

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TURISMO

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE
TURISMO *PET FRIENDLY* PARA EL HOTEL CASA PRIMO A
PARTIR DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2023**

ESTUDIANTE:

ANA BELÉN DÍAZ MANCILLA

TUTOR:

LIC. MARTHA MONTIEL GALINDO

SEDE ARANJUEZ

NOVIEMBRE, 2023

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	6
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Objetivos de la investigación.....	11
1.2.1 Objetivo general.....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 Justificación.....	12
1.4 Antecedentes.....	13
1.6 Proyecciones.....	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	23
Historia de la modalidad pet friendly.....	24
Definición del pet friendly	26
Historia del turismo pet friendly	27
Definición del turismo pet friendly.....	29
Características del turismo pet friendly	30
Tendencias en el turismo pet friendly	32
Aeropuertos y Aerolíneas pet friendly.....	34
Hoteles pet friendly	40
¿Por qué elegir un hotel pet friendly?	41
¿Qué tipo de animales aceptan los hoteles pet friendly?	42
¿Qué servicios ofrecen los hoteles especializados para mascotas?.....	43
Cadenas hoteleras pet friendly	43
Tipología de clientes de un hotel pet friendly	45
Turismo pet friendly en Costa Rica.....	47
Tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica.....	52
Hoteles pet friendly en Costa Rica.....	55
Lugares turísticos pet friendly en Costa Rica	60
Turismo pet friendly en la zona de Cariari, Heredia.....	63
Hotel Boutique Casa Primo	65
¿Qué necesita un hotel para ser pet friendly?	66
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	70
3.1 Enfoque de la Investigación	70

3.2 Diseño de la Investigación.....	71
3.3 Fuentes de Información.....	72
3.4 Población.....	72
3.5 Muestra.....	73
3.6 Unidades de análisis.....	73
3.7 Instrumentos.....	80
3.7.1 Entrevista.....	80
3.7.2 Encuesta.....	80
3.7.3 Observación.....	81
3.8 Recolección de datos.....	81
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	82
<i>Resultados de la encuesta</i>	82
Figura 2. Rango de edad.....	83
Figura 3. Cuentan con mascota en casa.....	84
Figura 4. Gusto por hacer turismo pet friendly.....	85
Figura 5. Término pet friendly.....	86
Figura 6. Descripción de los encuestado.....	86
Figura 7. Costa Rica como un país amigable con los animales.....	88
Figura 8. Crecimiento del turismo pet friendly en Costa Rica durante el año 2023.....	90
Figura 9. Crecimiento del turismo pet friendly en la zona de Cariari en Heredia durante el año 2023.....	91
Figura 10. Rentabilidad de lugares que acepten el ingreso de mascotas.....	92
Figura 11. Está de acuerdo que negocios y lugares acepten el ingreso de mascotas.....	93
Figura 12. Visitado un hotel pet friendly.....	94
Figura 13. Si les gustó la experiencia de visitar un hotel pet friendly.....	95
Figura 14. Servicios que debería tener un hotel pet friendly.....	97
Figura 15. Pago de cobro extra de tarifa por noche en el hotel por su mascota.....	98
Figura 16. Cobro extra por hospedarse en un hotel con su mascota.....	99
Figura 17. Hospedaje en un hotel que acepte mascotas en la zona de Cariari, Heredia.....	100
<i>Análisis cualitativo de las entrevistas</i>	102
Hotel DoubleTree Cariari.....	102
Hotel Marriot Hacienda Belén.....	103

Hotel AC by Marriot	103
Hotel Boutique Casa Primo	104
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	106
<i>Conclusiones</i>	106
<i>Recomendaciones</i>	108
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	109
<i>Descripción de propuesta</i>	109
<i>Objetivos propuesta</i>	109
<i>Propuesta</i>	110
Costos de Inversión para implementar el modelo <i>Pet Friendly</i>	115
REFERENCIAS.....	117
ANEXOS	122
<i>Entrevistas a Hoteles pet friendly con fines educativos</i>	122
<i>Entrevista a Propietario del Hotel Boutique Casa Primo</i>	123
<i>Encuesta</i>	125
<i>Fotografías del proyecto</i>	130

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Criterios de sensibilización y Bienestar Animal	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Rango de edad	83
Figura 3. Cuentan con mascota en casa.....	84
Figura 4. Gusto por hacer turismo pet friendly	85
Figura 5. Término pet friendly	86
Figura 6. Descripción de los encuestado	86
Figura 7. Costa Rica como un país amigable con los animales.....	88
Figura 8. Crecimiento del turismo pet friendly en Costa Rica durante el año 2023	90
Figura 9. Crecimiento del turismo pet friendly en la zona de Cariari en Heredia durante el año 2023	91
Figura 10. Rentabilidad de lugares que acepten el ingreso de mascotas	92
Figura 11. Está de acuerdo que negocios y lugares acepten el ingreso de mascotas	93
Figura 12. Visitado un hotel pet friendlly	94
Figura 13. Si les gustó la experiencia de visitor un hotel pet friendly	95
Figura 14. Servicios que debería tener un hotel pet friendly	97
Figura 15. Pago de cobro extra de tarifa por noche en el hotel por su mascota	98
Figura 16. Cobro extra por hospedarse en un hotel con su mascota.....	99
Figura 17. Hospedaje en un hotel que acepte mascotas en la zona de Cariari, Heredia	100

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad son cada vez más las personas que tienen una o más mascotas en sus hogares y no solamente es adoptar o comprar una mascota y desentenderse de ella cuando se quiera hacer planes, sino que es darle la importancia que es un miembro más de la familia y por ende también tener el deseo de compartir los momentos viajeros con ellos. Esto quiere decir que se debe tratar de tener una mayor responsabilidad de las experiencias con mascotas.

Sin embargo, la principal mascota con la que viajan más sus dueños son los perros porque tienen un carácter más sociable que otros animales y por eso es muy normal que los dueños quieran llevarlos en sus viajes porque simplemente les da placer y satisfacción que sus fieles compañeros estén con ellos acompañándolos. Entonces todo esto ocasiona que cada vez más se fortalezca esa mentalidad sobre la convivencia con las mascotas, se haga más moderna y sostenible.

Por consiguiente, los alojamientos turísticos tuvieron que aprovechar esta tendencia para poder atraer a más turistas, aunque antes se podía ver que la presencia de las mascotas en lugares públicos era como una molestia y en cambio en la actualidad es una oportunidad provechosa para hacer crecer a la empresa, establecimiento o negocio. Costa Rica fue uno de esos países que se ha incursionado a esta tendencia *pet friendly* porque son muchas las familias que tienen una mascota en sus hogares.

Según Luanna Orjuela Murcia (2022), menciona que:

“Para el 2016, el estudio encontró que al menos un 50.5% de los hogares costarricenses tenían perro, lo cual se traduce a un mínimo de 738.310 hogares. En promedio, hay 1.8 perros por hogar, y un perro por cada 3.58 personas. Han pasado ocho años desde la publicación de este estudio, por lo que se desconoce si en la actualidad ha aumentado la cifra de perros en los hogares costarricenses. Sin embargo, estudios internacionales muestran que, durante la pandemia de COVID-19, se detectó una tendencia de aumento en las adopciones de perros a nivel mundial. Datos del American Society for the Prevention of Cruelty to Animals en los Estados Unidos señalan que uno de cada cinco hogares adoptó un perro en los últimos dos años.”

Cada vez más se tiene una mayor conciencia con respecto a estos animales, porque cada vez más les dan un mejor cuidado, un mejor trato con amor, respeto y responsabilidad hacia sus mascotas. Lo que ocasionó que los dueños quieran estar más con ellos, sacándolos a pasear e incluirlos en sus planes, por eso es por lo que hay más lugares que permiten el ingreso de mascotas porque existe una mayor sensibilidad con los animales de compañía.

Entonces con respecto a este tema de establecimientos *pet friendly*; Luanna Orjuela Murcia (2022), también menciona que:

“El aumento de lugares *pet-friendly* ha sido muy significativo, tanto así que este año, partiendo de un esfuerzo de la empresa privada, se creó una certificación *pet-friendly* para locales comerciales. Los creadores son David Peiró y Leonardo Alvarado, directores ejecutivos de FORGAUS, organización especializada en el comportamiento y bienestar animal.”

FORGAUS es una innovadora organización creada en 2008 con sede en Costa Rica, las áreas que se enfoca es la Etología, que es el comportamiento animal, el Manejo y Bienestar de todos los animales. Esta organización cuenta con un área de Educación Canina, es por medio del primer y único Centro de Adiestramiento y Psicología Canina galardonado con Bandera Azul de Bienestar Animal en Costa Rica. Actualmente FORGAUS es co-creadora de la primera Certificación *Pet Friendly* a nivel internacional emitida en conjunto con el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.

Todo esto puede afirmar que el concepto *pet friendly* ha tomado mucha fuerza e importancia en el turismo, porque ocasiona que el turista pueda tener experiencias agradables al momento de viajar con su mascota. Entonces todo establecimiento en el ámbito turístico debería pensar en implementar esta tendencia para no quedarse atrás y pueda avanzar en conjunto con la sociedad.

1.1 Planteamiento del problema

Durante el paso de los años los humanos han creado una relación con los animales cada vez más estrecha, dándoles a los animales una mayor importancia en la vida de las personas y en la sociedad. En la actualidad, se puede notar que las personas se han estado familiarizando cada vez más con los animales, ocasionando que los adopten convirtiéndolos en mascotas y haciéndolos formar parte importante en la vida familiar. Todo esto trae como consecuencia que se produzca un apego emocional hacia las mascotas logrando que los dueños quieran humanizarlos.

La pandemia del COVID-19 ha ocasionado que las personas adopten mascotas para sentirse acompañados, porque se empezó a dar un mayor incremento en la soledad y depresión en los hogares. Entonces esto ha comprobado que tener una mascota trae beneficios para el bienestar de cada persona, las hace más felices por sentirse acompañadas y amabas por sus mascotas. Ya son más las familias que optan por tener una o más de una mascota, por lo que hace que los dueños no quieran dejarlos solos y quieran llevarlos a vacacionar con ellos. (May, 2021)

La gran mayoría de dueños que adoptan una mascota la consideran como un miembro más de su familia, a tal punto de querer viajar con su mascota esto provoca la aparición de un nuevo tipo de turismo, que es el turismo “*pet friendly*”, que significa “amigable con las mascotas”. Logrando que sea una realidad los viajes con las mascotas, provocando que los hoteles, aeropuertos, restaurantes, entre otros establecimientos estén dispuestos a recibirlos. El turismo *pet friendly* es una tendencia que ha estado en aumento con los años, porque ahora es cada vez mayor la importancia e interés que se les da a los animales y a los que consideran mascotas.

Pet Friendly hace referencia a lugares y servicios en los que se admiten mascotas y/o que poseen espacios o servicios adaptados para mascotas. Pueden ser espacios como municipios, ciudades, zonas, edificios, establecimientos, etc. Y, además, se incluyen servicios como restaurantes, hoteles, pensiones, soluciones habitacionales en alquiler, terrazas, bares, cafeterías, etc. Básicamente, te indican que tu perro o mascota serán bienvenidos y que recibirán un trato adecuado. No tendrás que dejar a tu perro en la puerta de la tienda. (Machado, 2021)

Entonces el Turismo *pet friendly* es sobre viajar al destino vacacional con nuestras mascotas, esto fue por causa del aumento de animales en los hogares y por la preocupación de los dueños por no dejarlos solos o no saber con quienes dejarlos, y también por el querer viajar y disfrutar con ellos un rato agradable, de descanso y recreo.

Este tipo de turismo *pet friendly* es una tendencia importante y de gran oportunidad para ampliar y diversificar el mercado de los establecimientos turísticos, ayuda a que los negocios puedan implementar más servicios y por consiguiente ampliarse, crecer como empresa. Según Euromonitor International (2011) menciona que:

“Las empresas deben generar experiencias en los clientes con atributos humanos en su práctica desde lealtad, bondad, amabilidad, familiaridad o humor. Ser un establecimiento *Pet Friendly* va más allá que los animales domésticos son bienvenidos en los comercios donde se permite su ingreso y permanencia, se trata de ofrecer un trato de calidad y seguridad a las personas y sus mascotas, sin afectar la comodidad de las personas que visiten el local y lo hagan sin mascotas.”

Con respecto a Costa Rica se puede afirmar que hay más negocios en la actualidad que han implementado el turismo *pet friendly* en sus negocios, según Durán, (2023), menciona que:

“Cada vez es más común ver hoteles y restaurantes *pet friendly* o amigables con las mascotas porque los hogares costarricenses destinan millones de colones al año en el cuidado, productos y servicios para sus mascotas.”

Por lo mencionado anteriormente, es positivo para los viajeros que quieran estar acompañados cerca de su amigo fiel y poder compartir experiencias, anécdotas y más recuerdos. Así no tendrán la preocupación de no saber cómo estarán tratando a su mascota o si le estarán dando los cuidados necesarios, por eso es importante poder diversificarse en este ámbito *pet friendly*.

Sin embargo, existen muchas desventajas que pueden ser el problema de la investigación, una de ellas sería que muchas personas no estén de acuerdo con este tipo de turismo, por no tener el deseo de compartir con viajeros que son acompañados con sus mascotas y por ende no querer entrar a los establecimientos turísticos que sean *pet friendly*. Las razones por las cuales las personas no querrán convivir con mascotas son por creer que en los establecimientos *pet friendly* existe una mala higiene, también porque podrían tener temor, traumas, fobias o solamente disgusto por dichos animales.

Otra desventaja es que no se le da la importancia por parte de los establecimientos por publicitar este tipo de turismo *pet friendly* en la zona de Cariari de Heredia porque no brindan la

información requerida para dar a conocer que son establecimientos amigables con las mascotas. Entonces por falta de información sobre este tema, muchos viajeros optan por no llevar a sus mascotas con ellos.

Por consiguiente, se desea poder implementar instalaciones adecuadas al hotel Casa Primo en la zona de Cariari en Heredia para poder ayudar a crecer este tipo de turismo que ha estado tomando fama e importancia en varios países del mundo, que se pueda dar un crecimiento en Costa Rica para que se tenga un aumento en los turistas que visitan el país y se les brinde más servicios, actividades y comodidades para que puedan realizar el turismo *pet friendly*.

Debido a lo anterior, se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los cambios que debe implementar el hotel Casa Primo en Cariari, Heredia para adaptarse al modelo de Turismo *Pet Friendly*?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Analizar los cambios que se deben implementar en el hotel Casa Primo en su estructura y operación para desarrollar e implementar el Turismo *Pet Friendly* a partir del segundo cuatrimestre de 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

Estudiar el turismo *pet friendly* en la zona de Cariari, Heredia.

Indagar la tendencia de viajar con mascotas en la República de Costa Rica durante el último cuatrimestre del 2023.

Describir la infraestructura del hotel Casa Primo para adaptarlas al turismo *pet friendly* a partir del periodo planteado.

Recomendar estrategia para que el hotel Casa Primo se adapte para la incorporación de las mascotas.

1.3 Justificación

La presente investigación se enfocará en analizar la implementación para el modelo de Turismo *Pet Friendly* para el hotel Casa Primo a partir del segundo cuatrimestre del 2023, debido a que ha tenido un gran aumento en el país desde que inicio la pandemia del covid-19 porque las personas tuvieron la necesidad de no sentirse solos, porque la pandemia obligó a estar en confinamiento sin poder salir de los hogares o estar en contacto físico con otras personas.

Esto ocasiono que las personas tomaran la decisión de adoptar animales como mascotas y también los dueños que ya tenían mascotas decidieron refugiarse en ellos para no sentirse solos y que puedan también pasar momentos juntos de ocio. Por lo mencionado anterior, este tema del turismo amigable con las mascotas tiene una gran importancia en la actualidad porque la sociedad tuvo que acelerar la nueva modalidad en las empresas, negocios o establecimientos para que se puedan adaptar a esta nueva tendencia.

También las personas les han dado una mayor importancia a sus mascotas a tal grado de querer llevarlas con ellos de viaje, por todo el apego emocional que han producido por causa de que se pasa más tiempo con las mascotas. Entonces es cada vez mayor el interés que le han dado al modelo *pet friendly* porque existen más empresas, negocios, lugares que se han sumado a esta modalidad.

En este trabajo se mencionarán y analizarán los cambios que se deben implementar al hotel Casa Primo en Cariari, Heredia para adaptarse al modelo de turismo amigable con las mascotas. Se dará una propuesta de como el hotel pueda realizar cambios para poder recibir a este tipo de huéspedes junto con sus dueños, ajustar y acomodar el hotel para que puedan tener una estadía cómoda y también respetando al establecimiento siendo responsables y limpios con sus mascotas.

