



**“Diseño de un manual de buenas prácticas turísticas para el zoo
refugio Tarqui en la provincia de Pastaza”**

Deyanira Alejandra Haro Noboa

Directora

Ing. Esp. Gabriela Loza Ibarra

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnólogo Superior en
Turismo

Instituto Superior Tecnológico Internacional ITI

Carrera de Tecnología Superior en Turismo

Pastaza, 2 de enero de 2024

DEDICATORIA

Este trabajo dedico principalmente a Dios por haberme iluminado y por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A mi madre por toda su entrega y amor, por motivarme a seguir adelante y ayudarme hacer posible todo lo que he conseguido, a mis hermanos, sobrinos, a todos mis familiares y amigos que pusieron su granito de arena todo el tiempo durante mi preparación.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Instituto Tecnológico Internacional Universitario, por la instrucción, los conocimientos que fomentaron mi formación profesional para culminar la carrera. Así mismo, a mi tutora Gabriela Loza, que con sus conocimientos me supo orientar en la elaboración de este proyecto, en cada paso con toda su dedicación hacia la consecución de los objetivos propuestos. Al Zoo Refugio Tarqui que me brindo toda la información y las facilidades para la realización de este trabajo y a mi familia por todo su apoyo incondicional y el ánimo que me brindaron en cada etapa.

AUTORÍA

Yo, Deyanira Alejandra Haro Noboa autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

Deyanira Alejandra Haro Noboa

Pastaza, 2 enero de 2024

ING. ESP. GABRIELA LOZA IBARRA
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario “ITI”, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

ING. ESP. GABRIELA LOZA IBARRA

Pastaza, 2 enero de 2024

DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Puyo, a los 2 días del mes de enero de 2024, firmo conforme: Conste por el presente documento la cesión de los derechos del trabajo de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Yo, Deyanira Alejandra Haro Noboa, bajo la dirección de la Ing. Esp. Gabriela Loza Ibarra, declaro ser la autora del trabajo de fin de carrera con el tema “Diseño de un manual de buenas prácticas turísticas para el zoo refugio Tarqui en la provincia de Pastaza”, como requisito fundamental para optar por el título de Tecnóloga Superior en Turismo, a su vez autorizo a la biblioteca del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, para que pueda registrar en el repositorio digital y difunda esta investigación con fines netamente académicos, pues como política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, los trabajos de fin de carrera se aplican, materializan y difunden en beneficio de la comunidad.

SEGUNDA: Los comparecientes Ing. Esp. Gabriela Loza Ibarra, en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Srta. Deyanira Alejandra Haro Noboa, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos del trabajo fin de carrera y conceden la autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna. El Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

TERCERA: Las partes declaradas aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Ing. Esp. Gabriela Loza Ibarra

Srta. Deyanira Alejandra Haro Noboa

Pastaza, 2 de enero de 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	13
Nombre del proyecto.....	13
Antecedentes	13
Marco contextual.....	14
Análisis macro.....	14
Análisis meso	15
Análisis micro	16
Problema de investigación	16
Definición del problema.....	16
Idea a defender	17
Objeto de estudio y campo de acción.....	17
Justificación	17
Objetivos	18
General	18
Específicos	18
Síntesis de la introducción	19
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
Antecedentes históricos.....	20
Análisis de la zona de estudio	21
Fundamentación Conceptual.....	23
Turismo	23
Turismo de naturaleza.....	23
Ecoturismo	23
Zoo Refugio	24
Cuidado animal	24
Preservación del ambiente	24
Buenas Prácticas Turísticas.....	25
Manual de buenas prácticas turísticas	25
Fundamentación Legal	26
Fundamentación Técnica	28
Síntesis del capítulo	29
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO.....	30
Tipos de investigación	30
Métodos de investigación.....	30
Técnicas e instrumentos de investigación	32
Presentación gráfica, análisis e interpretación de resultados obtenidos.....	33
Síntesis del capítulo	39
CAPÍTULO III: PROPUESTA.....	40
Descripción de la propuesta	40
Viabilidad (económica, social ambiental, etc.)	40
Viabilidad económica	40
Viabilidad social	40
Viabilidad ambiental	40
Impacto.....	41
Desarrollo de la propuesta.....	41
Síntesis del capítulo	57

CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
APÉNDICE	65
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR	26
TABLA 2: LEY DE TURISMO DEL ECUADOR	26
TABLA 3: ÁREAS TURÍSTICAS PROTEGIDAS	27
TABLA 4: LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	27

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: RANGO DE EDADES	33
FIGURA 2: PREGUNTA 1: ¿QUÉ TAN SATISFACTORIA FUE SU VISITA AL ZOO REFUGIO TARQUI?	33
FIGURA 3: PREGUNTA 2: ¿QUÉ TAN BUENA FUE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO?.....	34
FIGURA 4: PREGUNTA 3: ¿QUÉ TAN CONFORME ESTÁ CON LA OFERTA TURÍSTICA QUE BRINDA EL ZOO REFUGIO TARQUI?.....	35
FIGURA 5: PREGUNTA 4: QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA RECIBIÓ AL INGRESAR AL ZOO REFUGIO TARQUI?.....	35
FIGURA 6: PREGUNTA 5: DURANTE SU ESTANCIA EN EL ZOO REFUGIO TARQUI LA SEÑALIZACIÓN QUE DISPONE ES:	36

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: HISTORIA DE LA CREACIÓN DEL ZOO REFUGIO TARQUI	21
ILUSTRACIÓN 2: ZONA DE ESTUDIO	22
ILUSTRACIÓN 3: ENTRADA AL ZOO REFUGIO TARQUI	66
ILUSTRACIÓN 4: GUACAMAYO	67
ILUSTRACIÓN 5: SENDEROS DEL ZOO REFUGIO	68
ILUSTRACIÓN 6: ENTREVISTA EN ZOO REFUGIO	68
ILUSTRACIÓN 7: PISCINA DEL ZOO REFUGIO TARQUI.....	69
ILUSTRACIÓN 8: RESTAURANTE DE COMIDA TÍPICA “LA CHOZA”.....	69
ILUSTRACIÓN 9: PARQUEADERO DEL ZOO REFUGIO TARQUI	70
ILUSTRACIÓN 10: ENTRADA PARA INGRESAR SENDERO DEL ZOO REFUGIO.	70
ILUSTRACIÓN 11: ESCULTURAS DEL ZOO REFUGIO.	71
ILUSTRACIÓN 12: FAUNA DEL SENDERO DEL ZOO REFUGIO; ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	

RESUMEN

Este proyecto está enfocado en el diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, debido a que el establecimiento carece de un manual que asegure el turismo sostenible, mediante las buenas prácticas. La creación del MBPT sirve para generar conciencia ambiental en los residentes de la localidad y turistas, sobre la conservación de la fauna amazónica y ofertar servicios turísticos de calidad. Para conocer la situación actual del Zoo Refugio fue necesario realizar un levantamiento de información In situ, por medio de entrevistas a la propietaria y visitantes. Fue así que, mediante las respuestas obtenidas se pudieron generar lineamientos que contengan apartados que fomenten las buenas prácticas dentro del establecimiento.

Palabras claves: **BUENAS PRÁCTICAS, TURISMO SOSTENIBLE, EDUCACIÓN AMBIENTAL, CONSERVACIÓN Y CALIDAD**

INTRODUCCIÓN

Nombre del proyecto

“Diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui en la provincia de Pastaza.”

Antecedentes

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) se considera al turismo sostenible como todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, para satisfacer sus necesidades económicas, sociales, culturales y estéticas en un período inferior a un año (Sancho, Organización Mundial de Turismo, 2008).

Un manual de buenas prácticas (MBP) es un instrumento para mejorar la gestión empresarial en aspectos administrativos, contables, manejo de residuos, interacción con la vida silvestre, seguridad e higiene entre otros, para el desarrollo sostenible mediante la conservación y protección del patrimonio natural de un país (Solano Pacheco, 2022).

Es por ello que, el término manual de buenas prácticas turísticas (MBPT) es una herramienta metodológica para el guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local en el camino hacia la operación sostenible que, a su vez, proporciona recomendaciones para sensibilizar y capacitar al personal, códigos de conducta o consejos prácticos para destinos turísticos o turistas que deseen realizar un turismo sostenible (Agustí, 2006).

Desde el punto de vista de Larrea Ortega & Macas Calle (2012) realizaron una propuesta de un Manual de Buenas Prácticas para el zoológico Yurak Allpa en Cuenca, Ecuador, que consistió en el análisis ambiental para determinar las actividades que deben ser mejoradas, así mismo, plantearon las buenas prácticas para en el zoológico siendo una guía para el manejo de las áreas destinadas a los animales, así como las instalaciones y servicios que se han adecuado para quienes lo visitan y el personal de planta.

De acuerdo a López (2015), su investigación del Documento de Buenas Prácticas de la Directiva europea de parques y zoológicos realizada en Europa, propone orientar y facilitar la labor realizada en los zoológicos en cuanto a la conservación

y la gestión pública mediante informes y publicaciones de actividades realizadas. Además, MDP facilita la comunicación entre personas y garantiza el bienestar de los usuarios.

Según Arenas (2018) en su estudio realizado en España, relata la existencia de múltiples zoológicos y acuarios en donde las situaciones no son óptimas para los animales, por el contrario, existen centros de rescate y recuperación en donde se realizan Buenas Prácticas Sostenibles que son responsables con el manejo de animales y la participación de las personas en actividades que no suponen un sufrimiento para las especies, por consiguiente, propone diversos lineamientos para realizar un turismo sostenible apropiado para el manejo de las especies de estos centros de actividades recreativas con animales.

La investigación de Cordero (2022), llevada a cabo en el centro Makita Kuy Wildlife Reserve, en el Coca, Ecuador, propuso un diseño de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales que consiste en el uso apropiado de los recursos naturales, construcción y mantenimiento de las instalaciones, así como el consumo responsable y compras sustentables dentro de este centro turístico. Mediante esta propuesta de Buenas Prácticas Ambientales se pretende preservar y contribuir con el medio ambiente y desarrollar un turismo sostenible.

Suárez (2022) efectuó una investigación para implementar estrategias que proporcionen el mejoramiento de los servicios turísticos y recreativos del zoo criadero la Casa del Venado y del Zoológico de Quito, basándose en la conservación y el manejo de las especies, con la finalidad de desarrollar un crecimiento sostenible y económico que permita brindar un mejor servicio a los turistas y garantizar el bienestar de las especies. Esta investigación se ha enfocado en las actividades turísticas y en los impactos negativos que se generan en las especies si no se realiza un manual de buenas prácticas.

