



2020

# Turismo amigable con mascotas en Salta



UCASAL

Universidad Católica de Salta

Unidad Académica: Escuela Universitaria de Turismo

Tesis de la Licenciatura en Turismo

Alumnas: María Belén Torres y Cintia Elizabeth Muñoz

Directora: Carolina Mercado Echazú –  
Lic. En Turismo



## AUTORIDADES

### ***Rector***

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

### ***Vicerrectora Académica***

Mg. Constanza Diedrich

### ***Vicerrector Administrativo***

Dr. Dario Eugenio Arias

### ***Vicerrector de Formación***

Pbro. Dr. Cristian Arnaldo Gallardo

### ***Vicerrector de Investigación y Desarrollo***

Dr. Federico Colombo Speroni

### ***Director General Sistema de***

### ***Educación a Distancia***

Ing. Lic. Daniel Torres Jimenez

### ***Secretario de Extensión Universitaria***

Ing. Alejandro Patrón Costas

### ***Secretario de Atención al Alumno y***

### ***Comunicación Institucional***

Lic. Daniel Flores Espeche

### ***Secretaria de Planeamiento Estratégico***

MG. Lic. Nora Nieva

### ***Director del Consejo de Investigaciones***

Dr. Federico Colombo Speroni

### ***Director de la Escuela***

### ***Universitaria de Turismo***

Lic. Horacio Cornejo

### ***Jefa de Carrera Lic. En Turismo***

Lic. María Elena Teseira

## ÍNDICE

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                  | 7  |
| 1. Marco metodológico .....                                         | 10 |
| 1.1. Definición del tema de investigación .....                     | 10 |
| 1.2. Identificación del problema .....                              | 10 |
| 1.3. Formulación del problema .....                                 | 10 |
| 1.4. Delimitación del objeto de estudio .....                       | 10 |
| 1.5. Objetivos .....                                                | 10 |
| 1.6. Limitaciones del estudio .....                                 | 11 |
| 1.7. Hipótesis .....                                                | 11 |
| 1.7.1. Variables .....                                              | 11 |
| 1.8. Aspectos metodológicos de la investigación .....               | 12 |
| 1.8.1. Determinación del universo o población .....                 | 12 |
| 1.8.2. Determinación de la muestra .....                            | 12 |
| 1.8.3. Unidad de Observación .....                                  | 13 |
| 1.8.4. Tipo de Investigación .....                                  | 13 |
| 1.9. Fuentes, métodos y técnicas para la recolección de datos ..... | 15 |
| 1.9.1. Fuentes .....                                                | 15 |
| 1.9.2. Técnicas para la recolección de datos .....                  | 15 |
| 1.9.3. Métodos para el análisis de los datos .....                  | 16 |
| 1.9.4. Plan de tabulación y análisis .....                          | 16 |
| 1.9.5. Análisis de datos: .....                                     | 17 |
| 2. Demanda .....                                                    | 19 |
| 2.1. Definición .....                                               | 19 |
| 2.2. Tipos de Turismo y nuevas tendencias .....                     | 20 |

|        |                                                                    |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.   | Demanda en relación al turismo con mascotas .....                  | 23 |
| 2.4.   | Demanda pet friendly en el mundo .....                             | 23 |
| 2.5.   | Perfil del Turista que viaja con mascotas .....                    | 25 |
| 2.6.   | Mejores Países que reciben mascotas .....                          | 26 |
| 2.7.   | Demanda en Argentina.....                                          | 28 |
| 2.8.   | Perfil de la demanda.....                                          | 29 |
| 2.9.   | Motivaciones para viajar con la mascota.....                       | 31 |
| 3.     | Oferta.....                                                        | 34 |
| 3.1.   | Definición .....                                                   | 34 |
| 3.2.   | ¿Dónde nace y por qué el turismo con mascotas? .....               | 34 |
| 3.3.   | El servicio de alojamiento turístico.....                          | 34 |
| 3.3.1. | Tipología y clasificación .....                                    | 35 |
| 3.3.2. | Organización.....                                                  | 37 |
| 3.4.   | Hoteles pet friendly en el mundo .....                             | 38 |
| 3.5.   | Qué tienen que implementar los hoteles para ser pet friendly ..... | 39 |
| 3.6.   | Reglas y condiciones para el ingreso de la mascota al hotel .....  | 40 |
| 3.7.   | Qué ofrecen los hoteles pet friendly en el mundo.....              | 41 |
| 3.8.   | Hoteles pet friendly en Argentina.....                             | 44 |
| 3.8.1. | En general qué ofrecen algunos alojamientos de Argentina .....     | 47 |
| 3.9.   | Otra oferta para turismo pet friendly: La Restauración .....       | 48 |
| 3.9.1. | En Argentina .....                                                 | 50 |
| 4.     | Salta .....                                                        | 53 |
| 4.1.   | Maco Legal .....                                                   | 55 |
| 4.1.1. | Requisitos para el traslado de animales .....                      | 55 |
| 4.1.2. | Traslado de mascotas en avión .....                                | 56 |
| 4.1.3. | Traslado de mascotas en auto .....                                 | 57 |
| 4.1.4. | Legislación vigente de zoonosis .....                              | 59 |

|        |                                                                      |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.   | Alojamientos pet friendly en Salta .....                             | 59 |
| 4.3.   | Demanda en Salta .....                                               | 60 |
| 4.4.   | Oferta de Salta .....                                                | 63 |
| 4.5.   | Clasificación de los hoteles analizados en Salta .....               | 64 |
| 4.5.1. | Hotel 5 estrellas .....                                              | 64 |
| 4.5.2. | Hotel 4 estrellas .....                                              | 65 |
| 4.5.3. | Hoteles Boutique .....                                               | 66 |
| 4.6.   | Propuestas petfriendly aplicables en los alojamientos de Salta. .... | 70 |
| 4.7.   | Beneficios de la implementación de lo pet friendly en Salta .....    | 71 |
| 4.8.   | Servicios adicionales: Restauración .....                            | 72 |
| 5.     | Conclusión.....                                                      | 75 |
| 6.     | Bibliografía.....                                                    | 80 |
| 7.     | Anexo: Modelo de Encuesta.....                                       | 85 |

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación abordará sobre el turismo pet friendly (turismo amigable con mascotas), el cual decidimos trabajar porque al indagar las nuevas tendencias turísticas, nos generó un gran interés ya que observamos que se encuentra en crecimiento el afecto y cariño de las personas hacia sus mascotas, considerándolos como parte de su familia, ocupando así un lugar muy importante en sus vidas y actividades. Una de ellas es viajar, buscando destinos que posean los equipamientos e instalaciones adecuadas para la recepción y atención específica hacia sus animales.

En los últimos años, esta tendencia también ha ido en aumento en Salta, siendo esta una de las principales provincias innovadoras y propulsoras del cuidado y bienestar de los animales; y por tal motivo concluimos que la investigación será realizada en este destino, particularmente en la capital, centrándonos específicamente en el servicio de alojamientos turísticos, indagando los lugares que ofrezcan al turista la posibilidad de pernoctar con sus mascotas y así compartir sus vacaciones.

El trabajo de investigación se desarrolla siguiendo el ordenamiento que se expone. En primer lugar se presentan: definición del tema, planteamiento y formulación del problema, la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos que representan los pilares y motivaciones del presente trabajo y que buscará dar respuestas a los mismos a través de encuestas, entrevistas y la descripción de los servicios turísticos pet friendly.

Luego se desarrollará el marco metodológico en donde se enumeran los medios y herramientas a través de los cuales se recopilara la información con el fin de dar respuesta al interrogante planteado. Teniendo en cuenta que la investigación a realizar es de tipo explicativa y mixta, utilizando tanto los métodos del enfoque cuantitativo como los del enfoque cualitativo. Así el marco poblacional sujeto a investigación estará conformado por los hoteles pet friendly y los huéspedes que se hayan hospedado en ellos reuniendo datos a través de cuestionarios y entrevistas a los mismos, y noticias digitales referidas al turismo amigable con mascotas.

En el desarrollo de la oferta y la demanda se expondrán los resultados acerca de las facilidades turísticas pet friendly con las que cuentan los alojamientos y el perfil del turista que viaja con sus mascotas, incluyendo todas sus características y motivaciones.

En el capítulo de Salta se explicará los distintos hoteles pet friendly de la capital, detectando sus falencias y proporcionando propuestas que los mismos pueden aplicar y los beneficios que estos generaran.

Finalmente se expondrán las conclusiones obtenidas como producto del trabajo de investigación, logrando de esa manera buscar respuestas a los objetivos específicos y a la pregunta de investigación, brindando información sobre cómo funciona el turismo amigable con mascotas en la ciudad de Salta, y la misma podrá ser utilizada a futuro por los interesados en el tema si así lo desean.

# Capítulo 1

## Marco Metodológico

## **1. Marco metodológico**

### **1.1. Definición del tema de investigación**

#### **“Turismo amigable con mascotas en Salta”**

El turismo amigable con mascotas, es aquel que permite al turista el ingreso y permanencia con sus animales domésticos a establecimientos y el goce de servicios turísticos. El destino contará con espacios delimitados para ellos y se les prestará un buen cuidado.

### **1.2. Identificación del problema**

Estudiar el funcionamiento del turismo amigable con mascotas en los alojamientos turísticos de la ciudad de Salta.

Nuestra primera variable es:

- Turismo amigable con mascotas.

Y la segunda variable:

- Alojamientos turísticos.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo influye y que efectos produce el turismo con mascotas en los alojamientos turísticos en la capital salteña?

### **1.4. Delimitación del objeto de estudio**

Nuestro objeto de investigación es: el turismo amigable con mascotas en los alojamientos de la ciudad de Salta.

### **1.5. Objetivos**

#### **General:**

- Analizar el turismo amigable con mascotas en los alojamientos de la ciudad de Salta.

#### **Específicos:**

- Describir el turismo amigable con mascotas.
- Describir los alojamientos pet friendly.

- Detectar propuestas pet friendly aplicables en los alojamientos de Salta

### **1.6. Limitaciones del estudio**

El turismo amigable con mascotas si bien se encuentra desarrollado en gran parte del mundo y Argentina, este aún no cuenta con el suficiente respaldo bibliográfico y científico, para realizar un estudio muy extenso y a profundidad sobre el tema.

La mayor información disponible y accesible se encuentra en trabajos de investigación científica (tesis), informes, revistas y páginas webs.

Además, otro tipo de riesgos o condicionamientos de la investigación podrían ser, no obtener la cantidad de información deseada por parte de los turistas y de los empleados de los hoteles por falta de tiempo o desconocimiento del tema al ser novedoso.

### **1.7. Hipótesis**

El Dr. Roberto Hernández Sampieri en su libro “Metodología de la Investigación” (2010) expresa que: “Hipótesis de trabajo cualitativo: Son generales, emergentes, flexibles y contextuales, y se afinan conforme avanza la investigación.”; siguiendo este lineamiento teórico, se realizó la siguiente hipótesis:

- La identificación de requerimientos asociados al turismo pet friendly en los alojamientos de alta gama de la ciudad de Salta, permitiría captar estos nuevos segmentos.

#### **1.7.1. Variables**

| <b>Variables</b>                        | <b>Dimensiones</b> | <b>Sub dimensión</b> | <b>Ítems</b>                    |
|-----------------------------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|
| Requerimientos del turismo pet friendly | Espacios           | Dimensión (medidas)  | -<br>Recopilación bibliográfica |
|                                         |                    | Características      |                                 |
|                                         |                    | Cantidad             |                                 |
|                                         | Servicios          | Atención al huésped  | -Consulta a informantes         |

|                  |                     |                                                                                                                                                                                    |                                                                   |
|------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                  |                     | Atención al animal                                                                                                                                                                 | claves                                                            |
|                  | Amueblamiento       | Equipamiento físico                                                                                                                                                                | -Internet                                                         |
| Alojamiento      | Clasificación legal | Hoteles de 5, 4, 3, 2 y 1 estrellas<br>Moteles de 3, 2 y 1 estrellas<br>Hosterías de 3, 2 y 1 estrellas<br>Cabañas de 3, 2 y 1 estrellas<br>Residenciales de A y B<br>Apart- hotel | -<br>Recopilación bibliográfica<br>-Consulta a informantes claves |
|                  | Alta gama           | Hoteles 5 y 4 estrellas<br>Hotel Boutique                                                                                                                                          | -Internet                                                         |
| Nuevos segmentos | Internacional       | Perfil socio demográfico y motivación                                                                                                                                              | -<br>Recopilación bibliográfica                                   |
|                  | Nacional            |                                                                                                                                                                                    |                                                                   |
|                  | Local               |                                                                                                                                                                                    |                                                                   |

Dentro de sub dimensión “atención animal” agregamos los siguientes descriptores cualitativos: contar con contacto de servicio de peluquería y veterinario, brindar accesorios para la comodidad del animal como almohadones o cuchas, bebederos en las habitaciones, proporcionar bolsa para las heces de los animales, contar con áreas verdes y amplias y finalmente proporcionar un protocolo de limpieza.

## **1.8. Aspectos metodológicos de la investigación**

### **1.8.1. Determinación del universo o población**

La totalidad de elementos en los cuales puede presentarse el fenómeno bajo estudio son 32, ya que estamos estudiando los alojamientos que permiten la entrada y el pernocte del turista con su mascota en la capital salteña.

### **1.8.2. Determinación de la muestra**

Del total de nuestra población (32 establecimientos pet friendly), nuestro subconjunto o muestra serán 5 alojamientos de alta gama, a los cuales les

realizaremos una entrevista. También haremos encuestas a turistas nacionales y extranjeros mayores de 18 años que se encuentren hospedados con sus mascotas y las restantes vía online en foros y blogs de profesionales de turismo y amantes de las mascotas.

Para realizar esta investigación, utilizaremos el método no probabilístico, la cual es una técnica de muestreo en donde el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. En este método no todos los miembros de la población tienen la oportunidad de participar en el estudio.

### **1.8.3. Unidad de Observación**

Nuestra unidad de observación serán turistas nacionales e internacionales y alojamientos pet friendly de la capital salteña. Contando con 32 alojamientos que reciben animales, los cuales se dividen en:

**Hoteles:** Sheraton Salta, Casa Real, Del Pilar, Colonial, Buenos Aires, Las Higueras Sion, Misoroj, Lo de Carilo, Del Virrey, Inti Jatun, Casa Blanca, Ke Kuul, Iskay Huasi, Royal, Iris.

**Hostales:** Del Milagro, América, La Posada de la Linda, Los Amigos de la Linda, Yatasto, El Portal de la linda, Terrazas del San Bernardo, Rincón del Cielo, La Linda, Travellers, Posada del Torreón.

**Residenciales:** La Quinta, El Hogar.

**Hotel Boutique:** Samsara, Del Antiguo Convento.

**Apart hotel:** Los Cedros, Casa Magno.

### **1.8.4. Tipo de Investigación**

Las elecciones sobre el tipo de investigación que vamos a realizar y el enfoque que utilizaremos se basan según los conceptos estudiados del autor Dr. Roberto Hernández Sampieri en su libro “Metodología de la Investigación” (2010).

En primera instancia dicho autor explica que existen 3 (tres) enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto.

Enfoque cuantitativo: Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Enfoque cualitativo: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”). En las investigaciones cualitativas la reflexión es el puente que vincula al investigador y a los participantes (Mertens, 2005). Así como un estudio cuantitativo se basa en otros previos, el estudio cualitativo se fundamenta en sí mismo. El primero se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población; y el segundo, para construir creencias propias sobre el fenómeno estudiado como lo sería un grupo de personas únicas.

La investigación mixta: que no ha sido comentada hasta ahora, es un paradigma en la investigación relativamente reciente (últimas dos décadas) e implica combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. Sus presupuestos han sido discutidos en los últimos años y, aunque algunos autores los rechazan, otros los han adoptado.

De acuerdo a los conceptos anteriores nuestra investigación tomará los dos enfoques principales por lo tanto se tratará de una investigación mixta, utilizando tanto los métodos del enfoque cuantitativo como los del enfoque cualitativo.

Según el tipo de investigación Sampieri (2010) clasifica en tipos: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa.

Investigación exploratoria: Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado.

Investigación descriptiva: Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Investigación correlacional: Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

Investigación explicativa: Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

De acuerdo a esta calificación determinamos que nuestra investigación es explicativa ya que estudiamos los efectos, e influencia del turismo amigable con mascotas en los alojamientos turísticos de la ciudad de Salta, buscamos explicar causas, porque ocurre, en qué condiciones y cómo se comporta el fenómeno.

### **1.9. Fuentes, métodos y técnicas para la recolección de datos**

#### **1.9.1. Fuentes**

Recurriremos a dos tesis, un trabajo de investigación y un informe, todos ellos relacionados al turismo pet friendly.

#### **1.9.2. Técnicas para la recolección de datos**

Las técnicas que utilizaremos para la recolección de datos son:

Encuestas, entrevistas, observación directa. Los métodos para la recolección de datos que se implementarán en esta investigación serán: cuestionarios, entrevista semi estructurada y observación.

Cada método se definirá teniendo en cuenta las descripciones del Dr. Roberto Hernández Sampieri (2010):

Cuestionarios: *“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2008)”*. A partir de lo expuesto, se considera conveniente la utilización del método a los turistas nacionales e internacionales en la ciudad de Salta y profesionales de turismo y amantes de mascotas, estos últimos vía online. Considerando que se podrán obtener resultados a partir de las opiniones y expresiones anónimas, no resultando un método costoso, de fácil respuesta que proporcionará información sobre el objetivo a cumplir y que se administrará a un considerable número de personas, con el fin de dar conocimiento sobre el planteo investigativo. (Ver modelo de cuestionario en anexo).

Entrevista: *“es más íntima, flexible y abierta (King y Horrocks, 2009). Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).”* El tipo de entrevista a realizar va a ser semiestructurada o abierta la cual, según Sampieri (2010) se basa: *“en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.”* (Sampieri, 2010).

Y el tipo de preguntas utilizadas son las definidas por Sampieri (2010) como preguntas generales (gran tour): *“Parten de planteamientos globales (disparadores) para dirigirse al tema que interesa al entrevistador. Son propias de las entrevistas abiertas.”* Se realizará la entrevista a 5 establecimientos previamente seleccionados, los cuales serán: Sheraton, Casa Real, Hotel del Antiguo Convento, Casa Magno y Samsara; elegidos por su reputación. La persona entrevistada se la considera apta y capacitada, nos brindará información fidedigna y nos dará a conocer su opinión respecto al recibimiento de huéspedes que viajan con sus mascotas, con el fin de establecer las características del objeto de estudio. (Ver modelo de entrevista en anexo).

Observación: *“No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.”* (Sampieri, 2010).

La observación se llevará a cabo en el momento en el que se realicen las encuestas, la entrevista y el análisis de noticias digitales.

### **1.9.3. Métodos para el análisis de los datos**

Los métodos para analizar los datos recolectados serán el análisis y la síntesis.

### **1.9.4. Plan de tabulación y análisis**

El proceso de tabulación y análisis, es una fase posterior a la recolección de datos, que debe ser planificada con antelación.

#### **1.9.5. Análisis de datos:**

- Detallar las variables identificadas y que serán objeto de estudio, según la definición de variables y los instrumentos elaborados.
- Determinar las variables que ameritan ser analizadas individualmente o presentadas en cuadros simples de una variable, según los objetivos y las hipótesis.
- Hacer el listado de los cuadros que deberán presentarse.

Una vez realizada la recogida de datos a través de los cuestionarios descritos, iniciara una fase referida a la clasificación o agrupación de los datos referentes a cada variable objetivo de estudio y su presentación conjunta.

- Validación y edición.
- Codificación.
- Introducción de datos.
- Tabulación y análisis estadísticos con tablas y gráficos.

# Capítulo 2

## Demanda

## **2. Demanda**

### **2.1. Definición**

Según la OMT, la demanda turística se define como: el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado.