Esto traerá beneficios sociales como incrementar el nicho de mercado, también ampliándolo, llegando a más tipos de personas para que el hotel sea más accesible para este tipo de viajeros que son acompañados por sus mascotas. Con esta nueva modalidad se podrá alcanzar a más personas y animar a que puedan viajar con sus fieles compañeros. Esto ocasionará que Costa Rica crezca más en esta nueva tendencia, para dar apoyo a este nuevo tipo de turismo, para que también ingresen al país más turistas y el mercado se extienda.

1.4 Antecedentes

La domesticación de los animales posiblemente comenzó en la Edad de Piedra (13.000 A.C). La primera evidencia de domesticación de animales se menciona en la ciudad bíblica de Jericó en Palestina unos 12.000 a. C, donde perros y cabras eran adoptados como mascotas. La motivación para la domesticación de animales no es exacta, pero se cree que comenzó cuando el ser humano se dio cuenta de que necesitaba establecer lazos con la naturaleza para su supervivencia y desarrollo (Infoguia, 2017).

Se estima que los perros, una de las primeras especies animales domesticadas, han sido criados como animales de compañía por alrededor de 10.000 años, mientras que alrededor del año 3500 a. C. comenzó la domesticación de gatos en Egipto. (Infoguia, 2017). Un animal domesticado es una mascota que le otorga compañía a sus dueños con la finalidad de gozar, dar felicidad y diversión a la familia que adoptante.

Ampliando la información del párrafo anterior, se inicia la consulta de antecedentes internacionales para afirmar la información mencionada anteriormente. El primer documento internacional es de Jesús Altuna y Koro Mariezkurrena (2017), que es del Departamento de Cultura y Política Lingüística de España, titulado *Orígenes y evolución de la domesticación en el país Vasco iconografía europea de animales domésticos* se resume que la domesticación es uno de los más grandes descubrimientos con la agricultura también, siendo de los mayores avances de la humanidad lo que ha dejado una marca en la historia del hombre causando que todas las actividades humanas tuvieran un cambio.

También menciona que: “Frente a ese desarrollo que acabamos de mencionar, hemos de constatar que hasta comienzo de los años 70 del siglo pasado no poseíamos datos precisos sobre los animales domésticos hallados en los yacimientos pre- y protohistóricos de la Península Ibérica. Fue el Instituto de Paleoanatomía, Investigación de la Domesticación y de la Historia de la Veterinaria de la Universidad de Múnich, quien inició estos estudios en la amplia franja costera meridional que va desde Lisboa hasta Alicante.” (Altuna y Mariezkurrena, 2017)

Con lo mencionado anteriormente, la domesticación en los animales viene desde los caballos, vacas, entre otros tipos de animales para que puedan ser criados por los humanos y los

tengan en cautividad, para venta o usarlos para trabajo ganadero. Sin embargo, en este trabajo de investigación nos basaremos en la domesticación de animales para tener como mascotas, uno de los más comunes es el perro.

El perro empezó a domesticarse empezando por el lobo, que antes era más común ese animal en las zonas de campo, rurales, etc. Con el paso del tiempo, el lobo se fue adaptando y de ellos se crearon especies que ocasionaron la creación del perro como hoy se conoce. El perro en la antigüedad era usado para labores ganaderas y para la caza de otros animales. En la época romana se pudo conocer los primeros perros enanos de compañía, se podría considerar que es el más antiguo compañero del hombre porque fue el que más rápido se pudo adaptar a la vida humana que otros animales.

Otro animal que es muy común para tener como mascota es el gato. Este animal, fue domesticado por su estética y por su habilidad en atrapar animales principalmente roedores, sin embargo, el gato no ha logrado ser domesticado como el perro porque tiene un carácter y forma de ser distinta.

Entonces cada vez más fue creciendo y siendo más común tener mascotas en los hogares, lo que ha ocasionado que las personas se encariñen con sus mascotas y les brindan una mayor comodidad, estilo de vida e importancia, a tal grado de que humanizan a sus mascotas domésticas por compartir la misma casa y costumbres del lugar en el que viven con sus dueños.

La segunda tesis internacional consultada pertenece a María Victoria Fabiani (2016) de la Universidad Nacional de La Plata en Argentina en la Facultad de ciencias económicas, con el tema de “*Nuevas tendencias en turismo: Viajar con mascotas*”. De esta tesis se desprende el siguiente objetivo general: “Comprender y conceptualizar el fenómeno actual de viajar con perros y gatos, en Argentina, como así también su sentido, entendiendo que estos animales son considerados integrantes del entorno familiar.” (Fabiani, 2016, p. 10).

De la misma forma, establecen cinco objetivos específicos para guiar la investigación. Estos objetivos específicos, en resumen, se basan en definir las características del perfil del turista argentino que viaja con mascotas, enumerar los motivos por los cuales deciden realizar o no viajes de turismo con sus mascotas, Analizar la legislación nacional vigente relacionada con las mascotas

de familia y los viajes, Indagar la tendencia de viajar con mascotas a nivel nacional e internacional e Indagar a veterinarios sobre el número, tipo y resolución de consultas referidas a viajes con animales (Fabiani, 2016, p. 10).

El enfoque metodológico de esta tesis es cualitativo de carácter exploratorio, fundamentada en la documentación, análisis y la revisión de la información recopilada relativa, se basarán en el rol que juegan las emociones y sentimientos de las personas al momento de decidir viajar acompañado por su mascota. El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica (Fabiani, 2016, p.9).

Las conclusiones que presenta Fabiani (2016), menciona que el turismo *pet friendly* le da una gran importancia al tiempo de ocio en compañía de mascotas, especialmente perro y gatos. Concluyó que por causa de dos posibles situaciones influyen las mascotas en las personas, la primera es porque los viajeros que están acompañados por su mascota son por el sentimiento de culpa para no dejar solo a su mascota. Otra situación, es que los viajeros que son acompañados por su mascota son porque los consideran un miembro más de la familia.

En cuanto a las recomendaciones, la primera es que se sientan bases para contribuir con el sector turístico para la comprensión de las nuevas necesidades y demandas de este grupo de clientes, la segunda es contribuir con el sector privado a mejorar el mercado en su oferta de productos y servicios innovadores para la inclusión de mascotas brindando información sobre las necesidades y preferencias de los turistas a la hora de elegir un destino amigable con las mascotas (Fabiani, 2016, p.48).

La última recomendación es en el tema de la legislación respecto a viajes acompañados por animales domésticos recomendando la confección de un reglamento por parte de los responsables en ofrecer servicios y productos conocidos como *Pet Friendly* referidos al alojamiento y restauración, etc para evitar problemas entre el oferente del producto/servicio y los demandantes de estos (Fabiani, 2016, p.48).

Esta tesis es un antecedente valioso para la investigación en curso, porque menciona que las mascotas tienen ya un papel importante en las familias, son como un integrante más de la familia y en algunos casos los consideran como un hijo más. También se analiza que los dueños

de las mascotas pretenden que el animal sea cariñosos, fieles, que cuiden a la familia y también se diviertan. También mencionan las causas y motivos por los cuales los viajeros deciden ser acompañados por sus mascotas y llevarlos con ellos en sus vacaciones familiares.

Hace años se conocía que los animales no eran muy bien recibidos por la mayoría de las empresas, negocios y establecimientos, era muy común ver carteles que decían que quedaba prohibido el acceso con animales. Entonces esto cambio a lo largo de los años cuando las personas entendieron que los animales forman parte de este mundo y tienen un papel fundamental para nuestras vidas. Logrando que tanto perros, como gatos y hasta hámsteres sean considerados mascotas y parte de la familia. Toda esta información es sobre la segunda tesis consultada para los antecedentes y fue realizada en Argentina.

Este término *pet friendly*, se refiere a todo lugar, establecimiento, edificio, medio de transporte o servicio que afirme sentirse identificado con esta filosofía y permite el ingreso de animales de compañía. Para lograr esto, los establecimientos deben de contar con áreas específicas que les ofrezcan comodidades a las mascotas, esto implica, ofrecerles agua, elementos primordiales para la recolección de sus desechos y temperatura agradable, entre otras cosas (Industrias de Reuniones, 2022).

En la industria turística, a la actividad de viajar con las mascotas se le conoce como “Turismo *Pet Friendly*”. La tendencia es provocada por sentimientos de culpa de no dejar sola a la mascota, hasta hacerlo por obligación o necesidad de no tener dónde dejarlos, así como disfrutar de un tiempo de ocio junto a sus mascotas (Industrias de Reuniones, 2022).

La tercera tesis internacional consultada fue realizada en conjunto por Arelys Janneth Molina Piguave y Fabián Oswaldo Sánchez Vélez de nacionalidad ecuatoriana en el 2022 con el tema de “*Análisis de la oferta y demanda turística en Cuenca para el desarrollo de la tendencia Pet Friendly, año 2020*”. La realizan para la Universidad de Cuenca en la Facultad de ciencias de la hospitalidad. De esta tesis se desprende el siguiente objetivo general: “Analizar la oferta y demanda turística en Cuenca para el desarrollo de la tendencia amigable con las mascotas en el año 2020. Se subraya el hecho de falta de datos significativos para el área a investigar con un nicho de mercado importante que suma en las estadísticas.” (Molina & Sánchez, 2022 p.25)

La metodología empleada en esta tesis por Molina & Sánchez (2022) es de tipo no experimental y tiene un enfoque cuantitativo para diagnosticar la oferta y demanda de servicios turísticos amigables con las mascotas en la ciudad de Cuenca. Se menciona que se utilizarán encuestas y entrevistas para dar una mayor profundidad por las estadísticas y datos reales sobre servicios virtuales.

En cuanto a las conclusiones de esta tesis, se identificó que no existe información previa sobre el contexto del turismo con mascotas para el entorno local, también investigó los procesos extranjeros y en España y se evidencia la falta de promoción de dichos servicios de manera más objetiva hacia un target, también se concluyó los programas turísticos *pet friendly* propuestos activan y dinamizan varias zonas económicas y se observó la capacidad de transporte, atención y cuidado de mascotas. (Molina & Sánchez, 2022, p. 120-121).

Con las recomendaciones, se realizaron las siguientes, la primera es que el aparato publico modernice la normativa vigente para que se adapte a nuevas tendencias, lo que permitiría desarrollar proyectos adecuados a una necesidad, en este caso del turismo amigable con las mascotas la segunda recomendación fue que debería mejorar la integración de la información que se publica de los servicios turísticos para que los visitantes interesados conozcan de antemano la apertura a las mascotas y la última recomendación es tener mejor apoyo a proyectos de investigación para crear una fuente fiel de conocimientos que sirvan de apoyo a los siguientes emprendimientos (Molina & Sánchez, 2022, p.122).

La cuarta tesis internacional consultada es realizada Sheyla Arévalo Chávez de nacionalidad peruana en el 2018, con el tema de *“Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos hoteleros Pet Friendly de San Isidro y Miraflores en la provincia de Lima, en el 2018”*. Realizada para la Universidad César Vallejo de Lima, Perú y optan por la obtención de licenciada en administración en turismo y hotelería.

De esta tesis, se desprende el siguiente objetivo general: “Describir las facilidades que se brinda a los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de

Miraflores y San Isidro”. (Arévalo, 2018, p. 35). De la misma forma, se establecen cinco objetivos específicos para guiar la investigación.

Estos objetivos son, el primero es evaluar la nutrición que se le brinda a las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores, el segundo es evaluar las facilidades de entretenimiento y entrenamiento que brindan a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores, el tercer objetivo es evaluar las facilidades con respecto a la seguridad para las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores, el cuarto objetivo es evaluar las facilidades de los servicios veterinarios que brindan a las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores y el quinto objetivo es evaluar el servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores (Arévalo, 2018, p. 35).

Las conclusiones que presenta Arévalo (2018), menciona que el turismo con mascotas viene a ser una actividad que con el tiempo va tomando con mayor fuerza en el mercado turístico, también que las facilidades turísticas referente a la alimentación y/o nutrición para mascotas es nulo en los hoteles *pet friendly* considerados, también que en el ámbito de facilidades de entretenimiento a los huéspedes con mascotas el hotel no cuenta con ese servicio por falta de espacio y en cuestión con la seguridad que se le brinda a los huéspedes con mascotas, se determinó que si tienen los medios necesarios para mantener a la mascota dentro del establecimiento (Arévalo, 2018, p.68).

Las recomendaciones mencionadas de esta tesis son, que las facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos amigables con las mascotas podrían mejorar con la implementación de algunos servicios para las mascotas, también las facilidades turísticas de alimentación y de nutrición se recomienda ofrecer servicio de alimentación, con el tema de la seguridad podrían capacitar al personal de estos hoteles *pet friendly* (Arévalo, 2018, p. 71-72).

Finalmente, como quinta y última tesis internacional consultada es realizada por Elena Muro Aranda (2022) de nacionalidad española y desarrollo su tesis bajo el tema de “*Análisis las nuevas formas de alojamiento: hoteles pet friendly y la tendencia de dicho turismo en Málaga*”. La tesis fue realizada para la Universidad de Málaga en la Facultad de Turismo.

De esta tesis se desprenden tres objetivos específicos, que el primero es conocer la opinión, tanto de los hoteles de la ciudad de Málaga como de los propios ciudadanos sobre la tendencia amigable con las mascotas, el segundo es conocer si los hoteles malagueños están preparados/adaptados para la incorporación de las mascotas en sus hoteles y el último es comprobar si el sector turístico se ha adaptado a los cambios sociodemográficos en la demanda (Muro, 2022, p.13).

La Metodología de esta tesis ha sido la siguiente: primero se ha realizado una revisión bibliográfica profunda para conocer los antecedentes del objeto de estudio que se va a investigar. A continuación, se han planteado dos hipótesis y el objetivo es llegar a la conclusión de si se pueden verificar o no, siempre teniendo en cuenta las técnicas necesarias que se usarán para la obtención de resultados y su posterior análisis (Muro, 2022, p. 12).

Las conclusiones a las que arriba Muro (2022) se concentran en mencionar que el mercado turístico amigable con las mascotas irá en aumento en los próximos años, que es un proceso transcurrido que se ha desarrollado a lo largo de los años porque no ha parado de crecer y que todo apunta a que en la actualidad no dejará de hacerlo, aunque existan algunos impedimentos para poder hacer sencillo viajar con las mascotas y a encontrar más servicios y establecimientos adaptados a ellas.

Cambiando el ámbito y enfocándose en lo nacional, Costa Rica tiene al turismo con una de las actividades que tiene un mayor impacto en la economía del país porque ofrece una gran variedad de servicios y productos turísticos, también cuenta con una diversidad de lugares y paisajes turísticos. Existen diferentes tipos de turismo.

Las personas que tienen mascotas les tienen mucho cuidado y amor, por lo que desean pasear y viajar con ellas en su país. Este país cuenta con muchos lugares que aceptan y permiten el acceso a las mascotas, porque la cultura *pet friendly* ha incrementado cada vez más, obligando a la sociedad y a las empresas de todo tipo tengan una adaptabilidad a la tendencia de mercado.

La primera tesis nacional consultada pertenece a Ailyn Annette Brenes Badilla (2018) de la Universidad Libre de Costa Rica en la Facultad de Criminología, con el tema de “Análisis

criminológico de la Ley de Bienestar de los Animales N°7451, como una estrategia populista de la política criminal estatal inefectiva como solución al fenómeno del maltrato, 2017”.

De esta tesis se desprende el siguiente objetivo general: “Analizar desde el enfoque criminológico los efectos de la creación de leyes como solución a la petición insistente y populista de los ciudadanos para la protección de los animales, tomando como referencia la Ley de Bienestar de los Animales N°7451” (Brenes, 2018, p. 26).

De la misma forma, establecen tres objetivos específicos para guiar la investigación. Estos objetivos específicos, en resumen, se basan en describir los elementos normativos básicos implícitos en la Ley de Bienestar de los Animales, Comprender cuáles son las implicaciones de la aplicación práctica de la misma Ley según las posibles consecuencias sociales de interés criminológico, Delimitar el papel que debe ejercer el profesional en Criminología dentro del proceso de política criminal del enfoque legislativo (Brenes, 2018, p. 26).

El enfoque metodológico de esta tesis se desarrollará en base al enfoque epistemológico cualitativo, estudiando el conocimiento científico desde su origen, la trascendencia y hacer un análisis crítico de los principios, objetivos, hipótesis y resultados de origen lógico, el valor y contenido de la investigación (Brenes, 2018, p.81).