Marco contextual

Análisis macro

En 1987, se fundó Rainforest Alliance, siendo la primera Organización No Gubernamental en crear un modelo para la sostenibilidad de bosques y cultivos mediante un certificado que garantiza un turismo de bajo impacto que se aplica a

productos agrícolas y forestales, empresas turísticas, hoteles y turoperadores, este programa de certificación se basa en los estándares de la sostenibilidad que son: ambiental, social y económico. Actualmente, 174 países situados en África, América Latina y Asia con más de 44000 productos han recibido la certificación Rainforest Alliance, según datos de 2019 (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA] 2022).

Los principios del turismo sostenible se basan en las prácticas de gestión para maximizar la actividad turística en un entorno sociocultural, ambiental y empresarial. Las Buenas Prácticas para un turismo sostenible consiste en el mejoramiento y desempeño de sostenibilidad mediante recomendaciones y acciones prácticas para los ejes de la sostenibilidad (Programa de Turismo Sostenible-Rainforest Alliance, 2009).

En Ecuador, existen diversos centros turísticos y empresas que se rigen al modelo de Buenas Prácticas para un turismo sostenible emitido por Rainforest Alliance, esta guía abarca diversos temas para la conservación y manejo de las especies naturales y endémicas de las zonas, así como el uso y normas que los turistas deben seguir para la adecuada conservación de la biodiversidad (Programa de Turismo Sostenible-Rainforest Alliance, 2009).

Análisis meso

En la provincia de Pastaza, desde el año 2016, el Centro de Rescate de Fauna Silvestre YanaCocha es el único centro turístico que se preocupa por la implementación de Buenas Prácticas turísticas y manejo adecuado de las especies naturales tanto de flora como fauna. Además, ofrece sus servicios para salvaguardar la vida de los animales que han sido víctimas del tráfico ilegal. De allí, se genera un modelo de Buenas Prácticas para un turismo sostenible que consiste en involucrar a la sociedad y educar a la población con el objetivo de generar conciencia sobre la biodiversidad y la importancia de esta en el mundo. Además, este Bioparque se caracteriza por la planificación e implementación de capacitaciones constantes a sus colaboradores sobre educación ambiental, manejo de la fauna silvestre, conservación medioambiental entre otros. También ha implementado un ecosistema natural adecuado para las diversas especies naturales

que albergan en el sitio mediante programas de reforestación y jardinerías, uso y gestión de los recursos naturales y manejo de desechos (Centro de Rescate de Fauna Silvestre YanaCocha, s.f).

Por otro lado, existen centros de fauna silvestre como: el Parque Real de Aves Exóticas y el Paseo de los Monos que brindan servicios turísticos y servicios ecosistémicos, pero no son los ideales para el cuidado y manejo de la vida silvestre. Sin embargo, cumplen con las normas impuestas por el Ministerio del Ambiente para su funcionamiento. Los turistas al visitar estas instalaciones no reciben una previa explicación de las normas que deberían seguir durante las diversas actividades turísticas.

Análisis micro

En la ciudad de Puyo, en el año 2007, se fundó el Zoo Refugio Tarqui con el objetivo de rehabilitar a los animales que fueron rescatados por el Ministerio de Ambiente y policía local, debido al tráfico ilegal. Además, este centro brinda diversos servicios turísticos como: alojamiento, gastronomía con productos de la zona, actividades recreativas y culturales entre otras (Infoturismo, 2019).

Problema de investigación

Definición del problema

En la provincia de Pastaza existe producción limitada de Manuales de Buenas Prácticas Turísticas para los zoológicos y zoo refugios. En el caso del Zoo Refugio Tarqui es evidente que, en los años precedentes no se han actualizado los estudios sobre el uso de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas, que asegure un correcto funcionamiento, operación y seguridad tanto para los turistas, así como para los animales que habitan dentro del establecimiento turístico.

Al ingresar al establecimiento turístico se puede apreciar la escasez de personal calificado que otorgue asistencia y asesoramiento sobre las normas de seguridad e higiene que los turistas deben seguir durante su estancia para el correcto funcionamiento del sitio.

El Zoo Refugio se conserva en condiciones aceptables para la operación turística, sin embargo, el deterioro de la imagen física es notable y esto se manifiesta en las

caminerías, señalizaciones, estancias de los animales y en la infraestructura del sitio turístico que genera malestar en los turistas, debido a que no es considerado como un sitio inclusivo para personas con capacidades especiales.

Al ser un sitio turístico que alberga considerables cifras de turistas, es imprescindible que se actualice al personal sobre el cuidado y manejo de la biodiversidad del sitio, del mismo modo, es de vital importancia que generen políticas de gestión y planificación de la actividad turística generando un estudio de capacidad de carga, mismo que ayudará a que el zoo refugio no sobrepase la vista de turistas en un tiempo determinando, evitando así estrés en la fauna y el deterioro en la infraestructura.

Idea a defender

El diseño del Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui en la provincia de Pastaza proporciona estándares de calidad para la conservación y bienestar animal, así como una gestión eficiente para el personal.

Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de estudio: Diseño de un manual de buenas prácticas turísticas.

Campo de acción: Zoo Refugio Tarqui ubicado en la provincia de Pastaza.

Justificación

Toda empresa turística dedicada a la conservación de biodiversidad y prestación de servicios turísticos tiene por objetivo garantizar el bienestar tanto de la fauna silvestre, así como de turistas y colaboradores brindando seguridad y óptimas condiciones, para la realización de las actividades dentro del establecimiento.

Actualmente la mayoría de las empresas, compañías y organizaciones turísticas tienden a innovar, optimizar, planificar y gestionar las actividades turísticas mediante el diseño de un manual de buenas prácticas turísticas.

Es por ello que, el Zoo Refugio Tarqui requiere la implementación de un manual de BPT, para mejorar la atención e incrementar el flujo de turistas a la parroquia Tarqui fomentando el turismo sostenible que incrementará la cultura local, ingresos económicos y fuentes de trabajo. Por ende, se prevé mitigar riesgos en el cuidado y

manejo de las especies animales y peligros que puedan suscitarse en los turistas al momento de las caminatas o actividades sociales y recreativas dentro de este sitio. Por consiguiente, se pretende incorporar información útil sobre el manejo y conservación de la biodiversidad existente durante las épocas con mayor afluencia de personas, puesto que esto genera que los animales se comporten de manera diferente y eso conlleva a que estos presenten síntomas de estrés, debido a esto, se requieren normas que los colaboradores y turistas deberán seguir para interactuar con la vida silvestre y que esta no sufra alteraciones en su comportamiento natural. La incorporación de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, no solo beneficiará a la parroquia, sino a la provincia de Pastaza y demás personas e instituciones a nivel nacional e internacional que requieran utilizar este diseño de manual como base de información, debido a la escasez de buenas prácticas turísticas dentro de sitios turísticos o utilizar este manual para ejecutarlo dentro de zoológicos o zoo refugios.

Objetivos

General

El diseño del Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui en la provincia de Pastaza proporciona estándares de calidad para la conservación y bienestar animal, así como una gestión eficiente para el personal.

Específicos

1. Fundamentar teóricamente la importancia y características que debe tener un manual de buenas prácticas turísticas.
2. Identificar la metodología, técnicas e instrumentos de investigación adecuados para el levantamiento de información in situ.
3. Proponer el diseño del manual de buenas prácticas turísticas para el Zoo Refugio Tarqui mediante el uso de la aplicación digital Canva.

Síntesis de la introducción

El manual de buenas prácticas turísticas contempla múltiples aspectos metodológicos para fomentar el desarrollo del turismo sostenible y capacitar a los guías, turoperadores, empresas turísticas y demás personal que requieran de esta guía para incorporarla a los centros turísticos. En Ecuador existen diversos lugares turísticos que se orientan en el modelo de gestión de Buenas Prácticas turísticas de Rainforest Alliance para el manejo, conservación y cuidado de la biodiversidad.

Debido a la escasez de manuales turísticos en la provincia de Pastaza, se pretende incorporar un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui que contenga múltiples normativas para mejorar y planificar un apropiado turismo sostenible que mejore las condiciones de habitabilidad de la fauna silvestre y que garantice seguridad a los turistas.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación se realiza en base a la importancia del uso de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas, con la finalidad de brindar seguridad a la fauna y a los turistas.

Antecedentes históricos

La provincia de Pastaza fue fundada el 10 de noviembre de 1959 y publicada en el registro oficial No 963 de dicho año, tiene su nombre en honor al río Pastaza, está ubicada en la región Amazónica, forma parte de las 24 provincias del Ecuador y es considerada como la provincia con más extensión territorial del país.

Pastaza limita al norte con Napo y Orellana, al sur con Morona Santiago, al este con Perú y al oeste con Tungurahua y Morona Santiago, además posee cuatro cantones: Arajuno, Mera, Pastaza y Santa Clara, su cabecera cantonal es Puyo cuyo nombre proviene del Kichwa Puyu que significa nublado (Gobierno de Pastaza, 2018). En esta provincia se encuentran siete nacionalidades: Shuar, Achuar, Shiwiar, Kichwa, Andwa, Zápara y Waorani.

La siguiente infografía presenta información cronológica desde la fundación de la parroquia Tarqui y posteriormente el año de creación del Zoo Refugio Tarqui.

Ilustración 1
Historia de la creación del Zoo Refugio Tarqui



Nota. cronología de creación del Zoo Refugio Tarqui
 Elaborado por: Deyanira Haro. Tomado de: (Infoturismo, 2019)

Análisis de la zona de estudio

El Zoo Refugio Tarqui se encuentra ubicado en la parroquia Tarqui a 10 minutos de la ciudad de Puyo, posee un área de 8.827,57 hectáreas, el mismo que fue creado

con la finalidad de proteger las especies de flora y fauna que se encuentran en peligro de extinción. Además, en este zoo se han incorporado animales que han sido víctimas del tráfico y capturadas como mascotas que han sufrido daños irreparables que ocasionaron que no puedan regresar a su hábitat natural.

El propietario del Zoo Refugio Tarqui, es William López, quien ha contribuido en brindar a los animales un entorno natural y mejorando la calidad de vida de estas especies.

Por tanto, es importante la elaboración de un Manual Buenas Prácticas Turísticas, puesto que, es importante que las personas a cargo del manejo y cuidado de los animales cumplan con normas de seguridad para salvaguardar la integridad de las especies, además, los turistas deben tener conocimientos sobre las dinámicas y actividades que pueden realizar dentro del Zoo Refugio Tarqui, para evitar accidentes.

Ilustración 2

Zona de estudio



Nota. Información relevante del Zoo Refugio Tarqui. *Elaborado por:* Deyanira Haro. Tomado de: (Zoorefugio Tarqui, 2013).

Fundamentación Conceptual

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros (Sancho, 2008)”.

Así mismo, es considerado como un eje fundamental debido a que incrementa la actividad económica generando fuentes de empleo, que a su vez mejora la calidad de vida de las personas y enriquece el conocimiento cultural de cada país (Ledesma Vargas, 2016). Con ello, el turismo es el encargado de fomentar las prácticas económicas, sociales y culturales para generar riqueza en cada país.