La demanda turística se clasifica en tres grandes grupos:

- La demanda efectiva o actual: es el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan. Este grupo es el que se mide más fácilmente y el que se encuentra reflejado en las estadísticas mundiales. Uno de los indicadores más útiles de la demanda efectiva es la propensión a viajar, que considera la penetración de los viajes turísticos en una población determinada.
- La demanda no efectiva: es el sector de población que no viaja por algún motivo. Dentro de este grupo puede distinguirse: la demanda potencial, que se refiere a aquéllos que viajarán en el futuro, cuando experimenten un cambio en sus circunstancias personales (más tiempo libre, más dinero, etc.); y la demanda diferida, que es aquélla que no ha podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta (actividad terrorista en una zona, falta de alojamiento, etc.). En este grupo no debemos olvidar al sector de la población que no puede viajar por ser un lujo demasiado caro, no sólo en los países en desarrollo, sino también en los industrializados.
- La no demanda, caracterizada por un grupo de gente adverso a los viajes, aquellos que simplemente no desean viajar.

## 2.2. Tipos de Turismo y nuevas tendencias

Vogeler<sup>1</sup>, explica las siguientes clases o formas de turismo a nivel mundial:

- Turismo interno: el de los residentes en el país que viajan únicamente dentro de ese país.
- Turismo receptor: el de los no residentes que viajan en el país dado.
- Turismo emisor: el de los residentes del país dado que viajan a otro país.

Estas tres formas básicas de turismo pueden combinarse: Turismo interior que incluye el turismo interno y receptor. El turismo nacional que incluye el turismo interno y emisor y finalmente el turismo internacional, que compone el turismo receptor y emisor.

- Según la duración respectiva del viaje, turismo residencial y turismo itinerante. El primero el tiempo que dura el viaje es muy pequeño en relación con la estancia final en el lugar de destino, en cambio en el turismo itinerante apenas hay estancias, y el viaje ocupa la mayor parte de tiempo.
- Según la capacidad económica del turista, se habla de turismo de elite (clase alta), turismo de masas y turismo social.
- Según las motivaciones de viaje, turismo de recreación, visitas a parientes y amigos, negocios, de salud y religioso.

Un nuevo libro acerca de las tipologías de turismo del año 2018 por Miguel Ledhesma<sup>2</sup>, realiza una nueva clasificación basándose en las nuevas tendencias turísticas. Las cuales son las siguientes:

| TIPOS DE TURISMO |          |              |
|------------------|----------|--------------|
| Corporal         | De salud | Medico       |
|                  |          | De bienestar |

---

<sup>1</sup> Vogeler, Carlos, *"El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción"*, Madrid, Editorial Centro de estudios Ramón Areces, S.A.

<sup>2</sup> Ledhesma, Miguel, 2018, *"Tipos de turismo: nueva clasificación"*, Ciudad de Buenos Aires, Editorial OMPT.

|                    |                         |                       |
|--------------------|-------------------------|-----------------------|
|                    | <b>De gestación</b>     | De parto              |
|                    |                         | Abortivo              |
|                    | <b>Sexual</b>           |                       |
|                    | <b>Activo</b>           | De aventura           |
|                    |                         | Deportivo             |
| <b>Intelectual</b> | <b>Religioso</b>        |                       |
|                    | <b>Educativo</b>        | Artístico/Patrimonial |
|                    |                         | Congresos y ferias    |
|                    |                         | Idiomático            |
|                    |                         | Científico            |
|                    | <b>Gastronómico</b>     |                       |
|                    | <b>Virtual</b>          |                       |
| <b>Material</b>    | <b>De transferencia</b> | De compras            |
|                    |                         | Ventas                |
|                    |                         | Canjes                |
|                    | <b>De negocios</b>      |                       |
|                    | <b>Empresarial</b>      |                       |
|                    | <b>De lujo</b>          |                       |
| <b>Ambiental</b>   | <b>De naturaleza</b>    | Responsable           |
|                    |                         | Recreativo            |
|                    |                         | Negativo              |
|                    | <b>Social</b>           | Etnográfico           |
|                    |                         | Solidario             |
|                    |                         | Rural                 |
|                    |                         | De celebraciones      |
|                    |                         | De animales           |
|                    | <b>De la muerte</b>     | Del dolor             |
|                    |                         | Del terror            |
|                    |                         | Suicida               |
|                    | <b>Del universo</b>     | Astronómico           |
|                    |                         | Espacial              |

---

Ledhesma, Miguel, *"Tipos de turismo"*, p.6.

Dentro del turismo ambiental, del sub conjunto social, se encontraría el turismo amigable con mascotas.

A partir de haber analizado diferentes conceptos como:

*"El Turismo con mascotas, es aquella tendencia turística cuya principal actividad gira alrededor del tiempo de ocio en compañía de mascotas, especialmente perros y gatos"*. (Fabiani, 2016).

*"Pet Friendly significa que los animales domésticos son bienvenidos en un establecimiento, en específico perros y gatos. Quiere decir, que el lugar contará con áreas específicas para ellos y que se les proporcionará un buen trato y se designará un lugar para la permanencia de estos. En resumen, permitir el ingreso y permanencia de personas con perros y otras mascotas domésticas en sus instalaciones"*. (María Nieto, 2016).

*"(...) De este fenómeno es de donde ha surgido lo denominado pet friendly que son establecimientos, lugares, empresas o zonas donde no se prohíbe el acceso en compañía de animales"*. (Pizano<sup>3</sup>).

Podemos afirmar entonces, que el turismo pet friendly es aquel en el cual los animales domésticos (perros y gatos) se les permiten la entrada a diferentes establecimientos. Esto significa que el destino contara con sitios adaptados para ellos, donde se les brindara un buen cuidado. Es el desplazamiento de personas con sus mascotas a lugares donde se le admite el ingreso y pernocte, con servicios adecuados para los animales.

El turismo con mascotas es una nueva demanda turística la cual posee una escasa oferta para satisfacer las necesidades del turista y de su mascota a la hora de realizar turismo.

Como dice Fabiani, María Victoria (2016) en su tesis *"Nuevas Tendencias en Turismo: Viajar con mascotas"*:

---

<sup>3</sup> Pizano, Elizabeth, (s/f), *"La influencia de un ambiente pet friendly en las personas de Guadalajara"*, [Tesis de grado], Universidad de Guadalajara, México.

*“(...) Los dueños de animales que quieren viajar con ellos, estarían dispuestos a pagar lo necesario por los servicios, situación que debe ser tomada en cuenta en el sector turístico. La demanda crece, cada vez hay más mascotas en el país, según la Encuesta nacional de mascotas (2011), y es un nicho de mercado a tener en cuenta ya que las mascotas pueden convertirse en un punto con capacidad de influencia en las decisiones de compras de familiares. Se afirma que hoy, hacer viajes con animales fuera del país, supone varios inconvenientes debido a los estrictos controles y traslado, por lo que puede resultar más atractivo y factible viajar con la mascota por el propio país (...)”.*

Considerando que los animales domésticos son tratados cada vez más como otro miembro de la familia, esto genera una mayor demanda de confección de viajes en la que se den facilidades y servicios exclusivos para ellos. El mercado turístico con animales se encuentra con escasez a la hora de atender la demanda de dichos servicios de viaje. Las únicas empresas que están teniendo en cuenta a esta demanda son las dedicadas al alojamiento.

### **2.3. Demanda en relación al turismo con mascotas**

En primera instancia vamos a hablar de cómo es la situación en el mundo con este tipo de turismo con respecto a la demanda y cómo se comporta.

A nivel mundial podemos decir que EE.UU es pionero en términos de lo pet friendly por el gasto que ocupan sus mascotas y cuidados. Seguido por Europa que son aquellos destinos que poseen más espacios donde la mascota puede circular libremente y tienen más servicios para ofrecerles.

### **2.4. Demanda pet friendly en el mundo**

En los últimos años esta tendencia creció considerablemente: obedece a un fenómeno cultural que le otorgó reconocimiento y validez a la contribución de las mascotas como eje fundamental de la sociedad. La representación social de los animales domésticos género que sean cada vez más las cadenas de hoteles, las oficinas y las líneas aéreas que habiliten la integración de la mascota como un miembro más de la familia.

A partir de datos estadísticos se observa que quienes viajan más con mascotas son solteros y parejas jóvenes sin hijos por tener más libertad económica y tiempo libre.

Un informe realizado por Vivanco, E. (2019)<sup>4</sup>, comparte planes para disfrutar junto a las mascotas y revela que casi 7 millones de personas viajan "al menos una vez al año" con su perro, de entre los más de 10 millones que comparten su vida con un can. Los viajeros que, por excelencia, se animan más a irse de aventura con sus mascotas son las parejas sin hijos. Suponen un 49% de del turismo dog-friendly.

Este informe además nos aporta gráficos de los motivos, las preferencias y tipos de fuentes utilizadas por los turistas para viajar con sus mascotas. Si bien estos datos son provenientes de España, nos resultan importantes ya que en rasgos generales esto se repite en el comportamiento de la demanda global.

#### G - 2.14. Tipos de fuentes de internet utilizadas para planificar el viaje con perro

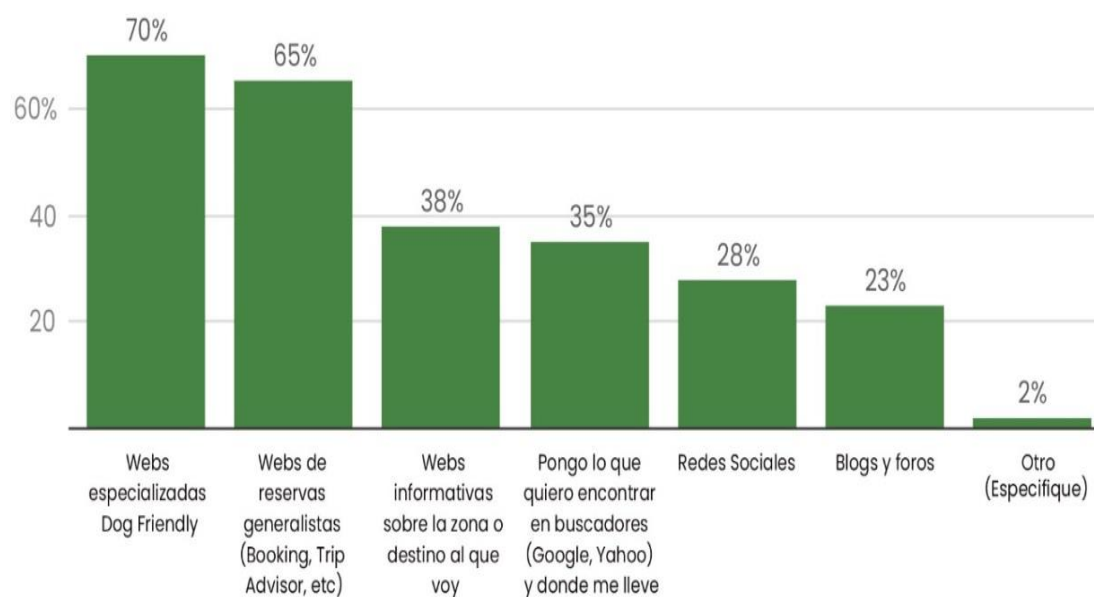


Gráfico: Dog Vivant | Fuente: Encuesta Dog Vivant

<sup>4</sup> Vivanco, E. (2019), Datos de Turismo con Perro en España, España: DogVivant. <https://blog.dogvivant.com/>

## G - 2.15. Preferencia de tipo de destino para los viajes con perro

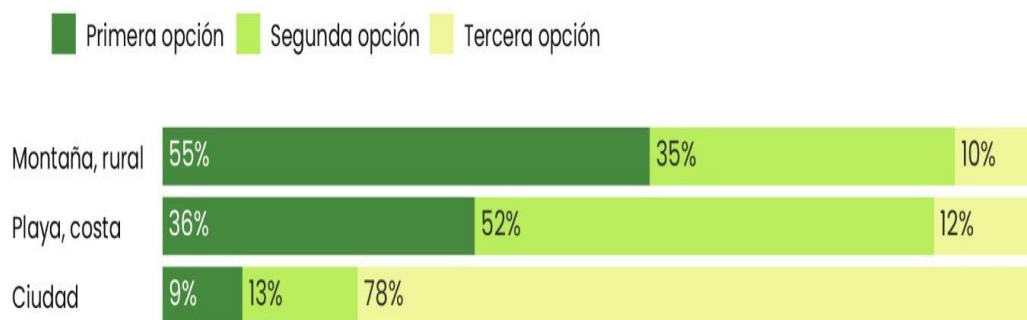


Gráfico: Dog Vivant | Fuente: Encuesta Dog Vivant

### 2.5. Perfil del Turista que viaja con mascotas

Para que un destino o empresa turística quiera adaptarse al turismo Pet friendly, es necesario conocer el perfil de dicho turista. Según Martínez (2016) Los destinos preferidos por este tipo de turistas son los catalogados como destinos “Dog friendly”, el análisis del perfil del turista “dog friendly”, para éstos, la localización de los destinos es indiferente, gustando tanto destinos de interior como de costa, y eligiendo en el caso de los destinos de interior, alojamientos rurales. En cambio, en los destinos de costa, los apartamentos turísticos prevalecen sobre los hoteles, debido a la comodidad que supone para los turistas disponer de un lugar más grande, donde cocinar e incluso comer junto al animal, encontrándose éste más cómodo.



Figura 1: Recuperado de <https://www.bekiamascotas.com>

Para finalizar este punto, cabe destacar una serie de servicios básicos para el turista “dog friendly”. El turista que viaja con perros considera fundamental que el animal pueda alojarse en la misma habitación que él, pudiendo de este modo dormir en la misma estancia. Además, es muy importante que el personal del alojamiento o

negocio turístico, como restaurante o bar, tenga un trato amable hacia el perro. En el caso de las tiendas, es de vital importancia que éstas permitan el acceso de los canes a su interior, ya que para estos turistas puede ser un factor decisivo a la hora de elegir comercio donde realizar sus compras (exceptuando las tiendas de alimentación, donde por normativa no se permite acceder con animales).

## **2.6. Mejores Países que reciben mascotas**

La página web, Viajar con mascotas<sup>5</sup> nos aporta en su sitio lo siguiente:

*“Para elaborar este ranking han tenido en cuenta: los países con más de 1.000 hoteles y las ciudades con más de 50 hoteles. Una buena manera de descubrir en qué destinos encontrarás más hoteles y establecimientos pet friendly. A la hora de viajar con tu perro o perros, Europa es el mejor destino y el que lo pone más fácil al viajero (y la mascota).*

*El mejor país europeo para viajar con mascotas es Francia con un 53,05 % de establecimientos que permiten animales. Le sigue Alemania con un 49,14 % e Italia con un 46,53 %. España ocupa el puesto 17 del ranking con un 17,96 % de hoteles pet friendly. Los destinos más complicados para encontrar establecimientos que acepten mascotas son: Indonesia, Malasia y Japón”.*

Otro aporte dado obtenido del El diario digital infobae<sup>6</sup>:

*“Según datos estadísticos del Consumer Strategy de Al mundo, el turismo Pet Friendly se encuentra en crecimiento respecto al año pasado. Esto se puede observar principalmente en los destinos como Tel Aviv que aumentado un 76%, Bruselas subió un 35% y Ámsterdam, un 26%.*

### **EE.UU:**

*En el estado de california se encuentra caramel: Este pequeño pueblo de Estados Unidos se destaca por tener gran cantidad de hoteles, restaurantes, bares y playas amenas para las mascotas.*

---

<sup>5</sup> Los destinos más 'dog friendly' del mundo, (2018), Diario del viajero. <https://www.diariodelviajero.com/>

<sup>6</sup> Infobae, Turismo pet friendly: cuáles son las cinco mejores ciudades del mundo para visitar con mascotas, (2018), Argentina: Infobae. <https://www.infobae.com/>

San Francisco: Según datos de una investigación realizada por SmartAsset, la ciudad estadounidense es la más amistosa en América del Norte con los perros. SmartAsset comparó las variables de cien ciudades de Estados Unidos, tomando en cuenta los restaurantes, parques y centros comerciales en donde los perros pueden acceder sin problema.

### **Europa:**

Ámsterdam-Alemania: Esta gran ciudad cuenta con 68 hoteles que aceptan mascotas, restaurantes y múltiples bares o pubs. También es común ver a las mascotas viajar en trenes, tranvías y colectivos por bajo costo. Las bicicletas poseen cestas especiales para transportar a los perros por la ciudad.

Uk-Kswick: Esta ciudad fue galardonada durante cuatro años consecutivos por el Kennel Club como la más amigable de Reino Unido para vacacionar junto a su mascota. El centro se encuentra lleno de restaurantes, cafeterías y pubs que abren sus puertas a los perros sin importar su tamaño. Además, les ofrecen golosinas, alimento y agua.

Bruselas-Bélgica: Desde hace años que la ciudad belga se defienden los derechos de los animales y se lucha por su bienestar. No es normal ver perros abandonados o perdidos ya que existen asilos que los reciben, los cuidan y los preparan para la adopción.

Paris-Francia: casi todos los centros comerciales permiten el acceso a los perros. Además de que las instalaciones de las tiendas toman en cuenta la comodidad no sólo se sus clientes, sino de los caninos que acompañen a los humanos para hacer sus compras.

España: A mediados del año 2016 se creó el primer sello turístico para destinos que permiten mascotas, el objetivo principal de dicho sello es especializar a las agencias de viajes a través del valor agregado y atender las necesidades del turista, y así ofrecer paquetes vacacionales para viajar con mascotas dentro de los servicios que se ocupen. Promoviendo así, el cuidado responsable hacia los animales; todo esto a través de Purina España y la Confederación Española de Agencias de Viajes”.

En Latinoamérica:

México:<sup>7</sup> Actualmente no existe ninguna certificación para este tipo de empresas, pero a lo largo y ancho de todo el país sí existen establecimientos Pet Friendly tanto hoteles como restaurantes y parques, para que juntos tú y tu mascota disfruten de unas buenas vacaciones en ciudades como Cancún, Guadalajara, Morelos y la Ciudad de México, entre otras más.

## **2.7. Demanda en Argentina**

El país después de un periodo de tiempo se unió a la nueva tendencia mascotera, incrementando cada vez más su demanda.

El diario la nación<sup>8</sup>, nos aporta:

*“La Argentina es el país con más penetración de mascotas por hogares de la región: el 78% tiene al menos una. Después siguen Chile, con el 74%; México, con el 56%, y Brasil, con el 43%. En cuanto a Buenos Aires, el 58% de los hogares tendría alguna mascota, y la proporción sería 71% perros, 29% gatos.*

*En volúmenes de gasto en dólares en productos y servicios para mascotas, estaría Brasil en primer lugar, segundo México y en tercera posición la Argentina. Causalmente, este ranking de consumo en el mercado de las mascotas coincide con el ranking de PBI per cápita en Latinoamérica”.*

Según el sitio web, R.N, (2019), Mascotas empoderadas<sup>9</sup>. En nuestro país, de acuerdo con nuestras investigaciones, el 60 % de la gente tiene mascota, en especial los más jóvenes. En la Provincia de Buenos Aires el porcentaje de tenedores de mascotas asciende al 80 %, mientras en la Ciudad de Buenos Aires representan a poco más de la mitad. En todos los casos, vemos una amplia preferencia por los perros en comparación con los gatos. El conjunto del país y la Provincia tienen un

---

<sup>7</sup> García, B. (s.f), Turismo Pet Friendly, México: entorno turístico. <https://www.entornoturistico.com/>

<sup>8</sup> Rumi y Krom, (2018), Un país petfriendly: la innovación llega al negocio de las mascotas, Buenos Aires, Argentina: La Nación. <https://www.lanacion.com.ar/>

<sup>9</sup> R.N, (2019), Mascotas empoderadas. La moda pet friendly, Buenos Aires, Argentina: Perfil Noticias. <https://noticias.perfil.com/>

comportamiento similar ya que aproximadamente la mitad de sus habitantes prefiere a los perros.

