



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO



Facultad de Turismo y Gastronomía

Licenciatura en Turismo

**“Diagnóstico del nivel de satisfacción del visitante del
Zoológico de Zacango”**

Modalidad: Reporte de Elaboración de Aplicación de
Conocimientos

Que para obtener el Título de:

Licenciada en Turismo

Presenta:

MIRIAM AYALA HERRERA

M.S.F.T Celia Guzmán Hernández

Directora

Toluca de Lerdo, Julio de 2015

DEDICATORIAS

Dedico el presente trabajo a mis padres y hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente durante toda mi vida como estudiante.

A mis sobrinos que aunque aún son pequeños algún día llegarán a realizar un proyecto como éste y quiero decirles que nunca se rindan, que se encomienden a Dios y tengan plena fe Él, estando en manos de Dios todo es posible.

A mis amigos por compartir conmigo tantos momentos que serán inolvidables y por seguir unidos a través de los años.

A mis maestros por todos los conocimientos adquiridos en clases y fuera de ellas y por todas las aventuras y experiencias vividas en las prácticas.

Y también lo dedico a todas aquellas personas que no creyeron en mí y que esperaban mi fracaso, a todos ellos les digo SI SE PUDO.

AGRADECIMIENTOS

Primeo que nada, quiero agradecer a Dios por permitirme culminar el presente trabajo pues sin su ayuda e iluminación no habría sido posible hacerlo.

*Agradezco también a mi familia por todo el apoyo moral y económico que me brindaron, en especial a mi padre **Rodolfo Ayala Nava** por motivarme día adía a seguir estudiando y crecer profesionalmente y como persona.*

Agradezco a mis amigos por incitarme a seguir adelante con éste proyecto y por apoyarme incondicionalmente.

A mi pareja Allan Estrada Gutierrez por todo su apoyo y paciencia.

*Y por último pero no menos importante quiero agradecer a mi maestra y tutora **Celia Guzmán Hernández** así como a mi Mtra. **María Magdalena Munguía Reyes**, por todo su apoyo, dedicación y paciencia pues a lo largo del tiempo han sido mis guías y sin sus conocimientos, experiencias y habilidades esto no habría sido posible.*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
1.- EL ZOOLOGICO COMO ESPACIO RECREATIVO: ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE.	13
1.1.- El Zoológico un atractivo turístico para el visitante	13
1.2.- Clasificación del turismo	14
1.2.1.- Clasificación básica.	14
1.3.- Atractivos Turísticos:	15
1.3.1.- Atractivos turísticos naturales:	15
1.3.2.- Atractivos turísticos culturales:	17
1.4.- ¿Qué es un Zoológico?	18
1.4.1.-Características principales de los Zoológicos:	18
1.4.2.-Características secundarias de los Zoológicos:	19
1.5.- ¿Qué es un visitante?	19
1.6.- Importancia, características y clasificación de los servicios.....	21
1.6.1.- Características de los Servicios	21
1.6.2.- Tipos de Servicios:	22
1.7.-Concepto de satisfacción:	22
1.8.- Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:	23
1.8.1.- Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:	23
1.8.2.- Fórmula para Determinar el Nivel de Satisfacción del Cliente:	26
1.8.3.- Satisfacción del Cliente: Métodos de Seguimiento	27
2.-ASPECTOS REFERENCIALES DEL ZOOLOGICO ZACANGO	30
2.1.- Ubicación:	31
2.1.1.- Cómo llegar al Zoológico Zacango	31
2.2.- Antecedentes	32
2.3.- Zonificación del Zoológico Zacango	40
2.4.-Departamentos que conforman al Zoológico Zacango	46
2.5.- Servicios que ofrece el Zoológico Zacango	47
3.- DIAGNÓSTICO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	52
3.1 Infraestructura.	54
3.1.1 Servicios Profesionales y Accesos	55
3.1.2 Servicios Turísticos Recreativos	58
3.2 Aspecto visual de los animales.	60
3.2.1 Inventario de la Fauna del Zoológico	61

4.- DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE.	70
4.1 Perfil del visitante:	70
4.2 Satisfacción del Visitante:	73
4.2.1 ¿Cómo lograr la satisfacción del visitante?	74
4.3 Resultado de encuestas	74
4.4 Necesidades del visitante:	85
4.5 Propuestas para mejorar la satisfacción y necesidades del visitante.	86
Conclusiones:	93
 ANEXOS	 96
Anexo 1: Instrumento	99
Anexo 2: Licaones	102

INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende comprender hasta dónde el papel del Estado como operador de un servicio de entretenimiento, como lo es el Zoológico Zacango; asume la responsabilidad tanto de brindar dicho servicio como de la manera en que lo ofrece a sus usuarios y/o visitantes.

El uso de servicios inmateriales generados por el ser humano así como los espacios físicos tanto naturales como culturales, implican ensamblar muchas disciplinas, debido a que, en este caso que en particular se relaciona con el Zoológico Zacango, se trata de seres vivos que sienten, y que están fuera de su hábitat natural, en lugares especializados que suelen convertirse en refugios para su conservación y a la vez para la recreación de seres humanos de todas las edades.

La problemática de la que parte éste trabajo de investigación consiste en la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los visitantes del Zoológico Zacango, analizando las opiniones que tienen los visitantes desde el punto de vista que tienen del servicio que reciben por parte del personal, hasta la imagen del sitio.

En el presente trabajo se pretende dar realce a los aspectos de orden administrativo con un sesgo social, donde el visitante o cliente del Zoológico Zacango a través de la aplicación de una encuesta en forma de escala del uno al cinco, nos apoyó para medir el cómo percibe el servicio en este parque.

Resulta muy interesante apreciar que cuando se habla de satisfacción o se pretende la generación de un servicio que satisfaga al cliente, pero que al mismo tiempo quien lo ofrece se reconoce comprometido con él, implica no solo el mantenimiento del lugar desde su materialidad, sino es el mantener la necesidad de ir renovando servicios acordes a las necesidades del cliente y saber que ello lo posicionará aún más en la historia de sus visitantes, quienes muy probablemente regresen o no., ello estará basado en la experiencia vivida en el parque, en función del estado que guarda el lugar y en sus servicios y la atención que se le dio al visitante.

El **Título** de este trabajo es “Diagnóstico del nivel de satisfacción del visitante del Zoológico de Zacango”. El tema se **seleccionó y justificó** a partir de comprender de qué manera la satisfacción del cliente mediante un producto o servicio es la percepción que se tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

El servicio es el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

Por lo tanto, lograr la plena satisfacción del cliente es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar, la satisfacción existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último son las necesidades del cliente, lo cual, es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier empresa.

Hablar de satisfacción en cuanto a un producto o servicio, involucra elementos tanto tangibles como intangibles, los primeros están determinados por la apariencia de las instalaciones, la presentación del personal, el equipo utilizado para brindar un servicio determinado, etc., y los segundos implican varios factores como la actitud servicial por parte de los trabajadores, la empatía, el respeto, la amabilidad, la honestidad, entre otros.

Por lo que se pretende analizar el nivel de satisfacción de los visitantes al recibir un servicio por parte de los trabajadores del Parque Zoológico TollocanCalimaya, mejor conocido como Zoológico Zacango, ya que se considera que es un recurso turístico de gran importancia para el municipio de Calimaya y para la misma ciudad de Toluca. De igual manera, se busca generar algunas estrategias para mantener un nivel de satisfacción adecuado a su capacidad para reinventarse o repensarse que involucre a los empleados del Zoológico, lo cual puede repercutir en el crecimiento de su demanda y al mismo tiempo se obtendrán mayores beneficios económicos, que pueden ser destinados para la conservación de la estructura del Zoológico así como para el cuidado y preservación de las especies que lo habitan y de igual forma para incentivar o motivar económicamente a los prestadores de servicios a seguir haciendo su trabajo con un alto nivel de excelencia, buscando siempre la

satisfacción de las necesidades de todos los visitantes que llegan día con día al Zoológico Zacango.

- Delimitación Temporal:

Se analizará la situación actual, (Mayo 2014) con respecto a la satisfacción de las necesidades de los visitantes mediante los servicios que se brindan en el Zoológico debido a que aún no existen estudios que traten sobre éste tema en dicho parque.

- Delimitación Teórica Conceptual

La parte conceptual de ésta investigación que sustenta éste estudio, contempla lo siguiente: ¿Qué es Turismo?, su relación con los Zoológicos como formas de atractivos turísticos creados por el hombre para fines recreativos, así como también el comprender la importancia de sus visitantes en relación a la satisfacción de sus necesidades y expectativas; para ello se consultó a diversos autores como: Kotler, Silberman, Padilla; entre otros.

Derivado del problema planteado, se elaboran las siguientes interrogantes:

- *¿Los servicios que se brindan dentro del zoológico satisfacen las necesidades de los visitantes?*
- *¿Los servicios de atención directa al visitante satisfacen sus necesidades?
¿Cuál es la perspectiva del visitante al recibir algún servicio dentro del Zoológico?*
- *¿La recreación del hábitat y la apariencia de los animales corresponde a lo que el visitante espera?*
- *¿Cuáles son los principales servicios que demandan los visitantes?*

De forma subsecuente se crearon los siguientes objetivos:

El objetivo general y específicos que guiaron el trabajo documental y de campo fue:

- Determinar el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que se ofrecen en el Parque Zoológico Zacango en relación a las necesidades de sus visitantes. Y los específicos:
- Identificar el perfil sociodemográfico del visitante.
- Determinar el grado de satisfacción de los visitantes respecto a los servicios que recibe dentro del parque.
- Detectar las necesidades en cuanto a los servicios que requieren los visitantes del Zoológico Zacango.

Para lograr dicho cometido se eligió al ordenar la investigación con la siguiente **metodología**, en primer lugar se debe aclarar que de acuerdo a las características generales de explicación este trabajo partió de la corriente positivista, ya que se construyó el conocimiento conforme a sus características, que son; la exterioridad social del hecho social de estudio, su cuantificación y su causalidad, las tres sustentadas en la observación y el dato numérico que permitió la objetivización del estudio así como su cientificidad. Ahora bien en primer lugar su exterioridad social para éste diagnóstico fue el servicio que se otorga dentro del zoológico en relación a la satisfacción del cliente o visitante, sin considerar aspectos internos sociales o psicológicos, de esta manera en segundo lugar se cuantificará ésta a través de la información obtenida por medio del uso de una encuesta a escala de Likert del uno al cinco, siendo el cinco la excelencia y el uno lo muy malo, la cual se aplicó a los visitantes y una guía de observación directa al interior del parque en relación a cada área del lugar, y en tercer lugar se verá la relación de causa-efecto del servicio con el cliente y los prestadores de servicios turísticos, se debe aclarar que la causa que se estudia es la satisfacción o insatisfacción inmediata del visitante y no de índole histórica, ya que se pretende explicar servicio-usuario para poder dar alguna propuesta que contribuya a mejorar este servicio.

*Escala Likert: Mide actitudes predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas.

Este trabajo es "Ahistórico", ya que sólo se estudia el momento actual del servicio que se brinda en el Zoológico, aclarando que se hará uso de algunos antecedentes históricos del mismo como base para ubicar algunos referentes generales zoológico. Con base al objetivo de este trabajo, se puede decir que este estudio es de corte empírico, porque es en la misma realidad en donde se encuentra la información, sin embargo cabe mencionar que se presenta un marco conceptual del estudio.

El método de trabajo, que se usó es el método clínico, el cual está basado en la realización de un diagnóstico donde se identifiquen los "signos" y los "síntomas" es decir las causas de alguna situación determinada, para así poder generar una propuesta para resolver las problemáticas detectadas durante la fase del diagnóstico, para el caso del Zoológico, se detectaron y se analizaron las problemáticas (que fueron los signos) así como sus causas (síntomas) que estén relacionadas con la satisfacción del visitante en cuanto al servicio por parte de los trabajadores del parque en base a las respuestas que se obtuvieron mediante la encuesta aplicada, posteriormente, se procedió a la realización de una propuesta que permita mejorar el servicio, buscando primordialmente la satisfacción de las necesidades de los visitantes del Zoológico.

Como técnica de investigación de campo el trabajo se apoyó en la aplicación de encuestas, recabando información directa, de forma escrita de los visitantes del Zoológico, con cual se obtuvieron datos precisos y confiables, los resultados han sido expresados con datos numéricos que permitan la explicación del hecho social, servicio y visitantes, en cuanto a la satisfacción del servicio dentro del Zoológico Zacango, para determinar el nivel de agrado por área y las técnicas de la investigación documental fueron fichas bibliográficas, hemerográficas, de internet en sistema Harvard, además se realizó un fichero de resumen y citas textuales con comentario personal.

Después de esta búsqueda se ordenó la información documental y la de campo se procesó en Windows Excel, programa que permitió graficar la información de los resultados que arrojaron las encuestas tipo Likert, misma que permitió conocer que las condiciones de satisfacción de cada una de las áreas del zoológico, las cuales se encuentran en un nivel del 68% a favor de acuerdo a lo que expresaron los visitantes encuestados.

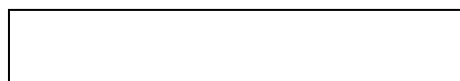
La secuencia de los contenidos del estudio se hizo en tres capítulos, como a continuación se detallan:

El número uno, lo conforman las diversas conceptualizaciones de autores que de una u otra forma han incursionado en el conocimiento del turismo y estudios de satisfacción, los cuales son elementos esenciales que sirven de apoyo en la explicación de los satisfactores de un servicio de entretenimiento, como lo es el parque estatal Tollocan-Calimaya Zoológico de Zacango a partir de sus turistas, excursionistas o consumidores, quienes son aquellos que hacen uso de este.

En el número dos encontraremos los antecedentes de dicho parque así como su localización geográfica y la historia de cómo una ex hacienda de frailes franciscanos se convirtió en lo que hoy en día conocemos como el Zoológico Zacango.

El número tres se encuentra conformado por el desarrollo de la investigación y los resultados de la aplicación de encuestas para medir el grado de satisfacción de los visitantes que llegan día a día a visitar éste lugar.

Un apartado de propuestas y otro de conclusiones. En lo que se refiere a las propuestas estas se priorizaron en función de las necesidades a corto, mediano y largo plazo por áreas del Zoológico. Las conclusiones arrojan los resultados vinculados con las satisfacciones e insatisfacciones de los visitantes, de tal manera que se presentan explicadas en el orden de los objetivos planteados, mismos que se alcanzaron.



CAPÍTULO I

1.- EL ZOOLOGICO COMO ESPACIO RECREATIVO: ESTUDIO DE LA SATISFACCION DEL VISITANTE.

En éste primer capítulo, se analizan algunos conceptos que son de vital importancia para el estudio de la satisfacción de las necesidades del visitante del Zoológico Zacango, en primer instancia se definirá lo que es un zoológico así como el porqué es considerado como un atractivo turístico y la clasificación de dichos atractivos, para comprender su importancia como espacio de recreo de los visitantes.

Del mismo modo se definen los conceptos de “Visitante”, “Consumidor”, “Demanda” y “Servicio”, considerando sus características principales y la clasificación de los servicios, para que el lector obtenga un mayor entendimiento sobre el tema y pueda de ésta manera comprender la importancia de brindar un servicio de excelencia en cualquier empresa ya sea pública o privada, sin embargo; en éste caso se está ejemplificando la satisfacción en el servicio por parte de los trabajadores del Zoológico Zacango.

Finalmente se menciona lo que es la satisfacción del visitante, ya que si sus necesidades han sido cubiertas, la institución puede confiar en que se tendrán clientes leales y éstos a su vez ayudarán a que el consumo aumente debido a los comentarios que éstos hagan respecto a sus propias experiencias al hacer uso de algún servicio, asimismo se explicarán cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente y los elementos que ésta conlleva.

1.1.- El Zoológico un atractivo turístico para el visitante

Antes de adentrarse en la definición de un Zoológico, se debe comprender en primer lugar qué es el turismo y posteriormente definir un atractivo turístico así como la clasificación de los mismos.

El turismo es una actividad socioeconómica y humana sobre la cual se han generado una gran diversidad de conceptos los cuales corresponden a las diferentes tendencias de los estudios que se han realizado sobre el mismo.

La palabra turismo se deriva del latín *tornus* (torno) y *tornare* (redondear, tornear, girar), y el sufijo *ismo* se refiere a la acción que realiza un grupo de personas, por lo que etimológicamente puede definirse al turismo como las personas que viajan con la intención de regresar a su domicilio habitual. (Ramírez, 1992, pp. 29-30).

Por turismo se entiende al

Fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interacciones de importancia social, económica y cultural. (De la Torre, 1997, p.19).

En otras palabras, la actividad turística está destinada a cubrir y satisfacer las necesidades humanas de recreación, esparcimiento, cultura, entre otras y cuya finalidad es ofrecer un servicio y permitir la convivencia entre personas de diferentes lugares dando paso al fortalecimiento de la cultura general de los seres humanos así como contribuir al mejoramiento de la economía del lugar.

Para comprender de mejor manera lo que es el turismo, se describe a continuación su clasificación.

1.2.- Clasificación del turismo

1.2.1.- Clasificación básica.

Ya que se ha hecho referencia en términos generales sobre el turismo, veamos ahora su clasificación de acuerdo con Miguel Ángel Acerenza en su libro "Administración del Turismo", el cual clasifica al turismo desde dos perspectivas muy generales que son:

- a) **Turismo Interno o Nacional:** Es también denominado como turismo doméstico y hace referencia a cualquier desplazamiento que realizan los residentes de un país fuera de su domicilio habitual hacia otras entidades dentro del mismo territorio nacional.

- b) **Turismo Externo o Internacional:** Éste hace referencia exclusivamente a los desplazamientos o viajes que realizan los habitantes de un país hacia otro distinto al suyo. (Acerenza, 1991, pp. 40-41).

En conclusión, el turismo es una forma particular del uso del tiempo libre del hombre y una forma de recreación, asimismo, es una actividad relacionada con la cultura, la educación, el placer y el descanso ya sea que se considere turismo nacional o bien internacional.

Ahora bien, un “atractivo turístico” es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico, es decir, es tanta la belleza o la importancia de ese atractivo, que las personas que viven en otros lugares distintos al lugar de origen del atractivo viajan para disfrutar del mismo.

1.3.- Atractivos Turísticos:

Los atractivos turísticos son aquellos elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales que, mediante una adecuada y racionada actividad humana, pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar o perpetuar el desplazamiento turístico. (De la Torre, 1991, p. 62)

1.3.1.- Atractivos turísticos naturales:

Clasificación de Ana García Silberman:

Características generales:

1. Son permanentes pero requieren de prácticas de conservación.
2. Son los más difíciles de reconocer:
 - a) Por estar ubicados en lugares de difícil acceso; en éste caso la fotointerpretación podría ser un auxiliar de gran valor.
 - b) Por no existir el interés oficial en describirlos; grandes atractivos pasan inadvertidos a los organismos oficiales, incluso cuando están situados en lugares accesibles. Generalmente son descubiertos por un particular que los obtiene a precios irrisorios y los explota fuera de toda planeación económica, impidiendo el aprovechamiento máximo de los mismos.
3. Su aprovechamiento en algunas circunstancias requiere modificaciones que no lo alteran básicamente.

4. Su aprovechamiento implica rodearlos de un cuadro de servicios, condición indispensable para que surja la actividad económica.

(García, citada por Gutiérrez, 1983, pp. 27,31)

Auxiliares principales en su identificación:

1. Conocimientos muy generales de la geomorfología, geología, geografía física, hidrología, biogeografía, botánica, zoología, oceanografía, etcétera.
2. Estudios físicos generales de la región.
3. Fotointerpretación y fotoidentificación.
4. Investigación directa.
5. Descripciones orales.
6. Criterio, visión y práctica para identificar los lugares más convenientes.

