



Análisis: El 83% considera que las señales tanto informativas y de restricción que hay en el zoológicos deben ser en dos idiomas Español – Inglés, debido a la afluencia de turistas extranjeros que recibe, y el 17% considera que debe ser en Español – kichwa ya que este es considerado el segundo idioma de nuestro país.

5. ¿Cómo considera usted la información que proporcionan los guías?

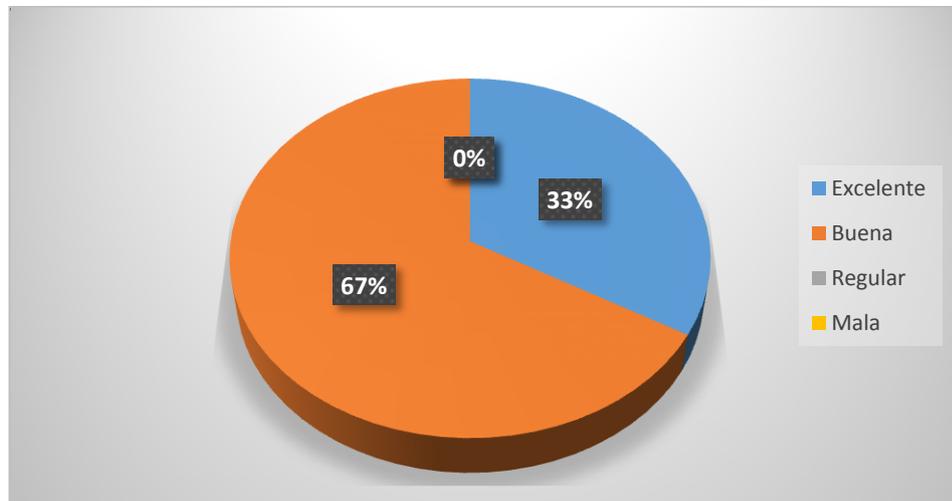
Tabla 5. Información que proporcionan los guías

	TOTAL	%
Excelente	2	33,3333333
Buena	4	66,6666667
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Entrevista

Figura 6. Información que proporcionan los guías



Análisis: El 33% considera que la información de los guías es Excelente, mientras que el 67% dice que es buena y que falta por ampliar más la información de cada especie.

CAPÍTULO III PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta para este caso de estudio fue el Diseño de Facilidades Turísticas para el zoológico “El Pantanal”. El cual está enfocado en la infraestructura del lugar, mediante la mejora del mantenimiento, actualización y creación de las cédulas informativas, señaléticas que indiquen a los visitantes su límite de acceso.

Todo esto se realizó manteniendo el mismo material, con el que se encuentra. De esta manera se dará una buena atención, además de ayudar a culturizar a las personas que visitan el lugar.

3.1.1 Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta de solución del problema se tuvo que cumplir con los siguientes objetivos específicos.

3.1.1.1 Diagnostico la zona de estudio

El zoológico “El Pantanal” ubicado en el km 23 vía a Daule, es una empresa privada, que se dedica al cuidado de diferentes especies de fauna, y está inmersa en el turismo, recibe anualmente gran cantidades de turistas nacionales e internacionales, tiene una extensión de 2 hectáreas, cuenta con 120 especies de fauna en exhibición su horario de atención es de lunes a domingo de 09:00 – 17:00.

El zoológico cuenta con facilidades turísticas como: una boletería donde se vende las entradas a los visitantes; cuenta con guías que dan un servicio de guianza a los visitantes, 3 servicios higiénicos uno en la entrada, otro durante el recorrido, y el ultimo en el área de receso; cuenta con un bar que ofrece aperitivos y una tienda de

souvenir donde las personas pueden comprar diferentes obsequios para ellos o sus hijos; además tiene un parqueadero durante el recorrido existen diferentes tipos de señaléticas como informativas, de restricción.

3.1.1.2 Situación actual de las señaléticas

Actualmente el zoológico cuenta con: 78 cédulas Informativas, 6 señales de información y de 1 restricción.