Las conclusiones que presenta Brenes (2018), menciona que la normativa para la Ley 7451 de Bienestar Animal tiene un apartado que no se ha visto en otras leyes, también esta misma ley tiene advertencias sobre el cuidado de los animales, menciona que la actividad criminal son las peleas de perros, de gallos, la muerte de algún animal dolosamente. La normativa puede catalogarse como una ley de primer mundo y también existe una falta de planificación estratégica para conformar la normativa como el caso de la Criminología para intervenir y asesorar en los proyectos de ley.

En cuanto a las recomendaciones, para el presidente de la Asamblea Legislativa es de promover normativa y políticas entre instituciones y contratar a profesionales en criminología, también menciona recomendaciones para la dirección general del servicio nacional de salud animal como la de impartir lineamientos que efectúen una programación en nivel interinstitucional para poder atender las emergencias por violencia animal (Brenes, 2018, p.124).

La segunda tesis nacional consultada pertenece a Paulino de Jesús Madrigal Rodríguez (2015) de la Universidad de Costa Rica en la Facultad de Derecho, con el tema de “*Legislación de bienestar animal en Costa Rica: un análisis jurídico formal sobre la protección legal animal y el proceso del proyecto de ley de penalización del maltrato animal*”.

De esta tesis se desprende el siguiente objetivo general: “Estructurar un acercamiento al concepto jurídico de Bienestar Animal y su fundamento axiológico, además de su relación y diferencia con el llamado Derecho Animal o Derecho de los Animales, que permita despertar el interés interdisciplinario acerca de las relaciones entre el derecho y la protección de los animales, además de su impacto en la sociedad, en especial, considerando la posible criminalización del maltrato animal como reforma al Código Penal y a la Ley de Bienestar Animal, y de esta manera, convertirse en un material de consulta moderno y casi único en el país” (Madrigal, 2015, p. 19).

De la misma forma, establecen cinco objetivos específicos para guiar la investigación. Estos objetivos específicos, en resumen, se basan en Desarrollar el concepto técnico y legal de Bienestar Animal, Exponer el criterio de otras corrientes ideológicas sobre el tema, Hacer un análisis de Derecho Comparado en el tema de protección animal, Elaborar una recopilación del marco jurídico nacional sobre protección animal, y Plantear un estudio del proceso político-social del proyecto de ley de penalización del maltrato animal (Madrigal, 2015, p. 19).

Las conclusiones que presenta Madrigal (2015), menciona que el Bienestar Animal o Derecho de Bienestar Animal no se agota y es evidente la necesidad que es amplia para buscar la protección de los animales desde el punto de vista jurídico, también otra conclusión es que se logró determinar los enunciados del llamado Derecho Animal o Derecho de los animales como una corriente jurídico-filosófica y esto impacta de manera importante en los sistemas jurídicos nacionales y en el derecho internacional.

1.6 Proyecciones

Se espera recabar datos y estadísticas valiosas para la toma de decisiones, especialmente en como poder o que se podrá hacer para implementar nuevas comodidades y para habilitar las habitaciones del hotel para poder acoplarlas en si se podrá acceder la entrada a los huéspedes que son acompañados por sus mascotas.

También se espera tener un aporte al turismo nacional e internacional en la zona de Ciudad Cariari en Belén que promueva esta nueva tendencia *pet friendly*.

También con esta investigación se espera, por medio de entrevistas a diferentes tipos de turistas, obtener información y saber si es de su preferencia hospedarse en hoteles *pet friendly*.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

El sector turístico ha tenido un continuo crecimiento y una profunda diversificación lo que ha provocado que sea económicamente importante en el mundo, por varias décadas. Son muchos los países que tienen al turismo en relación con el desarrollo y por los constantes cambios que existen en la sociedad ha ocasionado que se diversifique y este en continuo progreso, puesto que existen muchos países que es fundamental el turismo para la obtención de ingresos.

Es esencial darle la importancia debida al turismo, porque es el desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria con motivos variados, pero principalmente relacionados con el ocio. Es importante para las personas realizar viajes ya sea recreativos o de ocio, porque el ser humano tiene la necesidad y el deseo de vacacionar para poder descansar, divertirse y despejar la mente de sus actividades cotidianas.

Las mascotas brindan afecto y protección, pero principalmente brindan compañía convirtiéndose en compañeros importantes en el día a día provocando que se cree un vínculo único con su dueño y haciendo que sean esenciales y necesarios en los hogares de cada familia. Todo lo mencionado anteriormente puede provocar que se cree un amor incondicional hacia la mascota y un comportamiento de querer estar siempre con su dueño de parte de la mascota.

En tiempos de pandemia, los científicos descubrieron que tener mascotas ayudan a las personas en el ámbito mental como emocional para que así puedan afrontar el distanciamiento social. Se investigó y se llegó a un total de 1500 personas las que afirmaron que las mascotas proporcionan un soporte social y emocional importante, un apoyo que beneficia en esos tiempos difíciles de incertidumbre y aislamiento social. (Martín, 2022)

La pandemia también ha ocasionado que el nivel de depresión y ansiedad se elevara, y adoptar a una mascota ha traído buenos resultados que indican una disminución de algunos impactos psicológicos y emocionales negativos ocasionando que sea más notorio el grado de felicidad en las familias en compañía de sus amigos peludos porque les provocan un sentido de responsabilidad y compromiso hacia sus mascotas; pero a la vez estos animalitos han traído consuelo. (May, 2021)

Historia de la modalidad *pet friendly*

Desde mediados del siglo XIX en la época victoriana en Inglaterra se inició la costumbre de que las familias aristócratas principalmente tuvieran la costumbre de tener un perro por simple gusto y placer. Esto se popularizó tanto que se hizo el hábito de que también la clase obrera quisieran tener perros para imitar los pasatiempos que tenían los ricos. (Ramos, Rivas & Torres, 2020)

Con el paso de los años se ha descubierto que el primer animal domesticado fue el perro, se han encontrado fósiles que confirman que el perro sí fue domesticado desde hace miles de años. Desde la antigüedad se conoce que los perros eran usados como animales de caza, también para luchar contra depredadores y como una manera de alertar sobre el peligro. Sin embargo, con el tiempo se han hecho que las relaciones entre los perros y los humanos sea de afecto y comprensión, logrando que se cree un vínculo entre ellos, hasta llegar a que los perros sean enterrados similarmente a los humanos. (Andrews, 2021)

Entonces la relación entre el perro con el ser humano se ha hecho estrecha porque también le han permitido participar en momentos importantes de la vida en conjunto con las personas, desde los tiempos de antes hasta en la actualidad en donde el perro es contemplado y considerado como un miembro de la familia dejando que viva dentro de los hogares. Todo esto ocasionó que se tuviera una relación más cercana con las mascotas que adoptaran en cada familia y, por consiguiente, querer pasar el mayor tiempo posible con ellas dentro y fuera de los hogares. (Andrews, 2021)

La historia de la modalidad *pet friendly* se remonta a los años 90, cuando comenzaron a surgir los primeros establecimientos que permitían el ingreso de mascotas. Esta tendencia se ha ido popularizando cada vez más en los últimos años, con la creciente demanda de personas que desean viajar y disfrutar de actividades junto a sus mascotas. La modalidad surgió en Inglaterra cuando se empezaron a crear espacios públicos y privados que permitían la entrada de mascotas.

El concepto "*pet friendly*" surgió en países como Estados Unidos y Reino Unido, donde la cultura de tener mascotas es muy común. En estos lugares, los dueños de mascotas comenzaron a buscar lugares que les permitieran llevar a sus amigos peludos con ellos, lo que llevó a la creación de establecimientos y servicios que se adaptaron a esta demanda. Con el tiempo, el concepto se ha expandido a otros países y se ha convertido en una tendencia global.

Según Sandra Navarro (2023):

“El término «*pet friendly*» surgió en los países angloparlantes, específicamente en el mundo del turismo y la hostelería con la intención de describir hoteles, cafeterías, restaurantes y otras instituciones similares que permitían la presencia de animales en sus establecimientos. Con el tiempo, se ha ido extendiendo hasta abarcar una gran variedad de sectores. Hoy en día, es común encontrar tiendas «*pet friendly*» o incluso servicios de peluquería “*dog friendly*”. Un crecimiento que se refleja en la aparición de numerosas tiendas online especializadas en productos para los «amigos peludos».”

También se menciona que el origen de esta modalidad surgió en 1998 en Taiwán, en donde se inició el primer café de gatos en el mundo ubicado en Taipéi, este lugar pudo conseguir la fama y atraer a una gran cantidad de turistas japoneses y locales. Este tipo de establecimiento tuvo tanta popularidad que, en el año 2004 en Osaka, Japón también se abrió otro lugar similar. (Muro, 2022)

Con el paso del tiempo este concepto *Pet Friendly* ha ido evolucionando, como en España en el año 2003 gracias a la iniciativa de unas personas amantes de los animales abrieron el primer bar con permisos legales que permitían el ingreso de perros, ubicado en Granada porque ya estaban cansados de siempre tener que dejar a sus mascotas en casa y no poder salir a lugares con ellas.

Si bien el concepto *pet friendly* comenzó a popularizarse en Inglaterra, también se ha estado expandiendo a nivel mundial en los últimos años. Existen muchos hoteles, restaurantes, parques y otros establecimientos que se consideran *pet friendly* y se han unido a esta modalidad para así poder atraer a más clientes que deseen pasar tiempo con sus mascotas. Esta modalidad se refiere a la política o actitud de negocios y lugares que aceptan el ingreso de mascotas como perros y gatos, en conjunto de sus dueños.

Esta modalidad se popularizó porque se tuvo un cambio en las actitudes hacia las mascotas, que se les dio la importancia y el valor necesario para poder ser consideradas como miembros de la familia en muchos hogares. Por eso es que las personas desean y tienen la intención de incluir a sus mascotas en sus actividades y en sus viajes, por lo que la demanda de lugares amigables con este tipo de animales ha ido en aumento; por lo que esta ha ocasionado la creación de numerosos servicios y productos *pet friendly* en todo el mundo.

Gracias a este tipo de personas que son amigables o están a favor de los animales es que pudo surgir la modalidad *pet friendly* para que cada persona o familia pueda disfrutar con sus animales domésticos en más lugares que no sea en sus hogares, sino que también puedan salir a pasear y a comer con sus mascotas sin tener la necesidad de dejarlas solas en la casa mientras esperan la llegada de su dueño. Es por eso por lo que cada vez más se tiene una mayor importancia a este tipo de animales creando un mayor valor y vínculo entre la relación dueño y mascota.

Definición del *pet friendly*

Desde los últimos años en Costa Rica, existe un concepto que ha ido creciendo y tomando importancia entre los amantes de los animales y es el de *Pet Friendly*. Últimamente es usual que restaurantes, hoteles y hasta centros comerciales estén dentro de esta tendencia, pero como esta modalidad *Pet Friendly* significa amigable con las mascotas y esta filosofía hace que cada negocio o establecimiento comercial acepten el ingreso de personas que vayan en compañía de sus perros y gatos domesticados.

Con lo mencionado anteriormente, se refiere al concepto "*pet friendly*" a lugares o establecimientos que permiten la entrada de mascotas, generalmente perros y gatos. Este término se ha popularizado en los últimos años debido al aumento en la demanda de lugares donde las personas puedan llevar a sus mascotas, ya sea para disfrutar de una comida, un paseo o incluso un viaje. La idea detrás de "*pet friendly*" es fomentar la inclusión de las mascotas en la vida cotidiana y promover un estilo de vida más activo y saludable para ellas y sus dueños.

La definición de "*pet friendly*" según Yesica (2022):

“*Pet friendly* son dos palabras que vienen del inglés y se traducen como *pet*=mascota y *friendly*=amistoso; pero, éstas, más que ser palabras, son un concepto que definen a los sitios y/o empresas de servicios que son “amistosos con las mascotas”. En pocas palabras, *Pet friendly* es un distintivo que reciben los lugares que además de aceptar mascotas, también cuentan con servicios adicionales para los animales de compañía, especialmente los perros.”

Algunas de las normas básicas que tienen estos lugares *Pet friendly* son que la mascota debe estar vacunada y desparasitada, también que la mascota debe ser sociable y contar con un carácter tranquilo, otra regla es que cualquier desperfecto que haga una mascota queda como

responsable el dueño, también que la mascota no debe permanecer suelta sino debe estar sujeta con correa, collar y placa identificadora y por último el dueño debe limpiar los desechos de su mascota. (Yesica, 2022)

Según Elena Muro Aranda (2022), menciona que:

“Los establecimientos ‘*pet friendly*’ son espacios de tolerancia, pues en ellos se encuentran los amantes de las mascotas y ocasionalmente reciben clientes que no llevan o tienen animales, pero conviven con este tipo de iniciativas”. Este tipo de negocios deben de seguir una serie de normas, por ejemplo, que las mascotas que acudan no sean agresivas, que no tengan parásitos y que se controlen a los animales si están alterados. Deben ser áreas específicas para que las mascotas cuenten con todas sus comodidades. Es mejor conocer el destino y sus reglas, antes de viajar con el animal para ahorrar problemas.”

Entonces de este concepto es que se creó el término “*Turismo Pet Friendly*” que habla sobre la integración y participación de las mascotas en los viajes y en establecimientos turísticos como hoteles, restaurantes, cafeterías, playas, entre otros, lo que se mencionara a profundidad más adelante.

Historia del turismo *pet friendly*

El turismo *pet friendly* el cual permite la participación de mascotas, en las últimas décadas ha logrado tener un crecimiento significativo alrededor del mundo porque las personas cada vez más toman en cuenta a sus mascotas como integrantes de la familia, lo que ocasiona que la demanda de viajes con animales domésticos ha incrementado considerablemente.

Algunos hoteles y alojamientos a finales de la década de 1990 e inicios del año 2000 empezaron a conocer que tenía potencial el mercado de personas con mascotas. Desde un inicio todas las opciones eran limitadas y tenían restricciones, con una poca cantidad de instalaciones especiales para el uso de huéspedes que quieran alojarse con sus animales.

En el libro *Service America* por Karl Albercht – Ron Zemke (1985), se redacta una anécdota sobre como un hombre envía una carta a un pequeño hotel en un pueblo del medio oeste, pidiendo que lo dejaran hospedarse en ese hotel para poder disfrutar de sus vacaciones con su perro como compañero de viaje, preguntaba si podía tener a su mascota en su habitación. La respuesta del dueño del hotel llegó inmediatamente, diciendo que por muchos años ha dirigido ese hotel y

no había visto que un perro se robe las toallas, las sábanas y los cubiertos, tampoco que no había tenido que expulsar a un perro por estar borracho o por causar desorden.

Continuaba diciendo que no había tenido un perro que se vaya sin pagar la cuenta, entonces le contesta que el perro es bienvenido al hotel y que, si el perro responde por él, ambos serán bienvenidos. Aunque todo este tema fue algo nuevo e impactante para la sociedad, desde 1985 se entendía la importancia de satisfacer a los clientes.

Sin embargo, la historia del Turismo *Pet Friendly* fue evolucionando, en el año 2010 gracias a la fama que tenían las redes sociales, se logra tener mayor conciencia sobre los derechos de los animales. Todo eso provocó que la industria turística empezara a adaptarse para conseguir la satisfacción de las necesidades de los dueños de mascotas.

Tanto hoteles como aerolíneas, entre otros negocios turísticos empezaron a ofrecer servicios y comodidades especiales para las mascotas, por ejemplo, áreas designadas para perros en los parques, menús especiales en restaurantes y servicios de cuidado de mascotas en los hoteles.

Toda esta historia continua y con el tiempo empieza a tener más popularidad, ya que en la década de 2020 el turismo *pet friendly* se convirtió en una tendencia consolidada. Las plataformas de hospedajes como Booking y Airbnb empezaron permitir la entrada de mascotas para que las personas con hoteles o establecimientos de hospedajes pudieran implementar servicios específicos y el ingreso de las mascotas. Con ello, también las ciudades y destinos turísticos se hicieron más receptivos a los dueños de mascotas, logrando la creación de parques y espacios públicos adaptados para animales domésticos.

Con el tiempo, es probable que se tenga una mayor expansión y crecimiento del turismo *pet friendly*, porque las empresas turísticas deberán adaptarse para recibir y acomodar a las mascotas con sus dueños. Todo esto es porque la conciencia sobre la importancia de viajar de manera responsable con las mascotas aumentará, lo que ocasionará que se creen regulaciones más estrictas y estándares de calidad en los alojamientos y servicios *pet friendly*.

Entonces el turismo *pet friendly* ha tenido una evolución desde ser una opción limitada a convertirse en una parte integral de la industria turística porque cada vez son más las personas que consideran a sus mascotas como miembros de la familia, lo que provocará que esta tendencia muy posiblemente siga creciendo y se siga expandiendo en los años venideros.