Turismo de naturaleza

El turismo de naturaleza está relacionado con el desarrollo y turismo sostenible, a su vez se refiere a los hábitats naturales, así como a la biodiversidad presente en parques naturales, reservas protegidas, el ecoturismo y la población perteneciente al área de la implantación turística (Martínez Quintana, 2017).

Por otro lado, el turismo de naturaleza se refiere a la realización de actividades recreativas y de esparcimiento fomentando el conocimiento hacia los turistas sobre los posibles riesgos que estas actividades pueden generar dentro del medio natural, a su vez, estas actividades deben garantizar la seguridad de los turistas sin degradar los recursos naturales (Grande Ibarra, 2006). Es por ello que, se debe fomentar a los turistas sobre el cuidado del medio ambiente en la realización de cada actividad que otorgue la oferta turística.

Ecoturismo

El ecoturismo se define como un turismo sostenible que se enfoca en conocer los recursos naturales y aprender de la naturaleza, para garantizar un bajo impacto ambiental y contribuir a la conservación y preservación de los recursos naturales (Rhodes Espinoza, 2004).

Así mismo, el ecoturismo se caracteriza por ser una actividad organizada y por mantener el control de los recursos patrimoniales tanto naturales como culturales y

garantiza un turismo sostenible (Orgaz Agüera & Castellanos Verdugo, 2013). De esta manera, se logra asegurar que los recursos naturales y biodiversos estén respaldados, del mismo modo se beneficia al turista por brindarle sitios aptos y de calidad.

Zoo Refugio

Los zoos refugios son centros que se dedican a la crianza, producción y mantenimiento de los animales salvajes en cautiverio o semicautiverio, para fines recreativos, científicos y de conservación (Noboa Melo, 2013).

Además, los zoos refugios permiten que las personas puedan observar las especies previamente seleccionadas y que requieren de un hábitat natural para preservar su especie (Mayorga Luguay & Vargas Infantes, 2018).

Cuidado animal

Se considera al cuidado animal como las preocupaciones sobre los animales en zoológicos, zoo refugios y acuarios a los que se les proporciona un enfoque estructurado para evaluar y manejar el bienestar de las especies mediante concientización del personal y enriquecimiento ambiental (WAZA (Animal Welfare Strategy, 2019).

Según el (Instituto Nacional de las Cualificaciones, 2011) señala que se debe controlar las instalaciones y los recintos de los animales salvajes aplicando normas de seguridad, sistemas de limpieza o desinfección para recintos y animales, exploración, cuidados y alimentación mediante entrenamientos y enriquecimiento ambiental mediante criterios de bienestar animal. Con la finalidad de salvaguardar la vida de las especies y seguridad para turistas.

Preservación del ambiente

Forma parte de la gestión ambiental para uso y manejo de recursos, así como la conservación y mejoramiento del medio ambiente, mediante la participación de la comunidad. Del mismo modo, la preservación ambiental se considera a la utilización sostenible de los recursos ambientales, en base a la reutilización, reciclaje, proyección y conservación (Fazenda, 2020).

Según (Guilén de Romero y otros, 2020) la preservación del ambiente trata de proteger y asegurar el uso sostenible del capital natural y de los servicios del ecosistema, también de generar estrategias para combatir los desastres naturales que garanticen el bienestar de la población.

Mediante la preservación del ambiente se aseguran los recursos naturales para el uso de las futuras generaciones.

Buenas Prácticas Turísticas

Constituye una herramienta para facilitar que las empresas turísticas realicen acciones concretas y generen un turismo sostenible que satisfaga las necesidades de los turistas, por medio de las buenas prácticas se previenen impactos negativos en la actividad turística y se mejora la calidad de vida de las poblaciones anfitrionas, así como, del medio ambiente (Agustí, 2006).

De acuerdo con (Rainforest Alliance) Las Buenas Prácticas Turísticas sirven para prevenir, corregir o mejorar aspectos de la operadora turística, también deben garantizar que se produzca un menor impacto sobre los recursos y mejorar la calidad del producto turístico.

Buenas Prácticas Turísticas contribuyen a que se genere un mejor turismo mediante la gestión empresarial y que los turistas puedan obtener servicios más eficientes y de calidad.

Manual de buenas prácticas turísticas

“El Manual de buenas prácticas tiene por finalidad ser una herramienta metodológica que acompañe al guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local en el camino hacia una operación sostenible” (Agustí, 2006).

También, es un instrumento versátil y dinámico que favorece la promoción y la adopción de las Buenas Prácticas Turísticas para el mejoramiento de la gestión empresarial sostenible de los emprendimientos turísticos y se maximicen los beneficios ambientales, económicos, socioculturales en la operación turística (Rainforest Alliance).

Fundamentación Legal

Tabla 1

Constitución de la Republica del Ecuador, 2018

Artículos	Detalle
Art. 14	Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado (...)
Art. 57	Numeral 8: Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural (...)
Art. 71	La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete (...)
Art. 73	El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir (...)
Art. 415	El Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas integrales (...)

Nota. Esta tabla contiene las leyes que se relacionan con el manejo de la naturaleza. Tomado de: (Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, 2008).

Tabla 2

Ley de turismo del Ecuador

Artículos	Detalle
Art. 1	La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo turístico (...)
Art. 3	Numeral b: La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo (...)
	Numeral c: El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos (...)
	Numeral d: La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país (...)
Art. 4	Numeral a: Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria (...)
	Numeral b: Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos (...)

Numeral c: Proteger al turista y fomentar la conciencia turística (...)
Numeral e: Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística (...)
Numeral f: Promover internacionalmente al país y atractivos en conjunto con otros organismos del (...)
Numeral g: Fomentar e incentivar el turismo interno (...)

Nota. Esta tabla contiene las leyes que fomenta el turismo interno. Tomado de: (Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, 2008).

Tabla 3
Áreas turísticas protegidas

Artículos	Detalle
Art. 20.-	Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas (...)
Art. 33	Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para inversionistas (...)

Nota. Esta tabla contiene las leyes que se relacionan con el manejo de la naturaleza. Tomado de: (Ministerio de Turismo, 2002).

Tabla 4
Ley de Gestión Ambiental de la República del Ecuador

Artículos	Detalle
Art. 1	La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores públicos y privado (...)
Art. 2	La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas (...)

Art. 3	El proceso de Gestión Ambientales, se orientará según los principios universales del Desarrollo Sustentable (...)
Art. 31	El Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, a través de los medios de difusión de que dispone el Estado proporcionará a la sociedad los lineamientos y orientaciones sobre el manejo y protección (...)
Art. 41	Con el fin de proteger los derechos ambientales individuales o colectivos, concédase acción pública a las personas naturales, jurídicas o grupo humano para denunciar la violación de las normas de medio ambiente (...)

Nota. Esta tabla contiene las leyes que se relacionan con el manejo de la naturaleza. Tomado de: (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2004).

Fundamentación Técnica

Un Manual de Buenas Prácticas Turísticas es una herramienta metodológica que guía al tour operador, para realizar una operación turística sostenible, además favorece la promoción de los centros turísticos, debido a que se maximiza la gestión sostenible del entorno natural brindando beneficios ambientales, económicos y sociales.

Es por ello que, mediante la creación de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, se pretende mitigar el riesgo en el cuidado y manejo de las especies silvestres, así como mejorar la gestión turística para prevenir riesgos en los turistas al momento de que realicen las actividades. Además, se impulsará el turismo en la parroquia Tarqui incrementando la economía local.

Para la creación del Manual de Buenas Prácticas Turísticas se consideraron los siguientes apartados:

1. Presentación
2. Oferta turística del Zoo Refugio Tarqui
3. Planificación
 1. Políticas del Turismo sostenible
 2. Buenas prácticas y calidad

4. Implementación
 1. Manejo y cuidado de las especies
 2. Gestión turística
 3. Satisfacción al turista
 4. Salud y seguridad
 5. Capacitación al personal turístico
5. Recomendaciones

Síntesis del capítulo

Para la creación de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas es de vital importancia conocer los antecedentes históricos de la provincia de Pastaza. A su vez, la realización de un análisis de la zona de estudio, permite identificar los factores que intervinieron en la creación del Zoo Refugio Tarqui. Así mismo, una adecuada fundamentación conceptual orienta a indagar y recopilar datos para comprender de manera más coherente la información obtenida. Por consiguiente, la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Turismo de Ecuador y Ley de Gestión Ambiental de la República del Ecuador establecen reglamentos que los propietarios deben seguir para el correcto funcionamiento del establecimiento turístico y la fundamentación técnica permite realizar un avance de los apartados que contendrá el Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

El presente trabajo consiste en los tipos de investigación, métodos y técnicas que se utilizarán, para establecer la metodología y los aspectos que se considerarán en el diseño y creación de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

Tipos de investigación

- **EXPLORATIVA:** esta investigación sirve para formular el problema de investigación, extraer datos, identificar conceptos y establecer prioridades para futuras investigaciones (Esteban Nieto, 2018).

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizó este tipo de investigación en el Capítulo I.

- **DESCRIPTIVA:** consiste en recopilar datos y levantar información sobre las características, aspectos o la forma de ser del objeto de investigación, con la finalidad de formular propuestas para mejorar su funcionamiento (Esteban Nieto, 2018).

A lo largo de esta investigación se utilizó este tipo de investigación en la redacción de cada uno de los ítems, considerando que se describen aspectos relevantes en cada uno de ellos y que aportan con el proyecto integrador de grado.

Métodos de investigación

- **CUANTITATIVO:** Los métodos cuantitativos engloban una serie de enfoques, tácticas y recursos investigativos centrados en la cuantificación objetiva y el análisis estadístico, matemático o numérico de la información recolectada. (Parra, s.f.)

El presente método se emplea al realizar los sondeos de opinión a los turistas que visitan el Zoo Refugio Tarqui, mediante un cuestionario con preguntas cerradas

- **CUALITATIVO:** se caracteriza por generar información descriptiva, basándose en las palabras utilizadas por las personas, tanto habladas como

escritas y en la observación de su conducta (López y Sandoval, 2016) El método cualitativo se emplea en la presente investigación en la interpretación de datos a través de una entrevista dirigida al personal que labora en el Zoo Refugio Tarqui.

- DEDUCTIVO: este método se asocia con la investigación cuantitativa, además, se caracteriza por proceder del pensamiento general a lo particular, basado en leyes o principios, afirmaciones o definiciones de las cuales se extraen conclusiones (Vargas Merina, 2009).

El método deductivo se aplicará en el Capítulo III, al generar conclusiones a partir de la observación, suposición y verificación de las dinámicas del Zoo Refugio Tarqui para aplicarlas en el Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

- ANALÍTICO: este método descompone una idea o elementos básicos, por lo tanto, va desde lo general hasta lo específico y de las causas hasta las consecuencias (Lopera Echavarría y otros, 2010).