(García, citada por Gutiérrez, 1983, pp. 27,31)

Grupos de los recursos turísticos naturales:

A. **Geomorfológicos:** Estos recursos se dividen conforme a las regiones en las que se encuentran localizados:

1. Litorales.
2. Lagunas y depósitos de agua.
3. Corrientes de agua.
4. Volcanismo.
5. Relieves.

B. **Biogeográficos:**

1. Agrupaciones vegetales.
2. Agrupaciones animales.

C. **Mixtos:**

1. Paisajes: Se combinan elementos de los dos grupos anteriores.

(García, citada por Gutiérrez, 1983, pp. 27,31)

Los recursos naturales son todos aquellos creados por la naturaleza, es decir; que en su formación no ha intervenido la acción humana.

Del mismo modo todos los atractivos pueden manifestarse de manera mixta, ya que requieren de la intervención del ser humano para su conservación, mantenimiento y accesibilidad.

1.3.2.- Atractivos turísticos culturales:

Son todos aquellos en los que ha intervenido o interviene la acción de la mano del hombre a través de los años, o bien, se establecen por razones culturales o comerciales.

Según García (1983) los atractivos turísticos culturales se pueden clasificar como:

- a) Atractivos históricos: Son tanto las obras que han ido dejando las civilizaciones, como los propios lugares que tienen un significado en la historia sociopolítica de los pueblos, naciones y regiones, por ejemplo: zonas arqueológicas, arquitectura antigua, lugares históricos, folklore y fiestas tradicionales.
- b) Atractivos contemporáneos comerciales: Son aquellas manifestaciones por agrupaciones públicas o privadas que, por lo general son temporales, se crean para la atracción de visitantes ofreciéndoles a éstos distracción, entretenimiento, esparcimiento, mercancías, salud, etc. Por ejemplo: parques de diversiones, balnearios, espectáculos culturales, deportivos, exposiciones, mercados artesanales, ferias, casinos, entre otras cosas.
- c) Atractivos contemporáneos no comerciales: Son aquellas manifestaciones de un país o región que conservan y fomentan su patrimonio cultural, por ejemplo: centros de convenciones, instituciones de enseñanza, museos y pinturas murales, invernaderos y zoológicos.

Como se mencionaba anteriormente un Zoológico forma parte de los atractivos contemporáneos no comerciales dentro de la clasificación de los atractivos turísticos culturales, por lo tanto veamos ahora que es un Zoológico.

1.4.- ¿Qué es un Zoológico?

Son todos aquellos establecimientos donde se mantienen en cautiverio a diversas especies de animales salvajes, para ser mostrados al público en general con fines educativos y de esparcimiento. Un establecimiento de este tipo también es conocido como jardín zoológico.

Se considera que es un atractivo turístico ya que es parte de alguna localidad y su demanda va incrementando de acuerdo a la publicidad que tenga el mismo, ya sea publicidad por algún medio masivo de comunicación o bien por la experiencia de quienes ya han visitado dicho lugar y lo comentan a otras personas invitando consciente o inconscientemente a los demás a que también vayan a visitarlo. Se convierte en atractivo turístico cuando el lugar ya es visitado tanto por los pobladores de la localidad en la que se ubica como por personas de otras comunidades aledañas e incluso por turistas nacionales y extranjeros.

Para los visitantes es un atractivo debido a que tienen la oportunidad de conocer más cosas sobre la naturaleza y e incluso porque tiene la posibilidad de interactuar con los animales y conocer a cerca de su vida en su hábitat natural.

Los Zoológicos se vuelven famosos gracias a su estructura, al servicio que se brinda y también por la fauna que alberga el mismo, ya que no todos los zoológicos tienen la posibilidad de contar con la misma especie de animales debido a los factores climáticos y geográficos de la población en la que se ubican.

1.4.1.- Características principales de los Zoológicos:

- ✓ Institución de vista pública que alberga una colección de animales representativa, debidamente acondicionada desde el punto de vista ecológico.
- ✓ Se conservan especies en peligro de extinción.
- ✓ Se realizan investigaciones de carácter científico.
- ✓ La recreación es uno de sus principales factores.
- ✓ En cuanto a la estética, cada zoológico tiene su propio estilo y su propio atractivo.
- ✓ Algunos zoológicos se encuentran en el centro de las ciudades donde el aspecto de los jardines es básico y otros se encuentran en terreno boscoso, por lo que el conjunto es completamente diferente a los de la ciudad.
- ✓ Casi todos los zoológicos poseen restaurantes así como áreas de juegos infantiles.

- ✓ Las áreas están perfectamente delimitadas.

1.4.2.-Características secundarias de los Zoológicos:

- ✓ Pueden albergar museos de Ciencias Naturales en general o bien de un grupo animal en particular, o de historia natural de una región.
- ✓ Algunos poseen lago con barcas o lanchas.
- ✓ Pueden tener museos con animales disecados o bien museos interactivos.

(Ballester & Morata, 2001, p.137).

1.5.- ¿Qué es un visitante?

Ya se ha mencionado lo que es un Zoológico pero el éxito de éstos es debido a sus visitantes y por visitante se comprende que es:

Una persona que se desplaza y visita un lugar diferente de aquel en el que tiene de ordinario su residencia o entorno habitual, con fines distintos a los de ejercer una ocupación remunerada o realizar estudios, como los que efectúa en su lugar de residencia, por un periodo no superior de 24 horas. (Montaner, 1999)

En otras palabras, un visitante es aquella persona que con fines de diversión o esparcimiento asiste a algún lugar que le permita satisfacer sus necesidades sin tener la intención de pernoctar en dicho lugar.

Después de comprender lo anterior, ahora se definirá que es un consumidor, para lo cual se comprende que es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor de los mismos. Es decir es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

Ahora bien, Simón Andrade define a la demanda de un consumidor como:

La cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo

uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca. (Andrade, Simón, p. 215).

Para comprender lo dicho anteriormente se deberá definir los que es un mercado así como también comprender qué es una investigación de mercados.

En primer lugar, se debe definir al *mercado* como un término que ha adquirido numerosos significados a través de los años pero que en su sentido original es un lugar físico donde los compradores y los vendedores se reúnen para intercambiar bienes y servicios, conllevando de esto una transacción comercial o económica.

La existencia de un mercado depende principalmente del número de demandantes que pudieran existir para la adquisición de un producto o servicio.

Para comprender lo anterior, relacionado con el turismo, se puede considerar que un *mercado turístico* es el conjunto de relaciones comerciales entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas, éstas relaciones están encaminadas a la transacción de productos y servicios turísticos que cubran las necesidades de la demanda actual, futura y potencial.

Ahora bien, mediante la investigación de mercados es factible adquirir información sobre las necesidades de la demanda, lo cual ayuda a cualquier institución en la toma de decisiones, asimismo coadyuva a crear ideas sobre datos reales, controlando y dirigiendo las acciones que se pretendan emprender.

1.6.- Importancia, características y clasificación de los servicios.

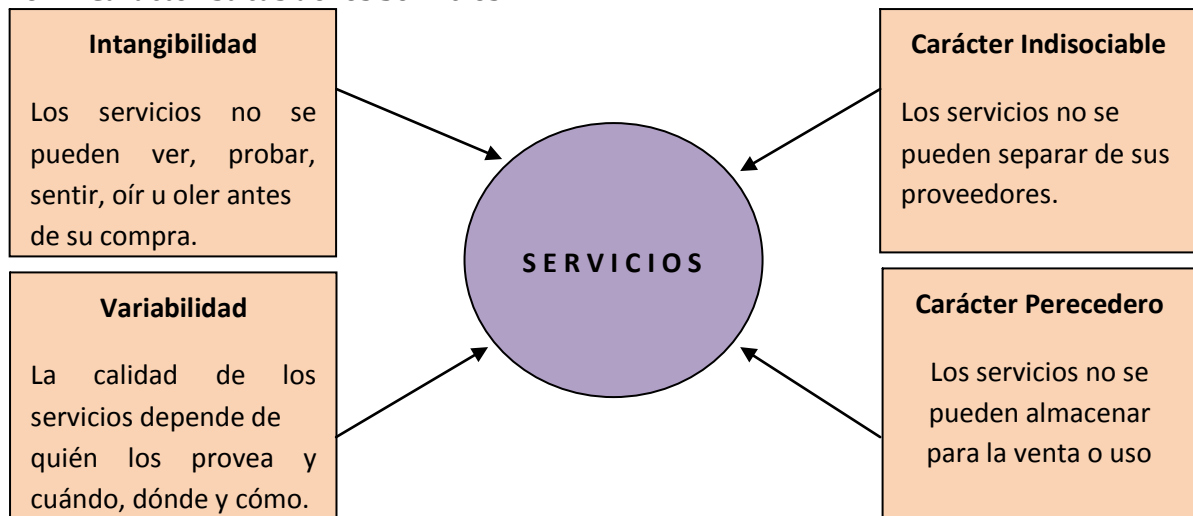
La prestación de los servicios es muy importante para que cualquier organización tenga éxito, ya que siempre se está brindando algún servicio a personas tanto dentro de la misma organización como a clientes.

De acuerdo con Kotler en su libro *Dirección de mercadotecnia*, define que el servicio es:

“El proceso social y **administrativo** por el que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios”. (Kotler, 2003, p. 712.)

Con base a lo anterior se logra conceptualizar al servicio como todas aquellas prestaciones de naturaleza intangible esperadas por el cliente, brindado de persona a persona y en cuya interacción se satisfacen una o varias necesidades y expectativas mutuas.

1.6.1.- Características de los Servicios



(Kotler, 2011, p. 43)

1.6.2.- Tipos de Servicios:

En cuanto a la relación que existe entre los servicios y el turismo, éstos se pueden clasificar de acuerdo con Oscar de la Torre, de la siguiente manera:

- Servicios específicos o inmediatos:** Llamamos servicios específicos o inmediatos a aquellos servicios cuya prestación depende de manera fundamental del turismo; están enfocados a servir a éste, principalmente, y son proporcionados por empresas tales como agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, de transporte especializado, etcétera.
- Servicios comunes o mediatos:** Los servicios denominados comunes o mediatos son, en cambio, aquellos cuya prestación no depende sólo del turismo, ya que satisfacen específicamente también las necesidades de la población local. Entre ellos podemos mencionar a los proporcionados por establecimientos donde se expenden bebidas y alimentos preparados, ya que, aunque el sujeto del turismo al desplazarse a otro lugar necesariamente requiere para su consumo personal este tipo de servicios, gran parte de los habitantes acude también por necesidad o por deseo a

dichos establecimientos y por lo tanto su funcionamiento – si bien es cierto que el turista lo reclama – no depende exclusivamente de él, ya que responde a una considerable demanda distinta. (De la Torre, 1997, p. 36)

En otras palabras, los servicios son prestados por empresas los cuales sirven tanto a los turistas como a los residentes según el tipo de servicio que se brinda o se demanda. Asimismo cabe señalar que para lograr la entera satisfacción de los consumidores es importante brindar un servicio de excelencia.

1.7.-Concepto de satisfacción:

Philip Kotler, define la **satisfacción del cliente** como:

"El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (Kotler, 1982, pp. 40-41.)

"La satisfacción es una respuesta a la compra de productos o uso de servicios que resulta de la comparación entre costes-beneficios de la compra en relación a las consecuencias anticipadas." (Churchill & Suprenant, 1982, p. 19).

"La satisfacción hace referencia a aspectos afectivos relacionados con la experiencia de uso." (Price, Arnould, & Tierney, 1995, p. 59.)

1.8.- Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del mismo:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar, por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, el beneficio es la difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por lo cual, la empresa obtiene como beneficio un lugar dentro del mercado (participación).

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción de sus clientes obtendrá como beneficios: 1) Lealtad, 2) difusión gratuita (nuevos visitantes) y 3) una determinada participación en el mercado.

(Kotler, Philip; Armstrong, pp. 10-11).

1.8.1.- Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1.- **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el consumidor percibe del servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del consumidor, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2.- **Las Expectativas:** Son las esperanzas que los consumidores tienen por conseguir algo. Éstas se producen por el efecto de una o más de las siguientes cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes consumidores; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados, es decir; se tiene que buscar un equilibrio dentro de la empresa para lograr la adecuada atracción de los clientes sin que éstos queden decepcionados al adquirir algún producto o servicio. (Philip Kotler, 2001, pp. 40-41).

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del usuario no siempre significa una disminución en la manera de brindar de los servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad)

En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el consumidor promedio espera, para animarse a adquirir algún producto o servicio.

3.- Los Niveles de Satisfacción: Después de la adquisición de un servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del consumidor.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente

Dependiendo el nivel de satisfacción del consumidor, se puede conocer el grado de lealtad hacia una empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho no adquirirá nuevamente los productos o servicios que se ofrecen en determinada organización. Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a la empresa u organización porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. (Kotler & Armstrong, 2003, pp. 10-11).

1.8.2.- Fórmula para Determinar el Nivel de Satisfacción del Cliente:

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

Rendimiento Percibido - Expectativas = Nivel de Satisfacción

Para aplicarla, se necesita primero obtener mediante una investigación de mercado: 1) el rendimiento percibido y 2) las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego, se le asigna un valor a los resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros:

- Excelente = 10
- Bueno = 7
- Regular = 5
- Malo = 3

En el caso de las expectativas se pueden utilizar los siguientes valores:

- Expectativas Elevadas = 3
- Expectativas Moderadas = 2
- Expectativas Bajas = 1

Para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala:

- Complacido: De 8 a 10

- Satisfecho: de 5 a 7
- Insatisfecho: Igual o Menor a 4

Finalmente, se aplica la fórmula. Por ejemplo: Si la investigación de mercado ha dado como resultado que el rendimiento percibido ha sido "bueno" (valor: 7), pero que las expectativas que tenían los clientes eran muy "elevadas" (Valor: 3), se realiza la siguiente operación:
 $7 - 3 = 4$

Lo que significa que el cliente está: INSATISFECHO.

(Kotler, 2001, pp. 41-42).

1.8.3.- Satisfacción del Cliente: Métodos de Seguimiento

A continuación, se detallan cinco métodos muy útiles y de distinta complejidad para realizar un seguimiento efectivo a la satisfacción de cada visitante.

Algunos de estos métodos son económicos y fáciles de implementar, otros en cambio, necesitan de mayores recursos, personal especializado y una planificación cuidadosa.

(Kotler, 2001, pp. 41-42).

1.- Buzón de Sugerencias

Es un método sencillo, bastante económico y de rápida implementación que consiste en colocar un Buzón de Correo en un lugar estratégico de la empresa, con un cartel identificatorio y pequeños formularios donde los consumidores puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas.

Las ventajas de este método son los bajos costos que demanda, la rapidez con el que puede ser implementado y la sencillez de su manejo.

La principal desventaja radica en la baja tasa de participación que alcanza. Por lo general, son los clientes muy insatisfechos o muy satisfechos quienes acuden a un Buzón de Sugerencias, los cuales representan un pequeño porcentaje del total.

Sin embargo, son muchas las empresas que han adoptado el Buzón de Sugerencias como uno de sus principales sistemas de seguimiento al nivel de satisfacción de sus clientes.

2.- El Panel

El panel es una "muestra fija" de la que se obtiene información regularmente. Este método consiste en realizar encuestas periódicas a los consumidores que conforman el panel, haciéndoles una serie de preguntas que ayudan a descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de solicitar algún servicio determinado y el cómo percibieron su rendimiento luego de la adquisición.

Una de las grandes ventajas del panel es que al ser una muestra fija, se puede hacer un seguimiento a la evolución de las respuestas cada cierto tiempo.

Su principal desventaja es el costo que implica contratar una empresa o personal especializado para que realice todo el trabajo y además de forma periódica. (Kotler, 2001, pp. 41-42).

3.- Encuestas

Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de clientes para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas a la adquisición de un servicio determinado y el rendimiento que percibieron luego de la adquisición del mismo.

Las encuestas se diferencian del panel, en que la muestra de clientes no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y otra encuesta.

Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los usuarios.

Su principal desventaja es el tiempo que requiere para la obtención y tabulación de datos y su elevado costo.

4.- Compradores Espías

Consiste en contratar personal eventual para que actúen como visitantes. Pero, su tarea no termina ahí, ya que tienen que utilizar algún servicio, fingir un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, realizar preguntas, solicitar un servicio especial, etc. Al final de su jornada reportan en detalle todos sus hallazgos al departamento de mercadotecnia.

Las ventajas de este método son su bajo costo y la información que se obtiene acerca del desempeño de las diferentes áreas de la empresa que tienen relación directa con los visitantes.

Su desventaja es la baja representatividad que tiene el grupo de compradores espías en relación con el conjunto de visitantes.

5.- Análisis de visitantes perdidos

Un método muy eficiente y poco practicado es el de acudir a los consumidores que dejaron de hacer uso de algún servicio.

Por lo general, son los ex-consumidores quienes conocen aquellos puntos débiles de la empresa o del servicio que resultan en la pérdida de clientes (de ahí su gran importancia).

Para llevar a cabo este trabajo, se sugiere buscar en el directorio de clientes de la empresa a los "usuarios antiguos" que no realizaron compras en un periodo de tiempo razonable. Luego, se los ubica y se les entrevista con un cuestionario que permita conocer las razones de su alejamiento.

Conocer el punto de vista del grupo de ex-consumidores es fundamental para cambiar o mejorar ciertos aspectos que pueden ocasionar más pérdidas de clientes por insatisfacción o decepción. (Kotler, 2001, pp. 41-42).

CAPÍTULO II

2.- ASPECTOS REFERENCIALES DEL ZOOLOGICO ZACANGO

Efectivamente desde hace 34 años el Zoológico de Zacango ha permanecido en el gusto y preferencia de los turistas, excursionistas que llegan a Toluca o Metepec, de tal manera que este es revisitado como un lugar recreativo y atractivo en el orden generacional.

En 1980, seguramente muchas personas pensaron que instalar un zoológico en el municipio de Calimaya, en un lugar ubicado a más de 2,900 metros de altitud sobre el nivel del mar y con temperatura relativamente baja, era una locura o, cuando menos, una decisión caprichosa y aventurada; por el contrario: hoy, al cabo del tiempo, es posible resumir el balance de grandes logros en diversas áreas.

El Zoológico Zacango ha sido un atractivo turístico cultural desde hace poco más tres décadas, donde principalmente se ofrece un servicio de recreación y esparcimiento a los visitantes, además de contribuir a la conservación y preservación de las especies animales que alberga, sobretodo de aquellas que se encuentran en peligro de extinción como el rinoceronte blanco o el lobo mexicano por mencionar algunas.

Durante 31 años ha mantenido sus puertas abiertas a todo el público, abarcando un mercado uniforme que va desde niños, estudiantes, adultos, familias, adultos mayores y personas con capacidades diferentes sin hacer discriminación de género, raza o nacionalidad.

El Zoológico Zacango cuenta con una combinación entre lo arquitectónico de una ex hacienda del siglo XVII y la naturaleza, ya que permite que los visitantes disfruten durante su estancia de la arquitectura antigua y los paisajes naturales que lo complementan sin dejar de lado a su elemento principal que es toda la fauna silvestre que lo conforma.

A continuación conoceremos detalladamente la historia de cómo surgió la idea de hacer un Zoológico en la Hacienda de Zacango.