Definición del turismo *pet friendly*

El turismo *pet friendly* se refiere a la tendencia en la industria del turismo de permitir que las mascotas acompañen a sus dueños durante sus viajes. Esta idea surgió en respuesta a la creciente demanda de los propietarios de mascotas que querían viajar con sus animales y no dejarlos en casa o en una guardería para mascotas. A lo largo de la historia, el turismo *pet friendly* ha ido evolucionando y cada vez más establecimientos, como hoteles, restaurantes y atracciones turísticas, han comenzado a aceptar mascotas. (Industria de reuniones, sf)

Este tipo de turismo es la práctica de viajar con mascotas, como perros o gatos, y que se tenga la posibilidad de acceder a diferentes servicios y lugares que les permiten la entrada a estos animales. El turismo *pet friendly* ha ganado una gran popularidad en los últimos años, porque son muchas las personas que consideran a sus mascotas como miembros de la familia y es por lo que desean incluirlas en sus experiencias de viaje.

El término “*turismo pet friendly*” se refiere a la industria del turismo y la hospitalidad que permite acomodar a las mascotas en conjunto con sus dueños en hoteles, restaurantes, atracciones turísticas y entre otros establecimientos. En un entorno *pet friendly*, las mascotas son bienvenidas y se les proporcionan comodidades y servicios para asegurar que tanto ellas como sus dueños tengan una experiencia agradable durante su viaje.

Este tipo de turismo se entiende como la práctica de viajar con mascotas que ayuda a acceder a diferentes servicios y lugares que permiten la presencia de animales. Esta tendencia ha ganado popularidad en los últimos años, ya que muchas personas consideran a sus mascotas como miembros de la familia y desean incluirlas en sus experiencias de viaje. (Industria de reuniones, sf)

La popularidad del turismo *pet friendly* ha aumentado porque hay muchas personas que consideran a sus mascotas como miembros importantes de la familia y por ello, tienen el deseo de que formen parte también en los viajes y actividades recreativas. Todo eso ha provocado que esta tendencia incremente en la industria turística, lo que permite a las personas viajar con sus mascotas sin preocupaciones y disfrutar de experiencias compartidas juntos.

También este turismo no se hace solamente alusión a los hoteles que permiten el acceso de mascotas, sino también a destinos y actividades que son seguras y agradables para los animales.

Esto se puede referir a playas donde los perros puedan nadar, parques donde pueden correr libremente o senderos donde pueden caminar con sus dueños.

En fin, el turismo *pet friendly* es sobre el ofrecimiento de opciones de viaje inclusivas que hacen que las personas junto con sus mascotas puedan disfrutar de sus vacaciones, asegurando que tanto los dueños como los animales tengan una experiencia cómoda y enriquecedora.

Características del turismo *pet friendly*

Como se mencionó anteriormente, el turismo *pet friendly* se caracteriza por ser una modalidad de turismo que permite la participación de mascotas en diferentes actividades y lugares turísticos. Lo que ocasiona que cada lugar, establecimiento y destino turístico tengan que prepararse para así poder recibir y atender a las mascotas con servicios y comodidades adaptadas a sus necesidades tanto de los dueños como de sus animales.

Cada lugar, establecimiento y destino deben ofrecer instalaciones y servicios especiales para las mascotas, como áreas de juego, camas cómodas, tazones de agua, comida especial, servicios de cuidado y actividades recreativas para las mascotas. También el personal de cada establecimiento deberá estar entrenado para ofrecer un trato adecuado con amabilidad y consideración hacia cada mascota.

A continuación, se mencionarán las características del turismo *pet friendly*:

- Alojamiento *pet friendly*: estos son como hoteles, resorts y otros tipos de alojamientos que permiten el acceso de mascotas. Estos lugares suelen tener habitaciones o áreas designadas específicamente para huéspedes con mascotas abarcando todas las necesidades y comodidades para que cada cliente pueda tener una buena estadía acorde a sus preferencias con sus mascotas.
- Restaurantes y Cafeterías *pet friendly*: son establecimientos de comida que permiten que los clientes estén acompañados de sus mascotas en áreas al aire libre o en secciones designadas para que se les pueda brindar un buen servicio apto para las mascotas de cada cliente. También algunos de estos lugares pueden ofrecer menús especiales para animales, con alimentos y una dieta especial para ellos.

- Parques y Áreas Recreativas para Mascotas: se refiere a parques públicos o privados donde las mascotas pueden jugar y socializar de forma segura, siempre con un cuidado y vigilancia por parte de sus dueños para así evitar cualquier accidente o inconveniente.
- Transporte *pet friendly*: son las compañías de transporte público y privado que permiten mascotas en sus vehículos, como trenes, buses y algunas aerolíneas. Estos transportes son adaptados para que los clientes con sus mascotas puedan trasladarse de diferentes lugares, dándoles la comodidad y el servicio que necesitan para llevar consigo a sus animales de forma segura.
- Actividades y Eventos para Mascotas: estos eventos son organizados específicamente para mascotas y sus dueños, como desfiles de mascotas, competencias y exhibiciones para que se pueda tener una convivencia entre dueño y mascota, aparte de que los animales pueden aportar diversión y entre otras cosas a sus dueños.
- Tiendas *pet friendly*: son tiendas de mascotas y otros comercios que permiten la entrada a las mascotas, a menudo proporcionando agua y golosinas para los animales para que los clientes puedan pasar un tiempo agradable haciendo sus compras en compañía de sus amigos peludos.
- Áreas de Descanso *pet friendly*: se refiere a las áreas de descanso en carreteras y autopistas que tienen instalaciones para las mascotas, como áreas de ejercicio y estaciones de limpieza.
- Servicios Veterinarios y de Cuidado de Mascotas: se refiere a tener disponibilidad de veterinarios, peluquerías y servicios de cuidado de mascotas en las áreas turísticas para que se les pueda brindar ese servicio a todas las personas con mascotas.
- Normativas Claramente Definidas: son las reglas y regulaciones claras sobre dónde y cómo las mascotas son bienvenidas para evitar malentendidos y asegurar una experiencia agradable para todos los visitantes. Todo esto sirve para mantener un orden y cuidado al momento de salir de paseo con sus mascotas.
- Concientización y Educación: es la información para los turistas sobre las normas de comportamiento adecuadas para sus mascotas, como mantener a los perros con correa y recoger sus necesidades después de ellos.
- Facilidades de Emergencia: es el acceso a servicios de emergencia para mascotas, como hospitales y clínicas veterinarias en caso de necesidad.

El turismo *pet friendly* no solo beneficia a los dueños de mascotas, sino también a las empresas y destinos turísticos, ya que pueden atraer a un segmento de mercado más amplio y generar lealtad entre los clientes que viajan con sus animales de compañía.

Por eso es importante tener en claro cuáles son las características de este tipo de turismo para poder practicarlo de la manera correcta, así como muchos establecimientos y destinos turísticos ofrecen este tipo de turismo para que se pueda tener un tiempo agradable con las mascotas, también los dueños deben saber distinguir donde y como pueden llevar o tener a sus mascotas para poder pasar un rato agradable con ellas.

Tendencias en el turismo *pet friendly*

El turismo *pet friendly* es una tendencia que ha ido creciendo por su gran popularidad entre las personas amantes de los animales, porque ha ocasionado que se creen e implementen facilidades para poder realizar viajes con mascotas y en la actualidad es más fácil encontrar alojamientos, actividades y servicios que incluyan el poder compartir con cada mascota.

Esta tendencia ha llevado a una serie de cambios en la industria del turismo para adaptarse a las necesidades de los viajeros que desean llevar a sus mascotas consigo. Algunas de las tendencias destacadas en el turismo *pet friendly* incluyen:

Como los hoteles y alojamientos *pet friendly* son cada vez más y se pueden encontrar en muchos países del mundo así también como resorts y casas de vacaciones que están permitiendo el acceso a las mascotas. Algunos incluso ofrecen comodidades específicas para ellas, como camas especiales, platos de comida y áreas de juego.

Los restaurantes y cafeterías son establecimientos gastronómicos que están adoptando políticas *pet friendly* para atraer a dueños de mascotas, ofreciendo áreas al aire libre donde las mascotas son bienvenidas y algunos incluso ofrecen menús especiales para perros. También ofreciendo un servicio especial para que los animales se puedan sentir cómodos y en confianza, creando un ambiente agradable para todo tipo de clientes.

Transporte *pet friendly*, cada vez son más las compañías de transporte público y privado, como trenes, autobuses y algunas aerolíneas, que están permitiendo mascotas en determinadas condiciones. También hay servicios de transporte específicos para mascotas que facilitan los viajes

largos, como en los aviones que permiten el ingreso de animales en los aviones para que puedan acompañar a sus dueños.

Los parques y actividades para mascotas como áreas de recreación se están adaptando para incluir zonas para perros donde puedan socializar y jugar de forma segura con otros animales. Además, existen eventos y actividades específicas para mascotas y sus dueños.

También hay servicios de spa y bienestar para mascotas, como servicios de peluquería y cuidado para animales ha estado en aumento para poder brindarles más variedad de servicios. Los dueños de mascotas pueden llevar a sus animales para recibir tratamientos de spa, masajes y otros servicios de bienestar.

Existen plataformas de reservas específicas para mascotas, han surgido sitios web y aplicaciones dedicados exclusivamente a encontrar alojamientos y servicios *pet friendly*. También las plataformas ya existentes como Booking y Aribnb te dan la opción de poder encontrar alojamientos que acepten el ingreso de animales domésticos. Estas plataformas facilitan a los dueños de mascotas encontrar opciones adecuadas para viajar con sus animales.

El turismo de aventura y naturaleza *pet friendly* es otra tendencia que ha ido creciendo, ofreciendo actividades como senderismo, camping y excursiones en la naturaleza están adaptándose para incluir a las mascotas. Los dueños de mascotas pueden disfrutar de actividades al aire libre con sus animales y explorar juntos la naturaleza.

El turismo de lujo *pet friendly* es otra tendencia que ha ganado popularidad en algunos países, son hoteles y resorts de lujo que están ofreciendo servicios exclusivos para mascotas, como camas ortopédicas, menús gourmet y servicios de niñera especializados para animales. Como el negocio del turismo con animales domésticos es cada vez mayor ha ocasionado que se desarrolle más, creando una gama de servicios de lujo.

Según Alberto Barbieri (2022) en La Vanguardia, menciona sobre este tipo de turismo de lujo *pet friendly*:

“Desde la cena en la habitación preparada por un chef de tres estrellas, pasando por la manicura equina hasta el abrigo de marca para no mojarse bajo la lluvia. Pero también té y helado para perros, tratamiento para el aliento fresco, masaje de bienvenida y un *Pet*

Concierge disponible para cualquier necesidad del animal. Estos son algunos de los servicios que los hoteles de lujo *pet friendly* garantizan a las mascotas que viajan con sus dueños en las instalaciones más exclusivas del mundo.”

Los hoteles de lujo que son amigables con las mascotas aparte de ofrecer los servicios básicos que ofrece un hotel regular, estos suben de categoría la estadía porque también ofrecen que la estadía se convierta en una auténtica experiencia de lujo y elegancia, tanto para los dueños como para las mascotas y se espera que también los amigos peludos reciban un tratamiento a la altura del establecimiento de lujo.

La conciencia sobre el bienestar animal que los viajeros están mostrando es cada vez mayor, porque los dueños se preocupan más por elegir empresas y destinos que tienen políticas éticas hacia los animales, como apoyo a refugios locales y adopción responsable. Todo esto para que puedan llegar a un establecimiento adecuado con las instalaciones aptas para recibir a este tipo de clientes con sus mascotas, aparte de que también pueden ayudar a empresas que se dedican al apoyo de los animales.

Las regulaciones y normativas han sido implementadas por los gobiernos y las autoridades con la finalidad de garantizar que los establecimientos y servicios *pet friendly* cumplan con estándares de seguridad y comodidad para las mascotas y los viajeros. Esto beneficia tanto a los clientes como a los dueños de los establecimientos, porque si se implementan normas y regulaciones se tendrá un mejor cuidado de las instalaciones.

Es importante tener en cuenta que estas tendencias pueden variar según la región y la cultura, pero en general, el turismo *pet friendly* está en aumento y sigue evolucionando para satisfacer las necesidades de los dueños de mascotas que desean viajar con sus compañeros peludos.

Aeropuertos y Aerolíneas *pet friendly*

Como han estado en aumento que más personas quieran tener mascota, también ha crecido la demanda de opciones de viaje amigables con las mascotas. La industria de viajes se ha ido adaptando para satisfacer las necesidades de los dueños con sus mascotas, implementando políticas amigables con las mascotas, adaptando sus instalaciones en aeropuertos para que los compañeros de cuatro patas puedan ser atendidos.

Los aeropuertos han empezado en darle importancia a la atención y el servicio que se desea brindar a las mascotas y a sus dueños creando espacios diseñados especialmente para proporcionar un entorno seguro y limpio para todas las necesidades y comodidades de los animales domésticos.

En el caso de los aeropuertos *pet friendly*, estos cuentan con instalaciones aeroportuarias que ofrecen comodidades y servicios para los viajeros que deseen llevar a sus mascotas consigo. Están equipados para hacer que el viaje con los animales sea más fácil y menos estresante para los dueños de mascotas. Algunos de esos servicios que suelen ofrecer los aeropuertos amigables con las mascotas son:

- Áreas para mascotas: estas áreas son designadas especialmente para que las mascotas hagan ejercicio, puedan relajarse antes o después del vuelo o simplemente se diviertan en el tiempo de espera para abordar. Son áreas que están valladas y equipadas con áreas verdes y suministros de limpieza.
- Servicios de atención veterinaria: este tipo de aeropuertos disponen de servicios veterinarios dentro o en las cercanías del aeropuerto, es en caso de que surja alguna emergencia antes, durante o después el viaje y así poder estar preparados.
- Transporte de mascotas: ofrecen servicio de transporte para mascotas, de los cuales se incluyen carros especiales y personal capacitado para ayudar a transportar a las mascotas de un lugar a otro dentro del aeropuerto.
- Aerolíneas amigables con mascotas: además de todos los servicios que ofrecen los aeropuertos, también es importante que haya aerolíneas que acepten el ingreso de las mascotas en los vuelos y es importante verificar cuales son *pet friendly*. Algunas aerolíneas permiten que las mascotas viajen en la cabina con sus dueños, mientras que otras requieren que viajen en la bodega del avión.
- Información y recursos: los aeropuertos *pet friendly* suelen proporcionar información útil sobre viajar con mascotas, incluyendo regulaciones, requisitos de salud y documentos necesarios.

Es muy importante verificar con antelación las políticas y servicios específicos de cada aeropuerto y aerolínea, porque las regulaciones pueden ser distintas. Algunos aeropuertos que se consideran *pet friendly* son el Aeropuerto Internacional Hartsfield-Jackson en Atlanta, el Aeropuerto Internacional de Los Ángeles (LAX), el Aeropuerto Internacional de Denver y el

Aeropuerto Internacional John F. Kennedy en Nueva York, entre otros. Siempre antes de viajar es importante consultar las políticas y procedimientos actualizados para poder realizar el viaje con tu mascota.

Muchas aerolíneas permiten que los pasajeros viajen con sus mascotas, aunque las políticas y tarifas pueden variar según la aerolínea y el destino. Algunas aerolíneas son especialmente conocidas por ser *pet friendly* y ofrecer servicios adicionales para las mascotas.

Las políticas relacionadas con mascotas varían según la aerolínea y pueden estar sujetas a cambios. Sin embargo, las aerolíneas *pet friendly* cuentan con ciertas políticas comunes para garantizar la seguridad y comodidad de las mascotas durante el viaje. A continuación, se menciona algunas de las políticas típicas que las aerolíneas *pet friendly* suelen implementar:

- **Tamaño y Peso:** las aerolíneas suelen tener restricciones de tamaño y peso para las mascotas que pueden viajar en la cabina del avión. Las mascotas que superen ciertas dimensiones y peso deben viajar en la bodega del avión, dependiendo de la aerolínea si es algo que permiten.
- **Jaulas o Transportadoras:** las mascotas que viajan en la cabina deben estar en jaulas o transportadoras adecuadas que cumplan con las regulaciones de la aerolínea. Deben ser suficientemente grandes para que la mascota pueda moverse y dar la vuelta.
- **Documentación veterinaria:** las aerolíneas requieren de documentación veterinaria actualizada, que incluya registros de vacunación y certificados de salud para asegurarse de que la mascota está sana y apta para viajar.
- **Reservas anticipadas:** es importante y necesario realizar con anticipación las reservas para la mascota, porque muchas aerolíneas tienen el número de mascotas limitadas que permiten en cada vuelo.
- **Tarifas:** las aerolíneas suelen cobrar tarifas adicionales por llevar mascotas en el avión, esas tarifas pueden variar según la aerolínea y el tipo de viaje, ya sea doméstico o internacional.
- **Restricciones climáticas:** algunas aerolíneas tienen restricciones sobre el transporte de mascotas durante condiciones climáticas extremas para garantizar su seguridad y bienestar.