Otro Aporte brindado por la universidad de Palermo nos explica:

*“Según un relevamiento llevado a cabo sobre los animales de 12 compañía a fines del año 2004 en la Ciudad de Buenos Aires, de 2.208 domicilios que han sido visitados, 1.108 poseían mascotas; lo que representa el 50,18%. En el estudio otorgado por la Dirección del Instituto de Zoonosis Luís Pasteur, el 49,19% eran caninos, el 23,87% felinos, el 13,69% son aves y el 13,25% otras especies. Se puede deducir que en la ciudad de Buenos Aires hay una mascota cada 4 habitantes; donde la población de animales de compañía ha crecido considerablemente en los últimos años, tanto en número como en variedad. A los perros, gatos y pájaros, tradicionalmente adoptados se suman serpientes, lagartijas y demás animales exóticos”.*

## 2.8. Perfil de la demanda

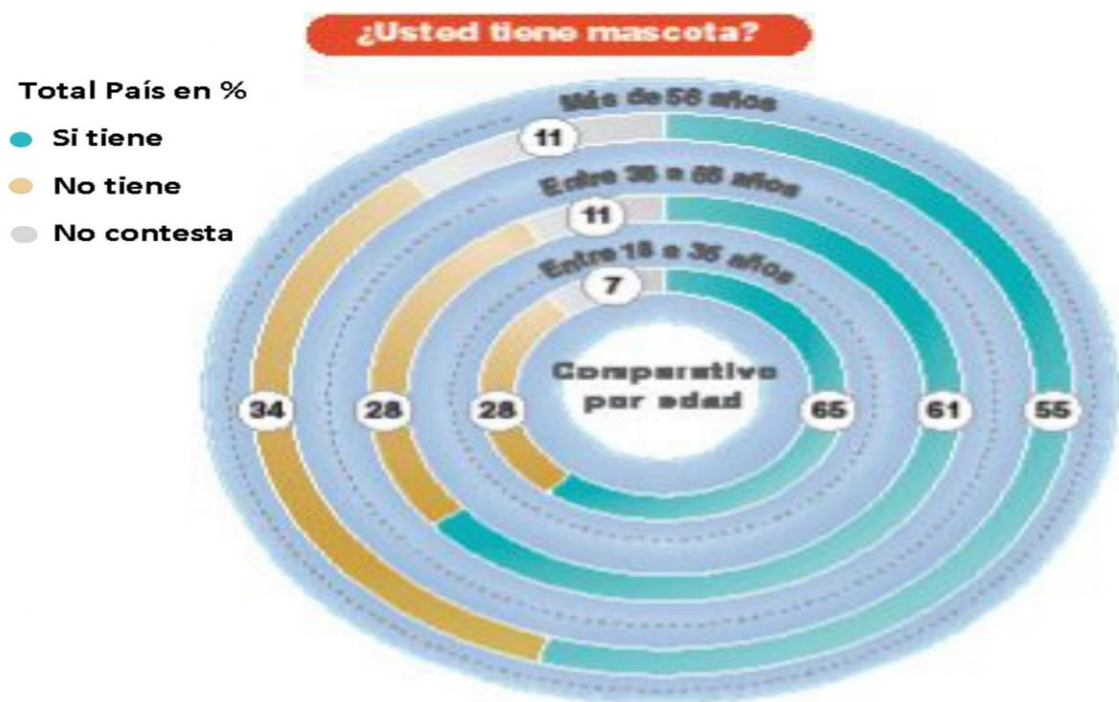


Gráfico. R.N, (2019). Perfil Noticias.

La información que nos proporciona el sitio web, Perfil Noticias, nos muestra un total en porcentaje de personas que tienen mascotas en toda la Argentina. Personas con más de 56 años, solo un 55% tiene mascotas, entre 36 a 55 años el 61%, entre 16 a 35 años el 65%.

Las personas con más de 56 años, un 34% no tiene animales, entre 36 a 55 años el 28% y entre 16 a 35 años el 28%. Finalmente los que no contestaron, en la primera franja de edad es el 11%, en la segunda de nuevo un 11% y por último el 7%.

Los datos extraídos de Fabiani, M. (2016) en su tesis “Nuevas tendencias en turismo: Viajar con mascotas”, p. (35, 36, 38, 43, 42, 43). Nos explica la siguiente información: con respecto al estado civil de la demanda pet friendly de Buenos Aires, el 77% son solteros, el 19% son casados, el 3% divorciados y el 1% viudos. Con respecto a la cantidad de hijos, el 83% no tiene hijos, el 8% tiene un hijo, el 6% tiene 2 (dos), el 2% tiene 3 (tres) y el 1% más de 3 (tres).

Otro dato nos habla sobre por qué no poseen mascotas, donde nos dice que el 44% lo justifica porque tiene poco espacio, el 23% porque no tienen tiempo, el 11% por otros motivos, el 7% porque falleció su mascota y el 4% porque no desean tener obligaciones.

Teniendo en cuenta las circunstancias en que la persona viajaría con su mascota, el 28% viajaría si hubiera alojamientos que permitan mascotas, el 19% bajo ninguna circunstancia la llevaría, el 16% si se portara bien en lugares públicos, el 15% si no tuviera con quien dejarlos, el 9% si no significara un costo mayor y el 5% restante, por otros motivos.

Finalmente nos encontramos con el dato de más relevancia para nuestra investigación en el cual nos indica específicamente que tiene que tener el destino pet friendly. El 20% manifiesta que el destino tendría que tener espacios al aire libre especiales para mascotas, el 19% opina que debería haber oferta de servicio para animales, el 16% opina que son importantes los alojamientos pet friendly, el 14% la seguridad/un lugar cerrado y ocupando un mismo porcentaje con un 12% cada uno, la comodidad y la guardería/servicio veterinario y el 7% restante, otros motivos.

Analizando todo esta información nos lleva a cuestionarnos por qué el Turismo con mascotas es más practicado por las parejas jóvenes sin hijos y solteros.

Y por esto deducimos que este tipo de demanda es práctica, dinámica, con gran amor hacia los animales, incluyéndolos en su vida como parte de su familia. Además este segmento no escatiman en gastos a la hora del bienestar de sus animales, esto incluye que al momento de realizar turismo, busquen los mejores destinos y hoteles altamente adaptados y equipados para recibirlos.

De acuerdo a un estudio reciente de Booking sobre las tendencias hoteleras a nivel global de cara al 2021, "el 42% de las personas que tienen mascota coinciden en que el año que viene elegirían un destino de vacaciones" según se les permita llevar o alojarse con sus animales o no. Y el "49% estarían dispuestos a pagar más para quedarse en un hotel pet friendly", o al menos hoteles que acepten mascotas.

Este nuevo escenario presenta una oportunidad de mercado al destino que incluya el "turismo pet friendly" ya que otorga mayores ingresos a la industria turística, contribuyendo a su crecimiento constante.

## 2.9. Motivaciones para viajar con la mascota

### G – 2.2. Motivaciones para viajar con perro

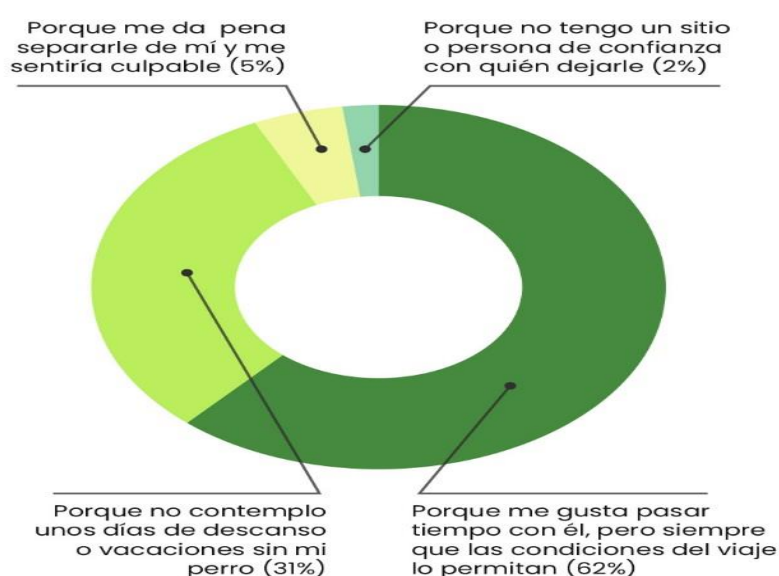


Gráfico: Dog Vivant | Fuente: Encuesta Dog Vivant

A partir de los datos proporcionados por el gráfico de Dog Vivant y por Fabiani (2016), podemos determinar la motivación habitual del desplazamiento de los turistas que viajan con mascotas.

Comparamos ambas investigaciones, donde se aprecia que en general este segmento considera a la mascota como un miembro más de la familia por lo que no pueden dejarlos solos y necesitan viajar con ellos, ya que les invade un sentimiento de culpa. Además ven importante que el animal también necesita viajar y disfrutar de las vacaciones para mejorar su desarrollo.

# Capítulo 3

## Oferta

### **3. Oferta**

#### **3.1. Definición**

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

#### **3.2. ¿Dónde nace y por qué el turismo con mascotas?**

Nace en la década de los 90, en los Estados Unidos, por la ley federal Americans with disabilities (Americanos con discapacidades) que permitía el ingreso de los perros a cualquier recinto, ya sea de dominio público o privado.

La ola “petfriendly” es originado en Estados Unidos. Los recursos económicos de este país les permiten a sus habitantes la satisfacción de sus necesidades más excéntricas y superfluas. Asimismo, los aspectos culturales también han favorecido el surgimiento de esta nueva tendencia como es la sobrevalorización de las mascotas.

En este país donde los habitantes suelen ser solitarios y donde se concentran principalmente en el trabajo, tener un animal pasa a ser más que una mera compañía, se vuelven su familia.

De este fenómeno es de donde ha surgido lo denominado pet friendly que son establecimientos, lugares, empresas o zonas donde no se prohíbe el acceso en compañía de animales.

Es aquí donde los hoteles se vieron en la necesidad de ampliar su oferta ante la gran demanda mascotera, permitiendo el ingreso de animales al establecimiento, brindándoles un “ambiente amigable”.

#### **3.3. El servicio de alojamiento turístico**

Para comenzar a hablar específicamente acerca del servicio que vamos a abarcar dentro de toda la gama que posee el turismo, vamos a definirlo y aclarar de qué se trata, siendo importante explicarlo ya que lo elegimos de entre todos los servicios para estudiarlo e investigar cómo está desarrollado en la tendencia pet friendly.

Cerra, Javier (1991), en su libro “Gestión de producción de alojamientos y restauración” define a los alojamientos turísticos como *“aquellas empresas o*

*establecimientos que facilitan de una forma habitual específica y profesional , en contraprestación de un precio , el servicio de habitaciones , con la posibilidad o no de ampliar el servicio a la manutención , así como a otros complementarios a los anteriores , y generalmente en relación directa de cantidad y calidad de los mismos con la clasificación del establecimiento”.*

Cuando el turista visita un destino fuera de su residencia habitual, una de las necesidades básicas que tiene es el descanso, por lo tanto, los alojamientos en si son un servicio dentro de los que ofrece el turismo para que el turista tenga un espacio para suplir esa necesidad por un periodo de tiempo determinado no inferior a una pernoctación en contraprestación de un precio y pudiéndole sumar servicios adicionales o no.

El servicio de alojamiento tiene 3 (tres) elementos fundamentales: El soporte físico que es el establecimiento en sí, el recurso humano que son las personas que trabajan dentro de la empresa para que esta pueda funcionar correctamente y por ultimo tenemos el turista al que llamaremos huésped sin el cual no existiría el servicio. Y presenta 4 (cuatro) características esenciales: Es intangible (no se puede tocar antes de su compra, conforman un todo que lo hace tangible), es inseparable (proveedor/huésped ambos parte del producto), es heterogéneo (los servicios no son iguales dependen de la calidad) y por ultimo tiene carácter perecedero (sino se consume es perdida).

### **3.3.1. Tipología y clasificación**

Mundialmente los alojamientos tienen una clasificación, y la que tomaremos pertenece a Cerra, Javier (1991)<sup>10</sup> esto es importante ya que aquí veremos los diferentes tipos de alojamientos que existen, los cuales van a ser diferentes entre sí, viendo la calidad y cantidad de servicios que prestan y como se constituyen.

- Hoteles: Es todo aquel establecimiento que cuenta con una mayor variedad de servicios, ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente

---

<sup>10</sup> Cerra, J. (1991), Gestión de producción de alojamientos y restauración, Madrid, Editorial: Síntesis.

independizada que facilita al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas y dispone al menos de un diez por ciento de habitaciones individuales.

- Moteles: Establecimientos situados fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras en los que se facilita alojamiento para estancias de corta duración, con entradas independientes desde el exterior, compuestos de dormitorio y cuarto de aseo, con garajes o cobertizos para automóviles contiguos o próximos a ellos.
- Hostales: Establecimientos que cuentan con las instalaciones y servicios que exigía como mínimo según sus categorías y que facilitasen al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con mínimo de 10 habitaciones y servicio más personalizado.
- Residenciales: Cerra no tiene una definición acerca de este tipo de alojamiento, por lo que recolectamos información y lo definimos por Gerald<sup>11</sup> (1998), como un edificio de apartamentos que ofrece servicios domésticos, comedor, servicios de comidas a las habitaciones. Los hoteles residenciales van desde lujosos, que ofrecen suites completas para familias, hasta los moderados que ofrecen habitaciones simples, son un modo de vivir permanente.
- Apart-Hoteles: Disponen de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad del alojamiento, disponen de amenos un dormitorio, baño, cocina y sala de estar-comedor.
- Cabañas: Establecimientos compuestos por un mínimo de unidades independientes emplazados en un entorno natural que aisladamente o formando con otros, proporcionan el servicio de alojamiento.
- Otras tipologías menos frecuentes son: Resorts, Posadas, Campamentos de turismo, Establecimientos rurales, Estancias, Hostelling, Condominios, Pensiones y ciudades vacacionales.

Todos los alojamientos tienen un tipo de clasificación que va depender de los servicios que presentan, la cantidad y calidad de los mismos, se dividen en:

---

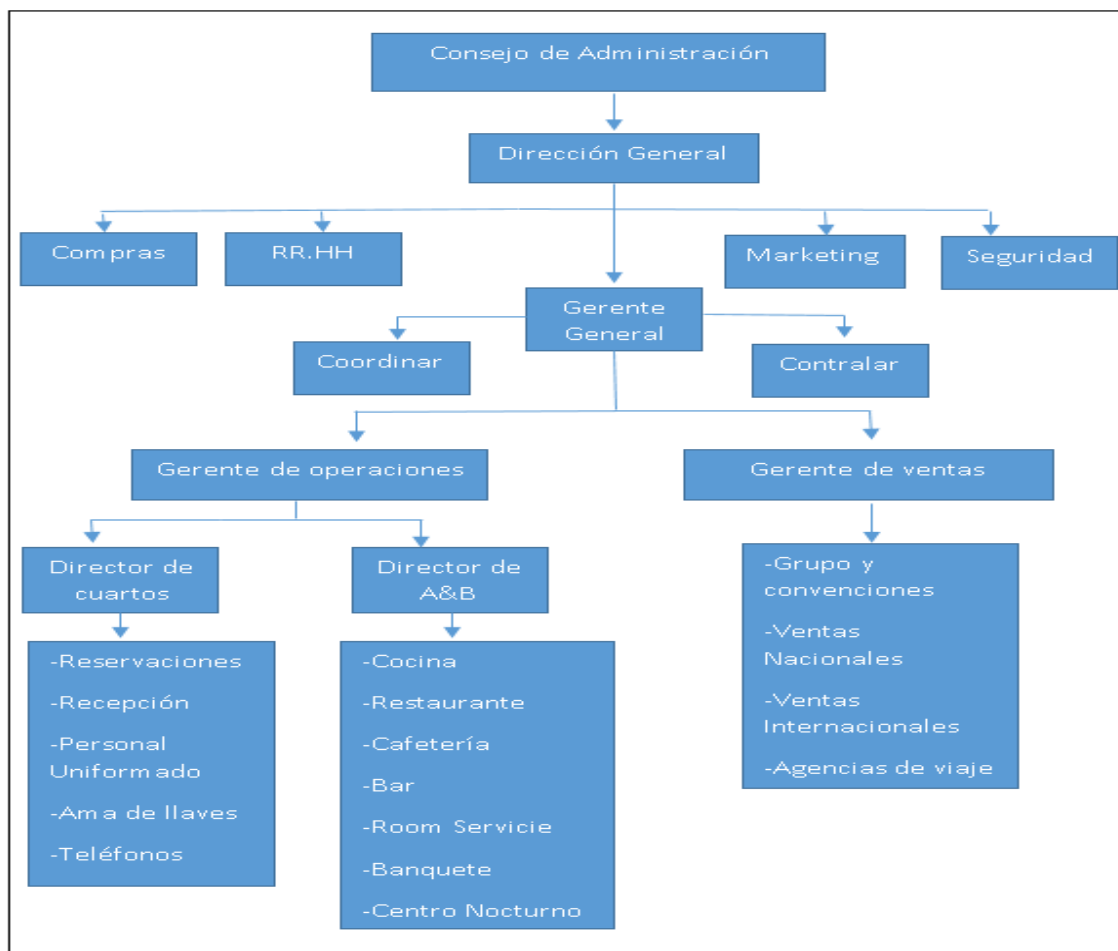
<sup>11</sup> Lattin, Gerald, (1998), *“Administración moderna de hoteles y moteles”*, España, Editorial Trillas.

- Hoteles: 5, 4, 3, 2 y 1 estrellas
- Hosterías: 3, 2 y 1 estrellas
- Moteles: 3, 2 y 1 estrellas
- Cabañas: 3, 2 y 1 estrellas
- Residenciales: A y B

### 3.3.2. Organización

En general el funcionamiento de los alojamientos turísticos esta ordenado en un organigrama que establece los departamentos que tendrá, que van en orden de jerarquía.

En ejemplo tomaremos el organigrama de un hotel 5 estrellas.



Elaboración propia

### 3.4. Hoteles pet friendly en el mundo

A partir del 2004, algunos establecimientos hoteleros en Europa, comenzaron a aceptar las mascotas en el interior de sus establecimientos, en menos de dos años, estas entidades turísticas, habían adaptado su infraestructura para recibir a las mascotas, al igual que las compañías de aviación o líneas aéreas. En la actualidad, las mascotas forman parte del núcleo familiar existiendo sociedades que protegen los derechos de los animales, las cuales forman partes de las instituciones del Estado y de los 13 organismos seccionales y también organizaciones no gubernamentales, quienes están interesadas en mejorar la calidad de vida de las mascotas, a considerarlas un elemento esencial dentro del desarrollo afectivo y social de los hogares. (Toledo, 2017).

Es así que la evolución de la tendencia petfriendly entre los operadores turísticos, generó que la legislación en el ámbito económico, en el 2001, en Alemania, incorporara por primera vez, la protección de los derechos de los animales como una garantía del Estado, mientras que en España fue en el 2013. (Serpell, 2014).

En Latinoamérica, existen 160 ciudades denominadas con el apelativo petfriendly, algunas de ellas están ubicadas en Brasil, citándose, por ejemplo: Sao Paulo, Río de Janeiro, Búzios, Salvador y Curitiba. El segundo país más grande de Sudamérica, también es el segundo país con más ciudades petfriendly, donde las mascotas pueden asistir a los restaurantes, hoteles, playas, entre otros.

Desde el 2014 hasta la fecha actual, la legislación incorporó esta garantía en Brasil, Argentina, México, entre otros, generando que la tendencia petfriendly invadía también a algunas naciones latinoamericanas como Argentina, Brasil, México, Chile, entre otras naciones. (Gómez, Atehortua, & Padilla S, 2017).