2.1.- Ubicación:

El parque Zoológico Tollocan-Calimaya, mejor conocido como Zoológico Zacango, se encuentra ubicado al pie del volcán Xinantécatl, sobre la carretera Metepec – Zoológico Km. 7, en el municipio de Calimaya, Edo. de México a 10 Kilómetros de la ciudad de Toluca

2.1.1.- Cómo llegar al Zoológico Zacango

Si usted realiza la visita en automóvil, sobre Paseo Tollocan principalmente, usted encontrará letreros que lo guiarán sobre las vías de acceso para llegar al Zoológico.

Si decide llegar en camión, usted podrá tomar el camión en la terminal de la ciudad de Toluca sobre la Av. Tollocan o bien podrá tomarlo entre Paseo las Torres y Jesús Carranza, ambas rutas llegan hasta la entrada del Zoológico pasando por Capultitlán, Tlacotepec y finalmente por San Juan Tilapa.



Fotografía # 1 (Google Maps)

2.2.- Antecedentes

Desde su creación, el Zoológico Zacango ha podido brindar esparcimiento y recreación a las familias mexiquenses; contribuir a la preservación de los animales silvestres; tener la oportunidad de realizar exitosas investigaciones sobre reproducción de especies en cautiverio y, al mismo tiempo, fomentar entre los visitantes la cultura del respeto y la conservación de recursos naturales que son sustento de vida, como la flora y fauna.

El origen de Zacango se remonta a la época prehispánica, particularmente en la etapa de la dominación Tolteca, lo que es actualmente el Valle de Toluca, región lacustre rodeada de montañas cubiertas por bosques de coníferas y de extensas llanuras de pastos altos o zacatón, de ahí se deriva el nombre de Zacango, que en Náhuatl significa “lugar del zacatón”.

La información recopilada de antiguos códices y las leyendas sobre la época, refieren que Zacango perteneció a una provincia Tolteca cuya capital fue Teotenango y que fue dividida en cuatro regiones, la primera llanada “Chiunautla” (o de las nueve lagunas), la segunda fue denominada “Coixcoca”, (que significa junto al que está enojado), la tercer región fue “Coachichinalca” que se localiza cerca del municipio de Ocuilan y finalmente la cuarta región fue la de “Zacango”.

Una de las principales características de la región de Zacango era su abundancia de materiales para la construcción, lo que la hacía un lugar codiciado para los aztecas. En 1474 con el triunfo del ejército de la triple alianza quedó en manos de Atzayacatl, tlatoani de los aztecas, y gran parte de la gran Tenochtitlán se construyó con éste material.

Después de 1521, con la conquista de Tenochtitlán por los españoles, se inició la repartición de tierras. Crónicas de la época colonial, hacen referencia a que se instaló en tierras de Zacango la hacienda que llevó ese nombre y que durante el siglo XVI fue habitada por Frailes Franciscanos y de acuerdo con otros registros ésta fue propiedad de los Condes de Santiago Calimaya, a quienes les fue entregada en encomienda según las costumbres de los conquistadores españoles en México.



Fotografía # 2: Elaboración propia trabajo de campo 2014

De acuerdo con la biografía de los Condes de Santiago Calimaya, publicado en la Serie Netzahualcóyotl por el Gobierno del Estado de México en 1977, los señores Gutiérrez Altamirano fueron de las familias de más alto rango en la Nueva España y su origen es tan antiguo como el de los primeros españoles venidos a México y el nombre de su título nobiliario “Condes de Santiago Calimaya” lo dio un pueblo de origen prehispánico que hoy se localiza en territorio del Estado de México, bajo la denominación de “Municipio de Calimaya de Díaz González”.

Hacia mediados de la colonia, la hacienda de Zacango era ya una importante propiedad de los Condes de Santiago Calimaya, registrando una extensión aproximada de 516 hectáreas.

A finales de siglo XIX, en el año de 1886, se construyó la calzada de Eucaliptos, camino principal hacia la hacienda de Zacango hasta hoy en día, construida por Maximino Sarabia, creador, también de los dos jardines de cedros dentro de la hacienda.

Durante la revolución de 1910, la hacienda de Zacango fue tomada por los grupos Zapatistas como lugar de refugio y el 3 de noviembre de 1913 mataron a Maximino Sarabia y al peón José Isidoro. En el mismo año, los Zapatistas abandonaron la hacienda, pasando a propiedad del gobierno estatal años más tarde.

EX HACIENDA DE ZACANGO

En 1978, el gobernador del Edo. De México, creó la Comisión Estatal de Parque Naturales y de la Fauna (CEPANAF), con el objetivo de proteger, administrar, desarrollar, promover y difundir los parques y las áreas naturales protegidas de la entidad, que tan sólo en la administración de 1975 – 1980, se decretó la creación de 20 parques turísticos y recreativos, que en conjunto abarcaban una superficie de 308 000 hectáreas.

Dentro de éstos objetivos, el cuidado y protección de la flora y fauna era fundamental, así como propiciar la participación de la comunidad en el mejoramiento de éstos recursos. Por lo que en el año de 1975 el gobierno determinó la creación de un Zoológico en la entidad.

En aquel entonces, se pensó que la entidad más poblada del país, se merecía el mejor Zoológico que pudiera construirse ya que según el Censo Nacional de Población de 1980 existían 7,542,300 habitantes y se registró de acuerdo con el censo de la década anterior un crecimiento demográfico del 9.7 % anual

Por esta misma razón se analizó la posibilidad de aprovechar la ex hacienda de Zacango, en el Municipio de Calimaya, para la construcción de un Zoológico ya que contaba que con una extensión de casi 30 hectáreas y era propiedad del Gobierno del Estado de México en 1975. Se creyó que dicho inmueble era el adecuado para el establecimiento de la primera etapa de construcción del Parque Zoológico, ya que desde el principio se detectó la necesidad de contar con áreas de reserva para futuros desarrollos turísticos, previendo así contar con una extensión de 130 hectáreas.

La delimitación del terreno y la elaboración del plano correspondiente estuvo a cargo del Departamento de Cartografía de la Dirección de Comunicaciones y Obras Públicas, dependencia que también se encargó de coordinar junto con la supervisión de la CEPANAF, la construcción de andadores, calzadas y exhibidores, así como la rehabilitación y acondicionamiento del casco de la hacienda y de sus edificios adyacentes, entre ellos, la capilla que hasta ahora conserva la austeridad de los monjes franciscanos que la habitaron en la época colonial.

Los trabajos de construcción del Zoológico Zacango iniciaron el 3 de Noviembre de 1978, aunque hasta el 29 de Agosto de 1981 se publicó el Decreto en la gaceta del gobierno, firmado por el entonces gobernador, el Dr. Jorge Jiménez Cantú, quedando como: Parque Ecológico, Zoológico, Recreativo y Turístico Tollocan-Calimaya.

El decreto señala que:

- La creación de Parque Ecológico Zoológico Recreativo y Turístico Tollocan-Calimaya, se le concede como causa de utilidad pública, la forestación, reforestación, desarrollo de infraestructura turística y restricción de asentamientos humanos, entre otras.
- Señala como usos del Parque el establecimiento de áreas de recreo para el esparcimiento físico y mental de los visitantes, además del fomento e incremento de la fauna en el zoológico, es decir a partir de estos espacios se cumple con el objetivo primordial de incorporar el patrimonio a las alternativas de recreo y turismo de la población.
- El uso del Parque será el establecimiento de áreas de recreo, así como el incremento y fomento de la fauna en la superficie que corresponde al zoológico.

OBRAS 1978-1980

Más de 1500 trabajadores iniciaron la construcción del Zoológico, con el firme propósito de concluirlo en el menor tiempo posible, pues se tenía planeado inaugurarlos 18 meses después.

El arquitecto Alfonso Rojas Wiesand, fue el responsable de coordinar las actividades desde el suministro, acarreo y acomodo de los materiales para los cimientos hasta los acabados y detalles última hora.

ASPECTO DE OBRAS TERMINADAS

El proyecto de construcción incluyó la conservación del casco y los jardines en su estilo original, considerando la armonía con el entorno natural junto con el acervo arquitectónico de la hacienda, para ofrecer a los visitantes uno de los Zoológicos más bellos, modernos y novedosos de América Latina.

Por esta razón, dentro de sus principales componentes encontramos la jardinería que obtuvo gran importancia dentro del Zoológico, desde el diseño de sus jardines y la combinación de plantas de ornato, actividades que estuvieron a cargo de Margarito López Hernández, quien se ha hecho cargo de su cuidado hasta la fecha, la selección de plantas se hizo tomando en consideración el clima del lugar y su propio colorido con el fin de hacerlo aún más atractivo a la vista de los visitantes y con el objetivo de crear también ambientes naturales para la fauna en cautiverio.

Por otra parte, la CEPANAF se encargó de proporcionar la capacitación necesaria al personal que se dedica al cuidado de los animales en diversos zoológicos de la república y Centro América, para su manejo y alimentación, así como para atraparlos cuando alguno de ellos llega a escaparse como ocurrió con algunos casuarios (aves parecidas al avestruz) y con el orangután, que en una ocasión se las ingenió para trenzar y utilizar como lianas las enredaderas que ambientaban su exhibidor y al salir fue capturado con la colaboración de médicos veterinarios y guarda animales sin suscitarse hechos mayores.

PRIMEROS ANIMALES

Casi al mismo tiempo, se entabló contacto con Zoológicos de la república mexicana, de los Estados Unidos de Norte América y de Latino América para la adquisición y donación de animales para la exhibición, algunos llegaron antes de que se tuvieran listas las instalaciones, por lo que se tuvieron que adaptar albergues temporales.

Los primeros animales que llegaron fueron un grupo de venados cola blanca procedentes de Texas, que tuvieron la primera cría a los tres meses de habitar en éste parque, en abril de 1979, éste hecho demostró que la altura sobre el nivel del mar no sería un impedimento para reproducción de especies de fauna silvestre.

En abril de 1979 se concretaba el intercambio y la compra de ejemplares con el Zoológico de Morelia y llegaron a Zacango una leona africana, un pantera negra, un jaguar macho, una pareja de borregos muflones, dos pavos verdes de java y un papión sagrado. Ese mismo año llegó un importante embarque de fauna procedente de Los Ángeles, Baja California y Estados Unidos de América con antílopes Eland, ñus, cebras, gacelas del cavo, rinocerontes y jirafas.

Al mismo tiempo, el proyecto de construcción del Zoológico Zacango fue concebido para establecer áreas o módulos, de tal manera que se facilitara el recorrido de los visitantes y su apreciación de los ejemplares en exhibición, tales áreas son: módulo de aves integrada por una zona de exhibidores y una jaula de vuelo; Herpetario para albergar reptiles y anfibios; zona africana, de carnívoros, de herbívoros, de primates, de pequeñas especies y el Zoológico infantil.

En febrero de 1980, se iniciaron las obras de construcción de la zona africana, la cual se concluyó en agosto del mismo año.

De igual manera en Febrero del mismo año, llegó un importante embarque de San Antonio Texas, con: Wapitíes, dama dama, axis ciervos rojos, emús, sikas, antílopes negros, berberiscos y bisontes, mientras que en el mes de Julio, llegaron una rinoceronte hembra, jirafas, cisnes blancos, dromedarios, una llama, avestruces, dos elefantes africanos y una pareja de orix cimitarra, un oso

café europeo, oso Himalayo, oso codiack y una pareja de mandriles procedentes de Baja California, Los Ángeles y Estados Unidos de América.

Finalmente, con el arribo de los tigres de bengala, procedentes de Polonia el 8 de diciembre, el Zoológico Zacango estuvo listo para abrir sus puertas y recibir la presencia del entonces Presidente de la República Mexicana, Licenciado José López Portillo, quien encabezó la ceremonia oficial de inauguración el 11 de diciembre de 1980

El primer mandatario inició su recorrido en el kiosco de acceso, situado detrás de las taquillas y de un amplio estacionamiento de cuatro niveles, con capacidad para más de 1,200 vehículos y recorrió con evidente placer sus bellos andadores arbolados y sus amplias calzadas rodeadas de espectaculares jardines.

A partir de 1981 se establecieron relaciones con todos los Zoológicos de la república y se realizan intercambios de especies y se incrementaron las colecciones de primates, carnívoros, herbívoros y reptiles.

Zacango fue el primer zoológico en el país en contar con un ejemplar de gorila, pues se logró conseguir un macho de nombre "King", el cual hizo su arribo a las instalaciones el 12 de abril de 1982, acto que fue todo un acontecimiento tanto para el personal del parque como para los visitantes en general y que atrajo mucho la atención.

A partir de 1989, la nueva administración de la CEPANAF, completa la colección del Zoológico con especies muy importantes como: cheetas, jaguares, monos Rhesus, bongos, hienas y gansos canadienses.

PRIMERAS CRÍAS

Las primeras crías que nacieron en el Zoológico fueron de venado de cola blanca, en abril de 1979, pero sin duda, la reproducción de especies en cautiverio es otro de los grandes motivos de orgullo del Zoológico Zacango, donde han nacido: primates como el mono araña, titíes orejas de algodón, mandriles, papiones, monos rhesus y chimpancés, carnívoros como: tigre de bengala, jaguares, leopardos, pumas, lince, leones y panteras negras,

pequeños carnívoros como: binturong, martuchas, coatis mapaches, zorras grises y coyotes así como osos himalayos.

Los herbívoros son de los animales que con mayor facilidad se han adaptado al Zoológico y en consecuencia, se han registrado mayores logros en cuanto a su reproducción en cautiverio como: antílope bongo, antílope adax, orix cimitarra, orixbeiza, gaures, búfalo cafre, búfalo del congo, rinoceronte blanco, cebras, hipopótamo del Nilo y jirafa reticulada.

EL Zoológico Zacango también se ha preocupado por mantener a las especies que alberga en condiciones ambientales lo más semejantes a su hábitat natural, considerando la alimentación acorde a las necesidades de cada especie y a la práctica de actividades que eviten en lo posible actitudes poco favorables para su desarrollo y bienestar, a través de programas de enriquecimiento.

Debido a la promoción que recibió el Zoológico Zacango con la presencia del Presidente de la República en el acto inaugural, visitantes de todos los puntos de la entidad, especialmente del Valle de Toluca, así como de otros Estados, visitaron sus instalaciones para disfrutar su paisaje, su colección faunística y su arquitectura.

No sólo por la moderna conceptualización de sus exhibidores y por la belleza de sus paisajes, el Zoológico Zacango fue calificado como uno de los mejores en su tipo, sino también por contar con servicios médicos y de diagnóstico, tales como clínica veterinaria y laboratorio.

No es exagerado afirmar que el primer laboratorio debidamente equipado que formó parte de un zoológico en México fue el de Zacango, en donde se realizan cotidianamente análisis para tratamientos clínicos, además de trabajos de investigación que han impactado a especialistas en congresos y simposiums, especialmente con relación a temas como parasitología, bacteriología, micología y hematología, entre otros que han motivado a químicos de otros zoológicos para ir a capacitarse a Zacango.

Gracias al apoyo visionario de la administración gubernamental se construyó el Herpetario, ubicado al noreste de la jaula de vuelo, espacio que fue concebido con grandes exhibidores en los que se recrea el hábitat natural de las especies

Como apoyo educativo, se construyó el centro educativo, que realiza acciones de educación ambiental con el objetivo de que los visitantes se informen y se sensibilicen sobre la importancia de la flora y fauna para todo el medio ambiente.

De igual manera se incorporó a sus actividades habituales de trabajo un programa de carácter educativo, en especial los dirigidos a niños con problemas de minusvalía, a través del denominado Safari de los Sentidos asimismo, surgió la idea de montar exposiciones con animales disecados, recreando, en la medida de lo posible, su entorno natural, para llevarla a las escuelas de educación básica de los municipios más alejados, particularmente de las comunidades rurales, marginadas o de escasos recursos económicos, con el propósito de que los niños tengan una idea más precisa de cómo es un zoológico.

A este programa se le denomina “El Zoológico en tu Comunidad”. Zacango es un zoológico de los más importantes y completos de la República, pero al mismo tiempo, un centro de educación ambiental y un sitio para la recreación y entretenimiento familiar.

2.3.- Zonificación del Zoológico Zacango

El Zoológico Zacango es uno de los pocos zoológicos en México que han tratado de imitar el hábitat original de las especies animales que posee, pues es un factor importante para lograr su reproducción en cautiverio, ya que para mejorar las condiciones de vida de éstos, se han reducido al máximo el uso de jaulas y se han diseñado exhibidores especiales con amplios espacios que permitan a los visitantes apreciar de mejor forma a los animales.

Al ingresar al parque el visitante descubre un espacio donde se integra la arquitectura mexicana rural del viejo casco de la Hacienda y puede establecer un contacto más cercano con la naturaleza a través de los recorridos por las distintas áreas y zonas donde se encuentra la fauna, los servicios y las áreas que representan una interesante atracción.



Fotografía # 3: Elaboración propia trabajo de campo 2014

La reproducción de las especies en cautiverio es uno de los motivos de orgullo del Zoológico Zacango debido a las condiciones climáticas y la zona geográfica en donde se localiza el parque.

Recorrido del visitante:

Los visitantes del Zoológico Zacango generalmente inician su recorrido por la zona de primates, teniendo la oportunidad de observar a una gran variedad de especies, las cuáles se detallarán más adelante, siguiendo la ruta que se encuentra marcada por medio de algunos letreros, se llega a la zona de los felinos o carnívoros, continuando el recorrido se llega al aviario y al salir del mismo el visitante se puede dirigir al Herpetario (es opcional debido a que éste tiene un costo aparte de la entrada al Zoológico), posteriormente, se dirige a la zona africana y finalmente visita la zona de herbívoros.

Sin embargo cabe mencionar que no todos los visitantes hacen el mismo recorrido ya que visitan a los animales según sus gustos, preferencias disponibilidad de tiempo, esto se debe a que generalmente los visitantes tardan entre 3 y 4 horas para recorrer el lugar.

Zonas:

1.- *Primates*: En ésta zona se localizan las especies de monos como: el momo araña, chimpancé, orangután, mono lanudo, titíes orejas de algodón, mandriles, papiones, monos Rhesus, entre otros; dentro de espacios que simulan una selva con cuerdas y árboles de gran altura, donde los monos se encuentran y suben con gran facilidad. Se ha logrado la reproducción de especies en peligro de extinción como el mono araña y el mandril, uno de los ejemplares más importantes fue el gorila King.



Fotografía # 4: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 5: Elaboración propia trabajo de campo 2014

2.- *Carnívoros*: es la primer zona del Zoológico contigua a la plaza de las Banderas, con amplios exhibidores que recrean el hábitat natural de cada una de las especies, es una de las zonas que más atrae a los visitantes debido a la belleza de sus especies como son los leones, leopardos, tigres de bengala, panteras negras, pumas, jaguares, lince, lobos y oso negro americano, Kodiak y grizzly y pequeños carnívoros como mapaches, zorras grises, coyotes, martuchas, etc.



Fotografía # 6: Elaboración propia trabajo de campo

3.- Aves: Ésta zona está constituida por una jaula de vuelo de 25 metros de altura, dentro de ésta se albergan aves de colores y formas vistosas que representan diversas regiones de nuestro país, cuenta con construcciones piramidales comunicadas por un puente colgante, también cuenta con un estanque con su arroyo y cascada para aves acuáticas; la siguiente área es donde habitan aves canoras y de ornato como pavorreales, casuarios y emús australianos, siguiendo el recorrido, se localiza la sección de aves tropicales como la guacamaya verde y azul, así como una gran jaula donde se encuentran las aves de rapiña como son las águilas doradas, al final se encuentra un estanque donde habitan los pelícanos, cisnes y gansos canadienses.

Asimismo se encuentra un exhibidor de falmingos dividido en 2 partes, la primera es un espacio al aire libre donde tiene un pequeño estanque y cuentan con áreas verdes y la segunda parte está cubierta con un gran domo simulando su hábitat, ya que esta especie en su región de origen habitan en aguas estancadas y salobres.