El material de las cédulas informativas es de fibra de vidrio, la medida es de 40cm de largo x 25cm de ancho; en el lado izquierdo cuenta con un pequeño recuadro de 21cm de largo por 14cm de ancho, en el cual está la información básica de la especie en exhibición y a su lado derecho tiene la imagen de la especie.

Las señales de información tienen diferentes medidas por ejemplo: 35 de largo por 20 de ancho y 60 de largo por 20 de ancho.

El tiempo que tiene estas señaléticas son entre los 8 a 3 años, por lo que algunas de ellas están en mal estado, su color está opaco o mucha de ellas falta de actualizar, además de no haber ciertas señales de restricción e información en el recorrido las personas realizan actividades o pasan a ciertos espacios donde no está permitido o una acción que no deben hacer, y con el fin de evitar estos inconvenientes se propone el diseño de facilidades turísticas.

3.1.1.3 Diseño de las Facilidades Turísticas

Luego de haber realizado la investigación y su respectivo análisis. A continuación el detalle:

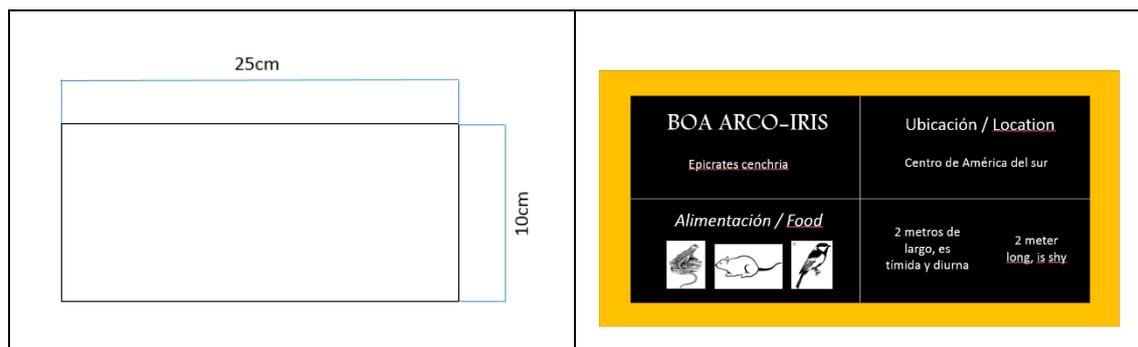
- Actualización de las cédulas informativas.
- Creación de cédulas informativas de las siguientes especies: Ave Paisana, Monos Ardilla y Titi, loros, Pantera, Puma, Lémur, Papagayo, Puerco espín.
- Crear señales de restricción como: “no pasar”, “no separarse del grupo”, “no tocas a los animales”, “no dar de comer a los animales”, “no botar basura”, “no golpear los vidrios”, etc., las cuales deben estar en el recorrido para que las personas se ilustren y de esa manera educarlas.

- Las cédulas informativas y de restricción deben ser en idioma Español – Inglés.

Cédula informativa 1 & 2:

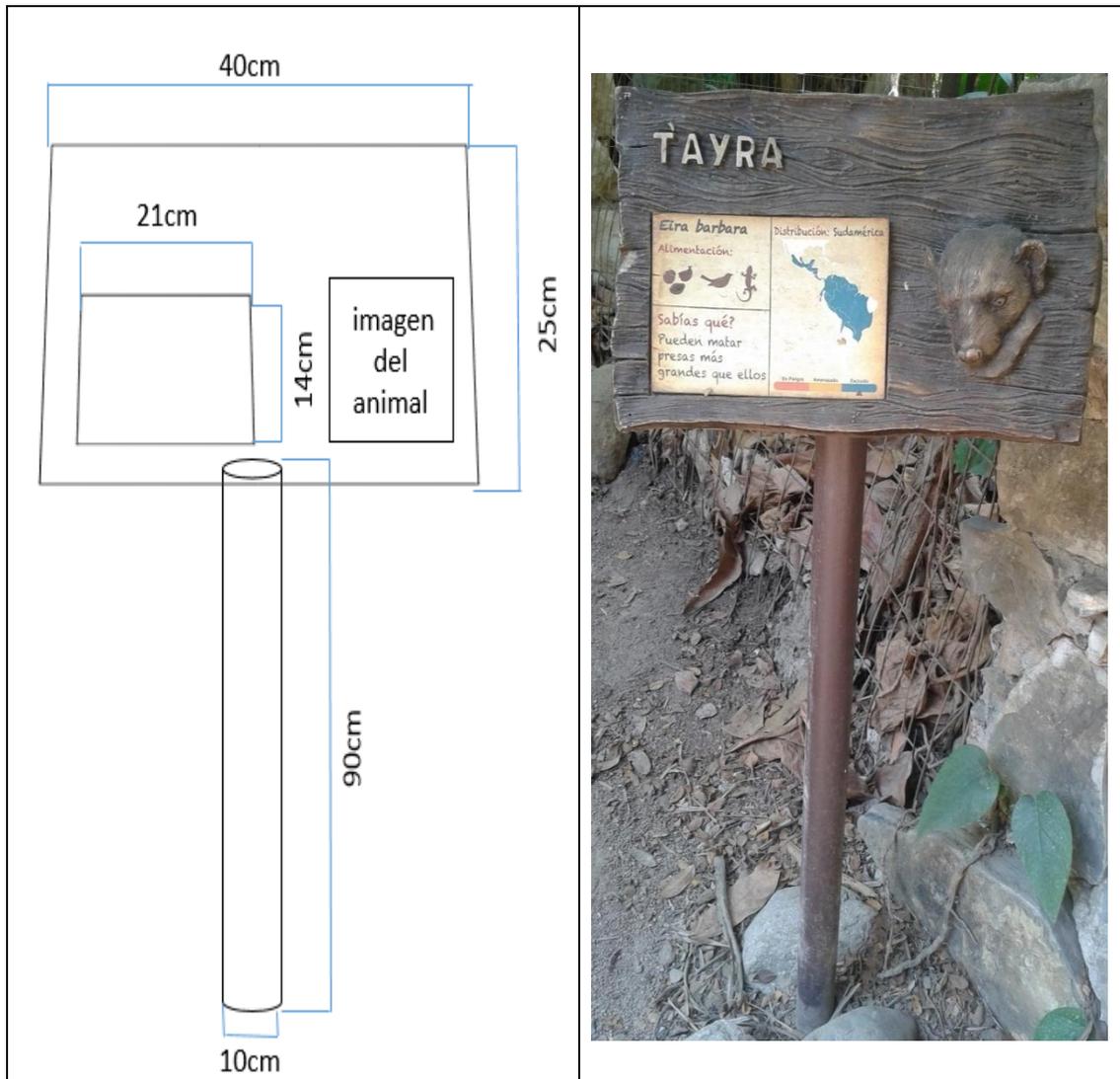
- **Función:** Dar a conocer al visitante la información de cada especie de fauna.
- **Ubicación:** Al costado izquierdo o derecho de la jaula del animal. También puede al frente del exhibidor.
- **Contenido:** nombre común y científico del animal, alimentación y ubicación de cada especie animal. Información en español e inglés.
- **Mantenimiento:** será cada seis meses o dependiendo del deterioro.

Figura 7. Cédula informativa 1



Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Zoológico “El Pantanal”

Figura 8. Cédula informativa 2



Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Zoológico "El Pantanal"

Señalética de restricción 1 & 2:

- **Función:** Dar a conocer a visitarte las actividades y acciones que no se puede realizar dentro del zoológico y de los recorridos.
- **Ubicación:** En los exhibidores de vidrios, las cerca donde están los animales, en la entrada del zoológico, y también durante el recorrido.
- **Contenido:** “no pasar”, “no separarse del grupo”, “no tocas a los animales”, no dar de comer a los animales”, “no botar basura”, “no golpear los vidrios”, etc., (español – inglés).
- **Mantenimiento:** será cada seis meses o dependiendo del deterioro