Esta metodología se utilizó en los capítulos I y II, mediante el análisis de gráficas, tablas, resúmenes que se aplicarán en el capítulo III con el diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

- SINTÉTICO: este método tiende a rehacer, reunificar y reconstruir en un todo lógico y concreto los elementos destacados a través de un análisis, para producir algo nuevo, debido a que su contenido no se identifica con ninguna de las partes que lo constituyen (Abril, 2007).

Este método se ha utilizado en los capítulos I y II con la recopilación de información, mediante tablas, resúmenes, y síntesis de capítulos, posteriormente se aplicará en el capítulo III en la propuesta del Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

Técnicas e instrumentos de investigación

- **OBSERVACIÓN:** la observación directa significa que el antropólogo está situado en el lugar en el que se desarrolla la acción y está preparado para registrar lo que ocurre (Mendoza, 1994).

La técnica de observación se utiliza para recopilar fotografías de todas las áreas que componen el Zoo Refugio Tarqui, así mismo, de las actividades que realizan los trabajadores y turistas dentro del establecimiento, para la creación del Manual de Buenas Prácticas Turísticas que se evidenciará en el capítulo III.

- **ENTREVISTA:** es una técnica para recoger información de manera oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias y opiniones de personas, participan dos personas como mínimo, una de ellas adopta el rol de entrevistador y la otra el rol de entrevistado generando una interacción en torno a una temática de estudio (Folgueiras Bertomeu, 2016).

Esta técnica consiste en la creación de preguntas abiertas, para interrogar a las personas que laboran en el Zoo Refugio Tarqui, enfocadas en el Manual de Buenas Prácticas Turísticas.

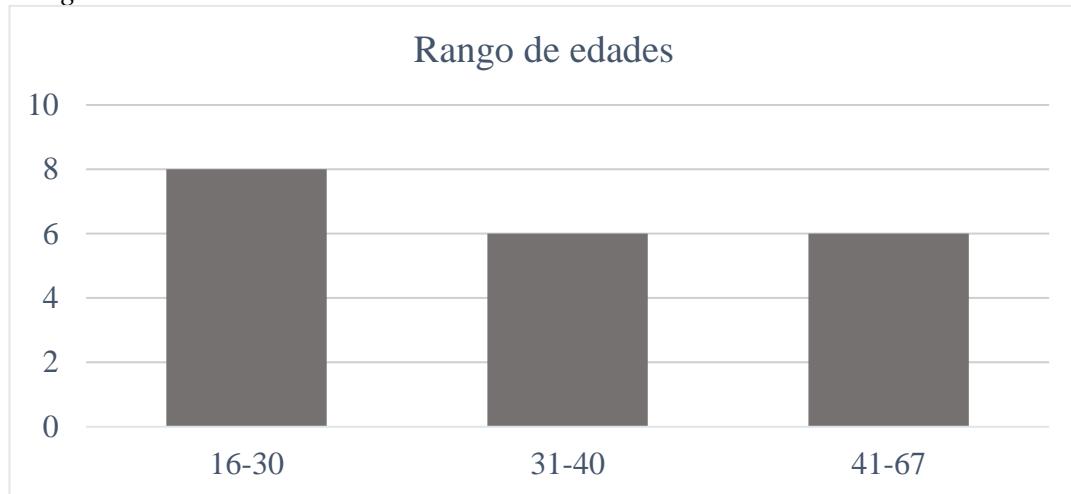
- **SONDEO DE OPINIÓN:** consiste en indagar e interpretar las opiniones, aspiraciones y desvelos de distintos grupos sociales, con la finalidad de conocer sus necesidades, opiniones y así poder evitar percepciones negativas que dirijan a una amenaza (Jaunarena, 2016).

Esta técnica consiste en la creación de preguntas cerradas, para interrogar a las personas que visitan el Zoo Refugio Tarqui, a fin de conocer sus opiniones sobre este centro y la implementación de un Manual de Buenas Prácticas.

Presentación gráfica, análisis e interpretación de resultados obtenidos

Figura 1

Rango de edades

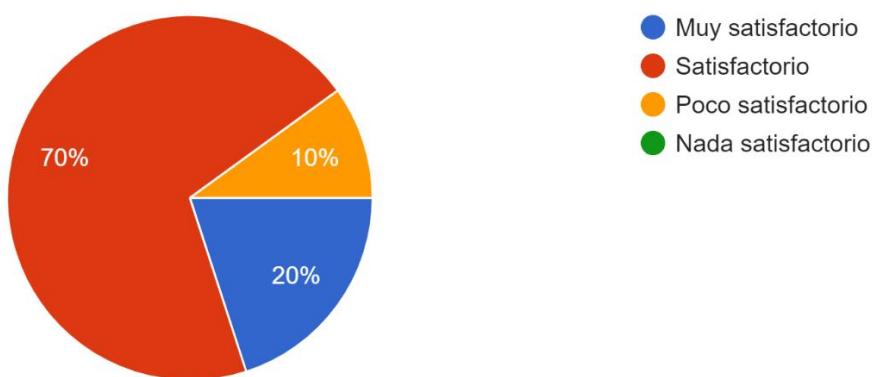


Nota. Información sobre las edades de los turistas recopilada durante el sondeo de opinión llevado a cabo el 7 de noviembre de 2023. Elaborado por: Deyanira Haro.

Para la realización del sondeo de opinión colaboraron turistas de distintas edades, las cuales se reflejan en rangos de: 16 a 30 años con un total de 8 personas, de 31 a 40 años con un resultado de 6 personas y de 41 a 67 años un total de 6 personas. Cabe destacar que, es importante la percepción de personas de distintos rangos de edades, para obtener resultados variados y conocer la opinión de jóvenes, adultos y personas de la tercera edad.

Figura 2

Pregunta 1: ¿Qué tan satisfactoria fue su visita al Zoo Refugio Tarqui?

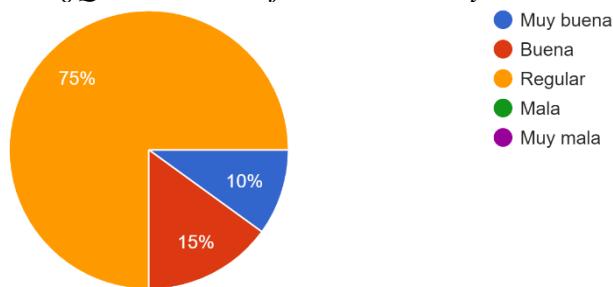


Nota. Resultados obtenidos de la pregunta 1 del sondeo de opinión llevado a cabo el 7 de noviembre de 2023. Elaborado por: Deyanira Haro.

De acuerdo al sondeo de opinión realizado a los turistas y al tabular las respuestas se obtienen los siguientes resultados: un 70% de los visitantes mencionaron que su visita fue satisfactoria, debido a que el lugar fue agradable para los usuarios, de la misma manera, un 20% de turistas agregaron sentir muy satisfactoria su visita, lo que implica que la experiencia al recorrer las instalaciones fue aún más agradable, por el contrario, un 10% de visitantes expresaron poco satisfactorio su visita, esto demuestra que los turistas presentan diversas opiniones sobre el Zoo Refugio Tarqui.

Figura 3

Pregunta 2: ¿Qué tan buena fue la atención y el servicio del establecimiento?

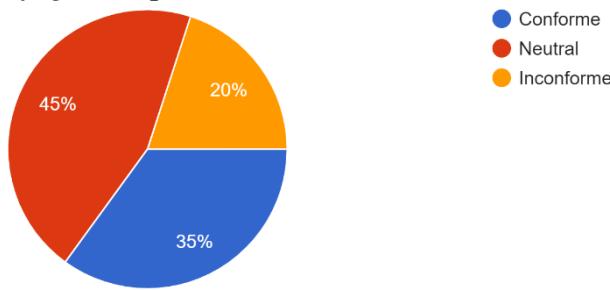


Nota. Resultados obtenidos de la pregunta 2 del sondeo de opinión realizado el 7 de noviembre de 2023. Elaborado por: Deyanira Haro.

De acuerdo al sondeo de opinión realizado a los turistas y al tabular las respuestas se obtienen los siguientes resultados: un 75% de los turistas recibieron una atención regular demostrando que los servicios ofertados y la atención fueron de mediana calidad, mientras que, el 15% de los turistas recibieron una buena atención, por el contrario el 10% de los turistas recibieron una muy buena atención, estos porcentajes evidencian que se requiere mejorar la atención y servicios hacia los turistas, especialmente cuando existe una mayor demanda de visitantes dentro del establecimiento.

Figura 4

Pregunta 3: ¿Qué tan conforme está con la oferta turística que brinda el Zoo Refugio Tarqui?

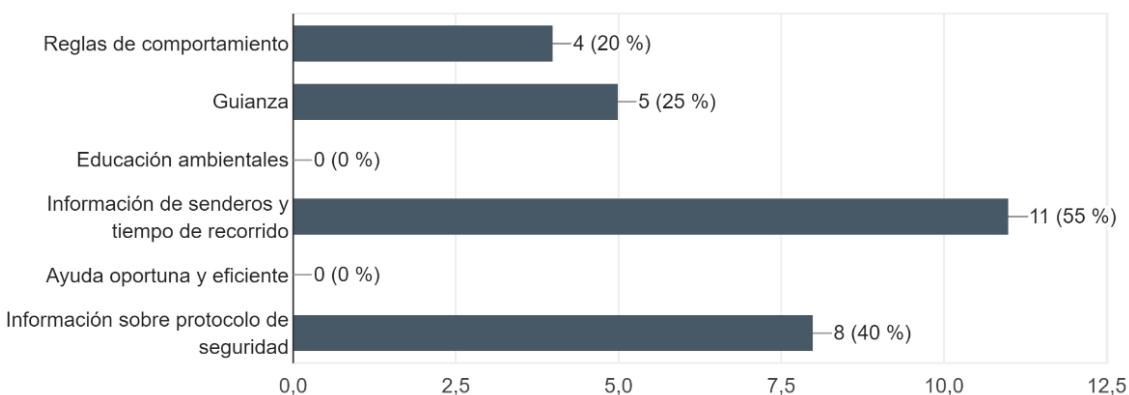


Nota. Resultados obtenidos de la pregunta 3 del sondeo de opinión ejecutado el 7 de noviembre de 2023. Elaborado por: Deyanira Haro.

De acuerdo al sondeo de opinión realizado a los turistas y al tabular las respuestas se obtienen los siguientes resultados: un 45% de los turistas son indiferentes a la oferta turística que se les proporcionó, por el contrario, un 35% de los turistas están conformes y satisfechos con la oferta turística, en cambio, un 20% de los turistas están inconformes con la oferta turística. Estos resultados son muy importantes debido a que, la mayoría de los turistas son indiferentes o no les agrada la oferta turística que proporciona el Zoo Refugio Tarqui, por ende, se requiere mejorar la gestión de la oferta turística para que los usuarios se sientan conformes con su visita.

Figura 5

Pregunta 4: Qué tipo de información y asistencia recibió al ingresar al Zoo Refugio Tarqui?