Según Galo, Igor. (2019)<sup>12</sup>:

*“Europa es el paraíso de los viajeros con mascotas. Más del 50% de los hoteles en Francia, Austria e Italia las acepta, colocándose como los destinos con alojamientos más petfriendly del mundo (...).*

---

<sup>12</sup> Galo, Igor. (2019). Los países con hoteles más petfriendly en el mundo. El universal. México, CDMX.: <https://www.eluniversal.com.mx/>

*Canadá no se queda atrás en el ranking: el 40% de sus establecimientos hoteleros es petfriendly; le sigue Estados Unidos en el 6to puesto de los países mejor adaptado para mascotas: con un 39%.*

*En América Latina también es tendencia entre los viajeros, y los hoteles han adaptado su oferta: en Brasil el 24% de los hoteles son pet friendly. En Uruguay el 21%, en Colombia el 17%, en Perú y México el 13%, en Argentina el 12% y en Chile el 11%”.*

### **3.5. Qué tienen que implementar los hoteles para ser pet friendly**

Basándonos en sitios webs como: Noray<sup>13</sup>. (2018). Pet Friendly y Mar de Miguel. (2019). Qué necesita un hotel para ser «petfriendly»?<sup>14</sup>. Los hoteles deben contar con las siguientes características:

1) Debe tener en claro a cuáles animales aceptará dentro del establecimiento, delimitando la cantidad y el tamaño de animales que permitirá por habitación.

2) Tener contacto con veterinarias en caso en que el huésped lo solicite por si ocurre una emergencia.

3) Contar con un espacio destinado únicamente para los huéspedes petfriendly, puede ser un ala entera o una sola planta, eso dependerá del hotel, de esta forma evitará importunar a tus clientes no-amantes de los animales.

4) Implementar un plan de limpieza específico, incluyendo productos de limpieza especiales para mascotas como desinfectante para suelos, felpudos, quitapelo, productos de limpieza biodegradables y que no dañen a la mascota.

5) Cobrar alguna fianza en caso de que uno de los animales cause algún daño material.

6) Ofrecer datos importantes en la web del hotel, en sus redes sociales o en folletos disponibles en el lobby, siempre es bueno ofrecer algunos para los huéspedes y sus mascotas, así como consejos para viajar, lugares en los que pasear con ellas,

---

<sup>13</sup> Noray. (2018). Pet Friendly.: ¿Qué es y cómo puedo implementarlo en mi hotel? Noray. : <https://www.noray.com/blog/>

<sup>14</sup> Mar de Miguel. (2019). Qué necesita un hotel para ser «petfriendly»? Tecno Hotel. Madrid, España.: <https://tecnohotelnews.com/>

datos sobre otras locaciones petfriendly (restaurantes, centros comerciales, museos, entre otros) e incluso aplicaciones para móviles que les faciliten a los huéspedes su viaje.

Aportando la investigación realizada por Ruvalcaba, E., *“La influencia de un ambiente petfriendly en las personas de Guadalajara”*, Guadalajara, México, (p.30); podemos agregar las siguientes condiciones:

7) El alojamiento debe contar con una excelente ventilación en todo el edificio.

8) Protección que asegure que el animal no estará expuesto a peligros externos.

9) Agua potable en recipientes individuales.

10) El personal del hotel debe tener una capacitación básica para el control social del animal en el establecimiento.



Figura 2: Recuperado de <https://www.sonesta.com>

### **3.6. Reglas y condiciones para el ingreso de la mascota al hotel**

A partir de la investigación obtenida del portal web Cuidando a tu mascota<sup>15</sup>.

*“Los hoteles tienen reglas que debes respetar para tener una estancia agradable con tu mascota y respetar a los huéspedes que están disfrutando como tú de sus vacaciones. Queremos contarte que las especificaciones varían de acuerdo al hotel. Si tienes alguna duda sobre los servicios o restricciones para tu mascota, te recomendamos comunicarte con el hotel, muchos hoteles tienen servicios como cuidar de ellos mientras sales del hotel, baños o accesorios, pero recuerda que muchos de estos servicios tienen un costo adicional, así que para no llevar sorpresas desagradables contacta al hotel y que te mande toda la información que necesitas.*

---

<sup>15</sup> Cuidando a tu mascota, (s.f): Qué son los lugares Pet Friendly, <https://www.cuidandotumascota.com/blog/posts/>

*Normas generales:*

- *Las mascotas tranquilas, no agresivas, que estén domesticados y acostumbrados a no molestar a otros huéspedes, son bienvenidos en los hoteles pet friendly.*
- *Todas las mascotas deben estar completamente libre de pulgas y garrapatas, limpios, bien arreglados, al día con sus vacunas y desparasitaciones. No debe exceder de 10 kg. de peso (aprox. 20 libras, esto depende del hotel).*
- *La mascota debe llevar un collar de identificación y una correa en todo momento, con la excepción de cuando la mascota está dentro de la habitación donde no pueden ser desatendidos.*
- *Todas las mascotas deben dormir bajo su compañía o en una cama para animales domésticos (incluida). No se admiten animales en las camas o muebles.*
- *En ningún caso un animal doméstico se podrá bañar en el cuarto de baño del huéspedes (se recomienda el shampoo seco).*
- *Los huéspedes deben colgar la señal de precaución "mascotas dentro de", en el picaporte de la puerta que indica al personal de la presencia de animales domésticos dentro de la habitación.*
- *Los arreglos a la habitación por parte de ama de llaves se harán cuando el dueño se encuentre presente.*
- *Las mascotas deben estar siempre con correa estando fuera de la habitación y en las instalaciones del hotel.*
- *Los dueños deben supervisar a sus mascotas mientras están en el patio de las habitaciones y nunca deberán ser dejados solos".*

**3.7. Qué ofrecen los hoteles pet friendly en el mundo**

Los alojamientos alrededor del mundo ofrecen distintos tipos de servicios para el cuidado de la mascota, dependiendo del país y de la categorización del mismo.

Entre los que podemos encontrar los siguientes:

### Spa para mascotas

Barrios y Miranda (2016) explican en su tesis “Estudio de factibilidad para la creación de un hotel para mascotas (perros y gatos) en la ciudad de Cartagena” que, el propósito de este servicio es velar por la higiene y el bienestar de las mascotas. El servicio de Peluquería y Spa consiste en el baño diseñado para la mascota, el cual incluye lavado y corte de pelo, corte de uñas, limpieza de oídos, dientes y glándulas anales. La ejecución del servicio varía de acuerdo al tipo de pelo, color y longitud, utilizando diferentes elementos para llevar a cabo el proceso de Grooming (es el nombre que se le da al procedimiento que busca mantener a las mascotas en condiciones higiénico-sanitarias óptimas. Incluye los procesos de baño, corte y secado de pelo) acorde a las características de cada mascota con diferentes productos que cuiden su piel y eviten el contagio plagas y parásitos. La prestación de este servicio tiene una duración aproximada de una hora u hora y cuarto, dependiendo del tamaño y raza del animal.

Por ultimo también se ofrecerán servicios especiales de lujo atendiendo a los más exclusivos requerimientos de los amos, donde incluiría, cortes especiales, baños con bálsamos, esencias, entre otros.

### Alojamiento y guardería

El hotel ofrecerá un servicio de alojamiento para perros y gatos, prestado por personal capacitado para ello. Este servicio significa la naturaleza del hotel, y es entendido como el hospedaje de la mascota en las instalaciones, quedando bajo el cuidado del personal del hotel, por un tiempo definido por el amo, el objetivo será velar por el bienestar, y confort de las mascotas como aspectos trascendentales; por tal razón el hotel contara con habitaciones individuales para cada huésped teniendo en cuenta su tamaño, raza y carácter, dichas habitaciones estarán dotadas de herramientas esenciales para garantizar el bienestar de la mascota, como lo son; pelotas, huesos, cojines.

El servicio de guardería se plantea como el cuidado del animal por día, está enfocado a las personas que por diferentes razones tengan que dejar a sus mascotas

solas durante el día pero si puedan compartir con ellos durante la noche. (Barrios y Miranda, 2016).

#### Amplios espacios verdes

Áreas como jardines, terrazas, etc., permiten al animal correr, saltar y jugar con otros, además la mascota puede relajarse y disfrutar del aire libre.

#### Servicio de paseo/adiestramiento

Personal capacitado para el paseo y comportamiento del animal fuera del establecimiento si el dueño lo necesitara.



Figura 3: Recuperada de Getty Images

Este servicio está pensado como un curso de entrenamiento que permita adiestrar a las mascotas de forma que se resalten sus características físicas y comportamentales así como el manejo de los rasgos del carácter, temperamento y conductas de cada uno de los animales, siguiendo un curso de acción mascota amo, que permita establecer un vínculo mucho más estrecho entre ellos. (Barrios y Miranda, 2016).

#### Entretenimiento

Medina (2015) “Incide positivamente en el bienestar de la mascota, el entretenimiento tanto para usted como para su perro es esencial. Dichos juegos hacen que el animal este ocupado y se sienta más seguro, además de potenciar la relación entre este y su dueño cualquiera puede hacer que su mascota haga cosas increíbles. Se trata de ejercicios pensados para todas las mascotas que disfrutan compartiendo actividades y juegos variados, independientemente de la edad, altura, forma física o conocimientos que tengan”. (p.32).

#### Alimentos balanceados/nutrición

Carey, C. y Daristotle, H. (2001) El termino nutrición hace referencia al estudio de los alimentos y nutrientes de otros componentes contenidos a ellos. Esto incluye el

análisis de las acciones de cada nutriente, sus interacciones y su equilibrio dentro de la dieta. Asimismo la ciencia de la nutrición estudia el modo en que un animal ingiere, digiere, absorbe y utiliza los nutrientes. En la mayoría de los casos, la alimentación de las mascotas es algo de suma importancia para así poder controlar el equilibrio energético, el crecimiento y el peso animal.

#### Atención veterinaria

Smith (2002) nos dice que “Los servicios veterinarios comprenden también diferentes categorías económicas de bienes, lo cual además está sujeto a distintas interpretaciones, los servicios veterinarios proveen medicinas, vacunas, entre otros”.

Las prestaciones de servicios que dan los médicos veterinarios son vitales para el desarrollo y la salud del animal. Además ayuda a que el animal se mantenga energético y en buen estado.

#### Servicio de limpieza

Limpieza especial en las habitaciones.

#### Oferta de juguetes y golosinas masticable

Platos para comida y agua.

#### Bolso de viaje

Con accesorios de higiene para la mascota, kit con galletitas orgánicas y cucha.

### **3.8. Hoteles pet friendly en Argentina**

Particularmente en Argentina los animales se han ido “humanizando”. El término “humanización” de los animales, hace referencia a que cada día se potencia el rol de la mascota como miembro activo de la familia, en algunos casos, llegando a ocupar roles principales como el de un hijo. Este nuevo actor familiar, requiere un gasto económico suficiente para poder desenvolverse como tal, según consultoras nacionales sobre análisis de consumo, los gastos en las mascotas a nivel nacional ya representan más de \$6.000 millones de pesos anuales, gasto que supera en algunos hogares las compras como por ejemplo de pastas, yerba y cosméticos.

Pasamos de tener un animal que se encargaba de las sobras de nuestros alimentos y que imponía seguridad en nuestras viviendas, para el caso de los perros, a un miembro que demanda productos y servicios como una persona. A su vez, las mascotas son cada vez más el centro de atención de las políticas públicas. No sólo mediante leyes sobre protección animal, sino en la generación de nuevas ordenanzas para mejorar la convivencia entre ciudadanos mascoteros y aquellos que no lo son, como también generación de espacios públicos destinados a las mascotas y servicios públicos de pasajeros que permiten el traslado de las mismas, incidiendo de esta forma en el gasto público.

Hoy en día cada vez son más los alojamientos (hoteles, apartments, hosterías, cabañas) que se suman a brindar hospedajes a turistas con mascotas.

Dentro de Argentina, la provincia que más destaca por la cantidad de alojamientos petfriendly que posee y el gran desarrollo de esta tendencia es Buenos Aires, ya que presenta el mayor porcentaje de actividad turística.

El portal de noticias Hoteles Pet Friendly: una tendencia en alza, (2016)<sup>16</sup>, explicita:

*“Buenos Aires se sumó a esta tendencia mundial y la aceptación de mascotas en lugares públicos está cada vez más instalada. Hoteles, bares y restaurantes hacen de esta nueva política una fuerte herramienta de ventas. Entre las grandes cadenas de hoteles 5 estrellas el Palacio Duhau fue de los primeros en ofrecer un programa pensado especialmente para mascotas. Bajo el nombre Very Important Pet y jugando con las iniciales VIP (Very Important Person) los animales son tratados como huéspedes especiales. Pueden elegir entre una amplia oferta de juguetes y golosinas masticables, tienen sus propios recipientes para comida y agua y la comida especial es preparada por un chef. El Hotel Hilton, por su parte, ofrece un bolso de viaje con accesorios de higiene para la mascota y un kit con galletitas orgánicas. Entre las sugerencias que los hoteles Pet Friendly proponen son servicios complementarios de paseos, baños y*

---

<sup>16</sup> Hoteles Pet Friendly: una tendencia en alza, (2016), Infobae, Bs.As, Argentina.: <https://www.infobae.com/>

entretenimientos, además de un largo listado de veterinarias, boutiques caninas, circuitos de paseo y restaurantes afines en la zona.

Dentro de los hoteles boutique, el Vitrum Hotel ubicado en Palermo Hollywood fue de los pioneros en su rubro en ofrecer este servicio. Cuenta con habitaciones con balcón o terraza para su alojamiento, propone opciones de comida balanceada que según el caso puede ser light, para cachorros o para adultos. También cuenta con cajitas especiales de traslado y se puede contratar el servicio de manicura y peluquería canina. La mascota no tiene ningún costo adicional por quedarse en la habitación y la comida está incluida. Los detalles son un factor que suma a esta nueva experiencia, por lo que las mascotas son recibidas con un pet kit con diferentes accesorios, un pet toy, se les prepara un lugar especial para que descansen, y reciben el servicio de apertura de cama, como cualquier otro huésped. Además, todas las noches el personal del hotel hace "apertura de cucha" con un dulce para perros. Palermo es uno de los barrios más amigables con las mascotas. Varios bares les dan la bienvenida como Nucha, Starbucks o Muu Lechería ya que las mesas cuentan con un lugar especial para enganchar la correa y la casa ofrece sin cargo, agua y golosinas.

En las afueras de la ciudad, un balneario que se destaca por su política de aceptación de mascotas es Cariló. Se ubica en el podio como la ciudad más pet friendly de la costa, donde el 80% de los hoteles permiten alojar a perros o gatos. En el Delta de Tigre, Puerto La Pista también se suma a la lista. Otros hoteles dentro del país que son Pet Friendly son: Marina de Las Pampas en Mar de Las Pampas, Holiday Inn Córdoba, La Posada del Qenti Medical Spa Villa Carlos Paz, Sheraton Mar del Plata y Howard Johnson Trenque Lauquen y Park Hyatt Mendoza.

Algunas cuestiones a tener en cuenta a la hora de reservar el hotel, es asesorarse sobre cuáles son los requisitos por parte del establecimiento. No sólo es importante saber si aceptan o no mascotas sino si existe un tamaño o peso máximo o si aplican alguna tarifa adicional por llevarla. Además es fundamental saber si podrá compartir habitación con el dueño o si tienen un

*lugar especial asignado, si hay áreas públicas restringidas como restaurantes, salones a bares y si es necesario presentar libreta de vacunación”.*

Según Chavez, N. (2019) en su tesis “Análisis de nuevas tendencias petfriendly en modelos de gestión turística en destinos de sol–playa. Caso de estudio general Villamil playas”, nos explica que en Argentina:

*“A través del Emtur, la Inspección General y el Departamento de Zoonosis, “ordenará y reglamentará la normativa” en los establecimientos turísticos, sean estos espacios gastronómicos, hoteleros, de esparcimiento, entre otros que deberá el cumplimiento de una serie de requisitos:*

- *Espacio determinado para actividad de los animales, lugares de guarda, servicios sanitarios e higiene.*
- *Equipamiento y enseres para la recolección y disposición final de residuos de animales y desinfección diaria de espacios afectados (dispenser de bolsas, palas, desinfectantes para manos).*
- *Sector de recreación con cuidado de profesionales, servicio de agua y refrigerio para las mascotas.*
- *Esquema de señalización clara y visible de características y condiciones de uso de los espacios dentro del establecimiento.*
- *Un “Protocolo de Tenencia Responsable”, elaborado por el Departamento de Zoonosis municipal y/o por el Colegio de Veterinarios.”*

### **3.8.1. En general qué ofrecen algunos alojamientos de Argentina**

- Paseos
- Lista de veterinarios, peluquerías y lugares donde pueden pasear con el animal
- Plato para las croquetas y el agua
- Cucha
- Juguetes
- Comida balanceada
- Bolsa para el excremento
- Servicio de limpieza

### 3.9. Otra oferta para turismo pet friendly: La Restauración



Figura 4: Recuperada de <https://www.elcomercio.com>

Dentro de las facilidades que ofrece el turismo a este nuevo segmento de mercado que analizamos, y que resulta de gran importancia porque está relacionado con el alojamiento, es el de restauración, a medida que crece la demanda del turista con mascotas, se le tienen que ofrecer más oportunidades de esparcimiento y disfrute. La posibilidad de que el turista pueda acceder a un establecimiento de restauración con su compañero es real y está en crecimiento como vamos a explicar a continuación.

En la tesis de Dávalos (2016)<sup>17</sup> nos define que:

- Alimentación de acuerdo a una investigación realizada por (GURGUEN, Suvarián, 2012) es *“La ciencia veterinaria menciona que los perros deben recibir una adecuada proporción de proteínas, de minerales, de grasas y de carbohidratos”*.
- De acuerdo a un informe realizado por (IRIBE, Lizbeth, 2010) *“El restaurante es un lugar donde se genera el servicio de alimentación de forma profesional y mediante precio, facilita servicios complementarios”*.
- Para (KALOONGA, Esther, 2015) *“la oferta gastronómica para los clientes en compañía de sus mascotas requieren diferentes tipos de menús tanto como almuerzos para personas, y una dieta equilibrada para sus mascotas (...). Para la alimentación de las mascotas es necesario disponer de instalaciones o un*

---

<sup>17</sup> Dávalos, M. (2016). *Facilidad Turística para mascotas como un servicio adicional de los establecimientos de alimentación del Cantón Ambato*. [Tesis de grado]. Universidad de Ambato, Ecuador.

*área destinada a la preparación de los alimentos específicos para caninos, donde se manejen las porciones y tipos de alimento, dependiendo del tamaño, edad y salud que tenga el animal”.*

- El servicio en un restaurante de acuerdo a (BESCÓS, Jaime, 2013) *“es la parte más importante para lograr el éxito y que por su volumen económico se debe tomar en cuenta varias características y aspectos importantes para atraer clientes y brindar un excelente servicio”.*

Según la tesis llevada a cabo por Guzman y Camargo (2018)<sup>18</sup> En Latinoamérica, el promedio de participación de mercado de restaurantes y cafeterías independientes es el 86% y la proporción de ventas de comida respecto a las bebidas es de 40/60.

Una investigación realizada por la Universidad de Palermo<sup>19</sup> de Buenos Aires, Argentina, nos aporta los siguientes ejemplos de restauración que permiten mascotas a nivel internacional:

- El restaurante Kanazawa ubicado en el Distrito de Setagaya en Tokio; ha sido inaugurado en el año 2004 por sus dueños bajo el concepto de ofrecer alimentos para perros además de un menú para personas.
- Restaurante Bow- Bow en la Ciudad de México, aquí las mascotas disfrutan de sándwiches, sushi, galletas y risottos; como también carnes de avestruz, cordero y pollo, siendo mucho más sanas que otras carnes
- En Londres, se destaca el restaurante Lily’ s Kitchen, la comida que se ofrece en el local es orgánica en su totalidad y pensada para favorecer una dieta sana. Existen, además, actividades y lugares especiales para perros, con muebles y juguetes pensados para que éstos disfruten.
- El restaurante Chew Chew emplazado en Sydney, prepara variedad de carnes rojas y sopas de pescado elaboradas exclusivamente para perros; a diferencia del resto de los establecimientos mencionados, propone su entrega a domicilio.