Fotografía # 7: Elaboración propia trabajo de campo 2014

4.- *Herpetario*: Ésta zona fue remodelada y está compuesta de grandes exhibidores en los que se recrea el hábitat natural de las especies que lo conforman, éstas pueden ser observadas cómodamente y sin peligro ya que están cubiertas con grandes vidrios, aquí se reproducen algunas especies de serpientes como el cantil, la boa constrictor y la cascabel hocico de puerco entre otras especies como tarántulas, iguanas y una especie de tortuga marina.



Fotografía # 8: Elaboración propia trabajo de campo 2014

5.- *Zona Africana*: Siendo una de las zonas más extensas, puede ser recorrida a pie o en el transporte específico para ésta zona el cual tiene un costo a parte por corresponder a servicios particulares independientes de la administración del parque, en ella se albergan aproximadamente 120 animales de 14 especies diferentes como son los elefantes, jirafas, antílopes gacela de cabo, avestruces, gallinas de Guinea, entre otros, al final se localiza el mirador donde se observan más exhibidores con algunas especies de fauna africana como el hipopótamo y el rinoceronte blanco.



Fotografía: # 9: Elaboración propia trabajo de campo 2014

6.- *Herbívoros*: Es una de las zonas donde los animales se han adaptado con mayor facilidad para lograr su reproducción, está ubicada en la parte central del Zoológico con 19 diferentes potreros (especie de granjas) para cérvidos, camélidos, bongos, antílope hadas y dickdick, orixbeiza y cimatra, gaures, búfalo cafre y del congo, cabras, borregos y canguros procedentes de Texas.



Fotografía # 10: Elaboración propia trabajo de campo 2014

Todas éstas especies animales son atendidas gracias a que las instalaciones del Zoológico, cuentan con una clínica veterinaria debidamente equipada, por ejemplo el *quirófano* para realizar cirugías de toda índole, principalmente las cesáreas, reducción de fracturas, medicina preventiva, nutrición animal, desparasitación, etc.

Asimismo cuenta con un área de diagnóstico y exploración, dormitorios para cuarentenas, incubadoras, área de necropsia y farmacia, la cual ha permitido elaborar y presentar trabajos en simposios en Estados Unidos, Colombia y Cuba, por parte de un grupo de médicos veterinarios zootecnistas, los cuales se preocupan por asistir a cursos y congresos para adquirir información novedosa para la aplicación de tratamientos y terapias, tienen a su cargo el cuidado, la salud y la procreación en general de la fauna del parque, también se realizan análisis para tratamientos clínicos y preventivos, monitoreo de la parasitosis y trabajos de investigación.

2.4.- Departamentos que conforman al Zoológico Zacango

El Zoológico Zacango requiere para su administración de una estructura organizacional, en la cual se definan áreas, funciones y estrategias determinadas que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados por dicho espacio turístico.

La estructura organizacional del Zoológico Zacango identifica en primer lugar al Director, como el responsable directo de la administración del Zoológico, en quien convergen todas las decisiones de mando; asimismo, un Subdirector, al cual se le delega la responsabilidad del manejo del parque, cuando así lo estime conveniente el director mismo. Junto con lo anterior, se contemplan siete áreas en la organización del Zoológico, las cuales son:

- Área Administrativa.
- Coordinación.
- Área Educativa.
- Área de promoción y difusión.
- Servicio Médico.
- Etología.
- Seguridad.

Cada una de las áreas mencionadas anteriormente, debe llevar a cabo su labor asignada, para que en su conjunto, el Zoológico cumpla con la función social por la que fue creado, al destinarlo a la cultura, recreación y convivencia de los habitantes del estado y a la preservación de la fauna.

El Zoológico Zacango, está integrado por jefaturas y cada una de estas cuentan con un personal determinado para la realización de sus objetivos y emplea a 100 personas, quienes están distribuidas de acuerdo a las siguientes áreas:

1.- Área Administrativa: 10 personas.

2.- Área Operativa: 70 personas (Centro Educativo, Mantenimiento, Jardinería e Intendencia)

3.- Área Técnica: 20 personas (Departamento Médico, Etología y Guardias)

Todo el personal debe portar su uniforme para que los visitantes puedan distinguirlos, además de que tener los conocimientos necesarios para orientar a los visitantes durante su recorrido.

2.5.- Servicios que ofrece el Zoológico Zacango

El Zoológico también cuenta con servicios complementarios que ofrecen mayor diversión y comodidad para quienes lo visitan, por ejemplo:

El *Zoológico Infantil* que como su nombre lo indica, está dirigido a los niños como un área destinada al cuidado y exhibición de animales recién nacidos en el zoológico junto con sus madres con el propósito de facilitar el contacto y convivencia de éstos ejemplares con los niños que llegan a visitarlos, permitiéndoles a éstos poder acariciar a las crías de los animales cautivos y asimismo se ofrecen también pláticas relacionadas con estos animales para que los niños conozcan más sobre las especies. Cabe mencionar que por ahora dicha área se encuentra restringida debido a que está en proceso de remodelación.

Durante algunas temporadas, se hacen eventos como obras de teatro dentro de ésta área, para permitir que tanto los niños como sus papás se integren más con el medio natural y para la recreación de los mismos.



Fotografía # 11: Elaboración propia trabajo de campo 2014

El *Museo de Historia Natural* aquí se exhiben a los animales disecados que alguna vez pertenecieron a la fauna del Zoológico, dicha exhibición no ha sido modificada a través de los años, junto a éste museo, se encuentra una pequeña sala donde se ofrece a los visitantes documentales didácticos y películas sobre la vida animal, fue remodelada recientemente pues se planeaba dotar de equipo cibernético para convertirlo en un lugar interactivo, con televisión satelital y poder enriquecer el proceso educativo tanto de los niños como de los adultos.

El *Centro Educativo* se creó en Julio de 1990, dentro de sus instalaciones se encuentra un área de contacto en la que se permite tocar diversas pieles, cornamentas, astas, cráneos y plumas de mamíferos y reptiles disecados, recreando todo lo posible su entorno natural y proporcionando a los niños sobre todo de las escuelas rurales y de escasos recursos un panorama en el que sea lo más entendido posible y tener una idea más precisa de cómo es el Zoológico a través de programas escolares. Aquí mismo, se realizan talleres de pascua, cursos de verano, campamentos llamados “Luna de Octubre en Zacango”. Ésta área se localiza dentro de lo que posteriormente será el nuevo zoológico infantil.

Asimismo se incorporan actividades habituales de trabajos con programas de carácter educativo dirigido principalmente a los niños con problemas de minusvalía, donde se procura que adquieran contacto con los animales a través de biografías e información con el tacto para conocer más sus formas y texturas de los animales.

Se ofrecen servicios con un precio adicional para garantizar que la estancia de los visitantes como por ejemplo: se realizan paseos en poni y en autobús turístico, visitas guiadas que permiten que el visitante adquiera conocimientos más precisos sobre las especies animales, renta de carreolas, de lanchas en uno de los lagos artificiales con un cupo para cuatro personas, asimismo se efectúan espectáculos temporales y que cada año son diferentes, por ejemplo; el de los delfines, de lobos marinos, aves amaestradas, reptiles, etc., como una estrategia para que la gente visite el Zoológico y tengan otro tipo de experiencias. En las áreas recreativas se ofrece a \$20.00 pesos por persona la cabaña chueca que consiste en un pequeño recorrido de entretenimiento para todas las edades, además hay una pista de patinaje, juegos infantiles y el área Cri-Crí anteriormente ambientada con música y donde se hallan los personajes más famosos del músico mexicano Francisco Gabilondo Soler, desafortunadamente se aprecia la falta de cuidado en el área Cri-Crí, pues se observa que los personajes se encuentran en mal estado, despintados e incluso quebrados, estas dos últimas áreas son de acceso gratuito y conforme al recorrido típico de los visitantes es la parte final.



Fotografía # 12: Elaboración propia trabajo de campo 2014

Cabe mencionar que casi todos los servicios existentes en el zoológico pertenecen al gobierno a excepción de las lanchas, el Herpetario, el autobús turístico, la cabaña chueca, los puestos de comida y los restaurantes ya que se han concesionado a particulares.

Existe la venta de *souvenirs* y de alimentos y bebidas en área llamada “Pueblito Mexicano” a la entrada del Zoológico y dentro del Herpetario.

El Zoológico cuenta con un estacionamiento de cuatro niveles donde se pueden albergar hasta 700 automóviles con un costo de \$20.00 (carro pequeño), sin embargo, sólo cuentan con 6 lugares para personas discapacitadas; también hay sanitarios, pero éstos no se encuentran en las condiciones adecuadas, ya que se puede observar la falta de aseo así como también la ausencia de puertas y divisiones dentro de los baños y por último se cuenta con el servicio de vigilancia.

El zoológico abre sus puertas los 365 días del año con un horario de las 10:00 AM a las 5 PM, sus costos de entrada son \$42.00 por adulto y \$27.00 por niño, personas mayores de 60 años presentando su credencial del INSEM entran gratis al igual que las personas con discapacidad y los días Lunes, los grupos escolares entran sin ningún costo.

CAPÍTULO III

3.- DIAGNÓSTICO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

En el presente capítulo se presenta un diagnóstico de las condiciones actuales del parque, que se muestran en 2 sub-categorías que son: infraestructura (Servicios profesionales y accesos y Servicios turísticos recreativos) y aspecto visual de los animales.

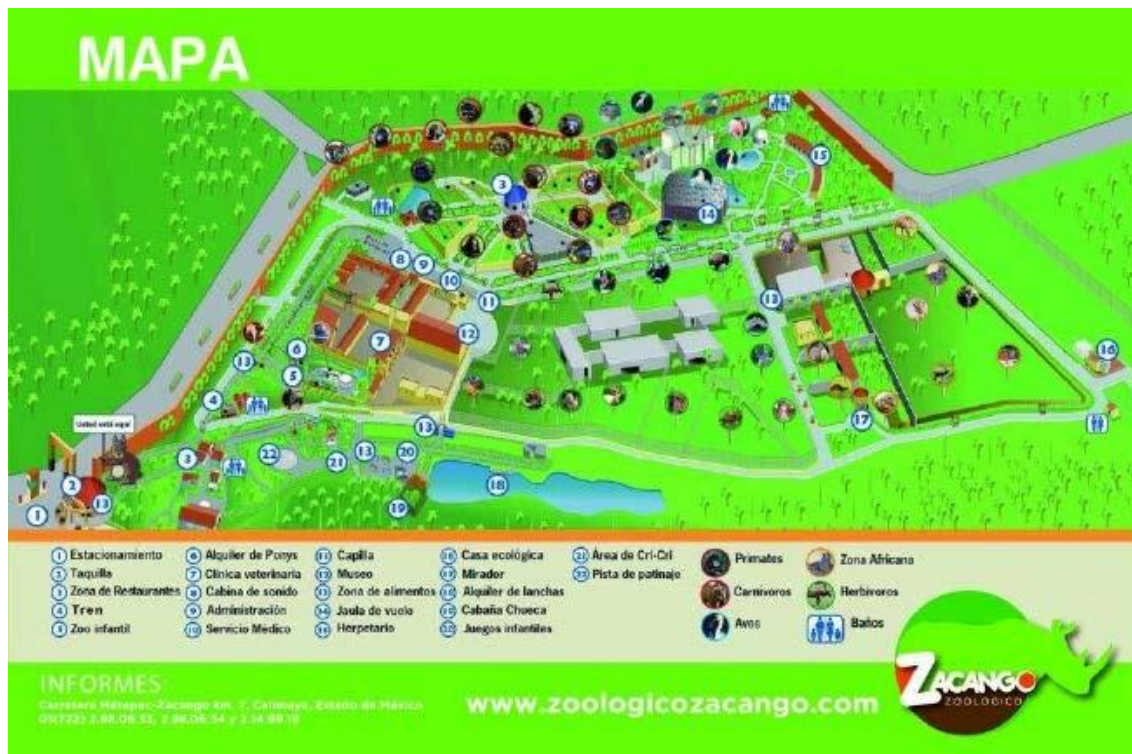
La forma en que se brindan los servicios dentro del Zoológico Zacango es un factor muy importante para lograr la satisfacción y expectativas de las necesidades de sus visitantes. Ya que al satisfacer adecuadamente al cliente y quede contento con el servicio adquirido, éste regresará y/o recomendará visitar el parque, lo que representa una mayor demanda y por lo tanto mayores ingresos económicos que pueden ser aprovechados en beneficio del lugar y de la fauna que alberga.

Casi toda ciudad importante del mundo posee un zoológico, a pesar de la variación en tipos, tamaños y en servicios de cada uno. Estos sitios, son importantes atracciones turísticas, de manera que muchos gobiernos, como lo es en el caso de México, deciden subsidiar los gastos operacionales de los mismos, a menudo son visitados por escolares en salidas de estudio. Sin embargo, la mayor parte del financiamiento proviene de donaciones y del costo de entrada a visitantes.

En la actualidad, la mayoría de los zoológicos, funcionan por medio de imitaciones del hábitat natural de los animales. Esto, para que los mismos se sientan cómodos. Muchos de estos escenarios, son considerados pequeños por quienes visitan los zoológicos, sin embargo la experiencia científica, demuestra que poseen el tamaño suficiente para mantener a los animales en cautiverio, en algunos casos, se ocupan espejos o vidrios polarizados para que los animales no se percaten de la presencia humana y se alteren.

El parque estatal Tollocan-Calimaya Zoológico Zacango, se ubica en una superficie total de 159 has. de las cuales 32 has. están ocupadas para servicios e instalaciones recreativas, sus amplios exhibidores, albergan a los animales en un ambiente de semi-libertad, están constituidos por espacios abiertos, separados del público por grandes y profundos fosos para garantizar la seguridad de los visitantes, éstas características, entre otras, han colocado a

Zacango como el zoológico más moderno y mejor conceptualizado de México y entre uno de los tres más importantes a nivel de Latinoamérica.



El Zoológico abre sus puertas durante los 365 días del año con un horario de las 10:00 a las 17:00 horas, teniendo un costo de entrada de; \$42.00 por adulto, \$27.00 pesos por niño y a las personas mayores de 60 años presentando su credencial del INSEM se les omite el pago, consideración que se comparte con los discapacitados, y exclusivamente los días lunes con los grupos escolares. Este precio solo incluye la entrada al parque, el uso de los sanitarios, área de exhibidores de animales, área recreativa (juegos infantiles y área Cri-Cri) y el museo, el cuál permaneció cerrado durante aproximadamente dos años, sin embargo se observa que la exhibición sigue siendo la misma que ha tenido desde que abrió sus puertas.

El precio de entrada al Zoológico es accesible de acuerdo al tipo de público que lo visita y a la estructura y variedad de especies que alberga, tomando en consideración todos los gastos que implica mantener el parque en óptimas condiciones junto con su fauna y el personal que labora en el lugar; sin embargo, el ingreso económico no es suficiente ya que se pueden observar deterioros en toda la estructura del parque como en la pintura, alambrados, exhibidores, carteles, etc., y se requiere de restauración.

Sin embargo en los últimos 2 años los costos de ingreso al Zoológico ha aumentado considerablemente tomando en cuenta que durante un largo periodo de tiempo se conservó el costo de entrada en \$30.00 por adulto y \$15.00 por niño, posteriormente incrementó a \$35.00 por adulto y \$20.00 por niño y actualmente el costo descrito anteriormente los cual se refleja tanto de manera positiva como negativa para el parque, de forma positiva se tienen mayores ingresos los cuales están destinados a la conservación del lugar y de las especies que lo habitan y por otra parte su impacto negativo es con la población que lo frecuenta ya que pueden considerar que el costo de admisión es excesivo. Para comprobar lo dicho anteriormente será necesario analizar el volumen de visitantes mes por mes del año en curso contra las estadísticas de los años anteriores en los que los costos se encontraban más accesibles para así poder determinar si el impacto ha sido positivo ó negativo.

3.1 Infraestructura.

Entre sus servicios se encuentran: estacionamiento para 700 automóviles aproximadamente, es de 4 niveles y existen sólo 6 lugares exclusivos para personas con discapacidad, otro de los servicios que se ofrecen son: renta de carriolas con un costo de \$50.00 pesos la hora, paseos en autobús turístico, poni, renta de lanchas de remos con un costo de \$15.00 pesos, las dimensiones de la laguna son de 30 metros de ancho por 100 metros de largo con un profundidad de 1.20 metros; también hay restaurantes donde se ofrecen alimentos típicos, fuentes de sodas, vigilancia interna y externa, venta de *souvenirs*, tanto en la entrada como en el interior del parque y asimismo dentro del Herpetario, visitas guiadas a grupos, las cuáles se deben solicitar previamente ante la administración ya que son servicios independientes del Zoológico, zona de juegos infantiles y un museo donde se exhiben animales disecados que fueron parte del mismo zoológico.

Alrededor del parque se encuentran una serie de establecimientos pequeños donde se venden diversos antojitos como gorditas, quesadillas, barbacoa de carnero, pambazos, chilaquiles, entre otros alimentos que no siempre gozan de un proceso con higiene, también rentan espacios de estacionamiento aunque es sobre el mismo campo sin pavimentar a menor precio y de igual manera se pueden observar la venta *souvenirs*.

En cuanto al servicio de estacionamiento, se considera insuficiente que existan sólo 6 espacios para personas con capacidades diferentes tomando en consideración que en el estado de México existen 268,128 personas discapacitadas que requieren del uso de sillas de ruedas sin tomar en cuenta otras discapacidades, de las cuales 126,039 son hombres y 142,089 mujeres de todas las edades. INEGI 2013, Censo de Población y vivienda 2010:

Tabulados del cuestionario básico. Recuperado de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/default.aspx?c=27302&s=est>)



Fotografías 13, 14-15: Elaboración propia trabajo de campo 2014

3.1.1 Servicios Profesionales y Accesos

Desde su llegada, el visitante del Zoológico Zacango requiere de la expedición o venta del boleto con el que pueda disponer de los distintos servicios dentro del parque y el principal servicio de momento del que hacen uso es de la taquilla. En el Zoológico los servicios son brindados de persona a persona y existe una interacción en la cual se satisfacen una o varias necesidades y expectativas mutuas.

Por otra parte, se habla muchas veces acerca de la atención al cliente, como la cortesía, la amabilidad, la hospitalidad, la calidez, entre otros aspectos, sin embargo, el brindar un buen servicio, va más allá de la amabilidad de los trabajadores hacia los clientes.

En el caso del Zoológico Zacango, los visitantes, evalúan principalmente la atención que se les brinda, al igual que otros factores como son; la apariencia de las instalaciones, la presentación del personal y los equipos que son utilizados para la prestación de los servicios. La actitud del servicio por parte del personal que labora en el zoológico, es un factor muy importante que hay que considerar, debido a que los visitantes perciben esa actitud, ya sea positiva

o negativa al momento en que reciben algún servicio, de igual manera hay que tomar en cuenta que cada visitante es distinto al igual que sus necesidades y a fin de cuentas, son ellos quienes examinan si el personal es competente o no para realizar su trabajo.

El Zoológico Zacango, cuenta con personal encargado de los diferentes departamentos o áreas, los cuales se nombran a continuación:

- ✓ Coordinador del Zoológico.
- ✓ Subcoordinador de Recursos Financieros.
- ✓ Subcoordinador de Servicios Generales.
- ✓ Subcoordinador de Estudios de Investigación y Fauna.
- ✓ Responsable de Servicios Médicos.
- ✓ Responsable de Teología.
- ✓ Responsable del Centro Educativo.
- ✓ Responsable de Promoción y Difusión.
- ✓ Encargado de Recursos Financieros.
- ✓ Médicos adjuntos al Departamento Médico.