Figura 9. Señalética de Restricción 1



Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Zoológico “El Pantanal”

Figura 10. Señalética de Restricción 2



Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Zoológico "El Pantanal"

Recurso financiero

Tabla 6. Presupuesto de Señales de restricción

Señales de restricción				
Detalle	Medidas 1	Cantidad	Costo	Presupuesto
No pasar / Don't pass	30 *20 cm	2	4	4
No botar basura / Don't waste	30 *20 cm	4	8	8
No separarse del grupo/ Don't separate from de guide	30 *20 cm	2	8	8
No golpear los vidrios/ Don't hit the glasses	30 *20 cm	4	8	8
No tocar los animales/ Don't touch the animals	30 *20 cm	2	4	4
Total		4	32	32

Elaborado por: Daniela Zurita
Fuente: Propia

Tabla 7. Presupuesto de Cédulas informativas

Señales informativas (Español- Inglés)			
Detalle	Cantidad	Costo	Presupuesto
Cedulas de Loros	1	40	40
Cedulas de la Pantera	1	40	40
Cedulas del Puma	1	40	40
Cedulas de Papagallo	1	40	40
Cedulas de Lémur	1	40	40
Cedulas del Mono Ardilla	1	40	40
Cedulas de Puerco Espin	1	40	40
Cedulas de la ave Paisana	1	40	40
Cedulas del mono Chichi	1	40	40
Cedulas de la ave Canclon	1	40	40
Cedulas del mono Titi	1	40	40
Total	11	440	440

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Propia

Tabla 8. Señales informativas (español-inglés)

Señales informativas (Español- Ingles) - (Actualizar)			
Detalle	Cantidad	Costo	Presupuesto
Cédulas informativas en Inglés- Español	34	40	1360
Cédulas informativas en Inglés- Español (serpentario y acuario)	45	15	675
Total			2035

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Propia

Tabla 9. Total de la Inversión

Detalle	Total
Señales de Restricción	32
Señales informativas (Español- Inglés)	440
Señales informativas (Español- Ingles) - (Actualizar)	2035
Total de la inversión	2507

Elaborado por: Daniela Zurita

Fuente: Propia

CONCLUSIONES

- Se concluye que el zoológico cuenta con todas las facilidades turísticas dentro de él, pero necesitan de una mejora.
- El zoológico siendo un lugar turístico reconocido, recibe un número de turistas extranjeros, por lo que es importante el uso de las facilidades turísticas.
- Las señales informativas de la fauna se encuentran en un buen estado, pero no de todas las especies en el zoológico, tiene sus respectivas cédulas informativas.
- Se concluye que hace falta la implementación de más señales de restricción.
- El diseño de facilidades turísticas deben ser cédulas informativas, señalización de restricción.

RECOMENDACIONES

- Realizar una evaluación semestral de las facilidades que tiene el zoológico, para dar solución rápida a cualquier problema que se presente.
- Realizar información en (español-inglés) será, de mucha ayuda para personas que hablen un idioma distinto al español.
- Se recomienda realizar las cédulas informativas de las especies que no tiene.
- Implementar señalización de restricción, para que así los visitantes puedan saber lo que no deben hacer.
- Poner en práctica el diseño de Facilidades Turísticas para el mejoramiento de los sistemas de Señalización dentro del zoológico, para así brindar una mejor atención.