---

<sup>18</sup> Guzmán, E., Camargo, E. (2018). *Plan de negocios para la implementación de una cafetería pet friendly & pet shop orientada a los niveles socioeconómicos A, B y C1 de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado]. Universidad Esan, Perú.

<sup>19</sup> Recuperado de [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyectograduacion/archivos/353.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/353.pdf)

- Barking Dog, un restaurante casual instalado en Nueva York, promete la bienvenida a los perros de todos los tamaños; originalmente decorado con fotos, cuadros y adornos con forma de perro.

### **3.9.1. En Argentina**

Esta misma investigación nos habla de la situación en Argentina, explicando que se encuentra más desarrollada en Buenos Aires, la capital, que en el interior del país.

Y nos brinda algunos ejemplos:

- Muu, un recinto ubicado en Palermo que simula ser una lechería de los años '50, en donde los perros tienen el acceso permitido con la única condición que no superen los 50 centímetros de altura. Allí, en Muu, ofrecen bebederos para las mascotas y la posibilidad de sentarse tanto en las mesas de la vereda como en la zona de no fumadores que se encuentra en el interior del ambiente.
- Otro de los complejos que se está asociando a este estilo de vida animal, es el Museo Evita donde también se puede disfrutar de la compañía de las mascotas; se les ofrece agua y alimento balanceado de primera calidad, pero el único requisito es que no deben estar sueltos.
- El establecimiento más reciente es el restaurante Si Si Si!, situado en las cercanías de Puerto Madero. Allí se ofrece una amplia variedad de platos gourmet, happy hour y ladies night con libre acceso para los perros; la pauta fundamental respecto los animales, es que no se encuentren sueltos y no molesten al personal.

La página web<sup>20</sup> “Guía petfriendly” nos aporta un poco más lo que sucede en Buenos Aires y lo que opinan algunos expertos sobre el tema.

*“Desde el Ministerio de Ambiente y Espacio Público promueven la inclusión de los animales de compañía en los lugares permitidos de los establecimientos gastronómicos. Acompañan a aquellos locales gastronómicos «amigos de las mascotas» entregándoles un kit con materiales (bebederos,*

---

<sup>20</sup> El boom Pet Friendly en las calles porteñas, la vida urbana integra cada más a las mascotas. (s.f): Guía petfriendly. Argentina, Buenos Aires. <http://www.guiapetfriendly.com/>

*ganchos para correas, bolsitas para recolectar las heces) que son de utilidad para fomentar la permanencia de los dueños junto a sus perros en las mesas ubicadas en el exterior del local, junto con manuales de recomendaciones para el local y para los dueños de mascotas con el fin de favorecer la buena convivencia y evitar inconvenientes.*

*Los bares y restaurantes porteños que permiten el ingreso con animales de compañía piden respetar un puñado de reglas de la casa: en general, no se acepta el ingreso de animales grandes; en muchos establecimientos se pide que las mascotas estén con correa junto a la mesa de su dueño; en otros que el perro esté siempre en el piso, nunca en brazos. Lo que es invariable es que lo que haga la mascota (en términos fisiológicos) debe ser limpiado por el dueño, y que perro que ladra o que exhibe cualquier tipo de conducta agresiva, ¡afuera!*

*"Muchas veces, el recelo que tiene la gente para aceptar a los animales tiene que ver con el comportamiento que pudiera presentar y con la higiene", comenta Silvia Vai, veterinaria y etóloga clínica a cargo de la Unidad de Etología Clínica del hospital escuela de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UBA. "Cuando se realizó la encuesta del gobierno de la ciudad, muchos decían estar en contra por olores y por tener que limpiar la materia fecal, que son responsabilidad del propietario del animal. El propietario es responsable de todo lo que pueda hacer su animal. Tiene que aceptar, además, que a un otro puede molestarle que se acerque, y por lo tanto tiene que mantenerlo controlado". Esto último, en términos prácticos, implica llevar al perro con correa".*

# Capítulo 4

Salta

#### 4. Salta

El turismo en Argentina ha ido en constante crecimiento, permitiendo que varias provincias puedan desarrollarse más, siendo Salta una de ellas, y lo corroboramos mediante las estadísticas proporcionadas por el Ministerio de Turismo.

Debido a esto, una de las tendencias que también se encuentra en auge es el turismo pet friendly, coloquialmente conocido como turismo con mascotas.

Según Nieto, María Eugenia (2016)<sup>21</sup>:

*“Se pudo revelar que cada vez son más las personas que conviven con mascotas y el rol importante que cumplen en vida de cada familia; el cuidado que les brindan, el trato y el interés que demuestran por ellos. Frente a esta tendencia y marcado crecimiento, es que surge la idea de expandir el servicio y abrir sus puertas a la nueva cultura de viajar con mascotas. Este nuevo estilo de turismo que permite aprovechar y maximizar las vacaciones o escapadas junto a las mascotas, pudiendo centralizar todos los servicios en un mismo y único lugar sin la necesidad de buscar un albergue o guardería para mascotas y preocuparse si le darán la atención adecuada” (p.2).*

En los últimos años en Salta Capital, se ha ido observando que cada vez más está creciendo una predisposición en prestarle mayor atención y cuidado a las animales, ya que forman parte de la familia de los salteños.

Esto se puede comprobar a través de ciertas acciones que se realizaron a favor de los mismos, como ser: nuevas leyes donde penalizan el maltrato animal, programas para proteger la salud de las mascotas donde se incluye castraciones y vacunaciones por distintos barrios de la ciudad de manera gratuita y pueden contar con una obra social. Una de las mayores obras que realizó el Gobierno es la creación del “Hospital público para mascotas”, primer hospital accesible para la gente de bajo recursos, que quieren brindarle atención a sus animales.

---

21 Nieto, M. (2016). *Emprendimiento del sector privado nueva modalidad de alojamiento turístico plan de negocio gestión pet friendly hostel herrero*. [Tesis de grado]. Universidad Fasta, Salta.

El diario digital<sup>22</sup>, FM Profesional, realizó una noticia cuando se inauguró el hospital.

*“El intendente Gustavo Sáenz inauguró este martes el primer hospital de Mascotas del norte argentino que brindará asistencia gratuita solo a animales cuyos dueños son de bajos recursos.*

*El amplio hospital está ubicado en calle Lavalle 542 y funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Los turnos solo se dan de lunes a viernes con horarios de atención de seis horas, con rotación del personal médico. Durante los fines de semana, solo habrá dos veterinarios que harán guardias de 12 horas, cada uno.*

*En cuanto a la infraestructura, cuenta con salas de espera, dos consultorios, una sala de internación con capacidad para ocho animales y otras oficinas. Un dato no menor es que posee con un vehículo para traslados.*

*Este centro cuenta con equipamiento para media y baja complejidad. En tanto los casos de alta complejidad serán derivados al hospital veterinario de la Universidad Católica de Salta que tiene a disposición una infraestructura más propicia.*

*Uno de los presentes fue el subsecretario de Bienes Animal, David Ferri, quien insistió en que el servicio sólo se prestará a personas de bajo recurso y, no obstante, deben acreditarlo”.*

A partir de toda esta información, es que podemos asegurar que este sector ha empezado a crecer y tener más importancia en la sociedad, por lo cual distintos servicios se han sumado a esta tendencia, adaptándose y aceptando animales en sus establecimientos, como los restaurantes, confiterías, tiendas, lugares públicos y no podían quedarse afuera los alojamientos, donde todos estos servicios mencionados forman parte del turismo pet friendly, el cual ya se venía desarrollando en otros países y Salta con estas medidas se suma al mismo.

---

<sup>22</sup> (2019), Salta tiene el primer Hospital de mascotas del Norte, Profesional FM 89.9, Salta, <http://www.fm899.com.ar/noticias/salta-1/salta-tiene-el-primer-hospital-de-mascotas-del-norte-64520>

Un artículo de La Gaceta<sup>23</sup>, realizó una entrevista a los gerentes de 2 hoteles de prestigio de la capital salteña los cuales nos dan un ejemplo de la adaptación de los alojamientos al turismo con mascotas.

Martin Ortiz, gerente de Casa Real Hotel, afirmó que reciben más perros que gatos, siendo la mayor parte de sus huéspedes de Buenos Aires. El hotel para poder recibir animales no debe de contar con pisos alfombrados en las habitaciones, pero brinda a las mascotas los mismos servicios que si tuviesen un bebé: dentro de la habitación le ofrecen un espacio para que el animal duerma con su dueño. La única restricción es que no pueden llevarlos al comedor común para no perturbar a los demás huéspedes. Como un plus, llevar a la mascota no significa un costo aparte.

Por su parte, Sebastián García, encargado del Hotel Sheraton Salta, explicó que la cadena participa del programa ¡Love that dog!, que creo la compañía convirtiéndola en pet friendly, aceptan mascotas de hasta 8 kilos. Al ingresar se le hace conocer al huésped una serie de reglas para que sigan junto con sus mascotas, se les da una carta de bienvenida y un kit que incluye, almohadón y alimento.

#### **4.1. Maco Legal**

Actualmente en la ciudad de Salta no existe leyes específicas para regular el turismo pet friendly, el Ministerio de Turismo de Salta se rige con las leyes nacionales que son las siguientes.

##### **4.1.1. Requisitos para el traslado de animales**

El Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria, SENASA por sus siglas, es el organismo de la República Argentina que entre otras actividades se ocupa de controlar el tráfico federal de mascotas, cuando viajen como carga o por separado del propietario, por intermedio de empresas de transporte aéreo y deban ser trasladadas hacia el interior del país. Los requisitos para el viaje son:

---

<sup>23</sup> (2017)¿Cuáles son los hoteles "pet friendly" en Salta? La Gaceta Salta.  
<https://www.lagacetasalta.com.ar/>

- Certificado de salud del animal transportado: se debe tener el original y su respectiva fotocopia, en él debe constar la condición sanitaria satisfactoria del animal. Debe ser expedido por un profesional veterinario privado con matriculación nacional y/o provincial, antes las respectivas jurisdicciones geográficas del país y habilitados por las entidades colegiadas de la profesión veterinaria en la República Argentina. Este certificado tiene una validez de 10 días.
- Certificado de vacunación del animal: también debe tenerse el original y su fotocopia para todo ejemplar canino o felino mayor a los 3 meses de edad, (ley nacional 22.953) y tiene una validez de 1 año. Solo se admiten los formularios de constancia de vacunación antirrábica que estén avalados por los correspondientes consejos o colegios profesionales. Los profesionales veterinarios privados deberán administrar vacunas antirrábicas en perros y gatos que cuenten con la aprobación de la Dirección de Laboratorios y Control Técnico (Dilacot) del Senasa.

#### **4.1.2. Traslado de mascotas en avión**

Más allá que siempre se pudo trasladar a las mascotas en avión, esto se realizó a manera de equipaje acompañado, en la bodega del avión. Recientemente, respondiendo a necesidades de los pasajeros, la empresa Aerolíneas Argentinas permite viajar con mascotas en cabina, es decir, es posible que un pasajero pueda viajar sin separarse de sus mascotas. Este servicio es llamado “servicio de transporte de mascotas en cabina (PETC)”.

Este servicio es ofrecido sólo para perros y gatos, arancelado dependiendo el destino del viaje, y es exclusivo en tramos de cabotaje y regional. Debe cumplir ciertos requisitos: los animales transportados deben tener más de 45 días de vida y deben trasladarse en un contenedor o jaula adecuada, la cual debe ubicarse debajo del asiento delantero del pasajero. El peso máximo permitido a transportar por animal con contenedor es de 9 kilos.

Sólo se acepta un animal (perro o gato) por pasajero, y hasta un límite de cuatro animales por vuelo (tres en “clase turista” y una en “club economy”).

La reserva y venta del servicio de transporte de Mascotas en Cabina (PETC) puede realizarse a través de un call center y el servicio debe ser solicitado con 72 horas previas al vuelo, o bien en los Aeropuertos (sin reserva previa), siempre y cuando se cumplan todos los requisitos establecidos y el vuelo se encuentre con disponibilidad para el transporte de mascotas.

Cabe destacar, que los perros lazarillos (aquellos que acompañan a una persona con discapacidad), como es usual, pueden viajar a los pies del pasajero, ya que se considera que el animal está prestando su labor.

#### **4.1.3. Traslado de mascotas en auto**

Aquí mencionaremos cierta legislación vigente que no está directamente relacionada con el turismo y con viajes, pero sí con el traslado de animales:

La ley de tránsito de orden nacional N° 24.449, en su artículo 40, referido a los requisitos para circular, inciso c, expresa que: “el número de ocupantes guarde relación con la capacidad para la que fue construido y no estorben al conductor”, refiriéndose a la construcción del vehículo.

Para evitar riesgos durante un viaje, cuando se transporta un perro en un vehículo, el mercado ofrece cinturones de seguridad que sujetan a la mascota sin lastimarla y permiten que, tanto los pasajeros como el animal tengan un recorrido confortable. Estos cinturones se ofrecen en talles para perros desde un kilo hasta los que superan los 50 –con diferentes maneras de instalación-, y se adaptan según su tamaño para que, en caso de una acción muy brusca realizada por el conductor el animal quede estable, sin tener desplazamientos peligrosos, no salga despedido, sufra lesiones graves, o las produzca a los otros ocupantes del rodado (Osuna Gutiérrez, 2010).

El Ministerio de Salud de la Presidencia de la Nación entiende por tenencia responsable de animales a: "la condición por la cual una persona tenedora de un animal, asume la obligación de procurarle una adecuada provisión de alimentos, vivienda, contención, atención de la salud y buen trato durante toda la vida, evitando asimismo el riesgo que pudiese generar como potencial agresor o transmisor de enfermedades a la población humana, animal y al medio ambiente". Esto se encuentra

reglamentado a través del Decreto N° 1088/11, llamado “Programa Nacional de tenencia Responsable y Sanidad de perros y gatos”.

Por lo tanto, un dueño responsable de su mascota es aquel que se preocupa por:

- Vacunar anualmente al animal y desparasitarlo cada 6 meses con antiparasitarios de amplio espectro, de esta manera se previenen enfermedades propias de las mascotas, así como las transmitidas a las personas (zoonosis). La vacunación antirrábica es obligatoria por ley.
- Brindarle una alimentación adecuada: el alimento balanceado es lo más recomendable ya que equilibra todos los nutrientes necesarios.
- Es importante entregarle afecto y un espacio de desarrollo adecuado. Compartir espacios de juego, afectos y hábitos familiares. De esta manera se fomenta la confianza de los animales.
- Mantener limpia a la mascota, tanto como el lugar donde habita y los recipientes que utiliza para alimentarse. Recoger sus deposiciones. No olvidar suministrarle agua en abundancia. Se deben higienizar como mucho una vez al mes, ya que su piel presenta secreciones necesarias para la salud de su cuerpo.
- Llevarla en forma periódica al veterinario para mantener un adecuado estado de salud.
- Aplicarle productos para la prevención de pulgas y garrapatas cada 30-45 días. No sólo evita estas patologías sino también la transmisión de parásitos internos.
- No permitir que sus mascotas deambulen sueltas. Éstas siempre deben estar acompañadas por su dueño y éste lo debe llevar sujeto con correa, y bozal en el caso de perros agresivos.
- En el caso de las hembras en celo, evitar que salgan de sus hogares.

Ley Nacional N° 26.858: Asegura el acceso, deambulación y permanencia en lugares públicos y privados y el transporte público en sus diversas modalidades, de toda persona con discapacidad acompañada por un perro guía o de asistencia.

#### **4.1.4. Legislación vigente de zoonosis**

Por zoonosis se entiende a cualquier enfermedad propia de los animales que incidentalmente puede comunicarse a las personas. Existe cierta legislación que regula en especial la rabia, propia de perros y gatos. A modo de ejemplo se nombra:

Ley de orden Nacional N° 14.039 de rabia urbana: aprueba acuerdos sanitarios con países limítrofes en materia de rabia y otras enfermedades (especialmente en áreas de frontera común)

Ley Nacional Antirrábica N° 22.953: reglamenta en todo el territorio nacional la lucha contra la rabia transmitida por perros y gatos.

Luego del análisis de la legislación consultada, se concluye que la legislación respecto a viajes acompañados por animales domésticos de compañía, se encuentra fragmentada e incompleta. Se considera fragmentado el marco legal ya que no existe ninguna ley que regule en su totalidad la actividad de viajar acompañado de animales, e incompleto porque, aunque se unan todas las leyes que se encontraron relacionadas con el tema de estudio, las mismas no completarían toda la actividad.

#### **4.2. Alojamientos pet friendly en Salta**

Como ya mencionamos anteriormente, realizamos una investigación sobre los alojamientos que reciben mascotas en Salta. A partir de ese dato nos enfocamos en analizar solo los de alta gama, porque consideramos que son los que se encuentran más equipados, siendo los elegidos por la demanda, ya que no escatiman en gastos a la hora de viajar con sus animales.

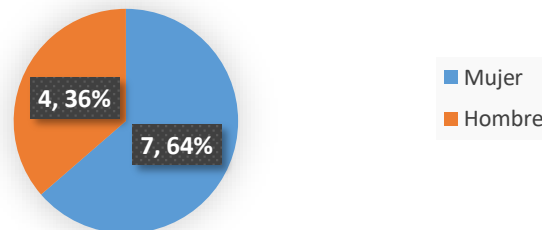
Se realizaron entrevistas vía online y presencial. A demás encuestas a través de blogs de turistas que viajaron con sus mascotas a cualquiera de los alojamientos elegidos.

Las encuestas se realizaron publicándolas en diferentes blogs dedicados a personas que viajan con mascotas, las mismas fueron destinadas a mayores de 18 años, de ambos sexos, que se hayan hospedado en alguno de los hoteles seleccionados.

### 4.3. Demanda en Salta

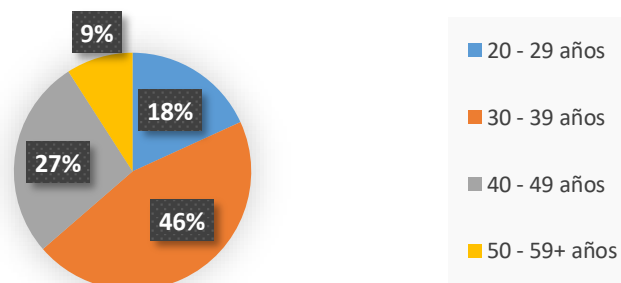
En la ciudad de Salta se observó por los datos recopilados los siguientes resultados.

#### Sexo



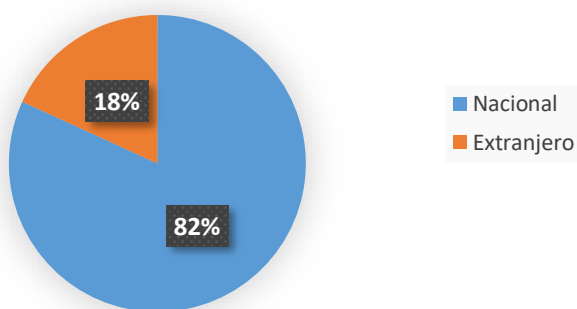
Teniendo en cuenta la estructura del cuestionario, el primer resultado que se obtiene es el sexo de las personas que viajaron a Salta con sus mascotas y se hospedaron en los hoteles mencionados. Como resultado de las encuestas, se puede observar que el 64% del total de viajeros, es femenino y el 36% restante es masculino.

#### Edad



En cuanto la edad se dividió en cuatro grupos de 9 años: de 20 a 29 años, de 30 a 39 años, de 40 a 49 años, de 50 a 59+ años; teniendo como resultado en el primer grupo un total de 18% de entre 20 a 29 años, en el segundo un 46% de entre 30 a 39 años, el tercero un 27% de entre 40 a 49 años, el cuarto un 9% de entre 50 a más de 59 años.