Asimismo, la mayor parte del personal, (quienes tienen contacto directo con los visitantes), portan su uniforme para que los visitantes los identifiquen, además cuentan con los conocimientos necesarios para orientar o guiar al visitante durante su recorrido dentro del Zoológico, asimismo se dirigen a los visitantes de forma amable y respetuosa ya que son parte de la imagen que proyecta el Zoológico hacia el exterior, en caso de que el personal desconozca la información que se le está solicitando, deberá pedirle al visitante que se dirija al área administrativa para que ahí le aclaren sus dudas o en todo caso guiarlo con la persona adecuada que pueda otorgarle la información solicitada.

Para que el personal del Zoológico pueda brindar un buen servicio a sus usuarios, debe ser tratado de forma humanitaria por sus superiores para que éstos se sientan a gusto desempeñando sus actividades laborales, pues un buen trato al personal se refleja en el servicio que éstos les otorgan a los visitantes y por el contrario, si el personal no se siente cómodo con la forma de ser y actuar de sus superiores, éstos brindarán un servicio deficiente e impedirá la satisfacción de las necesidades de los visitantes del Zoológico.

De éste modo, un pequeño estímulo, ya sea monetario o bien que eleve la autoestima del personal (por ejemplo, un cuadro de honor), puede cambiar la perspectiva de los mismos, ya que éstos brindarán un mejor a los visitantes, se creará un clima de equidad interna entre los trabajadores y de igual manera se mantendrá una posición de competitividad que estimulará los niveles superiores de desempeño del personal y forjará valores y cultura laboral propios.

Finalmente, como otro servicio vital del Zoológico se encuentra la accesibilidad, éste es un factor que exige que se eliminen las barreras físicas tanto de comunicación como de servicios para permitir que cualquier persona con discapacidad física pueda hacer uso de éstos.

Sus rampas para aquellas personas que tienen la necesidad de utilizar sillas de ruedas o carriolas en caso de que lleven niños pequeños, éstas no son adecuadas debido a que los usuarios consideran que están demasiado inclinadas y puede ser peligroso para aquellas personas con discapacidad.

Por otra parte, el acceso al Zoológico actualmente se encuentra pavimentado, ya sea por la vialidad Metepec, o por el poblado de Capultitlán, cabe mencionar, que ésta vía de acceso, (por Capultitlán), la carretera se encuentra en mal estado debido a la existencia de baches y de manera constante topes.

Para llegar al parque, se puede hacer por medio del servicio de taxis, los cuales tienen un costo variado dependiendo del sitio donde se tome, por ejemplo, de paseo Tollocan y Colón, el costo es aproximadamente de \$60.00 pesos; por otro lado, están los Autobuses Triángulo Rojo, que son la única línea que llega hasta el Zoológico con un costo de \$8.00 pesos por persona y de igual manera se puede llegar en automóvil particular siguiendo los pocos señalamientos que se localizan en las vías de acceso.

Cabe mencionar que estos 2 apartados de infraestructura vial y de transporte no dependen directamente de la administración, sin embargo es importante que de forma conjunta administradores municipales, de comunicaciones y transporte así como los del zoológico, gestionen que éstos se encuentren en óptimas condiciones.

3.1.2 Servicios Turísticos Recreativos

El Zoológico Zacango es un atractivo recreativo y de entretenimiento cuya afluencia turística es de: los habitantes de municipios cercanos, de otros estados e incluso de algunos provenientes del extranjero, aunque este último sector poblacional no es dominante. De alguna forma se puede contemplar en este espacio de congregación de turistas la fusión de lo natural con lo cultural, convirtiéndolo en una isla donde el Gobierno del Estado de México ha puesto su esfuerzo para salvaguardar las especies, ilustrando a las personas sobre las distintas formas de vida existentes en el planeta tierra, y al mismo tiempo es un atractivo que incentiva un viaje.

Campamentos

Por lo tanto, el Zoológico Zacango cuenta con la realización de campamentos para conocer el comportamiento nocturno de los animales, se realizan sólo una vez al año y se hacen para dos segmentos: niños y adultos; el campamento infantil se realiza en el mes de Marzo con niños a partir de los 7 años hasta los 12 años con un costo de \$500.00 pesos y el campamento para adultos se realiza entre los meses de Octubre y Noviembre con un costo de entre los \$600.00 y los \$800.00 pesos, en el año 2014, la dinámica fue diferente ya que se realizó en el mes de Junio y fue un campamento familiar con un costo de \$500.00 por persona, tuvo una duración de un día, la entrada se realizó en Sábado a las 3:00 de la tarde y la salida el Domingo a las 3:00 de la tarde, de igual manera se incluyen: la cena, el desayuno, una gorra y un reconocimiento de participación, entre las actividades se tiene un recorrido nocturno, en donde pasan a los participantes a las áreas restringidas para que conozcan el manejo interno de las especies, se da una plática sobre los animales nocturnos, se hace una fogata donde cuentan historias y queman salchichas y bombones, al otro día se hace un "Rally" y se les pide a los participantes que cuenten lo que aprendieron durante el campamento.

La venta de los pases para el campamento se realiza en la administración del Zoológico o bien en la CEPANAF y no se realiza la publicidad suficiente para que el público conozca y participe en dicha actividad, por lo tanto, no ha sido explotada en todo su potencial ya que se considera que los ingresos económicos que genera se pueden aprovechar para el beneficio del parque y su fauna.

Los Atractivos Culturales

Desde el punto de vista cultural y educativo, en la actualidad, un zoológico representa una pieza muy importante dentro de la educación de la vida de los seres humanos, ya que por medio de éstos existe el contacto con la naturaleza y sus expresiones de la fauna, gracias su existencia, se pueden observar especies animales que tal vez nunca podrían apreciarse en su hábitat natural de forma segura, los cuales, mediante carteles ubicados en cada uno de los exhibidores, se proporciona información sobre las características básicas de los animales como su nombre común y científico, longevidad, periodo de gestación, cantidad de crías por parto, situación taxonómica, lugar de origen, hábitos e incluso alimentación.



Fotografía # 29: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 30: Elaboración propia trabajo de campo 2014

Zacango es una inversión del gobierno del estado México que ha dado y otorga grandes conocimientos a muchos niños en edad preescolar y primaria, a manera de recreación y para todas las edades, asimismo se han podido llevar a cabo investigaciones respecto a las condiciones de vida y los hábitos de los animales, logrando la conservación y preservación de varias especies (en peligro de extinción y cuyo hábitat natural es amenazado por diversos factores), proporcionándoles las condiciones adecuadas y seguras para su supervivencia.

En estas últimas acciones, el Zoológico de Toluca ha sentado precedentes y es por ello que los zoológicos son considerados de vital importancia. Sus servicios se constituyen en todas aquellas representaciones naturales y culturales que forman al parque Zoológico en función del mismo nombre y la oferta complementaria está concesionada a particulares.

Entre los atractivos que pueden ser considerados como culturales dentro del Zoológico Zacango se encuentra el museo, en el cual se exhiben animales disecados que han sido parte de la propia fauna del parque, y como ya se ha mencionado con anterioridad, éste permaneció cerrado durante un plazo aproximado de 2 años, debido a que la estructura se encontraba muy deteriorada e incluso la exhibición de los animales disecados no se encontraba en condiciones adecuadas y necesitaba mantenimiento, la principal consecuencia de ésta problemática fue que los visitantes quedaban inconformes en sus visitas, puesto que pagaban por recibir un servicio incompleto, ya que no tenían acceso al museo para observar la colección y poder visualizar más de cerca a la fauna que éste aloja.



Fotografía # 31: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 32: Elaboración propia trabajo de campo 2014

3.2 Aspecto visual de los animales.

El Zoológico cuenta con un equipo especializado de veterinarios que se encargan del cuidado y alimentación de los animales, abarcando su bienestar físico a través de visitas médicas rutinarias, seguimiento de dieta y tratamientos en caso de que lo necesiten, apoyo en los procesos reproductivos, entre otros que aseguran su salud.

Asimismo, la recreación del hábitat natural de los exhibidores mantienen generalmente un estatus reducido aunque adaptado y de seguridad tanto para los animales como para sus visitantes.

La manutención de los animales la absorbe el gobierno del estado, sin embargo las necesidades de los animales y del zoológico en general son costosas.

3.2.1 Inventario de la Fauna del Zoológico

A continuación se realiza un inventario de las especies existentes en el Zoológico de Zacango por áreas.

a) Área de primates:

Mono araña
Mandrill
Orangután
Chimpancé
Mono aullador
Macacos
Lémures
Indris de Madagascar
Galgos
Loris de África y Asia,
Tamarinos
Titíes orejas de algodón de Sudamérica
Gibones
Gorilas de África.

La mayoría de los primates viven en regiones tropicales de Centro y Sudamérica, África y Asia, su alimentación consiste principalmente en frutas, insectos, pequeños vertebrados y hojas. En la actualidad, cerca de la mitad de éstas especies se encuentran en grave peligro de extinción debido a la destrucción de su hábitat natural y al tráfico de los mismos para la venta de sus pieles y extremidades o como mascotas.



Fotografía # 16: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 17: Elaboración propia trabajo de campo 2014

La principal problemática de ésta área, al igual que la demás; es que no cuentan con agua suficiente o sus estanques se encuentran completamente vacíos y los accesorios que adornan sus hábitats están maltratados por el uso que le han dado los animales, lo cual le da un mal aspecto ante los visitantes.

De igual manera, la exhibición de éstas especies no se encuentra en un punto en específico, sino que se puede observar que los animales siguen mezclados por las diferentes áreas del Zoológico y los espacios que los albergan no son los adecuados en el caso de algunos animales.

b) *Área de Carnívoros:*

Leones

Leopardos

Tigres de Bengala Tigres

Blancos

Panteras

Pumas

Jaguares

Lobos Osos

Licaones (perros salvajes actualmente fuera de exhibición) (Explicación de

Licaones anexo # 3)

Oso Kodiak

Estos animales se encuentran en peligro de extinción por distintos motivos, una de ellas es la cacería y venta de pieles. Los visitantes esperan poder escuchar algún rugido de estos felinos que sorprenden por su gran tamaño y los colores de su piel. Recientemente se ha logrado la importación de ejemplares de leones blancos los cuales ya se encuentran a la vista de los visitantes del Zoológico.



Fotografía # 18: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 19: Elaboración propia trabajo de campo 2014

Algunos de los exhibidores de la zona de felinos ya cuentan con los nuevos carteles que se han estado implementando, sin embargo aún existen carteles anteriores que dan un mal aspecto visual con las renovaciones hechas recientemente. De igual manera, los barandales que fueron colocados recientemente para la seguridad de los visitantes ya se encuentran despintados

y éstos forman parte del atractivo visual del parque, se debe tomar en consideración cada detalle tanto de las instalaciones como del personal y de la exhibición de la fauna para lograr la completa satisfacción de las necesidades de los visitantes.

c) *Área de Aves:*

Dividido en cuatro sub áreas:

- Aves canoras y de ornato

como:

Pavorreales

Emús

Casuarios

- Aves de rapiña como:

Águilas Doradas

Halcones

- Estanques: Pelícanos

Cisnes Gansos

exóticos

- Aves tropicales:

Guacamayas Flamencos.

Aquí las personas que visitan este parque, tienen la oportunidad de internarse en un gran aviario y convivir de cerca con algunas aves que por sus colores, permiten que estos expresen su asombro.

Desde épocas muy remotas, han sido las aves una variedad que cautiva la imaginación de las personas debido a que su vuelo, sus trinos, los colores de sus plumajes y sus migraciones se encuentran entre una de las maravillas atractivas de la naturaleza. Sin embargo, cabe señalar que de las zonas 9,300 especies que existen, más de 1,000 están en peligro de extinción a causa de la pérdida de su hábitat y a la explotación irracional por parte del hombre.

Actualmente el aviario se ha empobrecido respecto a la fauna que solía albergar pocos años atrás, ya que son pocas especies las que se pueden observar hoy en día, y a pesar de que las áreas se encuentran bien delimitadas, la mayor parte se encuentran vacías, anteriormente podían visualizarse águilas reales dentro de una de las áreas, sin embargo por ahora en el exhibidor se encuentran únicamente un par de dicho ejemplar, los cuales se lograron traer nuevamente al zoológico después de que todos los anteriores se escaparan, esto con base a las opiniones de los guarda parques que vigilan el lugar.

Por otra parte, el aviario cuenta con un puente colgante el cual permaneció cerrado durante algunos años por falta de mantenimiento y recientemente fue abierto al público, aparentemente el acceso está cerrado, ya que las puertas están hechas de alambre delgado pintado de color azul y se abren y cierran mediante un lazo tipo resorte y en una lámina tiene rayada la leyenda “jale”, los visitantes a simple vista piensan que el acceso está bloqueado y no suben a realizar esa parte del recorrido donde se aprecia una vista diferente.



Fotografía # 20: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 21:Elaboración propia trabajo de campo 2014

d) *Área del Herpetario:*

El Herpetario se encuentra actualmente en servicio, el costo de entrada general es de \$15.00 por persona, cuenta con 113 ejemplares provenientes de 22 especies.

Anaconda
Boa arco iris
Boa constrictor
Cobra
Iguana negra
Víbora de cascabel
Pitones
Tortugas marinas Tarántulas
Serpientes.

Ésta área estuvo en remodelación, fue abierta nuevamente al público hace poco más de dos años y cuenta con mayor cantidad de especies a comparación de unos años atrás.

Se encuentra dividido en tres secciones, la primera está dedicada a la herpetofauna mexicana, ya que México es el segundo país a nivel mundial con mayor diversidad de reptiles, destaca en ésta sección, una de las mayores colecciones a nivel mundial de víboras de cascabel y otros reptiles venenosos mexicanos. En la segunda sección encontramos reptiles de Asia, Australia y África, destacando de ésta última, algunas de las serpientes más venenosas del mundo, en la tercera sección se presentan los exhibidores y acuaterrarios más grandes del herpetario debido a que es la llamada sección de las serpientes gigantes, en donde se pueden observar a pitones y anacondas de hasta 5 metros o más.

Cabe destacar que debido al manejo y mantenimiento de los ejemplares, se ha logrado la reproducción de más de 359 ejemplares de reptiles, entre los que se encuentran: víboras de cascabel, cobras, cantiles mexicanos, boas, pitones, tortugas y lagartos, además de anfibios y arácnidos.

En ésta área, el visitante tiene la oportunidad de poder acariciar a algún tipo de reptil debido a que hay personal que les permite tener éste acercamiento de forma segura, o bien pueden observar a las especies devorar sus alimentos.

Sin embargo, se puede apreciar la falta de cuidado en las estructuras que conforman los exhibidores ya que varias de las vitrinas donde están colocados sus carteles se encuentran quebradas y en otras no tiene la información sobre el animal que se exhibe, independientemente de que la información se encuentra impresa en hojas y pegadas con cinta adhesiva, lo cual no es visualmente atractivo.



Fotografía # 22: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 23: Elaboración propia trabajo de campo 2014

e) *Área Africana:*

Es un área muy extensa, anteriormente para su recorrido se utilizaban carretas tiradas por caballos y en la actualidad se dejó a un lado el uso de esas carretas y ya sólo se hacen paseos en el autobús turístico, sin embargo a pesar de ser un área muy amplia, generalmente, los visitantes hacen el recorrido a pie y encontramos especies como:

Rinoceronte blanco

Antílope bongo

Jirafa reticulada

Canguro rojo, Elefante

Asiático

Antílope back back

Cebras

Hipopótamos del Nilo

En este safari que es la última parte del Zoológico, a la gente que lo ha transitado caminando, le ha sido posible visualizar desde distintos ángulos como las diferentes especies logran dentro de un mismo territorio y sin barreras la convivencia.



Fotografía # 24: Elaboración propia trabajo de campo 2014

f) *Área de Herbívoros:*

Antílope Dikdik

Antílope Orix Cimarra

Búfalo del Congo

Ciervo Axis Wapitíes.



Fotografía # 25: Elaboración propia trabajo de campo 2014

g) *Zoológico Infantil:*

En ésta área se encuentran especies de las distintas zonas que conforman al Zoológico, que por su edad y tamaño pequeño resultan ser atractivas, principalmente para los niños, como son:

La zorra gris
Cuervo azul
Mapaches
Borregos Cerdos
Perros domésticos

Dentro de ésta zona, se han llegado a realizar obras de teatro para el entretenimiento de los visitantes, principalmente para los niños ya que existe un espacio especial para éste tipo de actividades.

Sin embargo existen detalles que hay que cuidar y principalmente cambiar dentro de ésta área, ya que los carteles de los animales que se encuentran en éste lugar son, como en varios casos mencionados anteriormente; hojas impresas forradas de plástico, las cuales se encuentran dañadas por el uso y por la lluvia y por lo tanto afecta la imagen del lugar.

Actualmente ésta zona se encuentra cerrada por estar en proceso de remodelación.



Fotografía # 26: Elaboración propia trabajo de campo 2014 Fotografía # 27: Elaboración propia trabajo de campo 2014



Fotografía # 28: Elaboración propia trabajo de campo 2014

A pesar de que ya se están realizando modificaciones en el Zoológico Zacango y hay nueva señalización y barandales de protección, siguen existiendo problemáticas aún por resolver, por ejemplo, la pintura de los barandales ya está raspada como se ha mencionado anteriormente, al igual que la de los exhibidores, los carteles anteriores están muy dañados ya que aún no los cambian en su totalidad y en ausencia de ellos hay hojas impresas en mal estado con la descripción del animal que se encuentra en exhibición o simplemente se aprecia la ausencia de los mismos.

De igual manera aunque se ha tenido la intención de marcar las áreas de acuerdo a las especies animales y su clasificación, se observa que los animales aún se encuentran revueltos o separados ya que están colocados en diferentes espacios como es el caso de los felinos, una parte se encuentra en una zona y otra parte en otra dividida por muros y no existe una señalización para que los visitantes identifiquen la ruta que deben seguir para apreciar el Zoológico y la fauna en su totalidad sin necesidad de recorrer 2 veces una misma área.

Ahora, comprendamos la importancia cultural del Zoológico, ya que no es únicamente un atractivo turístico sino que también es un espacio destinado al aprendizaje del hombre sobre la naturaleza y la importancia de convivir con la misma de forma armoniosa.

CAPÍTULO IV

4.- DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE.

En el presente capítulo se presentan los resultados que derivan de la encuesta Likert, que fueron analizadas para la obtención del diagnóstico a cerca de la satisfacción del visitante del Zoológico de Zacango de la siguiente manera: perfil del visitante y nivel de satisfacción.