- Servicio de carga: si la mascota viaja en la bodega del avión, la aerolínea debe proporcionar un servicio de carga seguro y cómodo para la mascota, con regulación de temperatura y presión.
- Animales de servicio y Apoyo emocional: las políticas de las aerolíneas varían con respecto a los animales de servicio y de apoyo emocional. Muchas aerolíneas permiten que los animales de servicio viajen en la cabina sin cargo adicional y pueden tener políticas específicas para los animales de apoyo emocional.

Es muy importante verificar y tener en cuenta las políticas específicas de la aerolínea con la que se planea hacer el viaje, porque si varían mucho y las regulaciones pueden cambiar según el país y la ruta del vuelo. Cada aerolínea cuenta con servicio al cliente donde puede uno preguntar o con sitio web en donde viene la información detallada y actualizada sobre las políticas *pet friendly*.

Algunas de estas aerolíneas internacionales son:

Delta Airlines: Delta ofrece un programa llamado Delta Cargo, que se especializa en el transporte seguro de mascotas. También permite que ciertos tipos de animales viajen en la cabina, dependiendo del tamaño y el peso. Según en la página Mochileando, en Aerolíneas y Aeropuertos (2023) menciona que esta aerolínea:

“En 2020 Delta suspendió su programa de transporte de mascotas. Sin embargo, pequeños amigos pueden viajar en cabina. Sin importar el tipo de animal que vaya a bordo, debe permanecer en su transportador durante todo el transcurso. Una de las ventajas que tiene Delta es que si llevas mascotas que circulen entre las 10 semanas y los seis meses, pueden viajar en un mismo “kennel” por el precio de uno. Para viajes internacionales, deben ser mayor de 15 semanas. Te recomendamos estar atentos a las dimensiones de los transportadores para tu mascota, ya que varían dependiendo del avión que se esté abordando.”

American Airlines: American Airlines permite que mascotas viajen tanto en la cabina como en la bodega del avión. Tienen restricciones de tamaño y peso para las mascotas que viajan en la cabina. Esta permitido que solo los perros y gatos pueden viajar en vuelos que duren 12 horas o

menos, sino el cobro, es más. Y esta aerolínea solo permite que militares o empleados del estado puedan registrar a sus mascotas con su equipaje.

United Airlines: United ofrece un programa llamado United PetSafe, que está diseñado para el transporte seguro de mascotas. Tienen políticas y procedimientos específicos para garantizar el bienestar de las mascotas durante el viaje. Solo está permitido el ingreso de perros y gatos a la cabina del avión, el peso de la mascota varía y depende del tamaño del avión es que ponen la cantidad de animales domésticos que pueden ingresar.

Southwest Airlines: Southwest permite que los pasajeros lleven pequeñas mascotas en la cabina, siempre que cumplan con ciertas condiciones y restricciones. No transportan mascotas en la bodega del avión. El transportador que se lleve a la mascota tiene que permanecer debajo del asiento frente al dueño todo el vuelo, si el dueño no cuenta con uno, la aerolínea tiene a la venta con las medidas adecuadas y solo permiten seis mascotas por vuelo.

JetBlue: JetBlue permite que las mascotas viajen en la cabina con sus dueños, siempre que cumplan con ciertos requisitos de tamaño y peso. No ofrecen servicio de transporte de mascotas en la bodega del avión. Las mascotas pequeñas son las que se permiten ingresar en los vuelos y cuentan con un programa de lealtad que si el viajero está inscrito en ese programa puede ganar 300 puntos cada vez que viaje con su mascota en la cabina.

Alaska Airlines: Alaska Airlines permite que las mascotas viajen en la cabina o en la bodega, dependiendo del tamaño y el peso. Tienen políticas específicas para garantizar la seguridad y comodidad de las mascotas durante el viaje. Según en la página Mochileando, en Aerolíneas y Aeropuertos (2023) menciona que esta aerolínea tiene:

“Como requisito la mascota debe ser mayor de ocho semanas y comer comida sólida. Por \$100-\$105 tu mascota (ya sea perro, gato, conejo, ave), puede viajar contigo como pasajero en la cabina; el “kennel” (jaula, transportadora) debe caber debajo del asiento que está frente a ti. Incluso, la aerolínea te permite llevar hasta dos mascotas, siempre y cuando pagues por dos asientos juntos. Si tu mascota es grande, viaja con el equipaje.

Spirit Airlines esta aerolínea acepta a mascotas como perros, gatos, aves y conejos domésticos que tengan ocho o más semanas de vida y pone como restricción que el transportador

no puede pesar más de 40 libras ya con la mascota dentro. También piden que el dueño entregue un certificado de salud para algunos destinos como Puerto Rico, así como certificados de ciertas vacunas como la de la rabia. Si la mascota es de mayor tamaño no puede viajar en esa aerolínea.

Frontier Airlines esta aerolínea *pet friendly* permite el acceso de mascotas como hamsters, guinea pigs, entre otros para que puedan viajar en vuelos domésticos dentro de Estados Unidos y deben tener edad de ocho semanas o más, solo deben ser mascotas de menor tamaño porque no permiten que viajen con el equipaje, solamente en la cabina con sus dueños.

Es importante tener en cuenta que cada aerolínea tiene sus propias políticas, tarifas y requisitos para viajar con mascotas. Si planeas viajar con tu mascota, te recomiendo que te pongas en contacto directamente con la aerolínea con la que planeas volar para obtener información detallada sobre sus políticas y procedimientos *pet friendly* actualizados.

Para viajar con mascotas y poder garantizar un viaje sin problemas y estrés para las mascotas y sus dueños, lo importante y primordial es planificar el viaje con anticipación. Algunos consejos y recomendaciones para viajar con mascotas son:

Investigar las políticas de mascotas de aerolínea y aeropuertos, es para estar bien informado sobre los requisitos específicos que piden, lo que también incluyen las tarifas, las limitaciones de tamaño del transportador y los requisitos de certificados de salud. Otro consejo es reservar un vuelo directo sin escalas porque así uno puede minimizar el estrés en la mascota por si ocurre algún retraso y así no mantenerlo tanto tiempo en estrés.

También otra recomendación es visitar al veterinario de confianza antes del viaje, es importante tener la seguridad que la mascota este bien de salud, tenga sus vacunas al día, cuente con certificados de salud apropiados y esté en condiciones para poder viajar. Se debe acostumbrar a la mascota a su transportador, para que se pueda sentir cómodo en el momento del viaje y eso ayudaría mucho si desde el hogar se le enseña a estar en el transportador para que se sienta seguro.

Lo último es empacar lo esencial para la mascota, como comida, agua, medicamentos y cualquier documento necesario para el viaje. Es muy importante darle la importancia que requiere cada mascota porque ellos también tienen sus necesidades y se les debe de brindar un excelente trato por ser parte de especial en las familias.

El constante crecimiento de los aeropuertos y aerolíneas amigables con las mascotas es un claro ejemplo de la gran importancia que se les está dando a estos compañeros peludos, ya que la industria del transporte aéreo sigue adaptándose para satisfacer las necesidades de los dueños y de las mascotas. También se ha estado innovando y diseñando más comodidades para poder hacer que el viaje con las mascotas sea una experiencia más agradable y así poder reducir el estrés en ellos.

Hoteles pet friendly

En la actualidad es común ver como las personas consideran a sus mascotas no solo como un animal de compañía, sino como parte importante y fundamental de la familia, por eso son cada vez más los dueños que quieren ser acompañados a todos lados por sus mascotas y más en sus viajes y vacaciones.

Este tipo de huéspedes se le complica encontrar alojamiento que puedan hospedarse unos días con sus mascotas, por lo que ha llegado la nueva tendencia que es la de los hoteles *pet friendly*, estos permiten el acceso de las mascotas a las instalaciones del hotel y también se les ofrece servicios especializados para estos animales domésticos.

Esta es una modalidad reciente que ha estado desarrollándose y creciendo por el gran interés que se tiene de parte de las generaciones millennials o centennials, que son parte importante del turismo a nivel mundial y son los que consideran importante o indispensable el poder viajar con sus mascotas por querer compartir sus aventuras con ellas.

Un hotel "*pet friendly*" es amigable con las mascotas y da acceso a que huéspedes puedan hospedarse con sus mascotas, también este tipo de establecimiento está adaptado para aceptar tanto a las personas como a sus animales de compañía, brindándoles servicios y comodidades específicas para las mascotas. Algunas de las características más usuales de este tipo de hotel son:

Aceptación de mascotas: este tipo de establecimientos hacen que los huéspedes puedan llevar con ellos a sus mascotas para disfrutar de su estadía, lo que incluyen habitaciones especiales y adaptadas para este tipo de clientes con sus mascotas para así poder recibirlas con las mayores comodidades posibles.

Servicios específicos para mascotas: aparte de que los hoteles *pet friendly* ofrecen servicios esenciales y básicos para recibir a clientes con sus mascotas, también hay ciertos hoteles que

brindan servicios adicionales como camas especiales, juguetes, tazones de comida y agua, y servicios de cuidado para las mascotas como paseadores de perros o cuidadores.

Áreas designadas para mascotas: este tipo de establecimientos debe tener áreas especiales que son asignadas para que las mascotas puedan ejercitarse y relajarse, también para que puedan convivir y socializar con otras mascotas. Este tipo de áreas son construidas o adaptadas con vallas para que puedan ser seguras para las mascotas, y que ellas puedan jugar sin restricciones.

Políticas claras y tarifas: los hoteles sean o no sean amigables con las mascotas, tienen sus propias políticas y reglas que deben de seguir, sin embargo, los hoteles *pet friendly* tienen sus propias políticas específicas con respecto a las mascotas, algunas de ellas podrían ser con respecto a la restricción de tamaños. También tienen tarifas especiales y adicionales para las estadías que incluyan a las mascotas. Este tipo de políticas y tarifas deben ser dichas a los huéspedes en el momento que hagan la reserva.

Personal amigable con las mascotas: cada hotel *pet friendly* debe contar con el personal adecuado y entrenado para poder dar el mejor trato lleno de cortesía y amabilidad a las mascotas con sus dueños. Uno de esos tratos puede ser el de recibir a las mascotas con golosinas.

Limpieza especializada: este tipo de hoteles *pet friendly* deben de tener protocolos de limpieza especiales y específicos para así garantizar que las habitaciones permanezcan limpias y sin alérgenos después de la estadía de las mascotas en cada habitación.

Información sobre servicios locales para mascotas: estos establecimientos amigables con las mascotas deben prepararse para brindar información sobre veterinarios locales de la zona, tiendas de mascotas y parques donde los clientes pueden llevar a sus animales a pasear y jugar.

Entonces los hoteles *pet friendly* son establecimientos en donde se tiene la oportunidad de disfrutar de la compañía de sus mascotas lo que duren en su estadía porque el hotel brinda las medidas necesarias para poder hacer que la experiencia sea cómoda y agradable para todos, como para los dueños como para sus animales de compañía.

¿Por qué elegir un hotel *pet friendly*?

Este tipo de hoteles amigables con mascotas permiten hospedarse en el destino deseado con el objetivo de brindar los mejores servicios para el descanso, seguridad y cualquier necesidad

que tenga el huésped como si estuviera en su hogar, con el beneficio de aceptar recibirlo con su mascota con un costo adicional, dependiendo del hotel.

Este tipo de establecimientos son especiales para el turismo *pet friendly*, ya que se promocionan como un hotel que brinda el servicio de admisión de mascotas para que las personas que tengan el interés en viajar con sus animales domesticas puedan tener la posibilidad y oportunidad de hacer, y también puedan tener la opción de considerar este tipo de lugar.

Sin embargo, las personas que no son de su agrado los animales o son alérgicas a ellos también tengan la posibilidad de evitarlos, sin ningún problema o inconveniente porque el simple hecho de que existen áreas delimitadas, especiales y exclusivas para este tipo de clientes con sus mascotas, ya que se encuentran separadas de las demás áreas del hotel que son de uso exclusivo para los huéspedes sin mascotas.

Por este tipo de detalles es que se puede garantizar que ningún cliente se llegue a sentir incomodo, porque cada hotel debe de cumplir con las medidas sanitarias y de seguridad para todos los tipos de clientela que se tenga en el establecimiento, así como de los humanos o animales domésticos.

¿Qué tipo de animales aceptan los hoteles *pet friendly*?

Este tipo de alojamiento tiene sus instalaciones adaptadas principalmente para aceptar a perros y gatos, que son por lo general las mascotas más comunes en las familias porque son las más dóciles y domesticables, ya que son las que mejores se comportan con los humanos y con la vida cotidiana de las personas.

Por lo regular son los que tienen un mejor comportamiento en el hogar y también en los viajes, sin embargo, dependiendo del hotel es que pueden aceptar a otro tipo de animales como mamíferos, aves o reptiles, con la condición de que estos se comporten de la mejor manera y por supuesto, no sean de peligro para los demás huéspedes y el personal del hotel.

También cada huésped que quiera llevar a su animal doméstico tendrá que informarse bien sobre todo lo que necesite para su viaje y su estadía en el hotel, como tener los contenedores correctos y aptos para su mascota, con las medidas de seguridad para que puedan confirmar que su animal no se escape o, por ende, dañe las instalaciones del hotel y a otras personas.

¿Qué servicios ofrecen los hoteles especializados para mascotas?

Los hoteles *pet friendly* también ofrecen servicios especializados para las mascotas, dándole un plus a todo lo que ya ofrecen y permiten, como el acceso de animales domésticos a sus instalaciones y en las habitaciones, sino que también ofrecen servicios especiales enfocados en cada mascota para que puedan tener una estadía agradable y cómoda para que tanto ellos como sus dueños disfruten de las vacaciones.

De los servicios que se pueden encontrar en los hoteles *pet friendly* son camas especiales para mascotas, transportadoras de animales, correas y collares de identificación, tazones para su comida y agua, juguetes, servicio de veterinario dentro o fuera del hotel, referencias de lugares turísticos *pet friendly*, servicio de cuidadores o guardería, protocolos especiales de limpieza y áreas para que los animales hagan sus necesidades.

Cadenas hoteleras *pet friendly*

Existe una gran cantidad de cadenas hoteleras que son conocidas como *pet friendly*, que aparte de aceptar el ingreso de mascotas a los establecimientos también cuentan con diferentes reglamentos, lineamientos y políticas que cada uno de los hoteles establecen para que se pueda tener una mejor estadía entre todos los huéspedes con mascotas o sin mascotas.

Se debe tener en claro que cada uno de los hoteles tienen su propio reglamento para las mascotas, lo que cada huésped o persona que quiera hospedarse debería de conocer y acatar cada regla, porque si no se cumplen esas reglas algunos hoteles podrían cobrar una multa y hasta solicitar que el dueño con su mascota abandone el hotel debido a que no se puede molestar a los otros huéspedes.

Además de que estos hoteles *pet friendly* tienen su propio reglamento, también tienen sus propias políticas y estas varían dependiendo del hotel. Por consiguiente, es importante conocer los lineamientos, reglas y políticas antes de hacer la reserva para poder asegurarse de que acepten a los animales domésticos y para que todo salga bien durante la estadía. Hay muchas cadenas hoteleras que son conocidas por ser *pet friendly*, pero las políticas pueden ser diferentes. Algunas de esas cadenas hoteleras que son amigables con las mascotas pueden ser:

El Motel 6 es un establecimiento conocido por ser amigable con las mascotas y en algunas ocasiones no cobran tarifas adicionales por el ingreso de mascotas. Otro establecimiento *pet*

friendly es la Quinta Inn & Suites, que también cuenta con políticas a favor de los animales domésticos y algunos de estos alojamientos permiten el ingreso de huéspedes con sus mascotas sin ningún costo adicional.

El Kimpton Hotels es otra cadena hotelera que es boutique y famosa por ser amigable con las mascotas, la cual ofrece comodidades para este tipo de animales como camas, tazones y juguetes, tampoco cobran tarifas adicionales. Otra cadena hotelera es la del hotel Marriot, son *pet friendly* y su política varía dependiendo de la ubicación de cada hotel, también algunos hoteles Residence Inn by Marriot son *pet friendly*.