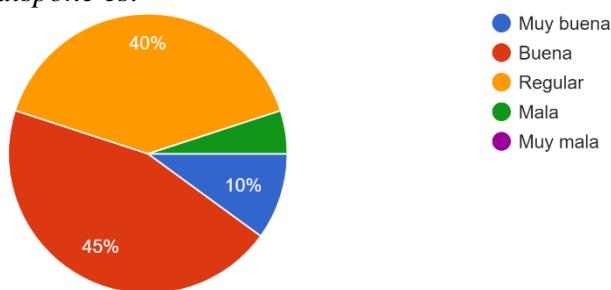


Nota. Resultados obtenidos de la pregunta 4 del sondeo de opinión realizado el 7 de noviembre de 2023. Elaborado por: Deyanira Haro.

De acuerdo al sondeo de opinión realizado a los turistas y al tabular las respuestas se obtienen los siguientes resultados: el 55% de los turistas recibieron información mediante señaléticas informativas situadas a lo largo del sendero, además, de información sobre el tiempo de recorrido por parte de la administración, el 40% de turistas obtuvieron información sobre protocolos de seguridad, el 25% de turistas recorrieron el Zoo Refugio con un guía turístico que trabaja ocasionalmente, por el contrario ningún turista recibió información sobre educación ambiental y tampoco obtuvieron ayuda oportuna y eficiente. Estos resultados indican un déficit de información y asistencia por parte del personal hacia los turistas, cabe recalcar que, es importante el mejoramiento de la gestión turística y a su vez, promover la educación ambiental para un turismo sostenible.

Figura 6

Pregunta 5: Durante su estancia en el Zoo Refugio Tarqui la señalización que dispone es:



Nota. Resultados obtenidos de la pregunta 5 del sondeo de opinión realizado el 7 de noviembre de 2023. Elaborado por: Deyanira Haro.

De acuerdo al sondeo de opinión realizado a los turistas y al tabular las respuestas se obtienen los siguientes resultados: el 45% de los turistas mencionan que la señalización es buena, por el contrario, el 40% de los turistas indican que la señalizaron es regular, en cambio el 10% perciben que la señalización es muy buena y está en óptimas condiciones y el 5% de turistas creen que la señalización es mala. Estos resultados están encaminados a que, las señalizaciones informativas deben ser atractivas acorde a las características del entorno y actividades a realizar, además deben estar ubicadas en puntos estratégicos sin que se comprometa la seguridad del turista.

ENTREVISTA

La entrevista se realizó el día 8 de noviembre de 2023 en las instalaciones del Zoo Refugio Tarqui, a partir de las 2pm. La propietaria, Fanny Bonilla, quien realiza las actividades de: administración del establecimiento turístico, gestión del personal, desarrollo de políticas y procedimientos, relaciones públicas, gestión financiera, cumplimiento normativo y monitoreo del bienestar animal proporcionó información útil para, comprender la situación actual del sitio turístico y temas que permitan fortalecer el servicio turístico.

1. ¿Cree usted que importante el diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui?

Si, porque es bueno estar capacitado para brindar un buen servicio al turista.

Análisis: de acuerdo a la entrevista realizada a la propietaria del establecimiento, se hace mención a la importancia del diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas, porque es una guía metodológica que ayuda a mejorar la atención y otorgar servicios de calidad a los turistas.

2. ¿Cuáles considera usted que serían los temas para fortalecer los conocimientos y mejorar el servicio turístico del establecimiento?

Atención al cliente, administración de emprendimientos turísticos, manipulación de alimentos, marketing y liderazgo.

Análisis: de acuerdo a la respuesta, se analiza la importancia de la gestión turística que implica todo lo concerniente a la administración del establecimiento. Además, es de vital importancia aplicar estrategias turísticas para diversas áreas como son: la gastronomía, marketing, cuidado y manejo de animales, administración y liderazgo. Estas temáticas son importantes de acuerdo a la oferta turística que ofrece el Zoo Refugio Tarqui para un adecuado manejo y mejoramiento de sus servicios.

3. ¿Considera usted que en el establecimiento aplican las Buenas Prácticas Turísticas?

Si, porque es importante mantenerse innovando y mejorando.

Análisis: la innovación es una temática muy importante dentro del turismo, sin embargo, en el Zoo Refugio Tarqui no se aplican permanentemente las Buenas Prácticas, es por esto que, es importante el diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para que se establezcan estrategias y procesos para optimizar los recursos y de esta manera mejorar la atención al turista.

4. ¿Considera usted que el reglamento interno existente para el personal del Zoo Refugio Tarqui ha ayudado al crecimiento turístico del establecimiento?

Si, porque es importante la organización.

Análisis: el reglamento interno es muy importante debido a que, mejora la administración del emprendimiento turístico y los procesos para brindar servicios de calidad a los turistas. Además, es una guía para mantener un ambiente laboral ordenado, sano y placentero.

5. ¿Qué datos considera importante que se deben incluir en un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio?

Atención al cliente, guianza, señaléticas informativas, mapas, trípticos, comportamiento del turista, a su vez, normas de seguridad para bienestar del turista y animales.

Análisis: de acuerdo a la respuesta se evidencia diversos temas que requiere el Zoo Refugio Tarqui para el diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas. Los datos más importantes son los siguientes: la presentación del manual y la oferta turística del Zoo Refugio. Planificación para un turismo sostenible, además de las buenas prácticas y calidad. También, se requiere implementar políticas para: el cuidado y manejo de las especies, gestión turística, satisfacción al turista, salud, seguridad y capacitaciones para el personal turístico. Cabe recalcar que, es importante una sección de recomendaciones, para un óptimo uso del manual y ejercer un adecuado turismo sostenible.

Síntesis del capítulo

En el presente capítulo se determinó la metodología a utilizar In situ proporcionando resultados positivos, en torno a la importancia del diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, cabe destacar que, es importante una adecuada gestión turística para visitantes, así como, para el cuidado y conservación de las especies. A continuación, se da paso a la propuesta.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

Descripción de la propuesta

La propuesta del proyecto se centra en el diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, con la finalidad de establecer parámetros para el manejo, cuidado y conservación de la fauna amazónica, además de ofertar servicios turísticos de calidad para los visitantes.

El MBPT es una herramienta digital que consiste en la creación de procedimientos que el personal de campo, guías y colaboradores tendrán que seguir para promover el turismo sostenible logrando beneficios ambientales, sociales, económicos y socioculturales, mediante las buenas prácticas turísticas dentro del establecimiento.

Viabilidad (económica, social ambiental, etc.)

Viabilidad económica

La adopción de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas, permite que el establecimiento ahorre tiempo y dinero, puesto que, al ser una herramienta digital elimina una serie de pasos como son: escaneado de un manual físico, copias y anillado. Además, del gasto de impresiones y fotocopias se escatima en espacios para almacenamiento y conservación de los mismos.

Viabilidad social

Al utilizar un gestor digital del MBPT se utiliza una ubicación centralizada al que pueden acceder los propietarios, trabajadores y guías turísticos desde cualquier lugar permitiendo que exista una organización ágil y reactiva. Además, hace posible que las necesidades e inquietudes de los turistas sean resueltas rápidamente generando satisfacción y confort en los visitantes.

Viabilidad ambiental

El Manual de Buenas Prácticas Turísticas ofrece muchas posibilidades para ahorrar recursos al ser una herramienta digital. El trabajar con papel impulsa al deterioro ambiental por el consumo de agua y árboles que intervienen en el proceso de su fabricación. Por el contrario, el establecimiento turístico es un sitio de conservación

de especies naturales que requiere que se practique el turismo sostenible, por ende, se reduce el uso de un manual físico. A su vez, el uso del MBPT fomentará la gestión ambiental, mediante la educación y concientización a los turistas sobre la importancia de cuidar de las especies en peligro, debido al tráfico de especies animales.

Impacto

El diseño de un Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui crea un impacto positivo dentro del establecimiento, debido a que se fomenta el turismo sostenible, como un medio para la conservación de las áreas naturales y culturales, de modo que no causen problemas ambientales.

A su vez, se crean políticas para ofrecer servicios turísticos de calidad que eleven el nivel de satisfacción de los turistas y se promueve la educación ambiental, de modo que los turistas y moradores del sector tomen conciencia sobre el ambiente y el mejoramiento de la calidad ambiental de la localidad.

Además, el MBPT no solo beneficiará al Zoo Refugio, sino también a los moradores de la localidad, debido a que, se basa en el modelo de desarrollo sostenible en el que intervienen parámetros sociales, medioambientales y económicos. A su vez, la localidad podrá generar recursos económicos, debido a la influencia de turistas en la localidad.

Desarrollo de la propuesta

El Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui es una herramienta metodológica para fortalecer los procesos que conlleva el turismo sostenible, a su vez se realizó con la finalidad de generar políticas para el manejo y cuidado de las especies que habitan en el establecimiento turístico. Es por esto que, el manual posee distintos elementos como son:

1. Introducción del MBPT y Turismo Sostenible, con sus significados para que los colaboradores comprendan la importancia de ese documento.
2. La oferta turística del Zoo Refugio Tarqui.
3. Políticas del Turismo Sostenible, sus principios y como se relaciona con el establecimiento Turístico.

4. Buenas prácticas y calidad y como se puede implementar en el centro turístico para que exista un funcionamiento eficiente.
5. Desarrollo del manual en el cual se explica el cuidado y manejo de las especies de fauna silvestre, las actividades permitidas a los turistas, así como las actividades que no se deben realizar.

Continuando con lo anterior, existe un apartado de gestión y seguridad, así como, satisfacción para el turista en el que se detalla las acciones que deben realizar el personal de campo, para brindar una atención de calidad a los visitantes.

Además, un apartado con capacitación al personal, el por qué se debe implementar, los beneficios que conlleva poseer un grupo de colaboradores aptos para laborar y los temas de capacitación que debe poner en práctica el establecimiento turístico.

6. Para finalizar, las recomendaciones que deben tomar en consideración, tanto los propietarios como los trabajadores, para el óptimo uso del MBPT.

A continuación, se presenta el manual:



ÍNDICE	
1. Introducción	1
2. Oferta turística del Zoo Refugio Tarqui	2
3. Políticas del Turismo Sostenible	3
3.1. Implementación en el zoo refugio	4
3.2. Principios del Turismo Sostenible	7
4. Buenas prácticas y calidad	8
4.1. ¿Cómo lograrlo?	9
5. Desarrollo	11
5.1. Manejo y cuidado de las especies	12
5.1.1. Actividades permitidas	13
5.1.2. Actividades no permitidas	14
5.2. Gestión y seguridad para el turista	15
5.2.1. ¿Qué hacer para lograrlo?	16
5.3. Satisfacción al turista	17
5.3.1. ¿Cuál es el propósito de su realización?	18
5.3.2. ¿Qué pasos seguir para conseguirlo?	19
5.4. Capacitación al personal turístico	20
5.4.1. ¿Por qué se lleva a cabo?	21
5.4.2. Beneficios	22
5.4.3. Temas de capacitaciones	23
6. Recomendaciones	24

1. INTRODUCCIÓN



¿QUÉ ES UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS?