4.1 Perfil del visitante:

Se realizó un estudio con base a la aplicación de cuestionarios a los visitantes del Zoológico para conocer cuál es el nivel de satisfacción y sus necesidades que demandan en cuanto a servicios, para esto se realizó un muestreo de población no finita, de acuerdo a la información sobre la afluencia turística obtenida por el Director de la CEPANAF (debido a que la información es confidencial sólo se mencionará el resultado del muestreo). El muestreo dio como resultado la aplicación de 400 encuestas a los visitantes del lugar. (Ver anexo #1)

El muestreo fue basado en la fórmula:

$$n = \frac{Z_{2\alpha} \cdot p \cdot q}{i^2}$$

Donde:

n: es el tamaño del muestral. z: es el valor correspondiente a la distribución de gauss

$Z_{\alpha=0.05}=1.96$ y $Z_{\alpha=0.01}=2.58$ p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ($p=0.5$), que hace mayor el tamaño muestral. q: $1 - p$ (so $p = 70\%$, $q = 30\%$)

i: error que se prevé cometer, si es del 10%, $i = 0.1$
(Murray y Larry, 2005)

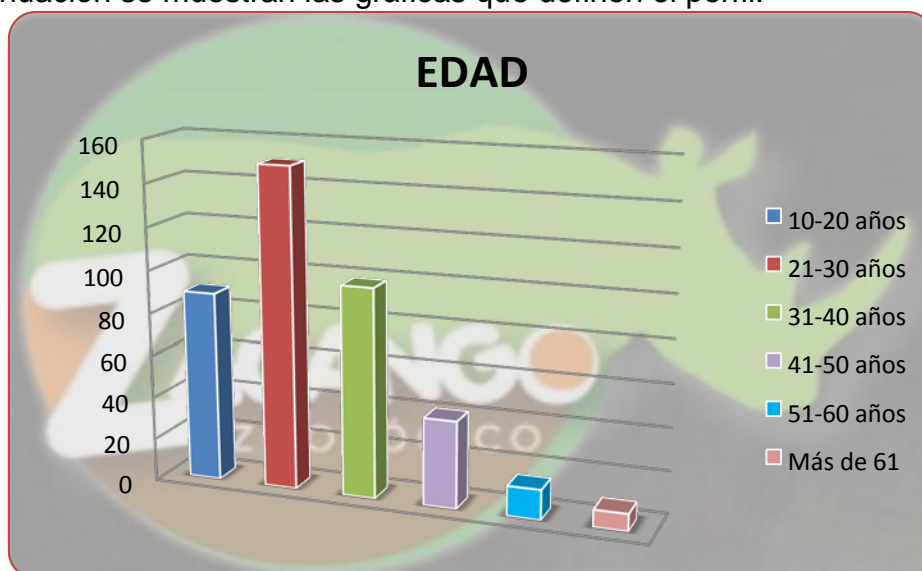
A continuación se describirán los resultados obtenidos.

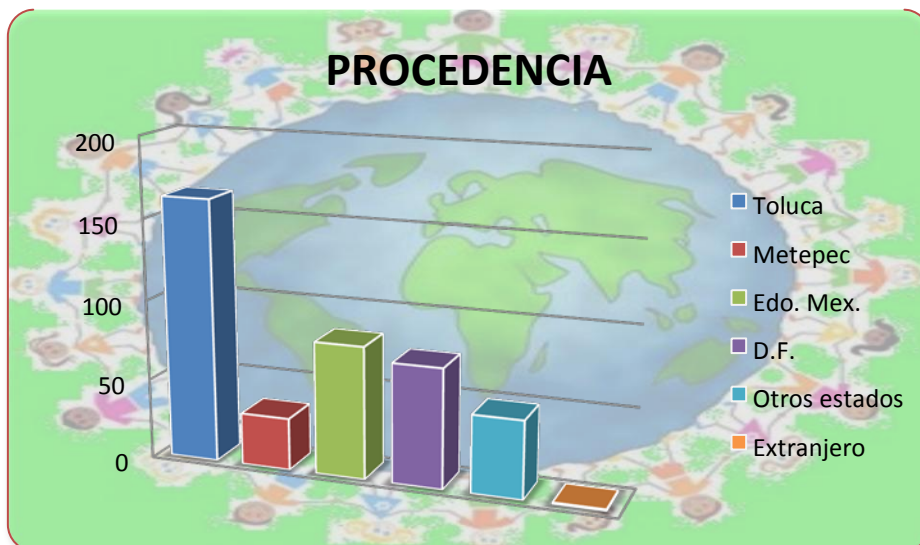
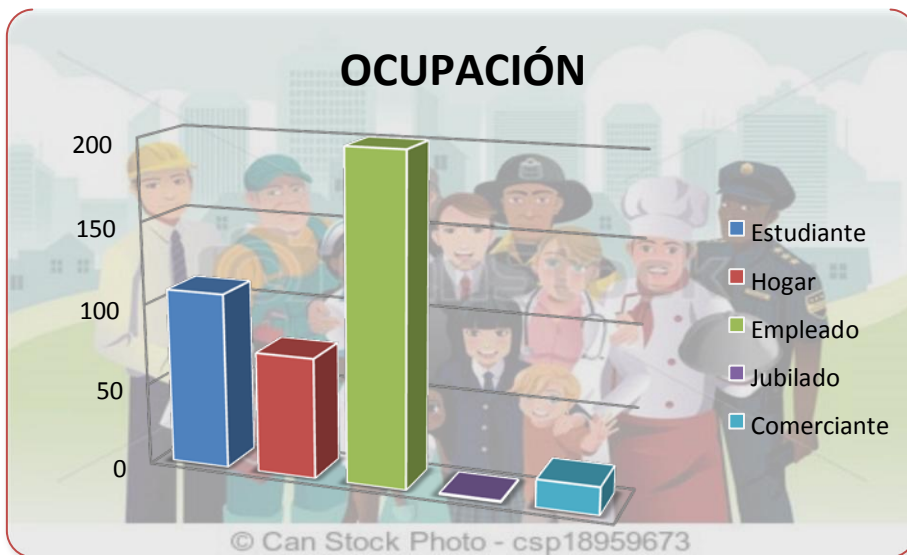
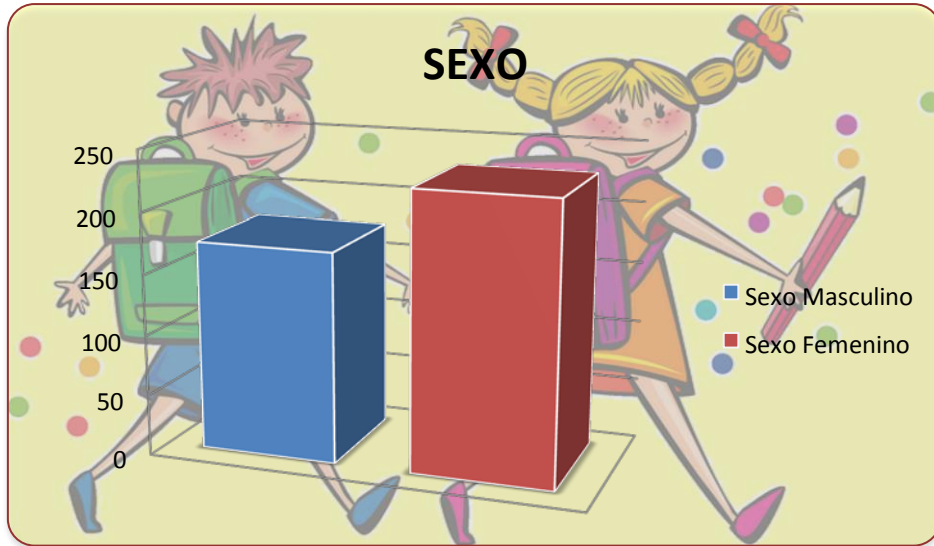
ASPECTO SOCIODEMOGRÁFICO	
Edad	21 a 30
Sexo	F
Ocupación	Profesoras
Procedencia	Toluca y locales

Fuente: Elaboración propia trabajo de campo 2014

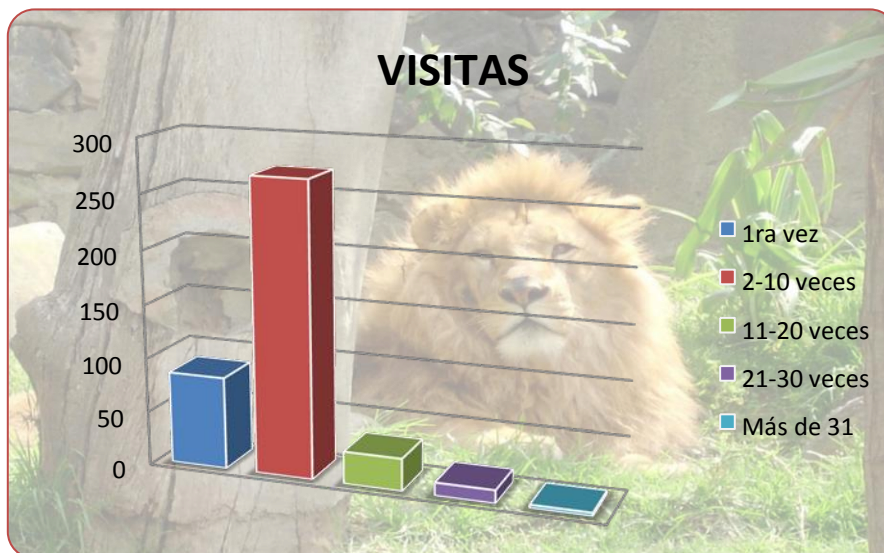
El perfil del visitante del Zoológico se circunscribe al aspecto sociodemográfico, ya que la escala Likert se concretó a conocer el nivel de satisfacción, preguntándose de manera general esta información que implica la demografía del visitante y que de acuerdo a las encuestas realizadas son personas entre los 21 y los 30 años de edad, siendo en su mayoría mujeres dedicadas al hogar y que actualmente tienen una situación laboral principalmente la educativa. Se observa que la mayor parte de los visitantes son familias o mujeres que llevan a sus hijos a conocer el Parque y la fauna que alberga.

A continuación se muestran las gráficas que definen el perfil:





Las personas que visitan principalmente el Zoológico son provenientes de la ciudad de Toluca y lo han visitado entre 2 y 10 veces de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, lo cual demuestra que Zacango es un lugar al que la gente recurre con frecuencia.



4.2 Satisfacción del Visitante:

Después de comprender la importancia de la satisfacción del cliente de forma conceptual en capítulo uno, ahora es conveniente señalar el valor que tiene el hecho de lograr la satisfacción del visitante ya que un aspecto fundamental para el éxito del Zoológico son sus usuarios ya que gracias a los ingresos que éstos dejan al visitar dicho lugar, se mantienen a todas las especies animales que lo integran y de igual manera se pagan los salarios de los trabajadores así como el mantenimiento del lugar. El visitante de un Zoológico es toda aquella persona que ingresa al lugar a observar la fauna sólo por un rango de horas, con fines distintos a los de ejercer una ocupación remunerada o realizar estudios, el tiempo de su visita depende de qué tan grande sea el sitio y como tengan administradas sus áreas.

En la actualidad, lograr la plena satisfacción de los visitantes del Zoológico Zacango es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los mismos y por ende, dentro del mercado. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada visitante ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) del Zoológico.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una organización, como es el caso de Zacango, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción de las necesidades de sus visitantes, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los mismos y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción.

4.2.1 ¿Cómo lograr la satisfacción del visitante?

Claro está que se debe brindar un servicio a los visitantes del Zoológico donde queden satisfechos, ya que se obtendrán mayores beneficios y mejores resultados, debido a que al quedar complacido al realizar el recorrido por el Zoológico y al haber recibido los servicios, de forma oportuna, que se ofrecen dentro del mismo es muy probable que regrese a realizar otra visita o recomendará el lugar a sus familiares o conocidos, lo cual permitirá a ésta institución permanecer como un espacio y atractivo turístico y al mismo tiempo ayudará a la manutención de la fauna.

Como se puede observar, todo está relacionado, pues al tener un visitante satisfecho por medio de los servicios que se brindan, los ingresos se pueden mantener o bien pueden aumentar y esto se verá reflejado en el bienestar los animales, el Zoológico necesita de los recursos económicos que dejan los visitantes para mantener a los animales en buen estado de salud y al mismo tiempo los visitantes esperan encontrar a la fauna en buen estado y atractiva para satisfacer sus necesidades de recreación y ocio.

4.3 Resultado de encuestas

Para la presente investigación se realizó un instrumento que permitiera medir el nivel de satisfacción de los visitantes en cuanto a los servicios que se brindan dentro del Zoológico manejando la escala de Likert para otorgar una calificación como a continuación se señala:

- Excelente
- Bueno
- Regular

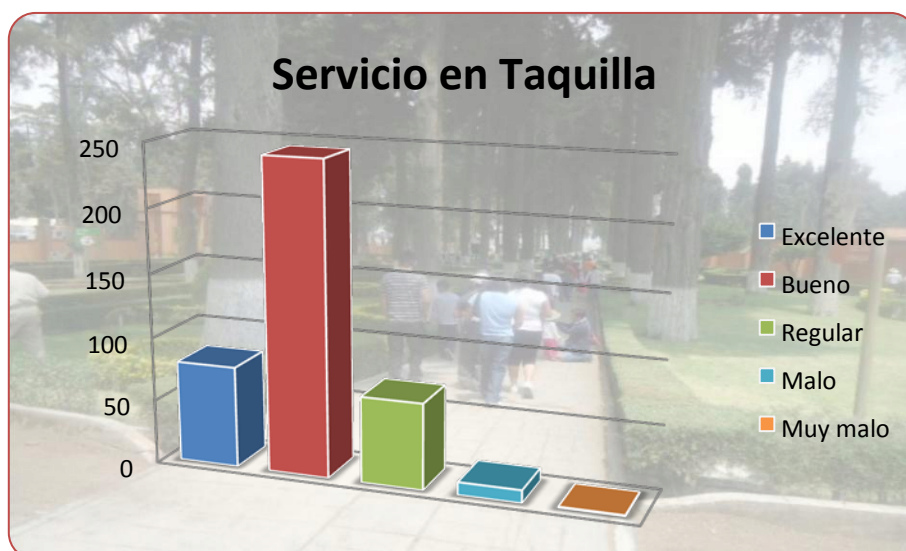
- Malo
- Muy malo

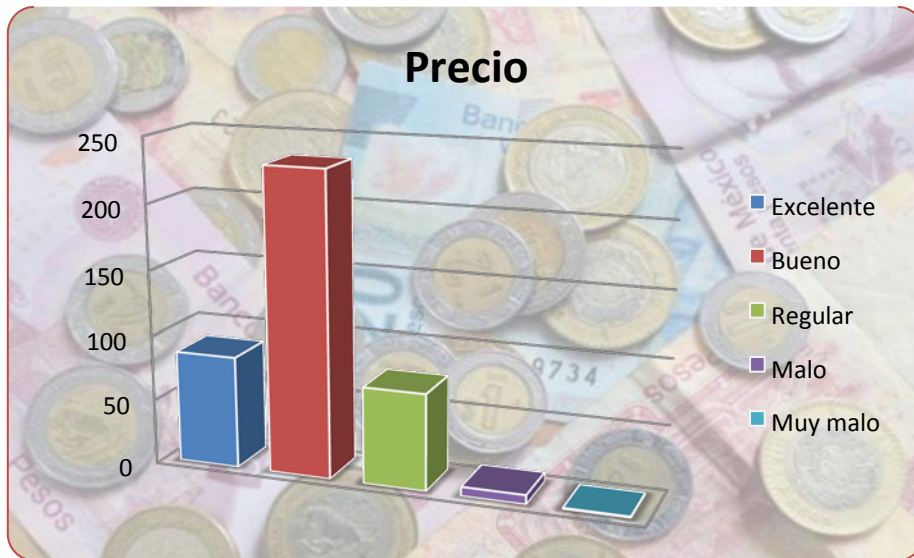
Los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos dentro de la investigación, fueron analizados y posteriormente se realizaron propuestas para mejorar los servicios dentro del Parque, las cuales se presentan en el siguiente apartado, con la finalidad de incrementar la afluencia turística y lograr la satisfacción de los visitantes en un grado más óptimo, de tal forma que permita que la demanda sea leal

A continuación se detallan cada una de las preguntas realizadas a los visitantes que fueron partícipes de ésta investigación, logrando identificar sus necesidades en cuanto a servicios, sus satisfacciones e insatisfacciones.

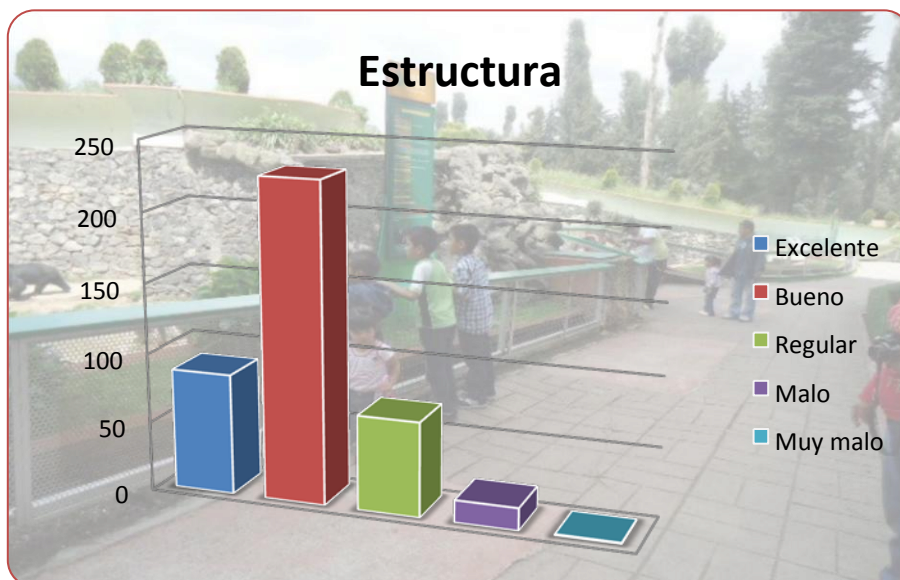
En lo que concierne al servicio de taquilla para la entrada, se puede apreciar que la mayor parte de los visitantes está conforme con el servicio que recibieron en la taquilla y consideran que el precio al lugar es accesible.

Desde la perspectiva de aquellas personas de ingresos menores, opinan que la entrada al lugar tiene un costo elevado ya que también se debe considerar que los visitantes requieren de dinero para trasladarse al Zoológico, pagar las entradas, comprar alimentos y de ser posible adquirir algún recuerdo de la visita al parque y regresar a su lugar de origen. Lo que se alcanzó a observar durante la aplicación de los cuestionarios, es que sólo hay una persona en taquilla, atendiendo al público lo que hace tardado el servicio de entrada.





En relación a la estructura para la realización del recorrido o recorridos, la mayoría de los encuestados consideraron que es adecuada ya que les permite observar a todas las especies animales con las que cuenta el Zoológico, sin embargo cabe señalar que las personas que estuvieron inconformes, fue debido a la falta de señalización dentro de las instalaciones y la falta de mantenimiento de algunos exhibidores que no están claros porque les falta color o están muy ilegibles debido a la falta de aseo.

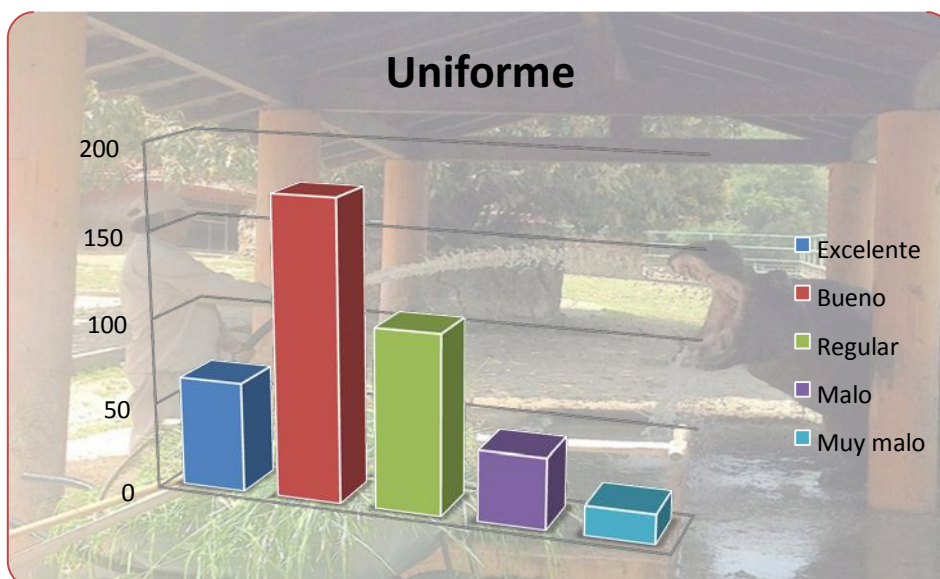


Respecto al tamaño de los exhibidores, los participantes de ésta investigación los calificaron tanto buenos como regulares ya que consideran que algunas especies no tienen el espacio suficiente para tener una vida óptima y saludable, los resultados se pueden apreciar en la siguiente gráfica.