BIBLIOGRAFÍA

- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.* (s.f.). Recuperado el 08 de Noviembre de 2016, de UNESCO: <http://en.unesco.org/>
- Alba Pérez Padilla, E. P. (s.f.)4e. *Ética y Bienestar de los animales en los parques zoológicos.* Universidad Autónoma de Barcelona.
- Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios.* (s.f.). Obtenido de <http://www.alpza.com>
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación.* Mexico.
- Belen Gómez Martín, F. L. (202). *Regionalización turística del mundo.*
- CHACHA, M. M. (Junio de 2014). Plan de Desarrollo Turístico Sostenible para El Zoológico “El Edén” En la parroquia Fátima, Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza. Escuela de Ingeniería en Ecoturismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Diego Díaz Martín, E. M. (s.f.). Recuperado el Noviembre de 2016, de Zoologico: <http://www.vitalis.net/actualidad42.htm>
- Doris Solis, E. R. (2007). *Culturas, Identidades y Gestión Turística.* Universidad de Cuenca.
- eumed.net.* (s.f.). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/822/Metodos%20del%20conocimiento%20teorico.htm>
- Méndes, Y. O. (2013). Estudio para La Implementación de Señaléticas Turísticas en el Cerro De Hayas ubicado en el Cantón Naranjal para brindar mayor información a los turistas. Repositorio, Universidad Estatal De Milagro.
- Ministerio del Ambiente.* (s.f.). Obtenido de MAE: <http://www.ambiente.gob.ec/>
- MINTUR.* (s.f.). Recuperado el Noviembre de 2016, de Ministerio de Turismo Ecuador: <http://www.turismo.gob.ec/>
- MINTUR. (2011). *Manual de Señalización Turística.* Ecuador.

- Moguel, E. R. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Nazareno, D. L. (2015). Diseño del Centro de Interpretación Ambiental en la Finca Experimental "La Represa" de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Cantón Quevedo, Provincia Los Ríos".
- Nelly Buestan, E. S. (s.f.). Evaluación del uso recreativo del zoológico "El Pantanal". Facultad de Ingeniería Marítima Y Ciencias del Mar, Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Organización Mundial del turismo*. (2016). Obtenido de OMT: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Raya, J. M. (2011). *Turismo, Hotelería y Restaurante*. Barcelona: Lexus Editores.
- Sancho, A. (2011). *Introducción al Turismo*.
- Zoológico "EL Pantanal". (s.f.). Obtenido de <http://www.zoologicoelpantanal.com/>

APÉNDICE

APÉNDICE N°1. ANÁLISIS ANTI PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: EXAM COMPLEXIVO CASO DE ESTUDIO OK.docx (D24128366)
Submitted: 2016-12-07 06:33:00
Submitted By: dzuritac169@gmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

LADY DIANA PADILLA VELASCO.pdf (D11835719)
TESIS POSGRADO.docx (D13627550)
<http://www.ilam.org/ILAMDOC/patrimonio/Que-es-zoologico.pdf>
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3454/1/23T0405%20MOSTESDEOCA%20MAYRA.pdf>

Instances where selected sources appear:

5

Jelley
08-12-2016
MARÍA JOSÉ ORTIZ

APÉNDICE N°2. CARTA DE AUTORIZACIÓN



ZOOLOGICO DE GUAYAQUIL

OFICIO N.- 314 – ZPG
28 de Noviembre de 2016

Yo, RICARDO CHIRIBOGA con CI: 0909233926 , Director del ZOOLOGICO EL PANTANAL; autorizo a la Srta. Daniela Nathaly Zurita Coronel, egresada de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad Estatal de Milagro a realizar su trabajo previo a la titulación mediante el uso de la información facilitada por esta empresa.

Atentamente;

M.V.Z. RICARDO CHIRIBOGA D.
Director Técnico



APÉNDICE N°3. FORMATO DE LA ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO
ENTREVISTA**

DATOS EL ENTREVISTADO:

Cargo:

Empresa: Zoológico "El Pantanal"

1. ¿Cómo considera usted el estado de las facilidades turísticas del zoológico?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

2. ¿Cómo Considera Usted, el estado del sistema de señaléticas (cédulas informativas)?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

3. ¿Qué tipos de señaléticas considera usted que se deben incrementar en el zoológico?

Restricción _____

Informativa _____

4. ¿Considera Usted que las señaléticas deberían ser en otro Idioma?

Español – Ingles _____

Español – francés _____

Español- kichwa _____

5. ¿Cómo considera usted la información que proporcionan los guías?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Gracias por su atención y colaboración!

APÉNDICE N°4. FOTOS

Figura 11. Cédulas Informativas



Figura 12. Sendero del Primer Recorrido



Figura 13. *Sendero del segundo recorrido*