Algunos de los hoteles Best Western permiten el ingreso de mascotas e igual sus políticas son distintas dependiendo del establecimiento hotelero. También otros de los hoteles del grupo InterContinental, como el Holiday Inn y Candlewood Suites son amigables con las mascotas. Otro hotel *pet friendly* es el Ace Hotel, que es una cadena hotelera tipo boutique y es conocida por ser amigable con este tipo de animales. El Four Seasons Hotels and Resorts son *pet friendly* y sus políticas pueden variar.

Aunque existan muchos hoteles *pet friendly*, cuentan con reglas y restricciones como el tener límites en el tamaño de la mascota, el depósito de seguridad reembolsable o tarifas diarias adicionales. Por eso es importante antes de hacer las reservas informarse bien sobre todos los reglamentos y políticas relacionadas con las mascotas.

También hay hoteles de lujo que aceptan a las mascotas, como el Armani Hotel Milano que según Alberto Barbieri (2022) menciona que:

“En la ciudad italiana se encuentra también el Armani Hotel Milano, donde los perros son Vid (Very Important Dog). Además del paquete de bienvenida, la estructura también proporciona un lifestyle manager para sugerir una serie de servicios externos: desde salones de belleza hasta tiendas y restaurantes para perros.

El propio chef del hotel está listo para cocinar comidas sabrosas que satisfagan las necesidades nutricionales y los gustos del animal. Y también cuidadores, paseadores y veterinarios. Así como un mapa con los mejores parques y caminos peatonales de Milán para garantizar al perro la cantidad adecuada de actividad física y bienestar.”

Otro hotel de lujo es el W Barcelona el cual cuenta con una actividad de yoga con gatos y perros de talla media al momento del amanecer. También cuentan con una experiencia más personalizada entre los dueños con sus mascotas como un recorrido por la ciudad por lugares *pet friendly*, así como servicios de peluquería canina y hasta desayuno especial en la habitación en todas las horas del día.

Por otro lado, uno de los hoteles más emblemáticos y lujosos de Londres, es el Rosewood London brindando un servicio de cinco estrellas, pero con otro tipo de tarifa para dos huéspedes y una mascota por una noche. Lo que incluye que la habitación tenga una cama elegante, un juego de collares y correas a la moda, también con un abrigo de marca que le quede a la medida a la mascota.

También según Alberto Barbieri (2022) dice que:

“Otro destino imperdible para los amantes de los establecimientos de alta gama y sus mascotas son los Kimpton Hotel, una cadena distribuida en varios países del mundo, incluyendo una sede en Barcelona, el Hotel Vividora. El lema de estos hoteles es: "Si tu mascota puede pasar por la puerta principal, será bienvenida". Por tanto, sin coste adicional se pueden alojar “mascotas peludas, con plumas o escamas, sin importar su tamaño, peso o raza”. Un verdadero triunfo de la inclusión.”

Este tipo de hoteles *pet friendly* se encuentran tanto en Europa como en Estados Unidos, como The Chatwal, el cual es un hotel boutique de cinco estrellas que se encuentra en Manhattan en Nueva York cerca del Central Park. En el cual los perros con sus dueños pueden tener a un supervisor de guardarropa con cobro adicional para poder crear un estilo personalizado con abrigos de piel, botines, pañuelos, entre otras cosas. Lastimosamente no existe traductor canino para poder asegurar de que la mascota este realmente feliz con lo que desee.

Tipología de clientes de un hotel *pet friendly*

Los hoteles *pet friendly* cuentan con una gran variedad de clientes con diferentes necesidades y expectativas, el perfil del turista que viaja con mascotas puede variar ampliamente, pero generalmente incluye a personas que consideran a sus animales de compañía como miembros importantes de la familia y desean incluirlos en sus experiencias de viaje. La tipología de clientes que se puede encontrar este tipo de hoteles son las siguientes:

Los amantes de los animales son clientes que claramente tienen mascotas y principalmente las aceptan como parte de la familia, por lo que están dispuestos a pagar por las comodidades y servicios que beneficien a sus mascotas. También otro tipo de clientes son los viajeros con mascotas de servicio, son personas que viajan con sus mascotas de servicio como los perros guía y necesitan de un alojamiento que entienda y respete las necesidades especiales de sus animales.

También hay clientes de familias con niños y mascotas son los que eligen hoteles *pet friendly* que les puedan asegurar y brindar que toda la familia pueda quedarse todos juntos durante el viaje. Otro tipo de cliente son las personas que viajan con mascotas de apoyo emocional este tipo de clientes necesita verdaderamente viajar con su mascota para su ayuda emocional y buscan hoteles para poder llevar a sus animales que sean comprensivos y acogedores hacia sus necesidades especiales.

Los viajeros de negocios es otro tipo de clientes que viajan con sus mascotas por negocios y buscan hoteles *pet friendly* para poder sentirse más cómodos y acompañados durante su estancia. Los turistas de Aventura es también otro tipo de clientela que son amantes de la naturaleza y de las actividades al aire libre que cuentan con perros que disfrutan de las caminatas y actividades en la naturaleza por lo que es esencial que busquen hoteles que acepten a sus mascotas.

También otro tipo de clientes son las personas que adoptan mascotas, por ende, es que buscan hoteles *pet friendly* porque están en ese proceso de adaptarse con sus animales y desean adaptarse a ellos probando viajar antes de comprometerse completamente. Las personas con mascotas exóticas son las que no solo tienen perros y gatos, sino que tienen animales exóticos como aves, reptiles o pequeños mamíferos, por lo que son hoteles que permiten el acceso de una gran variedad de animales.

Los clientes de este tipo de hoteles también son los turistas internacionales que viajan con sus mascotas desde otros países y necesitan opciones de alojamiento que les permitan tener sus animales con ellos. También las personas en mudanza es otro tipo de clientela que se están mudando de un lugar a otro por lo que necesitan de hoteles temporales para que se puedan hospedar con sus mascotas mientras se puedan establecer en un nuevo hogar.

Es necesario tener en cuenta las necesidades y expectativas diversas de estos grupos de clientes para que cada hotel pueda ofrecer un servicio excepcional para poder atraer y mantener a

una clientela leal. Por lo que es necesario proporcionar comodidades como áreas para perros, servicio de cuidado de mascotas y consejos sobre actividades y lugares amigables para animales en la zona en donde se ubique el hotel.

Es importante tener en cuenta que cada persona y mascota son únicas, por lo que estas características pueden variar según el individuo y sus preferencias personales. Además, las regulaciones y actitudes hacia las mascotas pueden variar en diferentes regiones del mundo, lo que también influye en el comportamiento y las elecciones de los turistas que viajan con animales.

Turismo *pet friendly* en Costa Rica

Costa Rica es un país conocido por su belleza natural y su enfoque en la conservación del medio ambiente. Por su clima tropical es uno de los paraísos más buscados para poder disfrutar de las vacaciones y estar rodeado de naturaleza, para poder disfrutar de las playas, bosques, de la ciudad y de muchos lugares turísticos. Afortunadamente, también es un destino amigable para los amantes de los animales y con una gran variedad de opciones para disfrutar con las mascotas.

Por eso Costa Rica es un país que está a favor de los animales y que ha demostrado cuidarlos, preservarlos y ayudarlos cuando lo necesiten, por su gran biodiversidad se puede ver una infinidad de especies de animales. En este país existe una cultura que ayuda mucho a los animales, por consiguiente, los costarricenses les dan mucha importancia a las mascotas, adoptan a perros y gatos, son tan importantes para ellos que hasta los consideran parte de la familia. Se podría decir que las personas que son de Costa Rica son amantes de los animales.

En este país los amigos de cuatro patas cada vez más están más presentes en todo, recordándole a las personas que son animales de compañía, seres que sienten y merecen darles un buen trato. Es tanto el amor y cariño que se le tiene a estos animales que las familias tienen el deseo y la intención de llevarlos a todos lados con ellos, como para ir a almorzar o a tomarse algo, a vacacionar en un hotel o hacer compras en el centro comercial acompañado de ellos. Por eso mismo es que son cada vez más los negocios que se unen a esta tendencia en la que las mascotas (sobre todo perros) son bienvenidos. (Matarrita, 2022)

Según Daniel Zueras (2021) comenta que:

“La inclusión de las mascotas dentro de las familias es una tendencia mundial. Las estadísticas lo corroboran: van con nosotros a todo lado y crece el gasto mensual en su

cuidado y alimentación. En Costa Rica los números muestran que hay 1,8 mascotas por familia (de las que el 85 % son perros) y que gastamos 18.435 colones (unos US\$30) en su alimentación, cada mes.

¿Más datos? Una encuesta de Unimer realizada en Costa Rica mostró que el 70 % de las familias cuentan con al menos un animal de compañía y que el 92 % de los entrevistados se mostró favorable a que los proyectos habitacionales sean amigables con las mascotas, además de que el 66 % estuvo de acuerdo en la presencia de animales en el interior de los centros comerciales.”

Con los datos mencionados anteriormente se puede corroborar que la presencia de mascotas en los hogares es cada vez mayor y va en crecimiento con los años, más en estos tiempos por consecuencia de la pandemia que ocurrió en el año 2020 y también ocasionó que las personas que ya tuvieran mascotas se volvieran más codependientes por todo el tiempo que se tuvo la obligación de pasar en las casas sin poder salir, eso ocasionó que la relación dueño-mascota se volviera más dependiente en lo emocional.

Entonces todo eso logró que el turismo *pet friendly* en Costa Rica incrementara y tuviera mayor fama porque las personas querían pasar mucho más tiempo con sus mascotas por motivo de los momentos y el tiempo que pasaron encerrados juntos durante la pandemia y también porque las mascotas se ganaron un lugar importante en cada familia. Porque en muchas ocasiones solo se tenía la compañía de los amigos peludos para pasar el rato y sentirse acompañados. Las mascotas ayudaron a que se pudiera combatir a la soledad, eso hizo que se tuviera una mayor relación con ellas.

La Revista Summa (2021) menciona que:

“El amor por las mascotas impulsa la diversificación de negocios hoteleros, orientada a propuestas en las cuales puedan disfrutar las familias completas, inclusive si tienen mascota. Hoy los perros son considerados un miembro más del núcleo familiar, lo que estimula a las empresas a mirar soluciones que respondan a esta realidad.

Aunado a esto, a partir de la situación sanitaria mundial, se generan dos panoramas, por un lado, las mascotas al igual que sus dueños tienen necesidades de esparcimiento y recreación luego de periodos de movilidad restrictiva, y por otro, el más reciente estudio

de Booking.com indica que en la búsqueda de alojamientos el uso del filtro de «admite mascotas» ha sido más del doble desde el inicio de las restricciones de viaje y esta tendencia seguirá incrementando los servicios y amenidades para los viajeros peludos de cara al futuro.”

El turismo *pet friendly* en Costa Rica ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, ya que cada vez más personas eligen viajar con sus mascotas. El país se ha adaptado a esta tendencia, con un aumento de hoteles, restaurantes, parques y playas que son amigables para las mascotas.

En Costa Rica, los viajeros con mascotas pueden encontrar una amplia gama de alojamientos que son desde hoteles boutique hasta resorts de lujo que permiten la estadía de animales domésticos. También hay muchas playas costarricenses que son accesibles para perros, esto provoca que las mascotas tengan la oportunidad y la opción de disfrutar del agua y la arena junto con sus dueños.

Cada vez más hay espacios y lugares que se están volviendo amigables con las mascotas, así como parques, senderos y áreas designadas en donde los animales pueden disfrutar del entorno natural. Muchas empresas turísticas ofrecen actividades y excursiones que logran incluir a las mascotas, como caminatas guiadas y paseos en bote.

Como cada vez el turismo *pet friendly* crece en Costa Rica es importante destacar que aparte de establecer negocios amigables con las mascotas, también se han creado regulaciones para garantizar la seguridad y el bienestar de los animales y de los clientes. Usualmente los dueños son los responsables de mantener a sus animales bajo control y de limpiar cualquier situación que ocurra para así poder preservar la belleza de los lugares turísticos.

Entonces este tipo de turismo en Costa Rica ofrece a los viajeros y sus mascotas la experiencia, la oportunidad y la convivencia de poder explorar y disfrutar de las maravillas naturales del país, contribuyendo a una experiencia de viaje más inclusiva y enriquecedora. Otorgándoles la oportunidad de que más personas puedan disfrutar con todos sus seres queridos en conjunto como familia.

Los costarricenses toman en cuenta y les dan importancia a sus mascotas, tanto así que los consideran parte de la familia y salen con ellos a todas partes. Por eso es por lo que hay muchos

lugares que se han sumado a la tendencia *pet friendly* y hasta el país mismo también porque las personas que vive en Costa Rica son amantes de los animales en general, tanto así que hay leyes de protección animal y de sus hábitats.

Según Fernanda Matarrita (2022) realizó una serie de entrevistas sobre las mascotas en Costa Rica y otra sobre la tendencia *pet friendly* en el país:

“Repasemos números que vale conocer, porque son muchos los perros con los que coexistimos: según la firma investigadora Kantar Ibope Media, tras una serie de entrevistas realizadas sobre la tenencia de mascotas en Costa Rica, un 81.4% de las personas manifestó tener al menos un perro en su casa.

Por otra parte, resultados de una investigación de Unimer, realizada en noviembre del 2021, en la que participaron 1.171 personas de todo el país, un 40% afirmó estar de acuerdo con que en los diferentes comercios se permitiera el ingreso de mascotas. Además, un 12% de los consultados comentó que ellos sí han llevado a sus mascotas a hoteles y restaurantes, entre otros lugares públicos.”

También Francella Madrigal (2019), menciona que:

“En los últimos años, Costa Rica se ha convertido en un país mucho más consciente sobre el maltrato animal y la responsabilidad que conlleva tener una mascota. Según datos de la organización World Animal Protection, en el 50,5% de los hogares costarricenses hay al menos un perro. El ser dueños responsables también significa que cada vez que tengamos que dejar la casa, muy probablemente nos sentiremos culpables por dejar a nuestras mascotas solas.

Hasta hace unos años, imaginar animales en cafés, salones de belleza o centros comerciales parecía descabellado, pero ahora la situación es diferente. Los empresarios notaron el vacío de este tipo de locales y, gracias a eso, ahora existe gran variedad de establecimientos comerciales *pet friendly* donde nos invitan a disfrutar con nuestras mascotas.”

Algunas de las razones por lo que Costa Rica se considera un país *pet friendly* es por los alojamientos que han adoptado esta modalidad de ser amigables para mascotas y son los hoteles

desde opciones económicas hasta resorts de lujo que han ido creciendo en adaptarse a esta modalidad, también existe una creciente oferta de casas de hospedaje y alquileres que son *pet friendly*.

Otra de las razones que tiene este país es que cuenta con playas accesibles para mascotas, lo que permite que los turistas puedan disfrutar de sus vacaciones en las costas junto con sus animales de compañía. También hay parques y espacios naturales cuentan con áreas en las cuales aceptan el ingreso de las mascotas para que puedan caminar y explorar junto con sus dueños. Existen parques nacionales que cuentan con senderos que permiten la entrada de animales domésticos, con ciertas reglas a seguir para garantizar la seguridad de todos en el lugar.

Existen restaurantes y cafés *pet friendly* en Costa Rica en donde si es permitido que las mascotas puedan acompañar a sus dueños, pero específicamente en zonas al aire libre. Este país también cuenta con servicios veterinarios de calidad, brinda tranquilidad a los turistas sientan la tranquilidad de viajar con sus mascotas.

Costa Rica es *pet friendly* porque tiene conciencia sobre el bienestar animal, esto quiere decir que la población en general tiene una actitud positiva hacia los animales, lo que contribuye a que se tenga un ambiente amigable para las mascotas. También las regulaciones claras para hacer viajes con mascotas es otra razón que facilita al proceso para los turistas que desean llevar consigo a sus animales de compañía.

Por último, Costa Rica también cuenta con eventos y actividades *pet friendly*, que son algunos eventos locales y festivales que permiten a los dueños de mascotas participar en actividades recreativas junto con sus animales.

Hay muchas zonas que son *pet friendly* en Costa Rica porque en este país las personas son amantes de los animales, varios lugares del Gran Área Metropolitana y también las playas del Caribe como Puerto Viejo en Limón es playa pública y que permiten el acceso de mascotas. En la zona del Pacífico también se puede ir con mascotas, en la provincia de Guanacaste como en Playa Grande, Playa Tamarindo, Santa Teresa y Montezuma.

No todo es playa también se puede disfrutar de zona boscosa como en Monteverde que se puede hacer trekking y disfrutarlo con la mascota. Costa Rica es el mejor de los destinos para viajar con mascotas porque es un lugar paradisiaco para ellas.