El Manual de Buenas Prácticas Turísticas tiene como finalidad establecer parámetros que contribuyan al cuidado, conservación y protección del Zoo Refugio Tarqui, contribuyendo así a un turismo sostenible, dinámico que favorece a la promoción y ejecución de las buenas prácticas; maximizando los beneficios ambientales, económicos, socioculturales en la operación turística (Rainforest Alliance).

Las BPT previenen impactos negativos en la actividad turística y mejoran la calidad de vida de las poblaciones y del medio ambiente. Por ende, garantiza que se produzca un menor impacto en los recursos naturales, mediante una gestión empresarial eficiente, para que los turistas puedan obtener servicios de calidad (Rainforest Alliance).



¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

El Turismo Sostenible se refiere a los hábitats naturales y a la biodiversidad presente en parques naturales, reservas protegidas y a la población perteneciente en el área de implantación turística (Martinez Quintana, 2017).

Así mismo, hace mención a la realización de actividades recreativas que fomentan el conocimiento de los turistas sobre los riesgos que dichas actividades pueden generar dentro del espacio natural, a su vez, estas actividades deben garantizar la seguridad de los turistas sin degradar los recursos naturales (Grande Ibarra, 2006).

2. OFERTA TURÍSTICA

El Zoo Refugio Tarqui contempla una reserva de fauna silvestre ubicado en la parroquia Tarqui perteneciente a la provincia de Pastaza. En este establecimiento se pueden apreciar distintas especies de flora y fauna.



Zoo Refugio

- Senderismo
- Avistamiento de aves.
- Visita a puntos de observación de fauna.



Gastronomía

- Platos típicos de la amazonía:
- **Maito de tilapia**
- **Chontacuros**
- **Camarones**



Áreas de recreación:

- Piscina
- Casa Cultural (construcciones culturales).



Servicios complementarios:

- Parqueadero.
- Artesanías.
- Voluntariado.

3. POLÍTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

Las políticas del Turismo Sostenible se basan en el modelo de desarrollo sostenible en el que intervienen los parámetros: sociales, medioambientales y económicos. Además, las políticas del Turismo Sostenible en el Zoo Refugio Tarqui contribuye al bienestar de los animales, del medio ambiente y garantiza experiencias positivas en los visitantes.





THANKS FOR HELPING US TO SAVE THE WILDLIFE!

- 1. Bienestar animal
- 2. Educación ambiental
- 3. Conservación y rehabilitación
- 4. Sostenibilidad ambiental
- 5. Participación comunitaria
- 6. Turismo sostenible

3.1 IMPLEMENTACIÓN EN EL ZOO REFUGIO





01

- Generar ambientes naturales para los animales del zoo refugio.
- Realizar enriquecimiento ambiental para estimular el comportamiento de los animales.
- Respetar las necesidades individuales de las especies como son: espacio, dieta y atención veterinaria.





02

- Proporcionar programas educativos en los que se destaque la importancia de la conservación ambiental.
- Otorgar información sobre la historia de los animales y las amenazas a las que se enfrentan en la naturaleza.

03

- Participar en programas para salvar a las especies en peligro de extinción.
- Colaborar con organizaciones públicas y privadas que se dediquen a la conservación de especies en peligro de extinción.





04

- Gestionar prácticas sostenibles en las actividades diarias dentro del establecimiento, como son: reciclaje, uso eficiente de recursos y reducción de residuos.
- Adoptar el uso de energías renovables si fuese posible.

05

- Vincular a la comunidad a realizar prácticas educativas y de voluntariado con relación a la conservación animal.



06

- Delimitar la carga turística dentro del establecimiento para evitar que los animales presenten estrés.
- Promover prácticas turísticas responsables de modo que, los visitantes respeten las normas internas del sitio turístico.



Brindar información a los turistas sobre las políticas ambientales y velar por su cumplimiento.

Promover la conservación y protección de la fauna silvestre, por medio de programas de reproducción y reintroducción de las especies vulnerables.

Diseñar caminerías de bajo impacto ambiental que se integren con el entorno natural del zoológico y colocar carteles informativos, señaléticas y estaciones educativas para fomentar la educación ambiental.

Garantizar que los turistas reciban recorridos guiados por el personal capacitado, de modo que ofrezca información más detallada sobre los animales.

3.2 PRINCIPIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE

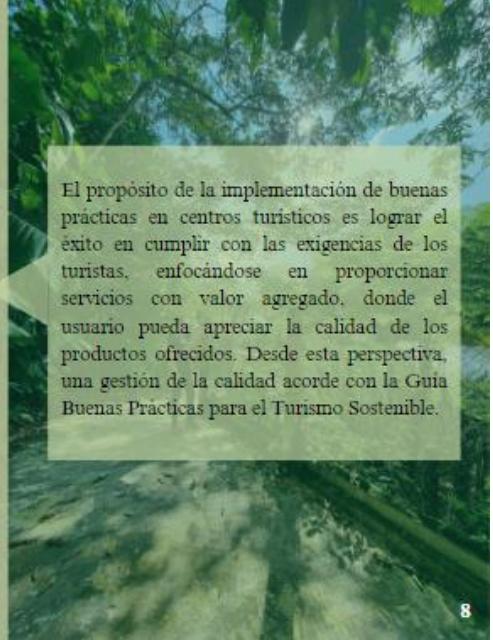
1. Conservar los recursos naturales, para el uso en el futuro.
2. Planificar y gestionar el desarrollo turístico de modo que, no cause problemas ambientales y culturales.
3. Mejorar la calidad ambiental.
4. Mantener elevado el nivel de satisfacción de los turistas

4. BUENAS PRÁCTICAS Y CALIDAD

¿QUÉ SON?



Son herramientas que apoyan a las empresas turísticas en la implementación de acciones concretas y la creación de un turismo sostenible que satisface las necesidades de los turistas. Del mismo modo, las buenas prácticas previenen impactos negativos en las actividades turísticas y mejoran la calidad de vida de las poblaciones receptoras.

El propósito de la implementación de buenas prácticas en centros turísticos es lograr el éxito en cumplir con las exigencias de los turistas, enfocándose en proporcionar servicios con valor agregado, donde el usuario pueda apreciar la calidad de los productos ofrecidos. Desde esta perspectiva, una gestión de la calidad acorde con la Guía Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible.

8

4.1 ¿CÓMO LOGRARLO?



Mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el establecimiento turístico, se pueden llevar a cabo diversas actividades:

1. Interés por conocer las necesidades y complacer al turista, de modo que, reciba un asesoramiento completo con un lenguaje cortés y comprensible. Además, se requiere la implementación de procesos que permitan identificar las necesidades más importantes de los clientes, así como sus opiniones sobre los servicios o productos ofertados.

2. Emplear la velocidad de respuesta ante las necesidades de los turistas, mediante la predisposición inmediata por parte del personal minimizando los tiempos de espera para los visitantes, a su vez, la calidad debe estar presente en el trabajo realizado.

9



3. Realizar un archivo con los documentos o folletos que los turistas han solicitado, así mismo, llevar un inventario de los folletos entregados a los visitantes, de modo manera que, el turista reciba la información que ha solicitado.

4. Implementar información en espacios o sitios estratégicos, que permitan a los turistas obtener información sin la necesidad de acudir al personal que labora en el Zoo Refugio Tarqui, de esta manera, se genera un ahorro y disminución de consumo de productos.

5. Organizar la documentación de procedimientos, políticas, acciones y registros que permitan llevar un control sobre los procesos del sistema de gestión de calidad, a su vez, el establecimiento deberá determinar y proporcionar los recursos necesarios para velar por mejorar por la calidad y eficacia (Amaya Montero, 2014)



5. DESARROLLO

MANEJO DE ESPECIES

GESTIÓN Y SEGURIDAD

SATISFACCIÓN AL TURISTA

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

5.1 MANEJO Y CUIDADO DE LAS ESPECIES

¿Qué es?

Esta sección contiene buenas prácticas para operar responsablemente en zonas naturales con biodiversidad de fauna.



¿Por qué?

El Zoo Refugio Tarqui alberga gran diversidad de fauna silvestre, para la recuperación, uso y manejo sostenible de la biodiversidad. Además, deberán cumplir con los requisitos y procedimientos de un plan de manejo y equipo técnico adecuado (biólogo, veterinario y personal operativo), además, una infraestructura con enriquecimiento de acuerdo a las especies animales.

12

5.1.1 ACTIVIDADES PERMITIDAS

- 1 Los turistas tienen permitido el ingreso al establecimiento turístico con la finalidad de conocer la biodiversidad y recibir educación ambiental para la conservación de las especies.
- 2 El Zoo Refugio Tarqui se encarga de la conservación y cuidado de las especies; además brindará enseñanza a los turistas sobre las funciones que tiene cada especie en el medio ambiente.
- 3 Brindar educación ambiental a los turistas con el objetivo de dar a conocer las causas de las pérdidas de fauna.
- 4 El centro turístico adoptará medidas de rescate y rehabilitación de especies amenazadas y garantizará su reintroducción en el hábitat natural bajo las condiciones apropiadas.
- 5 El Zoo Refugio Tarqui debe tener a disposición del visitante y del personal de planta, información sobre las especies de fauna existentes en el área de operación.



13



5.1.2 ACTIVIDADES NO PERMITIDAS

Las especies recolectadas para consumo del turista no deberán estar en peligro de extinción ni provenir de invernaderos o huertos orgánicos. 1

Evitar la introducción de especies animales que atenten con el desenvolvimiento natural de los recursos existentes. 2

Restringir el cautiverio de los animales, a excepción de aquellas especies que estén en estado de recuperación. 3

No ejecutar actividades que apoyen a la colección, comercialización y tráfico de fauna. 4

14

5.2 GESTIÓN Y SEGURIDAD PARA EL TURISTA

¿Qué es?
Hace referencia a crear políticas internas para el bienestar de los turistas.

¿Por qué?
Las actividades que se realizan dentro del centro turístico no deben comprometer la salud y bienestar de los turistas, colaboradores y moradores locales. Así mismo, se debe prevenir y actuar inmediatamente para atender emergencias.

¿Qué se ha aprendido?
La responsabilidad del Zoo Refugio Tarqui es proveer de seguridad, un buen guía turístico, información actualizada, puntualidad y alimentos balanceados para que los turistas reciban una experiencia grata.



15

5.2.1 ¿Qué hacer para lograrlo?

1. Pedir información médica a los turistas antes de realizar los recorridos turísticos o actividades recreativas, para evitar comprometer su salud.
2. Evitar y controlar los riesgos durante las actividades recreativas.
3. Poseer botiquín y personal con conocimientos básicos en primeros auxilios.