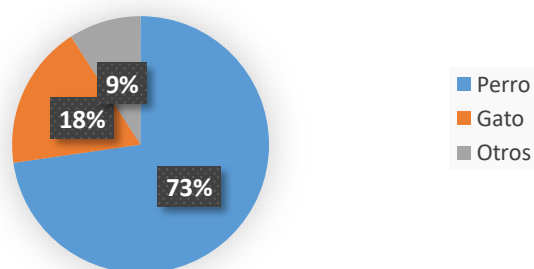
## Lugar de residencia



Con respecto al lugar de residencia, de donde el turista llega, de los encuestados el 82% son nacionales y el 18% extranjeros. Dentro de los nacionales encontramos de Tucumán, de Salta (General Güemes), de Mendoza, de Corrientes y de Catamarca.

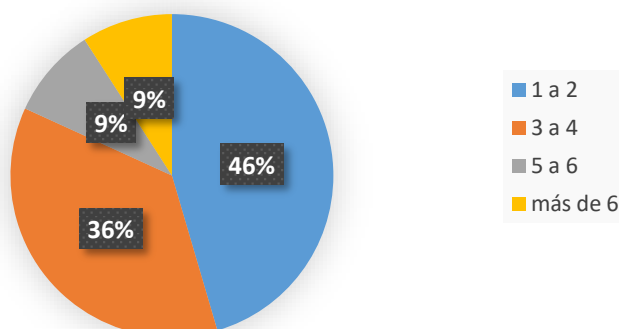
Los extranjeros provienen de Chile y México.

## ¿Qué mascotas tiene?



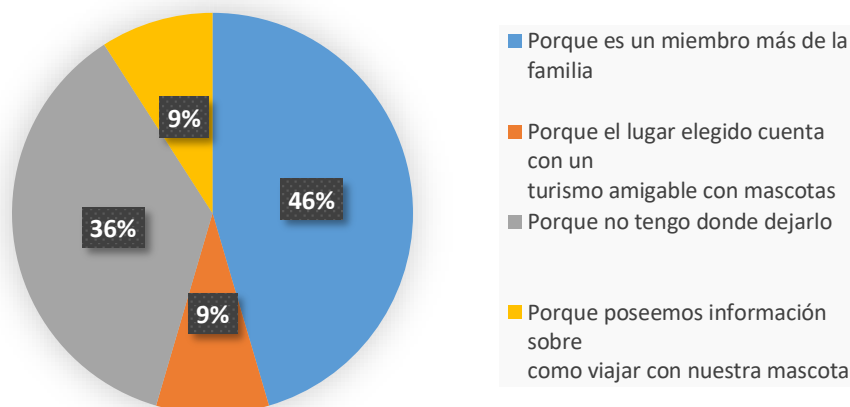
De acuerdo al tipo de mascota con el que el turista viaja, se muestra que un 73% son perros, 18% gatos y en otros con un 9% una cotorra.

## ¿Cuántas veces viajó con sus mascotas?



Ante el interrogante de ¿Cuántas veces viajó con sus mascotas? El 46% viajó de 1 a 2 veces, el 36% de 3 a 4 veces y se encuentran equilibrados con el 9% cada uno, los que viajaron más de 5 veces.

### ¿Por qué viaja con su mascota?



Finalmente de acuerdo al motivo por el cual los turistas viajan con sus mascotas, el 46% lo justifica porque es un miembro más de la familia, el 36% porque no tienen lugar donde dejarlos y los 2 restantes comparten un 9% cada uno siendo, porque el lugar elegido cuenta con un turismo amigable con mascotas y porque poseen información sobre como viajar con las mascotas.

Como conclusión del comportamiento general de la demanda en la capital de Salta, podemos decir, incluyendo datos de las entrevistas (ver anexo), que no hay gran diferencia entre turistas femeninos y masculinos pero se percibe que hay una mayor participación del grupo femenino. Con respecto a la edad, el grupo que más se traslada con sus mascotas es el de 30 a 40 años, solteros y parejas casadas jóvenes sin hijos. En su mayoría son turistas nacionales.

Teniendo en cuenta el tipo de animales con el que viajan gran parte son perros, viajando entre 1-2 veces al año siendo la motivación principal el considerarlos un miembro más de la familia y como otra motivación, el de ocio y recreación.

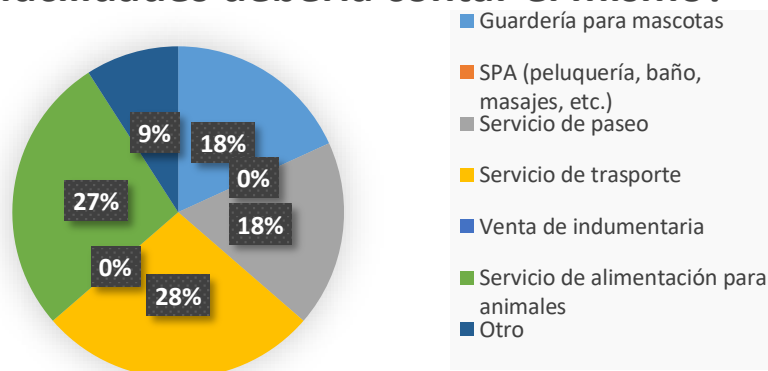
Finalmente, podemos relacionar la demanda de Salta (según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas) con la demanda efectiva del mundo analizada, y concluimos que poseen el mismo comportamiento, ambas son viajeros de entre 25 a 45 años, solteros y parejas jóvenes sin hijos, sin discriminar el género, cuya mayoría

viajan con perros por motivos de ocio y recreación, considerándolos parte de su familia, por lo cual a la hora de viajar, eligen destinos cuyos hoteles sean pet friendly. Constituyendo así, una demanda efectiva en la ciudad de Salta.

#### 4.4. Oferta de Salta

Con respecto a la oferta podemos analizar lo siguiente:

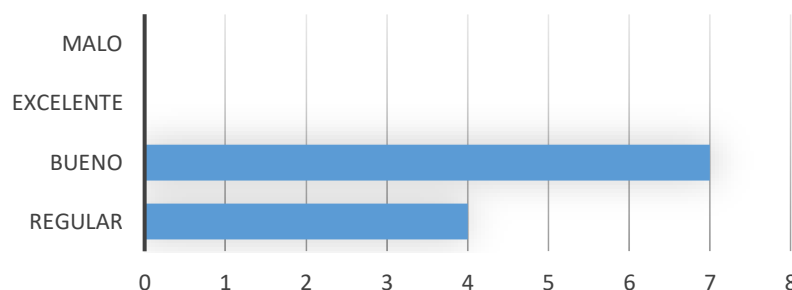
### Sabiendo que el alojamiento es pet friendly, ¿Con qué otros servicios o facilidades debería contar el mismo?



Con respecto a la pregunta ¿Con qué otros servicios o facilidades debería contar el hotel? Un 28% ve como de mayor importancia el servicio de transporte, el 27% siguiente considera importante el servicio de alimentación, el 18% señalo el servicio de paseo, el otro 18% el servicio de guardería y finalmente el 9% restante opto por otros como ser el servicio de arenero.

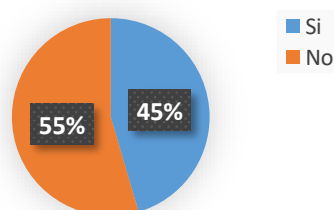
A la pregunta, **¿Qué considera como esencial que deba tener el alojamiento pet friendly donde se hospeda?** Recibimos una serie de respuestas variadas. La mayor parte considera como esencial la higiene (servicio de limpieza o utensilios para la recolección de residuos), que el hotel cuente con espacios confortables, seguros para que el animal no se escape y finalmente que cuente con platos para la alimentación, agua y cucha en la habitación.

## ¿Cómo fue el servicio en el hotel donde se alojó con su mascota?



La opinión de los turistas petfriendly con respecto al servicio que se le brindó en su mayoría fue positiva, teniendo un servicio bueno a regular.

## ¿Consideró que el personal estuvo capacitado para tratar con animales?



Sumando las respuestas de las entrevistas a los hoteles (ver anexo) el personal no se encuentra correctamente capacitado para tratar y brindarles un buen servicio tanto al huésped como al animal, ya que podemos observar que un 55% responde negativamente.

### **4.5. Clasificación de los hoteles analizados en Salta**

#### **4.5.1. Hotel 5 estrellas**

##### **Sheraton Salta**

El Sheraton Salta, está situado en el distrito del Monumento, a 10 calles del centro. Ofrece habitaciones amplias, piscina climatizada y restaurante. El establecimiento tiene centro de fitness abierto las 24 horas, sauna y bañera de hidromasaje al aire libre a disposición de los huéspedes. En el spa también hay servicio

de masajes y un baño escocés. Además, el Sheraton Salta alberga un bar en el vestíbulo y la cafetería 330 Coffee Shop. Se proporciona un servicio de alquiler de coches. El establecimiento proporciona aparcamiento gratuito, sujeto a disponibilidad. Como servicio adicional se aceptan mascotas.

Anualmente el hotel recibe un %5 de mascotas, en temporada alta ingresan aproximadamente 15 perros y para que estos puedan ingresar al hotel el dueño debe firmar una ficha de registro donde va a poner todos sus datos como nombre, raza, color, tamaño, si tiene alguna enfermedad, etc. Tiene que manejarse siempre con correa y por espacios donde no se brinden alimentos y bebidas, como desayunador o restaurante. El huésped se hace cargo de cualquier daño que ocasione en la propiedad.

Según lo que pudimos analizar en la entrevista realizada a un personal del hotel, Héctor Colque, ellos cuentan con una capacitación pero es básica ya que no tienen un contacto directo con las mascotas.

Con respecto a que si están correctamente equipados para recibir animales y con qué facilidades pet friendly cuentan, Héctor nos brindó la siguiente información:

*“(...) Estamos equipados para recibir mascotas porque contamos con espacios amplios como el jardín donde se encuentra la pileta o entrada del hotel que conecta con espacios verdes. En las habitaciones se les prepara su espacio para dormir y para realizar sus necesidades (...)”.*

El hotel Sheraton considera necesario que se brinde un servicio diferencial porque se atraen más turistas y la imagen del hotel se beneficia.

Finalmente el entrevistado nos comento acerca de la relación entre el huésped habitual y el que se traslada con su mascota, siendo la misma cordial y sin diferencias, pero si se debe informar si hay alguna mascota hospedada en el hotel.

#### **4.5.2. Hotel 4 estrellas**

##### **Hotel Casa Real**

Este hotel se encuentra ubicado en Bartolomé Mitre 669, a pocos pasos del centro, del casco histórico y del paseo Balcarce. Cuenta con habitaciones adecuadas para personas con capacidades diferentes, intercomunicadas y con hidromasaje. Con

respecto a los servicios podemos mencionar: gimnasio, spa, restaurante, room service, jacuzzi, pileta, estacionamiento y permite el ingreso de mascotas.

Anualmente el hotel recibe aproximadamente un 2% de perros de porte pequeño. A la hora de ingresar al mismo el huésped tiene que firmar una nota de conformidad, donde se le detallan las reglas y normas a seguir.

Al analizar la entrevista realizada a la gerente general Licenciada Mariana Gione, el personal del hotel si se encuentra capacitado a través de los manuales de procedimiento que tiene el mismo, por las Normas IRAM.

Además consideran que se encuentran correctamente equipados para recibir mascotas ya que cuentan con ciertas habitaciones confortables y adecuadas para que tanto el huésped como el animal tengan una buena estadía. Brindan una cucha y alimento.

Entre los huéspedes habituales y aquellos que tienen mascotas no se presenta ninguna diferencia ni queja.

Para finalizar el hotel cree necesario que se brinde un servicio como el pet friendly porque eso marca la diferencia de servicios y se pueden captar distintos mercados.

#### **4.5.3. Hoteles Boutique**

##### **Hotel Samsara**

Es un hotel boutique situado en el centro histórico de Salta, con dirección en Urquiza 427. Ofrece un restaurante y conexión inalámbrica a internet gratuita. Situadas en un edificio colonial, todas las habitaciones presentan una decoración contemporánea.

Los huéspedes pueden beneficiarse de la recepción 24 horas y del mostrador de información turística. Este hotel también ofrece alquiler de bicicletas y coches para explorar la zona. Aparcamiento público gratuito disponible en el hotel. Es petfriendly.

Actualmente el dueño del hotel Christian Sagle nos comenta que recibe 10 a 15 personas con sus mascotas por año y con respecto a las condiciones para que el animal ingrese nos dijo lo siguiente:

*“(…) No hay ningún protocolo ni nada. La gente cuando vos le decís que recibís perros se ponen felices, es como que entras en empatía en el acto (...). Que lo mantengan con correa todo el tiempo que este dentro del hotel, menos el patio, o sea que tengan correa es lo más importante y que traigan sus cosas personales y para comer, es decir los platitos, porque nosotros le damos alimentos ya que por ahí no tienen, pero las cosas de los perros las tienen que traer, las personales como cuando uno viaja (...).”*

El personal no cuenta con ningún tipo de capacitaciones, pero afirman que el hotel está correctamente equipado para recibir mascotas:

*“(…) Tengo los conocimientos básicos, la camita, que es un colchón de bebe forrado, tenemos alimentos para las perritos, los platitos y el patio (...).*

*(…)En el centro no hay otro lugar que tenga un patio como este. Es muy importante que un perro cuando sale de su habitación no se encuentre con un pasillo. El perro que viene aquí sale de la habitación y tiene un patio enorme, y se cierra, o sea que puede quedar el perro y la habitación aislado del hotel (...).”*



Figura 5: Recuperada de <https://www.facebook.com/samsarahotelsalta>

Sobre la relación huésped habitual y el que viaja con su mascota nos comentó:

*“(…) Siempre han venido esos perros chiquitos, tipo caniches, nunca vino un perro que se le tuviera miedo y genere incomodidades. A parte la gente cuando viaja a hoteles con perros, va muy ubicados, cuidan mucho de no molestar a los demás. Yo he visto mucho eso de las personas que vinieron con perros acá, que tuvimos muchas (...).”*

Para concluir Christian ve como imprescindible que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente.

*“(...) Yo amaría irme de viaje con mis perros a un lugar donde reciban mascotas. Es lo que se viene, en Estados Unidos es otra la historia con el tema de las mascotas. Allá todo es para los perros, hasta los vuelos (...).”*

### **Hotel del Antiguo Convento**

Está ubicado en caseros 113, en pleno centro de la ciudad. El hotel cuenta con habitaciones, decoradas al estilo colonial, con muebles de hierro forjado y madera, son luminosas y están totalmente equipadas.

Entre los servicios que el hotel ofrece, están la piscina rodeada de un hermoso jardín y el patio colonial donde se puede disfrutar el servicio de la confitería, además disponemos de un gimnasio con aparatos, ducha escocesa y sala de masajes. El establecimiento ofrece máxima calidad y confort, un lugar para descansar y disfrutar además de que se aceptan mascotas.

Durante el año el hotel recibe un aproximado de 3% de mascotas en su mayoría perros. Al ingresar el recepcionista, Carlos Villagrán, nos comentó que:

*“(...) No poseemos un reglamento pero al ingreso del huésped con su mascota, deben llenar un formulario con los datos de las mascotas y donde se hacen responsables de los daños que las mismas ocasionen. Además el animal debe estar con correa (...).”*

Según Carlos, el hotel no recibe capacitaciones adecuadas pero el gerente del hotel convocó a una reunión donde se les explicó cómo tratar al huésped que ingresa con mascotas. Además acerca del equipamiento del establecimiento explica que:

*“(...) No está completamente equipado para recibir a las mascotas, pero si cuenta con un espacio verde para que salgan a recrearse, se les brinda en la habitación un espacio para que duerman, con una cucha y unos platos para el agua y alimento (...).”*

El hotel no recibe quejas entre huéspedes e identifica como importante que se brinde el servicio pet friendly porque eso mejora la reputación del hotel, atrae más huéspedes logrando que el hotel prospere.

### **Hotel Casa Magno**

El hotel se ubica en Alvarado 1474. Es un establecimiento que cumple como apart hotel, cuenta con habitaciones equipadas con los servicios básicos, restaurante con comidas regionales, estacionamiento y se aceptan mascotas.

El porcentaje anual de mascotas es de 2,5% de perros de porte pequeño. Los mismos para ingresar al hotel no deben llenar ningún reglamento específico.

Casa Magno no recibe capacitaciones y no consideran que estén correctamente equipados ya que:

*“(...) No posee espacios verdes para que permanezca dentro del hotel. Por ese motivo recibimos quejas ya que no tienen espacio para circular con sus mascotas. Además no pueden quedarse dentro de la habitación solos. Tuve quejas por huéspedes que pasaban el día completo en excursiones y no le permitían llevar a mascotas, y debían dejarlas solas por todo el día. Pero en el hotel no se permitía tampoco abandonar a la mascota por esa cantidad de horas (...)”.*

Silvia Magno comentó que no recibe quejas entre huéspedes y que brindar servicios diferentes es esencial para que un hotel marque una diferencia en el mercado turístico hotelero.

Luego de haber analizado esta información brindada por los cinco establecimientos de alta gama elegidos, y aportando lo que se recopiló de las encuestas, podemos afirmar que los mismos tienen conocimiento acerca del turismo pet friendly y las facilidades turísticas para mascotas pero a pesar de esto, no cuentan con capacitaciones formales para poder brindar un mejor servicio, además las facilidades que ofrecen la mayoría de los hoteles son básicas, comparando cómo se desarrolla esta tendencia mundialmente y de los servicios que proporcionan otros hoteles, los de Salta solo consideran que la alimentación y un espacio para que la mascota duerma son suficientes, a excepción del hotel Samsara donde el gerente

realmente se aboca a lo pet friendly proporcionando un gran espacio verde para la mascota. Servicios como spa, guardería, transporte, paseo, adiestramiento e indumentaria no son tenidos en cuenta ni considerados importantes, aunque los mismos son requeridos por la demanda siendo indispensables para brindar un servicio diferencial, servicio que los hoteles de Salta consideraron significativo.

Por ultimo también se tiene en cuenta que es necesario que al ingreso del huésped con la mascota se refuercen y recuerde al dueño todas las medidas necesarias que se debe tener en cuenta al tener un animal a cargo en el establecimiento como ser el comportamiento, las medidas sanitarias y una ficha donde se especifique los datos del animal y la responsabilidad sobre el mismo para evitar problemáticas entre el hotel y los huéspedes.

Aportando la opinión de una experta veterinaria salteña, Evangelina R. Llampa, M.P. 382, nos explica que el hotel no necesita mucha inversión en infraestructura ya que el animal, generalmente el perro, se adapta a cualquier espacio, lo esencial es que goce de un lugar confortable, en lo posible áreas verdes y que el dueño lleve sus objetos personales.

A la hora de viajar no se debe olvidar la documentación con las vacunas y desparasitaciones, si el animal es enfermo un botiquín con la medicación habitual, su juguete, manta (si posee) y bolsas biodegradables por si el hotel no las brinda.

Para finalizar con respecto a la comunidad salteña y su trato con las mascotas podemos decir a través de los datos obtenidos de las encuestas que la mayoría opino que gracias a que Salta realiza acciones a favor de los animales su vínculo con los mismos es positivo y tienen buen trato con ellos.

#### **4.6. Propuestas petfriendly aplicables en los alojamientos de Salta.**

Tras haber expuesto lo anterior a continuación describiremos una serie de acciones que se deberían realizar en los hoteles pet friendly salteños para mejorar el turismo con mascotas.

- Incluir más servicios aparte de los esenciales, como requiere la demanda, servicio de transporte, guardería, de paseo y arenero.