Entonces este país ha adoptado una actitud inclusiva hacia las mascotas, lo que ha ocasionado que tenga una reputación como país *pet friendly*. Lo que ha logrado que Costa Rica pueda ser un destino turístico apto y atractivo para que turistas puedan viajar con sus mascotas, y poder conocer y explorar un nuevo destino. También todo esto trae como beneficio poder ampliar el mercado turístico y llegar a otro tipo de clientes.

Tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica

Costa Rica es un país amante de los animales y por eso existen muchas personas que han adoptado a perros y gatos, entre otros animales, eso ocasiona que los hoteles tengan que aceptar el ingreso de mascotas para así hacer crecer el mercado turístico. Aunque se quiera viajar con las mascotas dentro o fuera del país, cada dueño debe de asegurar que su mascota sea un buen viajero que logre sentirse cómodo con extraños y en nuevos lugares, que sean capaces de soportar y disfrutar la aventura. (Farley, 2021)

Según Shannon Farley (2021) que habla sobre la tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica menciona que:

“Viajar con mascotas es una tendencia creciente, principalmente entre los dueños de perros. De hecho, el porcentaje de dueños de perros que llevan a sus mascotas en viajes se duplicó del 20 al 40 por ciento en los últimos años, según una encuesta realizada por la American Pet Products Association. Incluso con los viajes internacionales, gracias a la creciente popularidad de los hoteles y aerolíneas que admiten mascotas, más personas se llevan a sus fieles amigos de cuatro patas con ellos de vacaciones.”

Desde que se pudo reactivar el turismo en el país, aumenta la tendencia de Petstaycation, que trata sobre hacer turismo sin la necesidad de salir del país o de la ciudad misma en compañía de tu mascota. En las empresas como Booking y Trekk Soft se estimaron datos que más del 40% de los viajeros escogen un destino que acepte el ingreso de sus mascotas o no, y el 49% aceptarían pagar un cobro adicional para así poder hospedarse en alojamientos que sean amigables con las mascotas. Todo esto fortalece la oferta *pet friendly* que va en aumento en la industria turística, lo que ocasiona que sean más los hoteles que acepten a los animales domésticos. (Revista Summa, 2021)

La manera en la que las mascotas viajan es diferente en cada familia porque depende de las leyes de cada país, la aerolínea, el tamaño y peso del animal, entre otros aspectos. En Costa Rica la tendencia de viajar con mascotas ha crecido, el Aeropuerto de Guanacaste implemento la modalidad *pet friendly*, quiere decir que admiten el ingreso de mascotas para poder realizar viajes acompañados de estos animales.

Según Valeria Sánchez (2023), menciona que:

“El número de perros y gatos que viajan en avión a través del Aeropuerto Guanacaste creció durante los últimos tres años en Costa Rica, según datos del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Esta fue una de las razones por las que recientemente la administración de la terminal aérea tomó la decisión de habilitar una zona para que las mascotas puedan hacer sus necesidades antes de abordar o tras aterrizar.

En este punto las mascotas podrán hacer sus necesidades y tomar agua dado que tiene zacate sintético, cajón de arena para gatos, una rejilla de desechos de aguas residuales, un bebedero, un espacio para el depósito de desechos sólidos, bolsas desechables y alcohol en gel. El espacio es de 8,5 metros; además, se ubica posterior al puesto de inspección de seguridad, previo a las salas de abordaje. Durante el 2019 ingresaron 646 perros por este aeropuerto, mientras que para el 2022 subió a 1.298, las salidas de los caninos pasaron de 612 a 1.121. En el caso de los gatos los ingresos aumentaron de 79 a 159 y las salidas de 76 a 146.”

El Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) menciona que es de carácter obligatorio tener una certificación de exportación realizada por un veterinario para que las personas puedan sacar a sus mascotas del país. Este certificado de exportación respalda las salidas de perros y gatos. Dicho veterinario inspecciona a la mascota y tiene el deber de cumplir con los requisitos sanitarios que son establecidos por el país de destino. Por eso es necesario que los dueños que quieran viajar con su mascota estén bien informados sobre los requisitos de viaje exigidos por cada país.

Un ejemplo de lo mencionado anteriormente es que la Unión Europea exige la vacunación contra la rabia y un examen de sangre para verificar que la mascota no tenga ninguna enfermedad. También otro ejemplo es que el lugar de viaje en el avión varía dependiendo del propósito del animal, por ejemplo, pueden ser animales de compañía los que pueden viajar en la cabina, son animales que están con sus dueños por motivos médicos o de apoyo debidamente certificados. Y

cuando no tienen ese motivo, las mascotas tendrán que viajar en la zona de carga dentro de un dispositivo especial que los protejan.

Entonces la tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica ha experimentado un aumento significativo en los últimos años porque son más las personas que optan por llevar a sus animales de compañía con ellos cuando viajan, esto ha provocado que se tenga una mayor demanda de servicios y lugares *pet friendly* en el país.

Algunos de los factores que han contribuido a esta tendencia es una mayor conciencia sobre el bienestar animal porque desean incluirlas en las experiencias de vida, que eso incluyen los viajes. También ha habido cambios en las políticas de alojamiento son muchos los hoteles, hostales y demás alojamientos han ajustado sus políticas y normas para poder dar acceso a las mascotas y así poder atraer a los dueños de mascotas como clientes.

También se ha logrado un aumento en la oferta de servicios *pet friendly* como en restaurantes, cafeterías y parques se han involucrado en esta tendencia lo que provoca que más clientes vayan a este tipo de lugares con sus animales. Costa Rica es un país conocido por su belleza natural y las actividades al aire libre, los dueños de mascotas prefieren disfrutar de la naturaleza en actividades como caminatas, entre otras actividades y esto ha aumentado la demanda de destinos *pet friendly*.

Las facilidades para mascotas en transporte es otra cosa que ha contribuido la tendencia de viajar con mascotas porque han crecido las opciones de transporte público y privado y han mejorado porque ya les toman importancia a las comodidades y al aceptar a viajeros con mascotas, lo que facilita viajar con ellas. También las influencias de las redes sociales han ganado gran popularidad porque las personas comparten sus experiencias de viaje con mascotas, esto ocasiona que tenga más fama el viajar con animales de compañía.

El impacto de la pandemia es otro factor que ha influido la tendencia de viajar con mascotas, porque durante el COVID-19 muchas personas tomaron la decisión de adoptar mascotas y también lograron desarrollar fuertes lazos con ellas, lo que ha provocado un aumento en el deseo de incluir a sus mascotas en las actividades diaria y en los viajes. (May, 2021)

Entonces la tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica se ha convertido en una parte integral del turismo en el país. Los dueños de mascotas buscan y tienen el deseo de incluir a sus

animales de compañía en sus aventuras, lo que ha provocado que los dueños busquen experiencias que les permitan incluir a sus animales en sus aventuras y la industria turística costarricense ha respondido de manera positiva para satisfacer esta creciente demanda.

Por eso también es importante destacar que tanto los aeropuertos como las aerolíneas decidieron incursionar en esta tendencia *pet friendly* para así poder brindarles a los viajeros mejores oportunidades y comodidades para que ellos puedan libremente ser acompañados por sus mascotas en sus viajes.

Hoteles *pet friendly* en Costa Rica

El Turismo *pet friendly* ha ocasionado un aumento en el país y es porque son muchas las personas que le dan el lugar a sus mascotas como un miembro más de la familia. Todo eso provoca que quieran que los acompañen a los paseos y no tener que llevarlas a un hotel para animales o dejarlas solas en casa, por eso es necesario que más establecimientos tanto de alojamiento, entretenimiento y otro tipo de lugares se vuelvan amigables con las mascotas para poder ampliar el mercado de clientes.

Por lo que ya son muchos los hoteles en Costa Rica que decidieron implementar la modalidad *pet friendly*, quiere decir que empezaron a aceptar huéspedes que vienen acompañados de sus mascotas, para que puedan brindarles una estadía ideal para el disfrute con sus amigos de cuatro patas.

Un hotel *pet friendly* es amigable con las mascotas y permite a los huéspedes a traer a sus mascotas, como perros, gatos u otros animales domésticos durante su estancia. Dichos hoteles están diseñados para acomodar tanto a las personas como a sus animales de compañía, ofreciendo servicios y comodidades específicas para las mascotas.

Este tipo de hoteles cuenta con características específicas y comunes, una de ellas es la aceptación de mascotas en las habitaciones hasta en las áreas comunes, en donde las mascotas son bienvenidas. También cuenta con servicios específicos para mascotas como servicios adicionales que son camas especiales, juguetes, tazones de comida y agua, y servicios de cuidado de mascotas como paseadores de perros o cuidadores.

Otra característica es que cuenta con áreas designadas para mascotas para que hagan ejercicio y se relajen, estas áreas están valladas y son seguras. Otra son las políticas claras y tarifas,

estas políticas pueden ser como restricción de tamaño o tarifas adicionales, todo esto va dirigido a los huéspedes al hacer la reserva. También el personal amigable con las mascotas, cada hotel debe de tener personal capacitado y entrenado para tratar a los animales y a sus dueños con amabilidad y cortesía.

La limpieza especializada es otro aspecto que debe de tener un hotel *pet friendly*, deben de tener protocolos de limpieza especiales para garantizar que las habitaciones estén limpias después de que las mascotas se hayan hospedado en ellas. Por último, los hoteles deben contar con información sobre servicios locales para mascotas, deben proporcionarle al huésped con mascota información sobre veterinarios locales, tiendas de mascotas y lugares *pet friendly* donde los clientes puedan llevar a sus animales a pasear y jugar.

Un hotel *pet friendly* es un lugar donde los huéspedes pueden disfrutar de la compañía de sus mascotas durante su estancia, sabiendo que el hotel ha tomado medidas para hacer que la experiencia sea cómoda y agradable tanto para las personas como para sus animales de compañía.

Siempre es importante estar bien informado antes de realizar la reserva en un hotel *pet friendly* primeramente, preguntar si aceptan mascotas, después informarse sobre cuáles son las reglas o las políticas que tienen sobre las mascotas, cuales servicios ofrece el hotel para el animal y si hay un costo extra. También es responsabilidad del viajero y dueño decirle al hotel el tipo de mascota que tiene, la raza y el tamaño, y saber controlar a su mascota, el animal de compañía debe comportarse de la manera correcta.

Como se ha popularizado esta tendencia de hoteles *pet friendly* en Costa Rica se pueden encontrar muchos lugares de hospedaje que admiten mascotas para esos viajeros que quieran estar acompañados de sus amigos peludos. Algunos de los mejores hoteles que aceptan el ingreso de mascotas desde el Valle Central hasta la playa, son los siguientes:

El Hotel presidente está ubicado en el centro de San José y es una muy buena elección para hospedarse en la ciudad porque está cerca de muchos museos, parques públicos, tiendas, restaurantes y bares, donde uno puede ir caminando. También el hotel cuenta con desayuno de cortesía y Wi-Fi gratuito, su calificación es de 4 hojas por el programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo. Tiene un restaurante con la mejor vista del centro de San José y es un hotel *pet friendly*, puesto que tiene una política de mascotas

porque se consideran amantes de los animales, por eso ofrece acogedoras camas para perros y golosinas. Su objetivo es hacer que los amigos peludos se sientan como en casa durante su estadía.

Residence Inn Marriot es otro hotel *pet friendly* ubicado en Escazú, San José. Es para pasar estadías prolongadas y se encuentra muy cerca del Hospital CIMA y junto al centro comercial Avenida Escazú. Cuenta con modernas suites que tienen salas de estar, cocina equipada y Wi-Fi gratuito, te ofrecen un desayuno buffet de cortesía. Su política de mascotas permite que los huéspedes lleven a su mascota por una tarifa no reembolsable de \$100 dólares por estadía.

El Hotel Casa Conde en San José se encuentra en un vecindario residencial, muy cerca del centro de la ciudad. Es un hotel boutique colonial, con suites de lujo que incluyen cocina, sala de estar, Wi-Fi gratuito y servicio de conserjería las 24 horas. Es un hotel boutique *pet friendly*, que tiene un límite de mascotas a una por habitación y su tarifa por día con mascota es de \$20 dólares.

En Alajuela se encuentra el Resort Xandari, tiene una arquitectura única, con un arte ecléctico colorido y exóticos jardines ubicado en unas plantaciones de café. Tiene 24 villas grandes y espaciosas, también está cerca de senderos y cascadas naturales, cuenta con diferentes tipos de actividades como excursiones, observación de aves, piscinas, spa, entre otras. Es un hotel sostenible y tiene una calificación de cuatro hojas en el programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo. Es un hotel amigable con las mascotas porque los propietarios originales eran amantes de los perros, las políticas se especifican al momento de querer realizar la reserva.

Chayote Lodge es una combinación de la cultura y la naturaleza costarricense, inspirado por el café y la cultura agrícola, reflejando la historia del café en Costa Rica. Se encuentra ubicado en un pequeño pueblo de Llano Bonito en Naranjo, está cerca del Volcán Arenal. Es un hotel que acepta el ingreso de mascotas y cuenta con reglas específicas que se pueden consultar al momento de hacer la reserva.

El Hotel Makanda by the Sea en Manuel Antonio es de lujo estilo contemporáneo solo para adultos, cerca del Parque Nacional Manuel Antonio y de la playa. Está rodeado de jardines y se puede observar una gran variedad de animales como el mono, tucanes perezosos y pizotes que se encuentran en la reserva forestal. Cuenta con desayuno incluido y este hotel permite que los huéspedes traigan consigo a su mascota de 10 kg o menos, sin ningún costo adicional.

El Hotel de Montaña y Restaurante Suria en San Gerardo de Dota, es un hotel *pet friendly* que forma parte de la Cordillera de Talamanca. Está ubicado en una reserva bosque nuboso con una gran variedad de plantas, insectos, anfibios, mamíferos y aves. Tiene 20 habitaciones con baño privado, agua caliente, calentadores y terraza compartida.

Wyndham Garden San José Escazú es un hotel *pet friendly* y modernos con habitaciones amplias, cómodas con aire acondicionado, wifi, entre otras cosas. Ofrece piscina interior, restaurante y terraza, se encuentra a 20 minutos de distancia del Aeropuerto Juan Santamaría. Otro hotel *pet friendly* es el Surf Ranch Tamarindo, en Guanacaste tiene restaurante, bar y jardín. Con habitaciones familiares y terraza, tienen aire acondicionado, vistas al jardín armario y wifi gratuito.

El Hotel Peace & Lodge es un hotel de 3 estrellas en Sámara y tiene un restaurante, piscina al aire libre, un bar y jardín. Sus habitaciones son con aire acondicionado, conexión wifi gratis y baño privado. Se ubica a 4km de playa Carrillo y es una de las recomendaciones *pet friendly* en Costa Rica.

Océano Hotel Boutique and Gallery es un Condo-Hotel en playa Jacó, son condominios con servicios y comodidades estilo boutique, cuentan con desayuno, habitaciones con piscina privada y cocina. Se permite el ingreso de mascotas con aprobación previa.

El Rinconcito Lodge es un lugar para descansar en la naturaleza, está ubicado en la zona del Parque Nacional Rincón de la Vieja en Guanacaste y está permitido el acceso de mascotas. Otros hoteles que permiten mascotas son Villas Cabuya Beach & Jungle, Confort Arenal y Hotel Montaña de Fuego.

El Hotel Marriot Hacienda Belén y los Sueños Marriot Ocean & Golf Resort son hoteles *pet friendly*, así como el hotel Aloft San José AC Hotel San José Escazú, Residence Inn San José Escazú, entre otros más que se han sumado a esta nueva modalidad, porque son conscientes de que los viajeros quieren compartir con sus mascotas. Cada hotel tiene su propia forma de bienvenida para las mascotas, en el caso del hotel Marriot y los Sueños Marriot cuentan con cama y tazones. El Hotel Aloft en San José ofrece bolsas de desechos, golosinas y un juguete y el Residence Inn San José Escazú, que es una tienda de tela en donde las mascotas puedan dormir.

Existen muchos hoteles *pet friendly* en Costa Rica, algunos con políticas más flexibles sobre mascotas y con una gran variedad de presupuestos, así también como diferentes tipos de

alojamientos como casas vacacionales, villas privadas, Airbnb, entre otro tipo de opciones. Se puede encontrar en diferentes ubicaciones y dependiendo de cual lugar prefiera si es bosque, playa o ciudad. También diferentes tipos de hoteles, como resorts, de cadena y todo incluido.

Viajar en un hotel todo incluido y que acepten mascotas es muy difícil porque este tipo de hoteles tienen políticas muy estrictas, pero la única opción que hay está en Guanacaste y es el hotel Casa Conde el Mar, es un hotel todo incluido exclusivo y de los pocos en el país que aceptan mascotas.