4. Difundir prácticas de higiene y buena salud, especialmente en la actividad gastronómica. Además, preguntar a los turistas sobre alergias alimentarias o fármacos antes de brindar algún servicio.
5. Proporcionar información sobre el tiempo de recorrido del sendero, actividades que se pueden desempeñar y prohibiciones, para evitar riesgos.
6. Realizar simulacros para actuar en casos de emergencias (desastres naturales, incendios, evacuación de turistas, entre otras).

16

5.3 SATISFACCIÓN AL TURISTA



... **¿Qué es?**

En este apartado se encontrará buenas prácticas para dar un servicio de calidad y mejorar la satisfacción de los turistas.





18

5.3.1 ¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DE SU REALIZACIÓN?

Para que los turistas se marchen satisfechos es necesario una atención de calidad, haciéndoles sentir seguros sobre pasando sus expectativas.

5.3.2 ¿QUÉ PASOS SEGUIR PARA CONSEGUIRLO?

1. Los turistas deben ser atendidos como clientes muy importantes.
2. Brindar a los turistas atención extra, para sorprenderlos gratamente.
3. Informar a los turistas sobre posibles riesgos al momento de realizar las actividades turísticas.
4. Si se ha realizado una equivocación con los pedidos del turista, recompensar con algún producto adicional para que sienta que se está enmendando el error.
5. Preguntar al turista si está recibiendo una buena atención o si la oferta turística cumple con sus necesidades.
6. Solicitar a los turistas, al personal y proveedores recomendaciones para mejorar.

19



★★★★★



5.4 CAPACITACIÓN AL PERSONAL TURÍSTICO

¿Qué es?

Es una herramienta metodológica, ordenada y planeada que se utiliza dentro del centro turístico, para responder a las necesidades y aumentar la productividad de los trabajadores, así mismo, prepararlos mental y físicamente para que desempeñen sus actividades plenamente dentro del establecimiento.

20

5.4.1 ¿Por qué se lleva a cabo?

Las capacitaciones se realizan para explotar las habilidades, actitudes, el rendimiento en el lugar de trabajo y la conducta de las personas que las reciben.

Las capacitaciones proporcionan los conocimientos adecuados para aumentar la productividad y estar al tanto de los últimos avances en el campo correspondiente y se ajuste a las exigencias laborales. Además, las capacitaciones previenen y solucionan con anterioridad problemas dentro del trabajo velando así, por la seguridad de los colaboradores y turistas.

21

5.4.2 BENEFICIOS



1. Aumenta el conocimiento de los trabajadores.
 2. Eleva la fuerza del trabajo

3. Ayuda a la organización del personal y a cumplir con los objetivos.
 4. Mejora la relación entre jefe-empleado.

5. Comprensión de las reglas y políticas del centro turístico.
 6. Incrementa la calidad y productividad del trabajo.

22

5.4.3 TEMAS DE CAPACITACIONES



La capacitación a los colaboradores del establecimiento es fundamental ya que el adquirir conocimientos nos ayuda a estar preparados para atender a los turistas por esa razón que considera importante capacitar en :

- Marketing y liderazgo
- Atención al cliente
- Guianza
- Administración de emprendimientos turísticos
- Manipulación de alimentos
- Normas de seguridad para bienestar del turista y animales

23



REFERENCIAS

- Agusti, F. (2006). Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú.
https://base.socioeco.org/docs/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Amaya Montero, C. I. (2014). PROPUESTA DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: EL CASO DEL I. TUR DEL CANTÓN EL TAMBO.
<http://dpace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19843/1/Tesis.pdf>
- CODESPA. (2010). Manual de Buenas Prácticas en la Actividad Turística Municipio de Copacabana. <https://www.codespa.org/app/uploads/manual-buenas-practicas-turismo-rural-comunitario.pdf>
- Espinosa Mafla, J. A. (2014). Plan de capacitación para el buen servicio al turista orientado a los guías del centro histórico.
<https://apidspace.cordillera.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5e851baf-e0eb-4dc1-b573-815636c76180/content.pdf>
- Grande Ibarra, J. (2006). La evolución del Turismo Rural de España y las nuevas oportunidades del Turismo de Naturaleza. *Estudios turísticos*(169), 85-102.
https://turismo.janum.net/janum/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/97372.pdf



- Martínez Quintana, V. (12 de mayo de 2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible.
<https://doi.org/https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2204>
- Rainforest Alliance. (2009). SCRIB. SCRIB:
<https://es.scribd.com/document/28267710/Buenas-Practicas-para-Turismo-Sostenible-Rainforest-Alliance#>
- Rainforest Alliance. (s.f.). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para la comunidades de Latinoamérica.
https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV10/SEMANA3/Guia_de_buenas_practicas_para_turismo_rural_comunitario.pdf
- Solano Pacheco, L. (2022). Manual de Buenas Prácticas para la gestión empresarial sostenible.
https://www.undp.org/sites/g/files/rzkgke326/files/migration/cr/undp_buenas_practicas_turismo_22.pdf
- Tapia, G. (2014). Turismo sostenible. Introducción y marco financiero. *Revista de investigación en modelos financieros*, 1.





Síntesis del capítulo

En el presente capítulo se determinó el diseño de la propuesta del Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, que contiene diversos apartados con son:

1. Introducción del MBPT y Turismo Sostenible
2. Oferta turística
3. Políticas del Turismo Sostenible
4. Buenas prácticas y calidad
5. Desarrollo:
 - Manejo y cuidado de las especies
 - Gestión y seguridad para el turista
 - Satisfacción al turista
 - Capacitación al personal
6. Recomendaciones

Este tipo de manual se realizó con la finalidad de fomentar el turismo sostenible, mediante las buenas prácticas turísticas dentro del establecimiento. Cabe destacar que, es importante la gestión de los propietarios para velar que los colaboradores realicen un adecuado uso del manual para brindar un trato humanizado a los

visitantes y fomentar el cuidado y conservación de las especies animales. A continuación, se da paso a las conclusiones.

CONCLUSIONES

En este trabajo se fundamentó teóricamente la importancia y características que debe tener un manual de buenas prácticas turísticas, para lo cual se recabó información referente BPT y su aplicación en establecimientos turísticos, para fomentar el cuidado y la conservación de las especies naturales.

Además, se identificó la metodología, técnicas e instrumentos de investigación adecuados para el levantamiento de información in situ en donde la investigación explorativa fue clave para la obtención de datos. A su vez, la investigación descriptiva permitió desarrollar de manera más efectiva cada apartado y describir los aspectos más relevantes para el manual.

Por otro lado, el método cuantitativo permitió conseguir opiniones de los turistas sobre su visita y su experiencia durante su estancia en el Zoo Refugio Tarqui.

Por último, se propuso el diseño del Manual de Buenas Prácticas Turísticas para el Zoo Refugio Tarqui, mediante el uso de la aplicación digital Canva, en la que se sintetizó toda la información recopilada mediante los métodos y técnicas de investigación propuestos a lo largo del proyecto.

RECOMENDACIONES

Es importante diseñar e implementar los Manuales de Buenas Prácticas Turísticas en distintos zoos refugios, para fomentar el turismo sostenible, mediante las buenas prácticas para el cuidado y manejo de la fauna existente dentro de estos centros, a su vez para gestionar una adecuada educación ambiental para turistas y prevenir posibles riesgos que se puedan suscitar durante su estancia.

Es de vital importancia que el personal de campo como son: cuidadores de animales, veterinarios, técnicos de veterinarios y personal de mantenimiento, así como, el personal interno como: chef, camareros, personal de servicio y personal de limpieza puedan tener acceso inmediato al manual, para acortar el tiempo de espera de respuesta al turista, así mismo fomentar que los trabajadores apliquen las buenas prácticas, mediante capacaciones regulares que aporten a su buen desempeño.

También, se aconseja al centro turístico establecer alianzas estratégicas con diversas entidades públicas que posean intereses de: conservación, cuidado y manejo de las especies animales y educación ambiental. Algunas entidades públicas son: Ministerio de Ambiente, GADM de Pastaza, Gobierno Provincial de Pastaza, Ministerio de Educación, Ministerio de Turismo, Instituto Nacional de Biodiversidad y Ministerio de Agricultura y Ganadería. Cabe destacar que, las alianzas estratégicas dependen de los objetivos del establecimiento turísticos y deberá ser beneficioso para las partes involucradas en la contribución de la conservación y educación ambiental.

REFERENCIAS

- Arenas García, M. T. (2018). Análisis de la práctica de actividades recreativas con animales en España y propuestas para la consecución de un turismo responsable (Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia). <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/98819/ARENAS%20-20AN%c3%81LISIS%20DE%20LA%20PR%c3%81CTICA%20DE%20ACTIVIDADES%20RECREATIVAS%20CON%20%20ANIMALES%20EN%20ESPA%c3%91A%20Y%20PROPUESTAS%20....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escuela Veterinaria MasterD. (s.f.). *Escuela Veterinaria MasterD*. Escuela Veterinaria MasterD: <https://www.escuelaveterinariamasterd.es/blog/evolucion-zoologicos>
- Zoorefugio Tarqui. (2013). <http://zoorefugiotarqui.com/aboutus/>
- Abril, V. H. (2007). Métodos de la investigación. http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/curzoz/metodos_de_la_investigacion____abril_phd.pdf
- Agustí, F. (2006). Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. *Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú*. https://base.socioeco.org/docs/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (10 de 10 de 2022). BBVA. BBVA: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/certificacion-rainforest-alliance-garantia-de-productos-sostenibles/>
- Esteban Nieto, N. (25 de junio de 2018). Tipos de investigación. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fazenda, A. J. (11 de diciembre de 2020). Preservación del ambiente para promoción de la calidad de vida en Angola. *10*(2). <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/407/292>
- Folgueiras Bertomeu, P. (30 de mayo de 2016). La entrevista. <https://deposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003>

Gobierno de Pastaza. (15 de agosto de 2018).

<https://pastaza.gob.ec/pastaza/historia-de-la-provincia-de-pastaza/>

Grande Ibarra, J. (2006). La evolución del Turismo Rural de España y las nuevas oportunidades del Turismo de Naturaleza. *Estudios turísticos*(169), 85-102.

https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/97572.pdf

Guilén de Romero, J., Calle García, J., Gavidia Pacheco, A. M., y Vélez Santana, A. G. (2020). Desarrollo sostenible desde la mirada de la preservación del medio ambiente colombiano. *Revista de ciencias sociales*, 26(4), 293-307. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687041>

Info Turismo. (s.f.). Info Turismo:

<https://pastazatarqui.wixsite.com/tarqui/turismo#:~:text=El%20Zoorefugio%20Tarqui%20se%20fundo,personas%20que%20amenazan%20su%20habitad.>

Infoturismo. (2019). *Infoturismo.* Infoturismo:

<https://pastazatarqui.wixsite.com/tarqui/turismo#:~:text=El%20Zoorefugio%20Tarqui%20se%20fundo,personas%20que%20amenazan%20su%20habitad.>

Infoturismo. (2019). *Wix.*

<https://pastazatarqui.wixsite.com/tarqui/turismo#:~:text=El%20Zoorefugio%20Tarqui%20se%20fundo,personas%20que%20amenazan%20su%20habitad.>

Instituto Nacional de las Cualificaciones. (2011). Cualificación Profesional:

Cuidado de animales salvajes, de zoológicos y acuarios.

https://incual.educacion.gob.es/documents/20195/94271/AGA624_2+-+Q_Documento+publicado/50f662d9-1fba-49f6-886f-8e2f6d9145b6

Jaunarena, H. (2016). Sondeo de opinión.

https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/6810/15_marzo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Larrea Ortega , A. S., y Macas Calle , M. A. (02 de 2012). PROPUESTA DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN MANEJO DE AGUA,

RESIDUOS Y CONSUMO DE PRODUCTOS PARA EL ZOOLÓGICO
YURAK ALLPA. Cuenca, Azuay, Ecuador.