- Cursos obligatorios sobre cómo tratar con el segmento pet friendly, capacitándose todos los años.
- Brindar información fidedigna en las páginas web, invirtiendo en el marketing del hotel. Además disponer de folletos en la recepción donde se brinde información y consejos para viajar, lugares en los que pasear con las mascotas, datos sobre otros establecimientos pet friendly (restaurantes, centros comerciales, museos, entre otros).
- Proporcionar al ingreso toda la información necesaria para que el huésped y su mascota tengan una buena estadía y un reglamento formal.
- Tener una lista de contactos de veterinarios disponibles, los cuales pueden ser visitados por los huéspedes o concurrir al hotel.
- Implementar un plan de limpieza para las habitaciones destinadas a las mascotas, usando productos que no dañen al animal.
- Protección para asegurar que el animal no estará expuesto a peligros externos.

#### **4.7. Beneficios de la implementación de lo pet friendly en Salta**

- **Captar potenciales clientes:** luego de analizar que la demanda que quiere viajar con sus animales es un segmento que está en crecimiento y está dispuesta a no escatimar en gastos para disfrutar de su tiempo de ocio con su mascota, se convierten en potenciales clientes, los cuales el hotel a través de realizar acciones para adaptarse a ellos, logrará que se conviertan en clientes efectivos del establecimiento.
- **Mayores ingresos:** al captar un nuevo segmento de mercado, el hotel tendrá una mayor concurrencia de huéspedes, los cuales cuentan con una buena estabilidad económica y requieren que su mascota, al considerarla como un miembro más de la familia, tenga una muy buena atención y estadía. En consecuencia invertirán lo que fuera necesario para que ambos disfruten de sus vacaciones. Esto logrará efectivamente que el hotel cuente con mayores ingresos, el cual podrá prosperar.
- **Brinda una nueva oportunidad para que los hoteles crezcan y se diversifiquen sus servicios:** adaptarse a lo pet friendly, generará que el hotel crezca (como ya mencionamos, podrá captar nuevos cliente y producirá más ingresos) y

renueven sus servicios para que el mismo se diferencie y se mantenga en el mercado turístico, que se actualiza y modifica cada vez más.

- **Imagen de marca:** Con esto hacemos referencia a que el alojamiento al ser pet friendly se lo asocia con valores como el compañerismo, la generosidad y el respeto. Nuestra imagen de marca tiene una relación directa con lo que sucede en el interior del hotel. Al aceptar mascotas el establecimiento demuestra que se interesa por todo tipo de huéspedes y sus necesidades, generando una buena imagen del mismo.
- **Atrae personal actual y creativo:** Se demuestra en la actualidad que la nueva generación está inmersa en todo lo que comprende innovación y tecnología, ellos son los causantes de éxito por su influencia en las redes sociales, que son justamente ellos los que más defienden la filosofía pet friendly. Uno de sus rasgos más característicos, es que se definen como amantes fieles de los animales. Hacer que el hotel se transforme en pet friendly les permitirá incluir a esta generación y además ampliar la tipología de cliente, contar con nuevos usuarios con ideas renovadas en busca de servicios innovadoras y cercanos. En definitiva es un apoyo a la creatividad del hotel.

#### **4.8. Servicios adicionales: Restauración**

Además del servicio de alojamiento, Salta también permite el ingreso de animales a restaurantes y confiterías que forman parte del servicio turístico.

Al turista petfriendly poder compartir un lugar de alimentación junto con su mascota, suma al disfrute de su estadía en la provincia.

Podemos nombrar a cuatro de ellos, los cuales son:

- **Arte de León:** que se ubica en Santiago del Estero 612, es un pequeño restaurante donde se especializa en alimentos saludables. El mismo acepta la permanencia de animales brindándoles una cucha para su comodidad. El único requisito es que la mascota este con correa.
- **La confitería Refishop** de avenida Bolivia al 2600, frente al Salta Polo Club, decidieron ser pet friendly y dejar que sus clientes visiten el local junto a sus mascotas. Allí pueden desayunar, almorzar, merendar o cenar en compañía de sus animalitos, sin que nadie les diga nada. Incluso se

permite que los animales jueguen en el patio externo con el que cuenta el local.

- **Mixtura mil sabores:** es una cafetería/restaurante ubicada en Avenida Reyes Católicos 1493, donde realizan comida saludable y sin gluten. Este pintoresco restaurante permite el ingreso de mascotas. Pueden permanecer tanto adentro como afuera del local.
- **Restaurante Vegetariano/Vegano Tantra:** funciona con el hotel Samsara, pero también pueden ingresar al mismo, clientes externos. El único requisito es que la mascota tenga correa en todo momento.

# Capítulo 5

## Conclusión

## 5. Conclusión

Teniendo en cuenta que la presente investigación tiene como objetivos específicos los que se mencionan a continuación:

- Describir el turismo amigable con mascotas.
- Describir los alojamientos pet friendly.
- Detectar propuestas pet friendly aplicables en los alojamientos de Salta

Se exponen a continuación las conclusiones del estudio realizado.

Respecto al primer objetivo específico, se describió al turismo amigable con mascotas como aquel que permite al turista el ingreso y permanencia con sus animales domésticos a establecimientos y el goce de servicios turísticos. El destino contará con espacios delimitados para ellos y se les prestará un buen cuidado.

A lo largo de la historia, las relaciones entre humanos y animales siguen estrechándose día a día, tener una mascota aporta grandes beneficios psicológicos, fisiológicos, terapéuticos, entre otros. Muchos dueños consideran a sus mascotas como un miembro más de su familia, por lo que es hasta cierto punto normal que deseen viajar con sus fieles amigos.

Es por eso que surge el turismo pet friendly o amigable con mascotas, haciendo del viajar con mascotas una realidad totalmente accesible, con establecimientos dispuestos a abrir sus puertas a este sector.

Dentro de esta tendencia, es de esperarse que existan diversos motivos por los cuales sus dueños deseen llevar a sus mascotas a sus viajes, desde sentimientos de culpa para no dejar sola a su mascota, hasta hacerlo por obligación o necesidad de no tener donde dejarlos, así como porque verdaderamente buscan disfrutar de su tiempo de ocio junto a su mascota.

Hoy en día, es posible viajar con tu “amigo” sin ningún problema, solamente hay que conocer la normativa del país a donde uno viaja y tener todos los documentos del animal de compañía en orden. Cada país tiene sus normas sobre este tipo de turismo, hay algunos que son muy pet friendly y otros que no lo son tanto, por esta razón es

mejor conocer en destino y sus reglas antes de viajar con el animal para ahorrar problemas.

Continuando con el segundo objetivo específico, definimos en primera instancia que son los alojamientos y como se clasifican los mismos, a partir de allí se realizó una investigación sobre la oferta, donde se incluye los servicios de los hoteles pet friendly a nivel mundial, en Argentina y finalmente en Salta. Aquí también se menciona como es la demanda que viaja con mascotas, sus características, motivaciones y comportamientos en general.

Con respecto a la oferta a nivel mundial podemos decir que se encuentran altamente equipadas para recibir al huésped con su mascota, ya que cuenta con servicios como: spa, guardería, servicio de adiestramiento y paseo, chef específico para los animales, indumentaria, atención veterinaria, servicio de limpieza, etc. En Argentina, particularmente en su capital ciudad de Buenos Aires es la zona en donde los hoteles se encuentran a la altura de los países europeos y EE.UU, porque ofrecen servicios similares. En Salta el desarrollo de los alojamientos se encuentra aún en una etapa inicial de desarrollo.

En términos de la demanda tanto mundial como en Argentina y Salta, concluimos que con respecto a las características el género de los turistas que viajan con mascotas no varía, son adultos jóvenes, solteros o parejas sin hijos con buena estabilidad económica. Las mascotas son en gran parte perros, viajan al menos una vez al año y la motivación principal dada es que el viajero considera a los mismos como un miembro más de la familia.

El tercer objetivo específico, incluyendo el marco legal de Salta (leyes de traslado de animales y legislación vigente de zoonosis), su demanda y oferta, está destinado a desarrollar cuales serían las acciones pet friendly que los hoteles de la capital podrían implementar para diversificar sus servicios y así adaptarse a la demanda dentro de sus posibilidades. Aquí también se desarrolla los beneficios que tendrían la aplicación de estas propuestas en los alojamientos.

El relevamiento de datos realizado a través de los cuestionarios y entrevistas, sobre la muestra no probabilística de los alojamientos de alta gama pet friendly en

Salta y los turistas que se hospedaron en los mismos, arrojó como resultado que la mayor parte de la demanda son mujeres, entre 30 y 40 años, nacionales, generalmente las mascotas son perros. La mayoría viaja en pareja o solos, 1 a 2 veces al año, por motivos de considerar a sus mascotas como un miembro más de la familia y de ocio. Con respecto a la oferta, los hoteles de la capital salteña, cuentan con las facilidades turísticas para mascotas básicas. El personal no se capacita a profundidad ni tampoco hay un reglamento formal para tratar con el turismo pet friendly.

Por ende, se desarrollaron una serie de propuestas para que los hoteles pet friendly de Salta mejoren sus servicios. Las mismas son: incluir más servicios aparte de los básicos, cursos obligatorios, brindar información sobre lo petfriendly de la zona, contactos de veterinarios, reglamentos formales, plan de limpieza para animales y protección para el animal.

Con todo lo mencionado anteriormente lograremos que se obtengan los siguientes beneficios: captar potenciales clientes, generar mayores ingresos, brindar una oportunidad para que los hoteles crezcan y diversifiquen sus servicios, generar una imagen positiva de marca y por ultimo atraer personal nuevo y creativo.

Como un servicio adicional, a lo largo de la investigación se observó que la restauración resulta muy importante en el turismo pet friendly ya que al turista que viaja con su mascota le gusta compartir todo tipo de actividades con su animal, en Salta ya se encuentran disponibles restaurantes y confiterías donde el viajero puede ingresar con su mascota y disfrutar de un momento placentero en compañía del mismo.

Este servicio al igual que los alojamientos se encuentra en proceso de desarrollo.

Teniendo en cuenta los conceptos y definiciones expuestas en el Marco Teórico, los resultados de los distintos instrumentos utilizados para el análisis de datos y las tareas investigativas realizadas se puede decir que los alojamiento de alta gama de la ciudad de Salta, no se encuentran totalmente desarrollados para tratar con el turismo pet friendly en la región.

De modo que la hipótesis del trabajo enunciada: “La identificación de requerimientos asociados al turismo pet friendly en los alojamientos de alta gama de la ciudad de Salta, permitiría captar estos nuevos segmentos”, ha sido confirmada.

Esto quiere decir que al conocer cuáles son las facilidades turísticas pet friendly, podemos trabajar en aplicarlas en los alojamientos de alta gama de la ciudad de Salta para así atraer a este tipo de clientes potenciales y hacerlos efectivos.

Como conclusión final, podemos decir que si bien el turismo amigable con mascotas existe y está en progreso en la capital salteña, se encuentra en una etapa inicial, y esto se demuestra en el poco desarrollo en el que se hallan los hoteles pet friendly, por lo cual hay que realizar acciones de inversión para que el mismo prospere y mejore la posición del destino Salta.

# Capítulo 6

## Bibliografía

## 6. Bibliografía

### Libros

- Boullón, R. C., 2006, *“Planificación del sistema turístico”*, México D.F, Editorial Trillas.
- Cerra, J. (1991), *Gestión de producción de alojamientos y restauración*, Madrid, Editorial: Síntesis.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P., 2006. *“Metodología de la investigación”*. 4ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lattin, Gerald, (1998), *“Administración moderna de hoteles y moteles”*, España, Editorial Trillas.
- Organización Mundial del Turismo (OMT); *“Introducción al Turismo”*; OMT-WTO-BTO editorial, 1ª edición, 1998; España
- Vogeler, Carlos, *“El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción”*, Madrid, Editorial Centro de estudios Ramón Areces, S.A.

### Documentos Online

- Dávalos Robayo, María José, 2016, *“Facilidades turísticas para mascotas como un servicio adicional de los establecimientos de alimentación del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”*, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Fabiani, María Victoria, 2016, *“Nuevas tendencias en turismo: viajar con mascotas”*, Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires.
- Guzmán, E., Camargo, E., 2018, *“Plan de negocios para la implementación de una cafetería pet friendly & pet shop orientada a los niveles socioeconómicos A, B y C1 de Lima Metropolitana”*. Universidad Esan, Perú.
- [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyectograduacion/archivos/2316.32867?fbclid=IwAR1LoYEEXK\\_96\\_8302zTEkjbMtbLabTrAuBhUKDr2UcIHu7OKzenfw1ld0](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/2316.32867?fbclid=IwAR1LoYEEXK_96_8302zTEkjbMtbLabTrAuBhUKDr2UcIHu7OKzenfw1ld0)
- Ledhesma, Miguel, 2018, *“Tipos de turismo: nueva clasificación”*, Ciudad de Buenos Aires, Editorial OMPT.

- Nieto, María Eugenia, 2016, *“Emprendimiento del sector privado nueva modalidad de alojamiento turístico, plan de negocio gestión pet friendly hostel herrero”*, Universidad Fasta, Salta.
- Pizano, Elizabeth, (s/f), *“La influencia de un ambiente pet friendly en las personas de Guadalajara”*, [Tesis de grado], Universidad de Guadalajara, México.
- Yuryeva, Ana, 2016, *“Los animales de compañía en el mundo del alojamiento”*, Universitat de Lleida, España.

### **Revistas Online**

- Gutiérrez, G., Granados, D., & Piar, N., 2007. *“Interacciones humano-animal: características e implicaciones para el bienestar de los humanos”*. Revista colombiana de psicología, 16, 163.
- Ramos, Matías, Gardella, J., *“Sector, producción de bienes y servicios para mascotas”*, Fundación Emprender San Luis.

### **Diarios Digitales**

- (2017)¿Cuáles son los hoteles "pet friendly" en Salta? La Gaceta Salta.: <https://www.lagacetasalta.com.ar/>
- (2019), Destinos turísticos dog-friendly, El confidencial. España.: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-08-09/turismo-perro-destinos-dog-friendly\\_2157539/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-08-09/turismo-perro-destinos-dog-friendly_2157539/)
- Galo, Igor. (2019). Los países con hoteles más petfriendly en el mundo. El universal. México, CDMX.: <https://www.eluniversal.com.mx/>
- Hoteles Pet Friendly: una tendencia en alza, (2016), Infobae, Bs.As, Argentina. <https://www.infobae.com/2016/01/12/1782496-hoteles-pet-friendly-una-tendencia-alza/?fbclid=IwAR1jkgHCjq-R4mrhxe7zykJT9DcblurvdWUfqS9pDSKHYPFo6O4OSsUeYy8>
- Infobae, Turismo pet friendly: cuáles son las cinco mejores ciudades del mundo para visitar con mascotas, (2018), Argentina: Infobae.

<https://www.infobae.com/turismo/2018/04/27/turismo-pet-friendly-cuales-son-las-cinco-mejores-ciudades-del-mundo-para-visitar-con-mascotas/>

- Rumi y Krom, (2018), Un país petfriendly: la innovación llega al negocio de las mascotas, Buenos Aires, Argentina: La Nación. <https://www.lanacion.com.ar/economia/un-pais-pet-friendly-la-innovacion-llega-al-negocio-de-las-mascotas-nid2158015>
- Vivanco, E. (2019), Datos de Turismo con Perro en España, España: DogVivant. <https://blog.dogvivant.com/datos-de-turismo-con-perro-espana/>

### **Noticias Digitales**

- Agostina, (2019), Mapa de hospedajes Pet Friendly en Argentina, Leer del viaje, Buenos Aires, Argentina.: <https://leerdelviaje.com/2019/07/13/mapa-de-hospedajes-pet-friendly-en-argentina-todos-recomendados/>
- Cuidando a tu mascota, (s.f): Qué son los lugares Pet Friendly, <https://www.cuidandotumascota.com/blog/posts/>
- El boom Pet Friendly en las calles porteñas, la vida urbana integra cada más a las mascotas. (s.f): Guía petfriendly. Argentina, Buenos Aires. <http://www.guiapetfriendly.com/>
- García, B. (s.f), Turismo Pet Friendly, México: entorno turístico. <https://www.entornoturistico.com/turismo-pet-friendly/>
- Los destinos más 'dog friendly' del mundo, (2018), Diario del viajero. <https://www.diariodelviajero.com/alojamientos-y-hoteles/viajar-con-perros-los-destinos-mas-dog-friendly-del-mundo#:~:text=El%20mejor%20pa%C3%ADs%20europeo%20para,96%20%25%20de%20hoteles%20pet%20friendly.>
- Mar de Miguel. (2019).Qué necesita un hotel para ser «petfriendly»? Tecno Hotel. Madrid, España.: <https://tecnohotelnews.com/>
- Noray. (2018). Pet Friendly.: ¿Qué es y cómo puedo implementarlo en mi hotel? Noray. <https://www.noray.com/blog/>
- R.N, (2019), Mascotas empoderadas. La moda pet friendly, Buenos Aires, Argentina: Perfil Noticias. <https://noticias.perfil.com/noticias/general/2019-05-08-mascotas-empoderadas-la-moda-pet-friendly.phtml>

- Salta tiene el primer Hospital de mascotas del Norte. (2019). Profesional FM 89.9, Salta, <http://www.fm899.com.ar/noticias/salta-1/salta-tiene-el-primer-hospital-de-mascotas-del-norte-64520>

#### **Registros de Audio**

- Cristian. *Entrevista al Dueño del Hotel Samsara sobre el turismo pet friendly y temas relacionados al mismo*, [grabación]. Realizada por Belén Torres y Cintia Muñoz, Salta 12 de agosto del 2020. En formato digital. (10 minutos y 4 segundos), estéreo.

# Capítulo 7

## Anexo

## 7. Anexo: Modelo de Encuesta



**Universidad Católica de Salta**

**Facultad de Turismo**

**Tesis: “Turismo amigable con mascotas en Salta”**

*Estimado (a) participante:*

*La presente encuesta se realizará a viajeros nacionales y extranjeros mayores de 18 años, en hoteles de alta gama y tiene como propósito recabar información acerca de turistas que viajan con sus mascotas y utilizan el servicio de alojamientos pet friendly.*

*Consta de una serie de preguntas, las cuales les pedimos que lean atentamente, de manera que la respuesta sea fidedigna y confiable. La información que se obtenga tiene como finalidad la realización de un trabajo de tesis relacionado con dichos aspectos.*

*¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!*

Sexo: F ☐ M ☐ Edad: \_\_\_\_\_ Lugar de residencia: \_\_\_\_\_

1) ¿Qué mascotas tiene?

\_\_\_\_\_

2) ¿Cuántas veces viajó con sus mascotas?

\_\_\_\_\_

3) ¿Por qué viaja con su mascota?

Porque es un miembro más de la familia ☐

Porque el lugar elegido cuenta con un turismo amigable con mascotas ☐

Porque no tengo donde dejarlo ☐

Porque poseemos información sobre como viajar con nuestra mascota ☐

Otros:

\_\_\_\_\_

4) Cuando se aloja en el establecimiento pet friendly, ¿Qué considera como esencial que deba tener el mismo?

---

5) Sabiendo que el alojamiento es pet friendly, ¿Con qué otros servicios o facilidades debería contar el mismo?

Guardería para mascotas ☐

SPA (peluquería, baño, masajes, etc.) ☐

Servicio de paseo ☐

Servicio de transporte ☐

Venta de indumentaria ☒

Servicio de alimentación para animales ☐

Otros:

---

---

6) ¿Cómo fue el servicio?

Regular ☐

Bueno ☐

Excelente ☐

Malo ☐

7) ¿Consideró que el personal estuvo capacitado para tratar con animales?

SI ☐

NO ☐

8) ¿Sintió que la comunidad del destino se vincula y tiene buen trato con las mascotas?