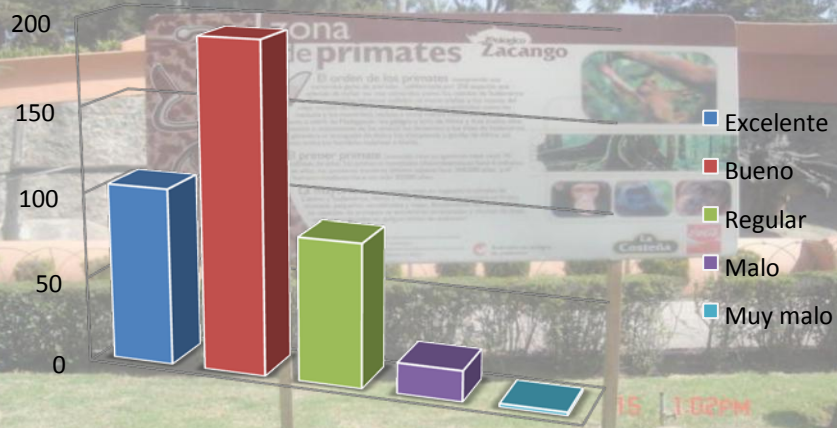
Ahora bien, haciendo referencia al uniforme del personal, se encuentra que al igual que en el punto anterior, las personas lo calificaron como bueno y regular ya que en algunos casos, los encuestados no pudieron identificar al personal o bien, consideran que el uniforme por los colores no les permite reconocerlos fácilmente.

El personal que vigila y alimenta a los animales porta un uniforme estilo militar y no se les observa caminando frecuentemente por las instalaciones del parque, el resto del personal solo cuenta con una playera o chamarra roja que tiene un pequeño escudo en el pecho del lado izquierdo con el logotipo del Zoológico.

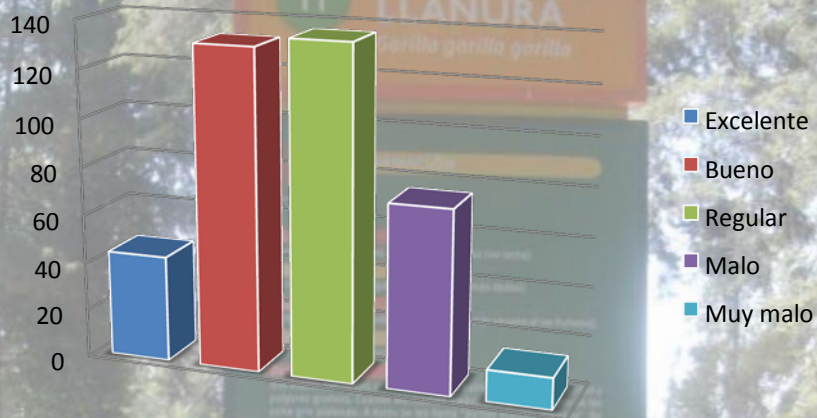


La opinión sobre la información de los carteles de cada uno de los exhibidores, los visitantes consideran que es buena ya que les permite aprender lo más relevante sobre la especie animal que se encuentran observando, sin embargo, cabe señalar que respecto al estado físico actual de los carteles, la mayor parte de los encuestados los calificó como regular, malo y muy malo y esto se debe a que en algunos exhibidores hay carencia de los carteles o bien, sólo existe una hoja de papel con la información impresa y forrada por una bolsa de plástico transparente, por lo cual el visitante no puede conocer lo que desea sobre las especies que observa y finalmente, en cuanto a la letra de los carteles el único problema que se identificó es que en las hojas que se encuentran impresas, la letra es muy pequeña y el visitante no alcanza a distinguirla fácilmente.

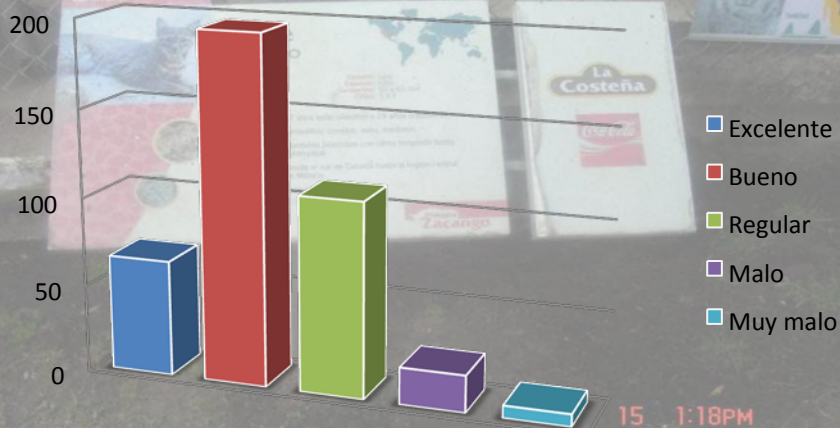
Información de carteles



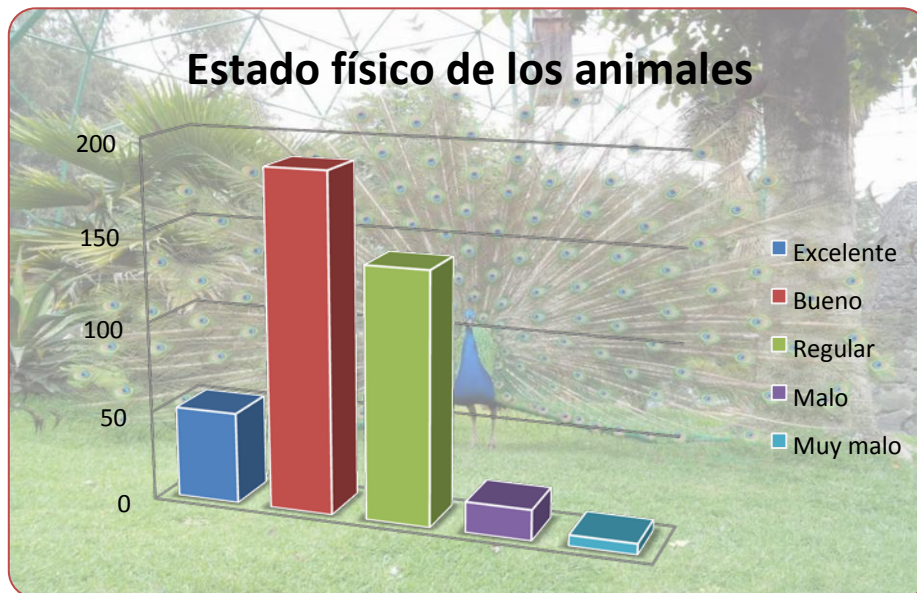
Estado físico de los carteles



Tamaño de la letra de los carteles



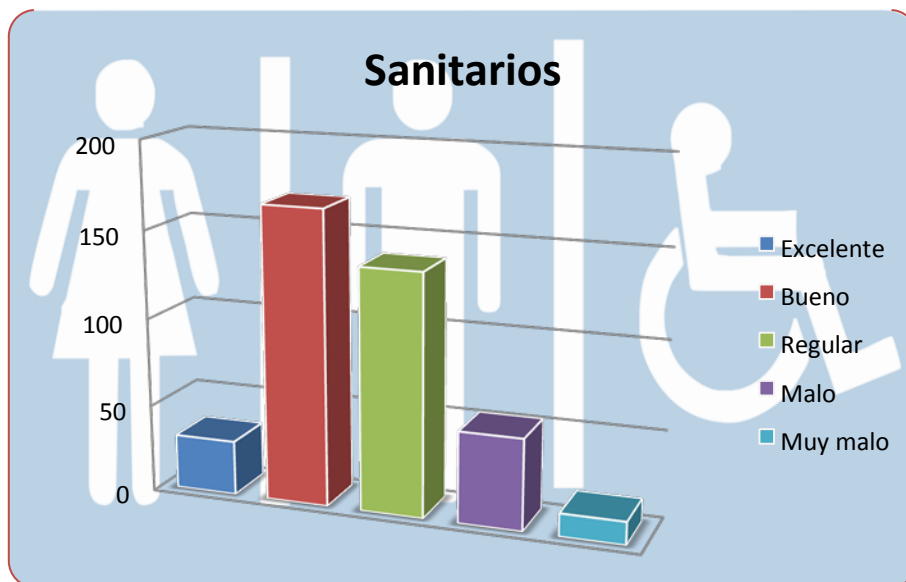
En relación al estado físico de la fauna que alberga el Zoológico, los visitantes consideran que algunas especies se encuentran visualmente en buenas condiciones tanto de salud como de alimentación y limpieza, pero al mismo tiempo, los encuestados se percataron de que otras especies están mal alimentadas y sus exhibidores están sucios o carecen de agua para beber. La problemática respecto al aseo de los animales es que a veces el Zoológico se queda sin agua para darles mantenimiento a todos los exhibidores y dotar de ella a toda la fauna.



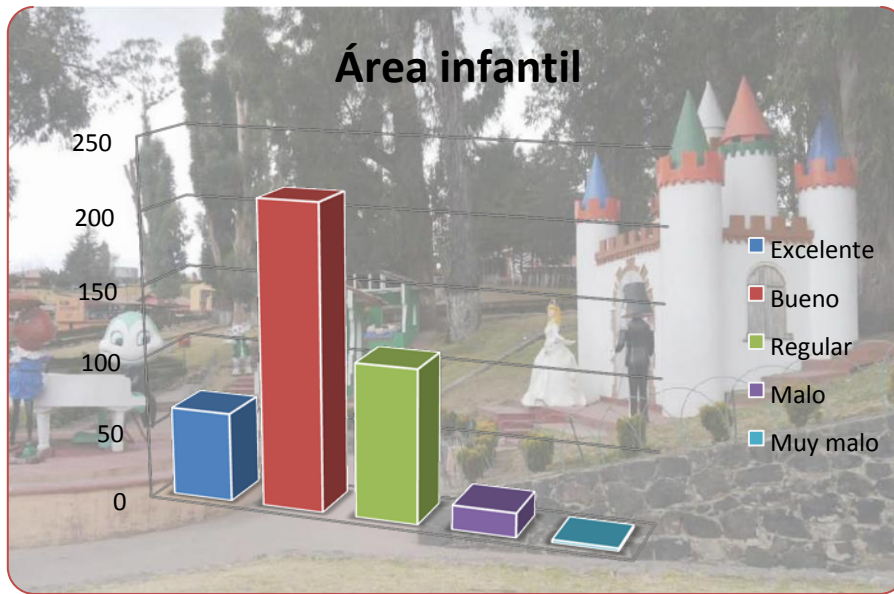
En cuanto a la variedad de especies, la mayor parte de los visitantes considera que es buena, y de acuerdo al punto de vista de los mismos, hace falta que introduzcan más especies animales como el panda, el koala y el oso polar principalmente.



En relación a los servicios de W.C. que se ofrecen en el parque existe un grado de satisfacción favorable, no obstante ante el número de encuestados también se logra ver un grado o nivel insatisfacción del 50% que está dentro de la escala en una tendencia de regular a negativa. Estos datos estadísticos refieren la desatención que han tenido estos servicios dentro del parque, por algunas horas que logran una calificación a la baja.



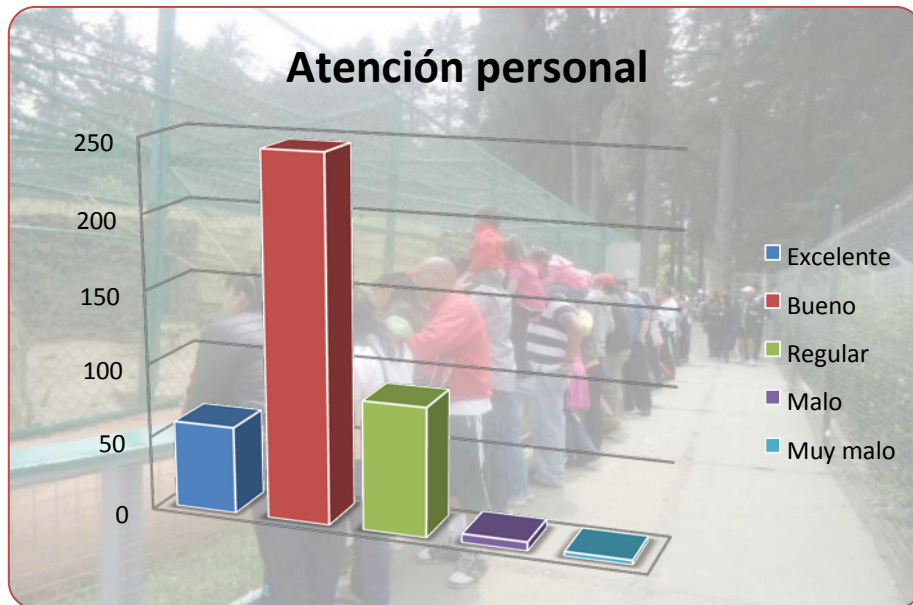
Acerca del área infantil, la mayor parte de los encuestados está conforme con la estructura del área aunque se considera que puede ser mejorada para la satisfacción de las necesidades de recreación de los niños, con algunas adecuaciones; que disminuyan el riesgo de accidentes o traumas físicos, protegiendo con algún tipo de material los metales.



La mayoría de los visitantes que hicieron uso del servicio de estacionamiento lo calificaron de forma positiva y no demostraron tener problemas con éste servicio y un mínimo porcentaje de los encuestados lo calificó como regular, malo y muy malo debido al trato que recibieron.



En lo que se refiere a la atención por parte del personal, los visitantes están conformes con el servicio que recibieron, y alrededor de 100 encuestados contestaron haber recibido un mal trato por parte del personal del Zoológico y por consecuencia, sus necesidades no fueron cubiertas completamente.



De acuerdo al punto de vista de los visitantes, existen 3 principales servicios que es necesario mejorar dentro de las instalaciones del Zoológico los cuáles son: en primer lugar los exhibidores, posteriormente los sanitarios y finalmente los carteles como se puede observar en la siguiente gráfica.





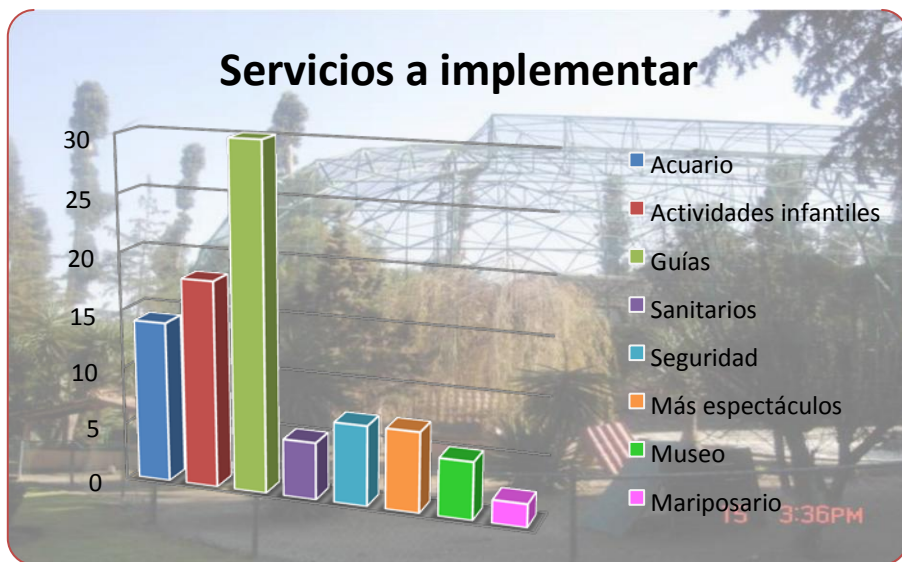
En las últimas 3 preguntas que se les plantearon a los visitantes, se les pidió que hicieran una comparación en cuanto a la fauna, a la atención personal por parte de los empleados y a la recreación del hábitat de los animales entre el Zoológico Zacango y algún otro zoológico que ya hayan visitado anteriormente y el resultado para las 3 partes fue de manera positiva ya que algunos encuestados consideran que éste Zoológico es uno de los mejores que hayan visitado y otros lo califican como el mejor.



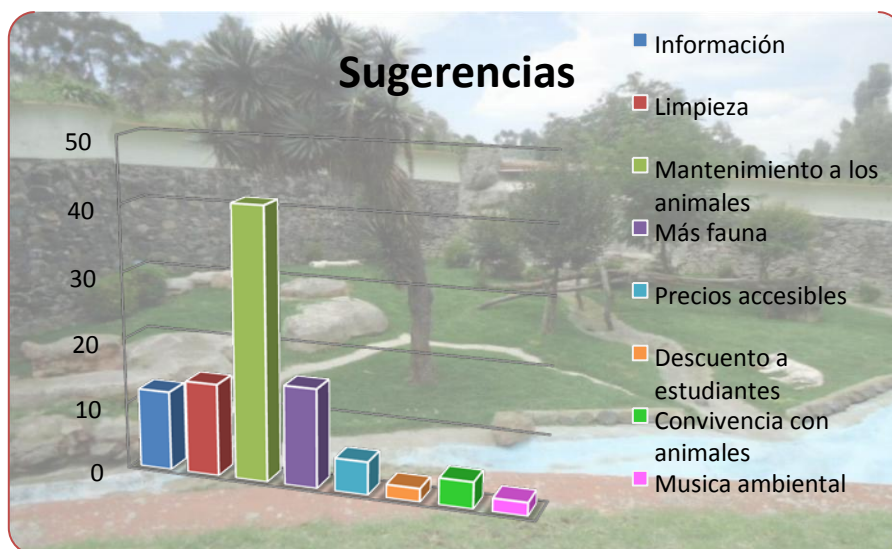


4.4 Necesidades del visitante:

En tanto a los servicios a implementar, se identificaron 3 servicios principales que son: en primer lugar la implementación de guías de turistas, posteriormente aumentar la cantidad de actividades infantiles y finalmente la creación de un acuario (éste último punto deberá ser aprobado por la CEPANAF y posteriormente realizar un estudio financiero en caso de ser aceptado y contando con el espacio necesario para su realización).



Finalmente, dentro de las sugerencias por parte de los visitantes, se detectaron 3 necesidades principales que son: en primer lugar otorgar mayor mantenimiento a la fauna que se encuentra albergada en el zoológico, en segundo lugar, está la adquisición de un mayor número de especies animales y finalmente contar con mayor limpieza e higiene dentro parque.



Cabe señalar que en éstos 2 últimos puntos, debido a que fueron preguntas abiertas para los visitantes, no todos las contestaron y fueron graficadas de acuerdo al número de personas que respondieron.

Como se ha observado a través de los resultados de la encuesta realizada en el Zoológico, existen diversos aspectos que se deben mejorar para que el visitante satisfaga sus necesidades para lo cual se explican a continuación las estrategias a implementar para el beneficio tanto del parque como de la satisfacción del visitante

4.5 Propuestas para mejorar la satisfacción y necesidades del visitante.

Es importante referir que ésta gran empresa estatal recreativa y de entretenimiento como es el Zoológico Zacango es uno de los atractivos turísticos más visitados en el Valle de Toluca y ha cumplido con la función de cuidar a especies en peligro de extinción y de recrear a aquellos curiosos del conocimiento sobre la fauna en el mundo.