- Ledesma Vargas, S. E. (2016). Buenas Prácticas Ambientales y su contribución al desarrollo de la actividad turística sostenible en la comunidad Sinchi Warmi de la parroquia Puerto Misahualli, cantón Tena, provincia de Napo. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24772/1/TESIS%20SHIRLEY%20ESTEFANIA%20LEDESMA%20VARGAS.pdf>
- Lopera Echavarría, J., Ramírez Gómez, C., Zuluaga Aristizábal, M. U., y Ortiz Venegas, J. (2010). El método analítico como método natural. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- López, N., y Sandoval, I. (2016). *UDGVirtual*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- Martínez Quintana, V. (12 de mayo de 2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. <https://doi.org/https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2204>
- Mayorga Lluguay, E. J., y Vargas Infantes, C. A. (2018). “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS. PUYO, PASTAZA, ECUADOR.
- Mayorga Lluguay, E., y Vargas Infantes, C. A. (2018). Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales y proceso de residuos sólidos orgánicos generados en el Zoorefugio Tarqui, del cantón Pastaza. <http://201.159.223.17/bitstream/123456789/524/1/T.AMB.B.UEA.3209>
- Mendoza, M. (1994). Técnicas de observación directa para estudiar interacciones sociales infantiles entre los Toba. *RUNA, Archivo Para Las Ciencias Del Hombre*, 21(1), 241-262. <https://doi.org/https://doi.org/10.34096/runa.v21i1.1400>
- Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Ministerio de Turismo. (27 de diciembre de 2002).

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

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (10 de septiembre de 2004). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (10 de septiembre de 2004). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Ley-Forestal-y-de-Conservacion-de-Areas-Naturales-y-Vida-Silvestre.pdf>

Noboa Melo, K. I. (2013). Gestión e inventario de la colección faunística de los Centros de Tenencia y Manejo de Fauna Silvestre (zoológicos, centros de rescate, zoocriaderos y museos) de la provincia de Pastaza.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/302/1/T-UIDE-0281.pdf>

Orgaz Agüera, F., y Castellanos Verdugo, M. (13 de diciembre de 2013).

Conceptualización y consideraciones en torno al ecoturismo. *TURy DES*, 6(15). <https://www.thinktur.org/media/Conceptualizaci%C3%B3n-y-consideraciones-en-torno-al-ecoturismo-turismo-sostenible.pdf>

Parra, A. (s.f.). *questionpro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-cuantitativos/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20cuantitativos%20son%20un,uso%20de%20datos%20estad%C3%ADsticos%20preexistentes>

Rainforest Alliance. (2009). *SCRIB*. SCRIB:

<https://es.scribd.com/document/28267710/Buenas-Practicas-para-Turismo-Sostenible-Rainforest-Alliance#>

Rainforest Alliance. (s.f.). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para la comunidades de Latinoamérica.

https://www.ucipfg.com/Repository/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA3/Guia_de_buenas_practicas_para_turismo_rural_comunitario.pdf

Rhodes Espinoza, A. (2004). Definiendo Ecoturismo.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25255w/u1/definicion.pdf>

- Sancho, A. (14 de julio de 2008). OMT Organización Mundial del Turismo.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62796902/Introduccion_al_Turismo_OMT_primera_parte20200403-8256-4upj7n-libre.pdf?1586000160=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntroduccion_al_Turismo_OMT_Organizacion.pdf&Expires=1696253811&Signature=
- Sancho, A. (2008). Organización Mundial de Turismo. *Introducción al Turismo*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62796902/Introduccion_al_Turismo_OMT_primera_parte20200403-8256-4upj7n-libre.pdf?1586000160=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntroduccion_al_Turismo_OMT_Organizacion.pdf&Expires=1693856000&Signature=
- Solano Pacheco, L. (2022). Manual de Buenas Prácticas para la gestión empresarial sostenible.
https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/cr/undp_buenas_practicas_turismo_22.pdf
- Suárez Cevallos , M. E. (2022). Definición de estrategias para servicios turísticos y recreativos en los centros de manejo de fauna silvestre “zoo criadero la Casa del Venado (San Luis de Guachalá) y Zoológico de Quito en (Guayllabamba)”. Quito, Pichincha, Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27774/3/UCE-FAG-SUAREZ%20MIGUEL.pdf>
- Vargas Merina, Á. M. (febrero de 2009). Métodos de enseñanza. *Innovación y experiencias educativas* (15).
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40163319/ANGELA_VARGAS_2-libre.pdf?1447911812=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPlantilla_para_articulos_en_la_Revista_D.pdf&Expires=1698613177&Signature=PJ19HlZ3TvTBoJv3wiFDwmsKvc2p1bZAF4u6AlzbdSQETH
- WAZA (Animal Welfare Strategy. (2019). Cuidando la fauna silvestre.
https://www.waza.org/wp-content/uploads/2019/03/WAZA-Animal-Welfare-Strategy-2015_Spanish.pdf

YanaCocha Centro de Rescate. (s.f.). *CENTRO DE RESCATE DE FAUNA SILVESTRE YANACOCHA. CENTRO DE RESCATE DE FAUNA SILVESTRE YANACOCHA*: <https://yanacocharescue.com/yanacocha/>

APÉNDICE

CAUSAS	DEFINICION DEL PROBLEMA	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia y asesoramiento parcial a los turistas. • Deterioro de la imagen física del Zoo Refugio Tarqui. • Desactualización de capacitaciones al personal sobre el manejo y conservación de la biodiversidad. • Incorrecta planificación y gestión de la actividad turística. 	INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS EN EL ZOO REFUGIO TARQUI	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad y disminución de flujo de los turistas. • Inseguridad e incremento de riesgos ambientales y sociales. • Pérdida de información sobre el manejo y conservación de la biodiversidad del sitio. • Exceso de capacidad de carga incrementa estrés en la fauna.
↑ INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • EL Zoo Refugio Tarqui alberga alrededor de 400 especies de animales producto del tráfico ilegal. • Alrededor de 450 personas visitan mensualmente este sitio. • Incremento de carga turística en los feriados nacionales y vacaciones de los estudiantes. 		

ANEXOS

Ilustración 3

Entrada al Zoo refugio Tarqui



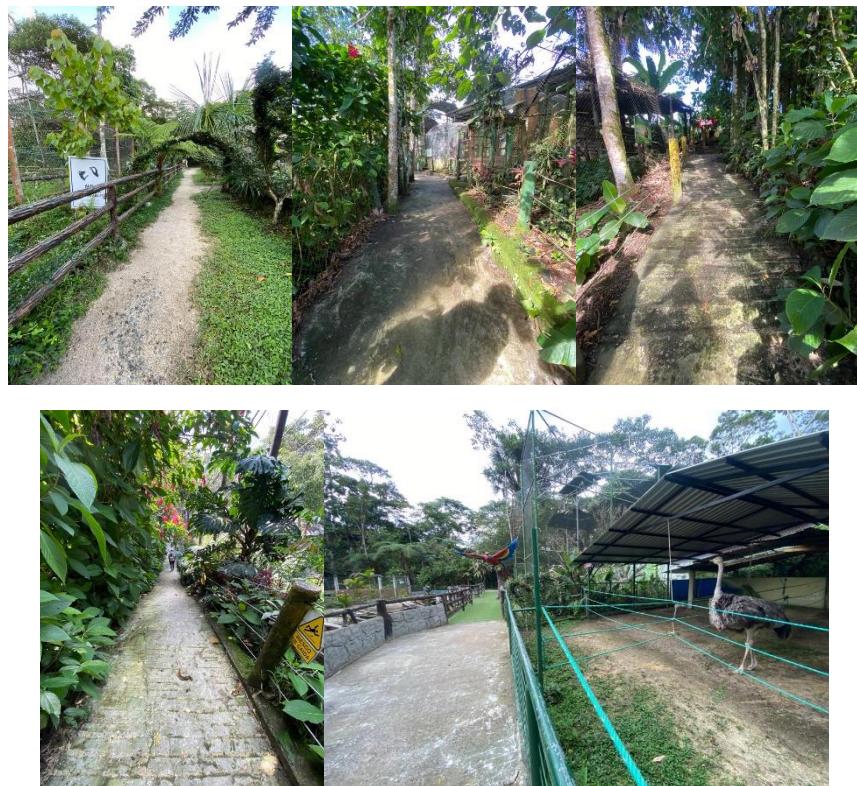
Nota. La presente imagen es la entrada al establecimiento Zoo Refugio Tarqui.
Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 4
Guacamayo



Nota. La presente imagen observamos al guacamayo que está dentro del sendero.
Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 5
Senderos del zoo refugio



Nota. En las imágenes se observan algunos senderos existentes en el Zoo Refugio.
 Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 6
Entrevista en Zoo refugio



Nota. En la presente imagen se está realizando los sondeos de opinión. Tomado por:
 Deyanira Haro.

Ilustración 7
Piscina del Zoo Refugio Tarqui



Nota. En la presente imagen se observa la piscina unas de las actividades complementarias que ofrece el Zoo refugio Tarqui. Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 8
Restaurante de comida típica “La choza”



Nota. En la presente imagen se observa el restaurante con comida típica unas de las actividades complementarias que ofrece el Zoo refugio Tarqui. Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 9
Parqueadero del Zoo refugio Tarqui



Nota. En la presente imagen se puede observar en amplio parqueadero que dispone el Zoo refugio Tarqui. Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 10
Entrada para ingresar sendero del Zoo refugio.



Nota. En la presente imagen se puede observar el ingreso para el Zoo refugio Tarqui. Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 11
Esculturas del Zoo refugio.



Nota. En las imágenes se pueden observar las esculturas que son atractivos para los turistas del Zoo Refugio Tarqui. Tomado por: Deyanira Haro.

Ilustración 12
Fauna del sendero del Zoo refugio



Nota. Presencia de diversa fauna que habita en el Zoo Refugio Tarqui. Tomado por: Deyanira Haro.