SI ☐

NO ☐



**Universidad Católica de Salta**

**Facultad de Turismo**

**Tesis: "Turismo amigable con mascotas en Salta"**

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Fecha</b>           |  |
| <b>Área/sector</b>     |  |
| <b>Entrevistado</b>    |  |
| <b>Cargo</b>           |  |
| <b>Entrevistadores</b> |  |

**Introducción:** La presente entrevista tiene como fin indagar sobre cómo funciona el turismo amigable con mascotas en los alojamientos turísticos de la ciudad de Salta; y si el personal está correctamente capacitado e informado sobre esta tendencia. Finalmente se precisa identificar con qué servicios cuenta el alojamiento y cuales se podrían adicionar o mejorar.

**Preguntas:**

- 1) ¿Está informado acerca del turismo pet friendly? ¿Qué concepto tiene del mismo?
- 2) ¿Sabe usted qué y cuáles son las facilidades turísticas para mascotas?
- 3) Como personal de este alojamiento, ¿Ha recibido o recibe capacitaciones sobre cómo tratar con mascotas? ¿Cuáles? Explicar.
- 4) ¿Considera que este alojamiento está correctamente equipado para recibir mascotas? ¿Por qué? Explicar.
- 5) ¿Cree usted que es necesario que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente? ¿Por qué?
- 6) ¿Cómo es la relación entre el huésped que viaja con mascotas y el habitual? ¿Ha recibido alguna queja?
- 7) ¿Cuáles son las características del huésped que viaja con mascotas? Especificar rango de edad, género, nacionalidad, comportamiento, motivaciones, etc.
- 8) ¿Qué tipo de animales son los más concurrentes? (gatos, perros, otros)
- 9) Anualmente ¿Cuál es el porcentaje de animales que recibe el hotel?
- 10) ¿Cuáles son las condiciones para que el animal pueda ingresar al hotel? ¿Bajo qué reglas se maneja el mismo?

### **Entrevista a Cristian.**

A continuación, se expone la desgravación de la conversación mantenida entre el dueño del Hotel Samsara, Christian Sagle, Belén torres y Cintia Muñoz:

Obs.: se omiten los comentarios y charlas de tipo personal.

Día: 12/08/2020 – Hs. 13:00 – Hotel Samsara – Urquiza 427 – Salta Capital:

Saludo entre los interlocutores.

**Cintia:** ¿Está informado acerca del turismo pet friendly? ¿Qué concepto tiene del mismo?

**Christian:** La verdad que no. No estoy informado, esto es algo que me sale a mí porque soy mascotero.

**Cintia:** Pero, ¿el concepto básico lo sabe?

**Christian:** Si, obvio. Que el animal tenga sus comodidades y sus espacios.

**Cintia:** ¿Sabe usted qué y cuáles son las facilidades turísticas para mascotas?

**Christian:** No, pero lo deduzco. Tengo los conocimientos básicos, la camita, que es un colchón de bebe forrado, tenemos alimentos para las perritos, los platitos y el patio.

**Cintia:** Como personal de este alojamiento, ¿Ha recibido o recibe capacitaciones sobre cómo tratar con mascotas? ¿Cuáles?

**Christian:** No. Ninguno. Todos lo hacemos al natural, somos pet friendly.

**Cintia:** ¿Considera que este alojamiento está correctamente equipado para recibir mascotas? ¿Por qué?

**Christian:** Si absolutamente, en el centro no hay otro lugar que tenga un patio como este. Es muy importante que un perro cuando sale de su habitación no se encuentre con un pasillo. El perro que viene aquí sale de la habitación y tiene un patio enorme, y se cierra, o sea que puede quedar el perro y la habitación aislado del hotel.

**Cintia:** ¿Cree usted que es necesario que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente? ¿Por qué?

**Christian:** Absolutamente, yo amaría irme de viaje con mis perros a un lugar donde reciban mascotas. Es lo que se viene, en Estados Unidos es otra la historia con el tema de las mascotas. Allá todo es para los perros, hasta los vuelos.

**Cintia:** ¿Cómo es la relación entre el huésped que viaja con mascotas y el habitual? ¿Ha recibido alguna queja?

**Christian:** ¿Entre huéspedes?

**Belén:** Sí, claro, ¿ha habido alguna queja o algún problema?

**Christian:** No nunca, generalmente, te soy honesto, siempre han venido esos perros chiquitos, tipo caniches, nunca vino un perro que se le tuviera miedo y genere incomodidades. A parte la gente cuando viaja a hoteles con perros, va muy ubicados, cuidan mucho de no molestar a los demás. Yo he visto mucho eso de las personas que vinieron con perros acá, que tuvimos muchas.

**Cintia:** ¿Cuáles son las características del huésped que viaja con mascotas? Especificar rango de edad, género, nacionalidad, comportamiento, motivaciones, etc...

**Christian:** La verdad que he visto y me estoy acordando, desde parejas re jóvenes, gente grande, de todas las edades, así que no creo que influya la edad, depende la locura que tenga cada uno con los perros. Pero las características no te las puedo decir porque como te digo me estoy acordando de huéspedes que varían muchísimo.

**Cintia:** ¿Y tuvo más nacionales o extranjeros?

**Christian:** Nacionales.

**Cintia:** ¿Qué tipo de animales son los más concurrentes? (gatos, perros, otros)

**Christian:** Perros.

**Cintia:** ¿Alguna vez recibió gatos?

**Christian:** No, solo perros.

**Cintia:** Anualmente ¿Cuál es el porcentaje de animales que recibe el hotel?

**Christian:** Es muy poquito, si tengo que contar todo el año pasado, habremos tenido 10, 15 personas que vinieron en todo el año con perros.

**Cintia:** ¿Cuáles son las condiciones para que el animal pueda ingresar al hotel?  
¿Bajo qué reglas se maneja el mismo?

**Christian:** Que lo mantengan con correa todo el tiempo que este dentro del hotel, menos el patio, o sea que tengan correa es lo más importante y que traigan sus cosas personales y para comer, es decir los platitos, porque nosotros le damos alimentos ya que por ahí no tienen, pero las cosas de los perros las tienen que traer, las personales como cuando uno viaja.

**Christian:** Cuando ingresan al hotel, no le dan un reglamento o algo escrito, cómo tienen que comportarse.

**Christian:** No, no hay ningún protocolo ni nada. La gente cuando vos le decís que recibís perros se ponen felices, es como que entras en empatía en el acto.

**Belén y Cintia:** Muy bien, muchísimas gracias.

**Christian:** Fue un placer.

Despedida.

Ahora se presenta las 4 entrevistas restantes vía online (mail).

#### **Hotel Casa Real, 4 estrellas.**

Lic. Mariana Gione. Gerente General.

Día: 06/08/2020 – Hs. 9:00 – Hotel Casa Real – Bartolomé Mitre 669 – Salta Capital:

Preguntas:

- 1) ¿Está informado acerca del turismo pet friendly? ¿Qué concepto tiene del mismo?

Sí, no comprendo a que se refiere con que concepto tenemos. Brindamos un servicio diferencial.

- 2) ¿Sabe usted qué y cuáles son las facilidades turísticas para mascotas?

Si las conocemos.

- 3) Como personal de este alojamiento, ¿Ha recibido o recibe capacitaciones sobre cómo tratar con mascotas? ¿Cuáles? Explicar.

Si, a través de los manuales de procedimiento que tenemos en el hotel, por las Normas IRAM.

- 4) ¿Considera que este alojamiento está correctamente equipado para recibir mascotas? ¿Por qué? Explicar.

Sí, porque contamos con habitaciones para tal fin. Brindamos una cucha y alimento (croquetas) para los animales.

- 5) ¿Cree usted que es necesario que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente? ¿Por qué?

Sí, porque eso marca la diferencia de servicios y se pueden captar distintos mercados.

- 6) ¿Cómo es la relación entre el huésped que viaja con mascotas y el habitual? ¿Ha recibido alguna queja?

No hemos recibido quejas, porque las mascotas permanecen en la habitación y no molestan al resto de los huéspedes.

- 7) ¿Cuáles son las características del huésped que viaja con mascotas? Especificar rango de edad, género, nacionalidad, comportamiento, motivaciones, etc.

Son mujeres de entre 40 y 60 años nacionales, no tuvimos turistas extranjeros

- 8) ¿Qué tipo de animales son los más concurrentes? (gatos, perros, otros)

Solo perros de porte pequeño.

- 9) Anualmente ¿Cuál es el porcentaje de animales que recibe el hotel?

No supera el 2%.

- 10) ¿Cuáles son las condiciones para que el animal pueda ingresar al hotel? ¿Bajo qué reglas se maneja el mismo?

El dueño debe firmar una nota de conformidad, donde se le detallan las reglas y normas a seguir.

### **Hotel del Antiguo Convento, Hotel Boutique.**

Carlos Villagrán. Recepcionista.

Día: 10/08/2020 – Hs. 18:00 – Hotel del Convento– Caseros 113– Salta Capital:

Preguntas:

- 1) ¿Está informado acerca del turismo pet friendly? ¿Qué concepto tiene del mismo?

Sí, sabemos a qué se refiere, se trata de alojamientos que reciben mascotas.

- 2) ¿Sabe usted qué y cuáles son las facilidades turísticas para mascotas?

Las facilidades turísticas para las mascotas son por ejemplo proveerle de comida, cucha y espacios para que la misma se recree.

- 3) Como personal de este alojamiento, ¿Ha recibido o recibe capacitaciones sobre cómo tratar con mascotas? ¿Cuáles? Explicar.

No realizamos ningún curso pero el gerente del hotel convoco a una reunión donde se nos explicó cómo debemos actuar cuando llegue un huésped con mascota.

- 4) ¿Considera que este alojamiento está correctamente equipado para recibir mascotas? ¿Por qué? Explicar.

No está completamente equipado para recibir a las mascotas, pero si cuenta con un espacio verde para que salgan a recrearse, se les brinda en la habitación un espacio para que duerman, con una cucha y unos platos para el agua y alimento.

- 5) ¿Cree usted que es necesario que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente? ¿Por qué?

Si es muy necesario que los hoteles brinden un servicio diferencial porque eso mejora la reputación del hotel, llama la atención y así se atrae más huéspedes, logrando que el hotel prospere.

- 6) ¿Cómo es la relación entre el huésped que viaja con mascotas y el habitual? ¿Ha recibido alguna queja?

No recibimos quejas de ninguna clase. Los dos tipos de huéspedes conviven pacíficamente.

- 7) ¿Cuáles son las características del huésped que viaja con mascotas? Especificar rango de edad, género, nacionalidad, comportamiento, motivaciones, etc.

Generalmente recibimos turistas nacionales, entre 30 y 50 años, mujeres y varones indistintamente, en su mayoría son parejas sin hijos y solteros. La

gran parte de los mismos viajan por motivos recreativos y porque quieren disfrutar sus vacaciones con sus mascotas.

- 8) ¿Qué tipo de animales son los más concurrentes? (gatos, perros, otros)

Perros.

- 9) Anualmente ¿Cuál es el porcentaje de animales que recibe el hotel?

El porcentaje aproximado de mascotas que recibimos es del 3%.

- 10) ¿Cuáles son las condiciones para que el animal pueda ingresar al hotel? ¿Bajo qué reglas se maneja el mismo?

No poseemos un reglamento pero al ingreso del huésped con su mascota, deben llenar un formulario con los datos de las mascotas y donde se hacen responsables de los daños que las mismas ocasionen. Además el animal debe estar con correa.

#### **Hotel Sheraton Salta, 5 estrellas.**

Héctor Colque. Beltboy.

Día: 20/08/2020 – Hs. 10:00 – Hotel Sheraton - Coronel Francisco de Uriondo  
330– Salta Capital:

Preguntas:

- 1) ¿Está informado acerca del turismo pet friendly? ¿Qué concepto tiene del mismo?

Sí, actualmente contamos con ese servicio. Me parece excepcional esta clase de programa para que nuestros huéspedes puedan alojarse con sus mascotas.

- 2) ¿Sabe usted qué y cuáles son las facilidades turísticas para mascotas?

Si. Son aquellas como alimentación, espacio para que la mascota duerma, servicio de limpieza y espacios verdes.

- 3) Como personal de este alojamiento, ¿Ha recibido o recibe capacitaciones sobre cómo tratar con mascotas? ¿Cuáles? Explicar.

Tenemos la capacitación básica porque lo general no tenemos contacto directo con la mascota.

- 4) ¿Considera que este alojamiento está correctamente equipado para recibir mascotas? ¿Por qué? Explicar.

Estamos equipados para recibir mascotas porque contamos con espacios amplios como el jardín donde se encuentra la pileta o entrada del hotel que conecta con espacios verdes. En las habitaciones se les prepara su espacio para dormir y para realizar sus necesidades.

- 5) ¿Cree usted que es necesario que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente? ¿Por qué?

Si porque se atraen más turistas y la imagen del hotel se beneficia.

- 6) ¿Cómo es la relación entre el huésped que viaja con mascotas y el habitual? ¿Ha recibido alguna queja?

La relación con huéspedes que con mascotas y los habituales es prácticamente la misma pero si tenemos que saber que se encuentra una mascota hospedada.

- 7) ¿Cuáles son las características del huésped que viaja con mascotas? Especificar rango de edad, género, nacionalidad, comportamiento, motivaciones, etc.

Los huéspedes que viajan con mascotas por lo general tienen entre 35 y 55 años, entre hombres y mujeres en su mayoría turismo nacional con un comportamiento normal. Viajan por motivos de ocio y recreación.

- 8) ¿Qué tipo de animales son los más concurrentes? (gatos, perros, otros)

En mayoría recibimos perros.

- 9) Anualmente ¿Cuál es el porcentaje de animales que recibe el hotel?

Se recibe un 5% de mascotas anuales. En temporada alta, como ser vacaciones de invierno en 2019 ingresaron aproximadamente unos 15 perros.

- 10) ¿Cuáles son las condiciones para que el animal pueda ingresar al hotel? ¿Bajo qué reglas se maneja el mismo?

Para que un huésped pueda hospedarse con su mascota debe firmar una ficha de registro de la misma donde va a poner todos sus datos como nombre, raza, color, tamaño, si tiene alguna enfermedad, etc. Tiene que manejarse siempre con correa y por espacios donde no se brinden alimentos y bebidas, como desayunador o restaurante. El huésped se hace cargo de cualquier daño que ocasione en la propiedad.

### **Apart Hotel Boutique Casa Magno.**

Silvia Magno. Dueña.

Día: 18/08/2020 – Hs. 15:00 – Hotel Casa Magno – Alvarado 1474– Salta Capital:

Preguntas:

- 1) ¿Está informado acerca del turismo pet friendly? ¿Qué concepto tiene del mismo?

Sí, significa que se aceptan mascotas en los alojamientos que están catalogados como Pet Friendly.

- 2) ¿Sabe usted qué y cuáles son las facilidades turísticas para mascotas?

Los espacios permitidos para las mascotas. Solo se permite el ingreso de mascotas a las habitaciones, no a los espacios en comunes como la confitería.

- 3) Como personal de este alojamiento, ¿Ha recibido o recibe capacitaciones sobre cómo tratar con mascotas? ¿Cuáles? Explicar.

No contamos con capacitaciones.

- 4) ¿Considera que este alojamiento está correctamente equipado para recibir mascotas? ¿Por qué? Explicar.

No, porque no posee espacios verdes para que permanezca dentro del hotel. Por ese motivo recibimos quejas ya que no tienen espacio para circular con sus mascotas. Además no pueden quedarse dentro de la habitación solos. Tuve quejas por huéspedes que pasaban el día completo en excursiones y no le permitían llevar a mascotas, y debían dejarlas solas por todo el día. Pero en el hotel no se permitía tampoco abandonar a la mascota por esa cantidad de horas.

- 5) ¿Cree usted que es necesario que los establecimientos turísticos brinden un servicio diferente? ¿Por qué?

La pregunta 5 debería ser reformulada. Pero si es relacionada a qué si los alojamientos deben ser modificados para estar dentro de la certificación de Pet Friendly, Si, Solamente a los que permitan el ingreso de mascotas.

- 6) ¿Cómo es la relación entre el huésped que viaja con mascotas y el habitual? ¿Ha recibido alguna queja?

Entre huéspedes no recibimos quejas, ya que recibimos solo perros de porte pequeño y no ocasionan molestas.

- 7) ¿Cuáles son las características del huésped que viaja con mascotas? Especificar rango de edad, género, nacionalidad, comportamiento, motivaciones, etc.

El tipo de huésped que viaja con mascotas generalmente es aquella que necesita de la mascota como los no videntes o las personas adultas que consideran a sus mascotas parte de la familia. De Nacionalidad Argentina, ya que del extranjero es más difícil que puedan ingresar. Y por viajes de ocio.

- 8) ¿Qué tipo de animales son los más concurrentes? (gatos, perros, otros)

Solo recibimos perros de porte pequeño.

- 9) Anualmente ¿Cuál es el porcentaje de animales que recibe el hotel?

Ingresaron aproximadamente al año un 2,5% de perros.

- 10) ¿Cuáles son las condiciones para que el animal pueda ingresar al hotel? ¿Bajo qué reglas se maneja el mismo?

No contamos con un reglamento específico, pero a la hora de ingresar el huésped con la mascota se la las indicaciones básicas de comportamiento y limpieza.

#### **Imágenes extraídas de Internet**



Fig. 6: Fotografía de la fachada del hotel Samsara, extraída de:

<https://samsarahotelsalta.negocio.site/>



Fig. 7 y 8: Fotografías del patio del hotel Samsara, extraída de:

<https://samsarahotelsalta.negocio.site/>

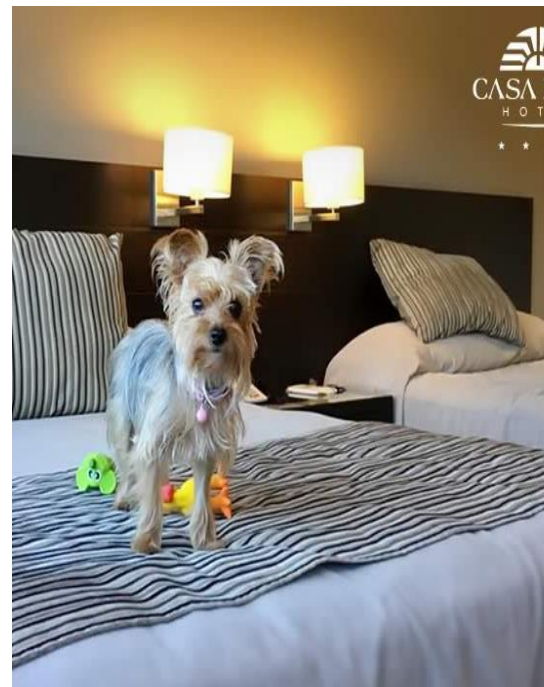


Fig. 9 y 10: Fotografías de la fachada del hotel Casa Real y de una de las habitaciones con un perro, extraídas de: <https://www.casarealsalta.com/en-casa-real-hotel-somos-pet-friendly/>



Fig. 11 y 12: Fotografías del Hospital de Mascotas, extraídas de:

<https://www.lahoradesalta.com.ar>



Fig. 13 y 14: Fotografías del restaurante Arte de León donde se aprecia la fachada y un perro dentro del mismo, extraídas de:

<https://www.facebook.com/artedeleon.deliciaseinfusiones/>

**En la Escuela Universitaria de Turismo, cita en la Universidad Católica de Salta, Campo Castañares s/n, a los ocho días del mes de Octubre del año dos mil veinte se reúne el tribunal de tesis conformado por la Lic. María Elena Teseira, Lic. Pio Fernando, Díaz Herrera y Lic. Dante Antonio Chavez, quienes luego de realizar la lectura y escuchar la defensa oral de la tesis de las alumnas Cintia Elizabeth, Muñoz DNI N°: 39.535.301, y María Belén, Torres, DNI N°: 39.400.126, cuyo tema trata “Turismo amigable con mascotas en Salta”, y Subtema: "El alojamiento y el turismo amigable de mascotas", se evalúa con nota:**

**Trabajo Escrito: .....**

**Defensa Oral: .....**

**Firma del tribunal**

.....