Este espacio ha permanecido por un periodo de treinta y un años al amparo de algunas generaciones que crecieron con él y que hoy llegan con sus hijos, su misión es:

“Ofrecer a todos nuestros visitantes, un lugar innovador para un sano esparcimiento familiar y educativo, enriqueciendo la conciencia para la conservación y bienestar de las especies en cautiverio. Asimismo, integrar nuevas opciones de investigación para lograr la reproducción y conservación de animales en peligro de extinción.” Su visión:

“Ser un zoológico con mayor importancia en Latinoamérica, en materia de investigación para la conservación y reproducción de todas las especies animales, principalmente las que se encuentran en peligro de extinción. Logrando por medio de pláticas y talleres de educación ambiental entre nuestros visitantes, mayor conciencia para el bienestar de la flora y la fauna en nuestro entorno.”

Sus objetivos principales son:

- Construir un espacio de conservación y manejo de fauna silvestre que permita procesos de enseñanza y aprendizaje, mediante actividades académicas y de recreación, que promuevan entre la sociedad el respeto por las diversas formas de vida del planeta y el mejoramiento del ambiente.
- Proveer a la colección faunística del Zoológico de los cuidados adecuados, de acuerdo a los estándares internacionales para cada especie.
- Llevar a cabo acciones de reproducción de especies en peligro de extinción.
- Informar y sensibilizar al público en general sobre la importancia de los zoológicos como espacios de protección, educación, investigación y recreación.
- Hacer del Zoológico Zacango un centro de capacitación.
- Mantener un equipo multidisciplinario con un alto perfil profesional.
- Promover a los zoológicos entre la sociedad como alternativa para el sano esparcimiento y la convivencia familiar.

De acuerdo a estas directrices en presente y para el futuro considerando como principal sujeto la satisfacción del visitante el cual busca o necesita encontrar en el zoológico una diversidad de servicios en torno a los animales que suelen ser los estelares o constelaciones importantes de conocimiento y experiencias nuevas para muchas personas independientemente de su edad o condición física.

Es por ello que se realizó una investigación que arroja ciertos resultados que seguramente tendrán el destino final de servir permanentemente cuidando las expectativas de los paseantes, para ello se diseñan algunas propuestas.

Las propuestas conllevan una serie de acciones que las deberán acompañar para su éxito, además de someterse a una mesa de trabajo entre los trabajadores y directivos del parque, el orden en que se exponen son; la satisfacción del visitante y después sus necesidades. Al final se presenta un cronograma de lo que se puede realizar acorto, mediano y largo plazo.

PROPUESTA	PLAZOS		
	CORTO (6 meses)	MEDIANO (1 año)	LARGO (2 años)
Apertura de las cuatro taquillas cuando existe demasiada afluencia.			
Señalización de las rutas del recorrido			
Mejorar el aspecto de los exhibidores			
Mejorar el uniforme del personal.			
Señalización en cada exhibidor.			
Cambiar los carteles.			
Implementación del programa "Adopta a un animal".			
Mantenimiento de los exhibidores.			

Servicio de pipas de agua en época de escasez.			
Implementación de nueva fauna atractiva para el visitante.			
Mantenimiento y limpieza de los sanitarios.			
Contar con personal capacitado para brindar un excelente servicio al visitante.			
Implementación del servicio de guías.			
Creación de un acuario.			
Crear una agencia que venda paquetes de visitas al zoológico			
Puntos de venta de boletos para el zoológico ubicados en diferentes municipios.			
Página web del zoológico con información actualizada.			
Campamentos de verano accesibles.			

PROPUESTAS

La importancia de atender al cliente desde su llegada en taquilla no solo obedece al tiempo que ocupa el visitante al esperar ser atendidos en comprar sus boletos. Sino también porque sobre todo en verano, la lluvia se presenta generalmente a las 15:00 horas, por lo cual es apremiante dada la extensión del zoológico, para que pueda alcanzar a visitarlo y disfrutar el área recreativa, así como hacer uso de los servicios de alimentos y bebidas que se encuentran en el parque.

- Identificar los días o épocas de mayor afluencia y agilizar el servicio para la entrada al parque.
- Establecer convenios con escuelas de nivel técnico y de turismo para tener servicios sociales.
- Establecer algún sistema de becas para estudiantes que presten ese servicio en caso de que no haya posibilidades de contratar personal específicamente para cubrir esa necesidad.

La señalética requiere otro tratamiento sobretodo en la formulación de rutas para la solventar los intereses de los visitantes por áreas, ante las lógicas de concurrencia y tránsito en el zoológico, con la finalidad de que se conozca el parque y queden sus expectativas cubiertas.

- Modernizar con tecnologías mapas interactivos y virtuales, que señalen las rutas para hacer el recorrido marcadas con tiempos.

Las condiciones de los animales en cualquier zoológico están obligadas a ser lo más cercano a su naturaleza. Esto es un aspecto muy importante ya que es la imagen que se les proyecta a los visitantes sobre el sitio y como tal deberá ser perfecta para que sea atractiva ante el observador.

- Ampliar los exhibidores de acuerdo a las especies que lo necesiten.
(entre más grande sea el animal que se alberga, más espacio requiere).
En lo que se refiere a la identificación acerca del personal que presta sus servicios en el parque por parte de los visitantes.

- Fomentar el uso y porte adecuado del uniforme con la finalidad de que el visitante identifique al personal que lo puede auxiliar.
Mantenimiento de la señalética del parque.
- Implementar nuevamente el programa de *“Adopta a un animal”*, para que la gente participe y colabore con su apoyo aceptando cualquier cantidad monetaria por parte de quienes desean apoyar a la causa, y al mismo tiempo se propone mantener su hábitat en condiciones óptimas y de limpieza así como cuidar de que las especies siempre cuenten con agua.
- Realizar acuerdos para conseguir algunas especies que los visitantes creen que hacen falta, como ya se han mencionado, entre éstas se encuentran los koalas, los pandas y los osos polares; y para que esto pueda llevarse a cabo es necesario contar con el presupuesto necesario y en caso de que no se tenga, se deberá buscar el apoyo económico ya sea por parte del gobierno o de instituciones privadas así como de los mismos visitantes.
- En cuanto a los sanitarios éstos deberán mantenerlos siempre aseados por higiene y salud de los visitantes y también porque son parte de la imagen que se proyecta.
- Brindar cursos de capacitación al personal en cuanto al tema *“Servicios al cliente”*.
- Como estrategia principal, hay que escuchar siempre al público y entender sus necesidades, dentro de ésta investigación se obtuvo que los visitantes requieren la implementación del servicio de guías, éstos pueden ser parte del mismo personal que ya labora en el Zoológico o bien estudiantes de alguna carrera afín al turismo y que estén capacitados para brindar éste tipo de servicio (*ver anexo 3*), otro de los servicios fue aumentar las actividades infantiles, esto se puede implementar durante los recorridos guiados, y por último, los visitantes solicitan la creación de acuario, para lo cual será necesario contar con el

financiamiento necesario para la creación del lugar así como para la obtención de especies acuáticas variadas.

- Creación de una agencia dedicada a la realización de paquetes de recorridos al Zoológico, creando paquetes tanto para escuelas como para familias y éstos en sus costos pueden incluir la entrada al Herpetario si el visitante así lo desea.
- Asimismo se considera la posibilidad de vender los boletos de entrada al Zoológico desde diferentes puntos de venta en diversos municipios del Estado de México para que los visitantes no tengan que perder su tiempo en formarse en taquilla y esperar a recibir el servicio.
- Crear una página Web con información actualizada para que las personas puedan conocer el tipo de actividades y eventos que se realizan en el Zoológico, de igual manera se propone realizar mayores anuncios publicitarios ya sea por radio, prensa, televisión, internet o algunos espectaculares que inviten a las personas a visitar el Zoológico Zacango con lo cual se logrará una mayor derrama económica y se verá reflejado en el mantenimiento del sitio como de las especies.
- Campamentos de verano tanto para niños como para los adultos con costos accesibles y realizarlos varias veces a lo largo del año, esto podrá incrementar los beneficios económicos del lugar al mismo tiempo en que se les permite a los visitantes participar en actividades diferentes a las cotidianas y conocer el modo de vida nocturno de la fauna ya que muchos ejemplares son de vida y actividad nocturna.
- Realizar cada año en el mes de abril, un homenaje en conmemoración a Francisco Gabilondo Soler “Cri-Crí”, con la finalidad de promover que las nuevas generaciones sigan conociendo el legado de nuestras tradiciones musicales.

Conclusiones:

Con base a los objetivos general y específicos, se puede decir que éstos fueron alcanzados, por ello, a continuación se hace alusión a cada uno de éstos de acuerdo a la información recabada.

El perfil sociodemográfico de los encuestados que se presentó en el capítulo VI, refiere una población local dominando los habitantes de la Cd. de Toluca, además de que son todos mayores de edad, siendo en su caso del sexo femenino y dado su estatus educacional de profesoras normalistas, se puede hacer alusión que la mayoría asistían con sus hijos de paseo, de tal manera que el Zoológico cobra un interés en el orden educativo y recreativo en éste perfil.

La determinación del grado de satisfacción de los visitantes respecto a los servicios recibidos fue:

- ✓ En relación al servicio de Taquilla, se presentó una gran tendencia a lo favorable ya que el 60% de los encuestados calificó el servicio como bueno, sin embargo se puede observar que no se alcanza un grado favorable hacia la excelencia.
- ✓ En cuanto a la Estructura existió de igual manera una trayectoria a lo favorable con un 57% a favor y un grado menor para alcanzar la excelencia.
- ✓ Respecto a los Exhibidores se observó una situación de dualidad entre lo favorable y lo desfavorable encontrando un 60% a favor del servicio contra un 40% en contra.
- ✓ En relación al Uniforme, la tendencia fue favorable al obtener el 59% de las calificaciones a favor.
- ✓ En cuanto a la Información de los carteles, la calificación fue favorable con el 74% a su favor.
- ✓ Respecto al Estado físico de los carteles, la tendencia que se observa fue desfavorable con un 56% en contra.
- ✓ En relación al Tamaño de la letra de los carteles, la consideración fue dirigida favorablemente con un 65%, sin embargo el grado de excelencia fue bajo.

- ✓ En cuanto al Estado físico de los animales, existió nuevamente una dualidad, contando con un 60% a favor y un 40% en contra.
- ✓ Respecto a la Variedad de especies, la tendencia fue de un 78% de opiniones a favor, sin embargo la excelencia está muy por debajo del nivel esperado.
- ✓ En relación al servicio de Sanitarios, se observa una dualidad del 50% a favor y 50% en contra.
- ✓ En cuanto al Área Infantil, la trayectoria fue de un 68% a favor.
- ✓ En relación al Estacionamiento, la tendencia fue favorable obteniendo un 70%, sin embargo la excelencia quedó muy por debajo del nivel esperado.
- ✓ Respeto a la Atención Personal, se observa de igual forma una trayectoria favorable con un 76%, dejando nuevamente la excelencia en un nivel proporcionalmente bajo.

En cuanto a la detección de necesidades por parte de los visitantes, encontramos:

- ✓ Ampliar la gama de exhibición de especies a través de un Acuario, mariposario y un museo con diversidad de exposiciones.
- ✓ Implementar mayores actividades recreativas de interacción con los animales.
- ✓ Mayor seguridad en cuanto a la vigilancia para que los visitantes respeten a los animales y no exista ningún riesgo a la salud.
- ✓ Colocar un mayor número de sanitarios y cuidar la higiene de los mismos.
- ✓ Implementar el servicio de Guías que acompañen a los visitantes brindando información clara y breve en diferentes idiomas.

En general, existe una perspectiva positiva por parte de los visitantes del Zoológico de Zacango conforme a los servicios recibidos, aunque dentro de la escala no se logró llegar un nivel óptimo de satisfacción debido a que se detectaron algunas fallas que tiene el Zoológico para las cuales se realizaron propuestas para mejorar el servicio ya que en la mayoría de los mismos, la calificación obtenida radica entre lo bueno y lo regular, por lo cual cabe señalar

que se necesita prestar más atención a las necesidades de los visitantes, saberlos escuchar y hacer todo lo posible por satisfacerlos y así poder alcanzar una calificación de excelencia, lo cual ayudará al Zoológico a tener mayor afluencia turística y mayores ingresos económicos, de igual manera se espera que los encargados de la administración del lugar tomen en cuenta los resultados obtenidos y hagan lo posible por brindar un servicio de mayor eficacia a sus visitantes, pues como en toda empresa el cliente es lo más importante y éste tiene la razón.

Fuentes de Información:

Bibliográficas:

- Ramírez, M. (1992). *Teoría General del Turismo*, México: Ediciones Diana.
- De la Torre, O. (1997). *El Turismo Fenómeno Social*, México: Ediciones Fondo de Cultura Económica, S. A. de C. V.
- Acerenza, M. (1991) *Administración del Turismo: Conceptualización y Organización*, México: Ediciones Trillas
- De la Torre, F. (1991). *Introducción al estudio del Turismo*, México: Ediciones Continental.
- García, A. citada por Gutiérrez, J. (1983). *Recursos Naturales y Turismo*, México: Ediciones Limusa.
- Ballester-Olmos, J. & Morata A. (2001). *Normas para la Clasificación de los espacios verdes*, España: Ediciones Universidad Politécnica de Valencia.
- Montaner, J. (1999). *Diccionario de Turismo*. Ediciones Síntesis.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Ediciones Andrade.
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de Marketing*, México: Ediciones Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico*, México: Ediciones Pearson
- De la Torre, O. (1997). *El Turismo Fenómeno Social*, México: Ediciones Fondo de Cultura Económica.
- Churchill, G. & Suprenant, C. (1982). *An Investigation into the Determinants of Customers Satisfaction*, Journal of Marketing Research.
- Price, L., Arnould, E. & Tierney, P. (1995). *Going to Extremes: Managing Services Encounters and Assessing Provider Performance*, Journal of Marketing.
- Cisneros, A., Reynoso, B. & Santana, V. (1997). *La Cultura de Servicio como estrategia de competitividad en las ventas de las agencias de viajes mayoristas del Distrito Federal que manejan paquetes de turismo nacional*. Tesis Facultad de Turismo y Gastronomía U.A.E.M.
- Glosario de Turismo y Hostelería.

- Rubí, M^a. *Análisis de la demanda del Zoológico Zacango*. Tesis Facultad de Turismo y Gastronomía U.A.E.M.
- Zamudio O. (2006). *Análisis del Zoológico Zacango como productor turístico sustentable*. Tesis de la Facultad de Turismo y Gastronomía U.A.E.M.

Cibergráficas:

“Zoológico” [En Línea], disponible en <http://www.zacango-zoo.org.mx> [Acceso el día 10 de Febrero de 2009] Entrevistas:

Viesca, L. (2009) *Entrevista personal, Zoológico Zacango, Calimaya, México, Febrero 2009.*

Nucamendi M. (2009) *Entrevista personal, Zoológico Zacango, Calimaya, México, Octubre 2009.*

Campos, R. (2009) *Entrevista personal, Zoológico Zacango, Calimaya, México, Octubre 2009.*

CEPANAF, (2009) *Entrevista personal, Zoológico Zacango, Calimaya, México, Octubre 2009.*

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO



Facultad de Turismo y Gastronomía

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que se ofrecen en el Parque Zoológico Zacango en relación a las perspectivas y necesidades de sus visitantes.

Edad____ Sexo____ Ocupación____ Lugar de Procedencia_____

¿Cuántas veces ha visitado el Zoológico? _____

Instrucciones: En una escala de: “Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo”, califique de acuerdo a su experiencia y opinión personal su visita al Zoológico Zacango.

1.- Servicio prestado en la taquilla.

1 Excelente____ 2 Bueno____ 3 Regular____ 4 Malo____ 5 Muy malo____ 2.-

Costo de entrada al parque.

1 Excelente____ 2 Bueno____ 3 Regular____ 4 Malo____ 5 Muy malo____

3.- ¿Cómo considera si la estructura del Zoológico es la adecuada para realizar el recorrido?

1 Excelente____ 2 Bueno____ 3 Regular____ 4 Malo____ 5 Muy malo____ 4.-

Tamaño de los exhibidores para la apreciación de la fauna.

1 Excelente____ 2 Bueno____ 3 Regular____ 4 Malo____ 5 Muy malo____ 5.-

Uniforme del personal que labora en el Zoológico.

1 Excelente____ 2 Bueno____ 3 Regular____ 4 Malo____ 5 Muy malo____

6.- Información de los carteles sobre la especie animal que observa.

1 Excelente____ 2 Bueno____ 3 Regular____ 4 Malo____ 5 Muy malo____ 7.-

La Universidad Pública construye el futuro



Aspecto visual de los carteles.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___ 8.-

Tamaño de la letra de los carteles.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___ 9.-

Condición física de los animales.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___ 10.-

Variedad de especies animales que alberga el parque.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___ 11.-

Instalaciones de los sanitarios.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___ 12.-

Recreación de los niños con los juegos del área infantil.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___

13.- Servicio de estacionamiento.

Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy malo___

14.- Servicio de atención personal dentro del parque.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___

15.- ¿Qué servicio le gustaría mejorar?

Taquilla___ Sanitarios___ Estacionamiento___ Exhibidores___

Atención personal___ Área infantil___ Carteles___

16.- Califique al Zoológico Zacango en comparación con otros Zoológicos respecto a la variedad de especies.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___ 17.-

Atención por parte del personal en comparación otros Zoológicos.

1 Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___

18.- Recreación del hábitat de los animales en comparación con otros Zoológicos. 1

Excelente___ 2 Bueno___ 3 Regular___ 4 Malo___ 5 Muy malo___

19.- ¿Qué servicios le gustaría implementar?

Sugerencias:

Si desea conocer los resultados de ésta investigación favor de mandar un correo electrónico a Miriam Ayala Herrera (miry_ayala@hotmail.com)

Anexo 2: Licaones

Perros salvajes, los licaones son los animales más feroces de la sabana africana. Tienen orejas grandes, largas patas y un pelaje salpicado como el de la hiena, que les ha valido el sobrenombre de ‘lobos pintados’.

Cazan en jauría, con un jefe en cabeza, la tropa escalona en larga hilera, que alcanza una distancia de unos ochocientos metros. Marchan incansablemente, de día y de noche, abatiendo sin cesar las enormes cantidades de caza que necesitan para comer todos.

Atacado por ellos, el gran cudú –hermoso antílope africano- a pesar de toda su fuerza y de su peso (una tonelada), no tiene ninguna oportunidad para escapar. Tampoco les impone mucho la majestad del león. Cuando una jauría se arroja sobre una de estas fieras siempre saldrá triunfante pero lo pagará con la vida de un determinado número de sus miembros. El león atacado se defiende ferozmente y sus poderosas garras destripan a los licaones demasiado osados, a decir verdad, estos son los únicos enemigos del poderoso monarca de la sabana.

Sanguinarios y crueles estos perros salvajes son, sin embargo, animales gallardos, cuyo aspecto y cuyo porte causan una fuerte impresión. Se ve que están hechos para esta vida caza y de asesinato que es la suya, y los menores detalles de su comportamiento testifican al máximo la bestialidad de sus instintos.

Los licaones cazan en silencio, a la carrera pueden vencer a las cebras y a los antílopes más rápidos porque combinan la resistencia con la velocidad. Considerados como máquinas de matar, se puede decir que no tienen par ni semejante.

Fuente | **Revista Muy Interesante**