Según Cerdas (2021) menciona en su artículo que:

“Los registros de la compañía digital de viajes Booking.com muestran unos 900 hoteles en nuestro país, entre los que al menos 230 permiten que los turistas se hospeden con animales domésticos; eso sí, bajo petición. Un ejemplo es el Hotel Hacienda La Pacífica ubicado en Cañas, Guanacaste. Desde hace tres años, aceptan que las mascotas se conviertan en un huésped más sin ningún costo adicional; sin embargo, dejan un voucher abierto de \$100 dólares por algún daño que pueda causar durante la estadía. Para la gerente de Mercadeo y Ventas de ese hotel, Magaly Mora, este es un nicho de mercado sumamente atractivo y que, hasta el momento, les ha dado “un muy buen resultado”.”

También está el caso del Hotel Selina en Monteverde, en Puntarenas, permiten el acceso de mascotas, pero solo en habitaciones privadas y por cada mascota el dueño debe pagar \$10 dólares por noche. La idea de ser *pet friendly* surgió porque saben que hay personas que no pueden viajar sin sus mascotas y esto les da la opción de incluir a todos los miembros de la familia, puesto que se ha visto un aumento de gente que viaja con mascotas. (Cerdas, 2021)

También Cerdas (2021) menciona que:

“Desde hace varios años, diferentes estudios han tratado de medir la relación de los costarricenses con las mascotas. En el 2013, por ejemplo, la Encuesta Actualidades de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica (UCR), estimó que 66,5% de los hogares tiene al menos un animal doméstico; siendo los perros y los gatos los predominantes. Además, según otro estudio de Unimer, del 2018, los costarricenses y sus mascotas, solo el 13% de los 204 encuestados se lleva a estos compañeros a vacacionar.”

Es por eso por lo que los hoteles *pet friendly* han ido en aumento en Costa Rica logrando que sean una buena opción para incentivar a los amantes de los animales a viajar con ellos. Este crecimiento es porque las personas se animan por la gran variedad de opciones y por los servicios que ofrecen los establecimientos para lograr que los huéspedes se sientan felices de compartir con sus animales de compañía.

El hotel Aloft San José es *pet friendly* desde hace ocho años y fue por el programa que surgió porque el mercado del hotel era hacia un segmento de edad entre los 25 y 50 años, es cuando se disfruta más de la familia en donde las mascotas son parte importante de ella. El ingreso de mascotas a las habitaciones es un servicio gratuito, pero retienen un cargo de \$50 dólares en el check in por si la mascota provoca daños en las instalaciones, sino ese monto se libera y solo aceptan una mascota por habitación. (Cerdas, 2021)

El hotel Tilajari Resort está ubicado en San Carlos y se convirtió en un establecimiento *pet friendly* desde el año 2020, tomaron la decisión de aceptar a este tipo de clientes para que pudieran tener la oportunidad de viajar con mascotas porque había muchas solicitudes pidiendo por ese servicio porque si hay personas que tienen la necesidad de viajar con mascotas y hasta el momento han tenido respuestas positivas y va en aumento.

Se pueden encontrar hoteles en donde acepten solo una mascota y otros hasta tres mascotas por habitación, eso ya depende del hotel. También el hotel decide el tipo de animales se pueden ingresar, algunos solo a perros, otras a gatos y hasta otros animales como cerdos pequeños y erizos.

Así como se les exige a los dueños leer las políticas que tiene cada hotel con respecto a las mascotas, también el animal de compañía debe de comportarse, ser amigable, tener un comportamiento correcto en las instalaciones y no puede quedarse la mascota sola en la habitación. También el dueño debe limpiar las necesidades de su mascota y si es perro y gato, debe estar con correa al momento de pasearlo por las áreas permitidas del hotel.

Lugares turísticos *pet friendly* en Costa Rica

Costa Rica es conocida por su amor a la naturaleza y los animales, es por eso por lo que se puede encontrar muchos lugares *pet friendly* en el país. Sin embargo, las políticas varían entre establecimientos, por eso es siempre importante verificar con el lugar específico antes de la visita.

Gran variedad de comercios en Costa Rica se ha estado sumando a esta tendencia y deciden ser *pet friendly* para poder llegar mercado de los que son amantes de los animales. Esta modalidad logra que los dueños visiten establecimientos con sus mascotas, en donde les ofrecen productos y servicios específicos y especiales para que las mascotas puedan disfrutar.

Desde cafeterías, centros comerciales, salones de belleza, entre otros ya decidieron cumplir con esta política con buenos resultados y con inconvenientes también. Esta nueva modalidad ha ocasionado que los negocios se den a conocer de manera exponencial y logran que los clientes tengan fidelidad para que continúen regresando. También es importante saber antes de aceptar esta tendencia, si hay empatía con los clientes o no, clientes que no tengan mascotas.

Esta tendencia ayuda a fomentar la comunicación entre los clientes que no se conocen, porque hablan entre ellos por sus mascotas y logrando que se cree un ambiente agradable en los negocios. No solo hay negocios o empresas pequeñas que entraron a esta modalidad, sino también centros comerciales, salones de belleza y otras empresas grandes que decidieron implementar esta tendencia.

Pet friendly es una tendencia mundial, porque los consumidores desean pasear con sus mascotas, es por eso por lo que los establecimientos permiten la entrada de animales. Esta modalidad ha sido positiva para los negocios porque ha sido aceptada por todos los clientes y todos estos establecimientos amigables con los animales ofrecen servicios adicionales para ellos.

Entonces con lo mencionado anteriormente, en Costa Rica existen muchos lugares *pet friendly*, algunos hoteles y resorts *pet friendly* son el hotel Nayara Springs en la Fortuna que ofrece villas *pet friendly* con áreas cercadas para mascotas y Arenas del Mar Beachfront & Rinforest Resort en Manuel Antonio es un establecimiento amigable con las mascotas y cuenta con un programa de conservación de tortugas marinas, entre otros hoteles.

Otros lugares turísticos de restaurantes y cafeterías que se pueden encontrar en el país y que permitan el ingreso de mascotas, son desde restaurantes y cafeterías como Astisano en el centro comercial Momentum Lindora este restaurante tiene el sello *pet friendly*, Cafetería 50 mm que ofrece alimentación para la mascota y es avalada por SENASA, está ubicado en Guadalupe y en los Yoses.

También otros lugares de comida que son *pet friendly* como Contenedores Gastro Park en Cartago, MAD Burguer & Beer en Ciudad Colón, Restaurante Isabel Bistró en Pérez Zeledón, Container Platz tiene un concepto eco-amigable, Creperie Entre Nous, Wö Kapi en Santa Ana, Taco Bar en Jacó y TGI Fridays son *pet friendly* puesto que cuentan con terrazas ubicados en Escazú y Heredia, Kaya's Place en Puerto Viejo es un hotel que tiene restaurante y bar, Caféoteca en San José es un café por ser amigable con mascotas, Café Miel en barrio Otoya y barrio Escalante, Mercado Escalante y Café Escalante

Algunas playas que son *pet friendly* son Playa Hermosa en Guanacaste, Playa Cocles en Puerto Viejo en la región del Caribe. Todas estas playas entre otras permiten que los animales jueguen en la arena y el agua. También hay parques y senderos *pet friendly* como el Parque La Sabana en San José y el Sendero Los Quetzales en el Cerro de la muerte.

También hay lugares como veterinarias y tiendas de mascotas como Vet House en San José que es una clínica veterinaria que atiende a las mascotas y Pet's Secret en San José es una tienda de mascotas que cuenta con servicios de spa y de cuidado. Algunas atracciones turísticas *pet friendly* son Rainforest Adventures en Jacó ofrece recorridos en senderos en los que las mascotas pueden acompañar a sus dueños y Tortuguero National Park, aunque las mascotas no están permitidas en el parque, hay muchas opciones de alojamiento *pet friendly* en la localidad de Tortuguero que se encuentra muy cerca del parque.

Otros lugares para pasear con tu compañero peludo como Pico Blanco en San José son para realizar una caminata bastante difícil disfrutando de la vista del Valle Central, Piedra de Fuego es en Esparza y hay un sendero circular que cruzan la finca, Cerro Pelado es un volcán apagado en donde uno camina kilómetros para subir a la cima.

El Bosque de La Hoja es otro lugar turístico *pet friendly* en Heredia es un paraíso natural, los Senderos La Arboleda está en la Guácima de Alajuela y son senderos para disfrutar en familia y mascotas, Chichona Waterfalls Trails son senderos que llevan a una catarata, Tierras Enamoradas es un hotel y centro de aventura que ofrecen diferentes tipos de actividades, Paradero Turístico Monte de la Cruz es un lugar de recreación.

Otros lugares *pet friendly* son Calle La Mina – Cerro La Ventolera es un sendero cerca de Escazú, Místico Comunidad de Playa ofrece una combinación entre playa, naturaleza, deporte y

descanso cerca de San José, Catarata el Paraíso en Grecia, Catarata El Rey en Puriscal, Laguna de Hule rodeado de bosque, Anfiteatro de Villa en Ciudad Colón, Poza Los Coyotes ubicado a las faldas del Volcán Rincón de la Vieja en Guanacaste y Laguna Don Manuel es una reserva privada de conservación y protección de la vida silvestre.

También otros lugares turísticos *pet friendly* son Ferreterías EPA, centros comerciales como City Mall en Alajuela, Oxígeno Human Playground en Heredia, Momentun Lindora, Multicentro en Desamparados, entre otros.

Hay negocios que cuentan con una oferta única y que al querer entrar a esa modalidad ofrecen servicios únicos y específicos para este tipo de clientes, que son las mascotas. Como, por ejemplo, Rey Cacao Helados en Barrio Aranjuez, es un establecimiento que ofrece helados para humanos y para mascotas especializados en nutrición animal y avalados por SENASA, cuenta con dos sabores caninos que le pueden agregar toppings para que los animales domésticos puedan disfrutar en conjunto con sus dueños.

Un lugar *pet friendly* debe garantizar áreas *pet friendly* con infraestructura segura y apta, bien identificadas con espacio suficiente para que las mascotas puedan disfrutar, esto ayuda a que clientes que no lleven mascotas tengan la opción de sentarse en otra área libre de estas. También debe de contar con personal capacitado en el manejo de animales, reglas básicas para el ingreso y la convivencia entre mascotas y clientes, protocolos de limpieza para garantizar salubridad y brindar un trato personalizado a las mascotas como ofrecer tazones de agua disponibles y premios como galletas. (Madrigal, 2019)

Turismo *pet friendly* en la zona de Cariari, Heredia

Heredia es una de las siete provincias de Costa Rica y es parte del Valle Central, cuenta con 10 cantones y 47 distritos, de los cuales se encuentra el cantón de Belén y ahí está ubicado el distrito de Cariari. Este distrito se ubica a una distancia muy cercana a San José y Alajuela, debido a su cercanía a dos de las grandes provincias del país cuenta con muchas ventajas tanto para el que vive ahí como para el turista que viaja al país.

La zona de Cariari en Heredia, Costa Rica es una zona hotelera, residencial y turística por su cercanía al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y al Centro de San José, no es conocida específicamente por ser un área turística *pet friendly*, pero, se puede encontrar opciones amigables

con las mascotas en la zona. Sin embargo, como en muchos lugares en Costa Rica, las mascotas son bienvenidas en establecimientos, parques y áreas públicas al aire libre.

Se mencionarán algunos lugares turísticos que son *pet friendly* en la zona de Cariari en Heredia, en alojamientos se puede encontrar el Hotel DoubleTree by Hilton Cariari San José y Casa Familiar la Tortuga. En parques y áreas naturales podemos encontrar el Parque de Cariari es un excelente lugar para pasear a las mascotas. La gran mayoría de los negocios permiten que los animales permanezcan atados y acompañen a sus dueños.

En servicios para mascotas se encuentra la Veterinaria Cariari para los turistas es útil conocer este lugar si están viajando con sus mascotas. En restaurantes y cafés *pet friendly* se pueden encontrar como Moose, Giorgio's pizza, SIP Juice Bar y también es posible encontrar restaurantes amigables con las mascotas que tengan terrazas o zonas al aire libre.

Esta zona de Cariari en Heredia es una zona pequeña, aunque cuenta con hoteles, restaurantes y lugares *pet friendly*, no son todos. Sin embargo, es cada vez más los negocios que aceptan recibir animales y también son cada vez más las personas que están a favor de ir a un lugar amigable con las mascotas porque la empatía por estos animalitos es cada vez mayor y es por eso por lo que se les ha estado dando la importancia que merecen.

Al momento de visitar esta zona o de viajar con tu mascota, es necesario conocer algunas consideraciones importantes antes del viaje, por ejemplo, es necesario verificar con anticipación si ese alojamiento, restaurante o lugar tiene políticas *pet friendly* y preguntar cuáles son porque pueden variar y cambiar dependiendo del establecimiento. Otra consideración importante es conocer las reglas locales para poder respetarlas y eso se puede lograr si la mascota está bien entrenada para que se comporte adecuadamente en público y así poder evitar problemas.

Por último, otra consideración es explorar las ciudades cercanas, si no se puede encontrar muchas opciones amigables con los animales en Cariari, se puede considerar expandir la búsqueda a las ciudades cercanas como Heredia, San José y Alajuela, donde es más probable encontrar establecimientos *pet friendly*. Algunos hoteles *pet friendly* cercanos que se pueden encontrar en los alrededores de la zona de Cariari, es el Costa Rica Marriot Hotel Hacienda Belén y AC Hotel by Marriot en Belén.

Hotel Boutique Casa Primo

Casa Primo es un hotel boutique con un estilo clásico italiano con decoraciones de una mezcla italiano con artesanía tradicional costarricense, tiene 20 años operando en el ámbito del hospedaje en Costa Rica y tiene como lema “tu hogar en Costa Rica”.

Los hoteles boutique son establecimientos hoteleros pequeños y exclusivos que se caracterizan por ofrecer experiencias personalizadas y únicas a sus huéspedes. A diferencia de los hoteles más grandes y convencionales, los hoteles boutique suelen tener un número limitado de habitaciones, lo que permite un servicio más personalizado y atención individualizada.

Estos hoteles se destacan por su diseño distintivo y a menudo reflejan el estilo y la personalidad del propietario o del lugar en el que se encuentran. Además, suelen ofrecer servicios de alta calidad, atención al detalle y un ambiente íntimo. Muchos hoteles boutique se encuentran en ubicaciones privilegiadas, como áreas históricas, centros urbanos o cerca de las zonas residenciales y buscan proporcionar a los huéspedes una experiencia auténtica y memorable.

El Hotel Boutique Casa Primo es una residencia tranquila, donde se puede descansar sin el menor ruido ya que se encuentra alejado de la autopista, con piscina, jacuzzi y un área verde tanto interna como externa del hotel, con una decoración diferente en cada zona. Cuenta con el servicio de desayuno, almuerzo y cena, pero no como servicio de restaurante. También se ofrece el servicio de transporte para el aeropuerto, como está a 15 minutos del aeropuerto, es una muy buena opción para los huéspedes que lleguen al país o para los que termina su viaje.

Casa Primo cuenta con siete habitaciones amplias de las cuales tres habitaciones dobles superior con dos camas y cuatro habitaciones estándar con una cama, cada habitación tiene baño con ducha y aire acondicionado, cada habitación tiene una decoración diferente por ser un hotel boutique. Los precios van desde \$65 dólares hasta \$75 dólares la noche. También tiene una terraza y jardines al aire libre, cuenta con un área común compartida que es muy espaciosa y ahí es donde se puede compartir con los demás huéspedes.

La mayoría de los clientes que tiene el hotel Casa Primo vienen mayormente de Estados Unidos y Europa, la mayoría son estadounidenses, después le siguen los suizos, holandeses, ingleses y alemanes. También le siguen nacionales como franceses, españoles y canadienses, y de otras nacionales latinas como brasileños, mexicanos, guatemaltecos y chilenos.

¿Qué necesita un hotel para ser *pet friendly*?

En la actualidad el modelo *pet friendly* ha tomado un significado que ha sido de gran relevancia en la sociedad, los hoteles amigables con las mascotas reflejan como la aceptación ha aumentado para este tipo de huéspedes porque los reciben y acomodan en espacios con servicios diversos especiales para las mascotas. Porque convertirse en un establecimiento *pet friendly* no solamente es permitir la entrada de estos animales, sino es principalmente fomentar la comodidad y bienestar tanto de los dueños y de sus mascotas.

Según Sandra Navarro (2023) menciona que:

“Básicamente, ser *pet friendly* implica un cambio de perspectiva. Ya no vemos a los animales simplemente como mascotas, sino como parte de nuestra familia. Y, al igual que cualquier miembro de la familia, buscamos que nuestros animales sean bien recibidos en el mayor número de lugares posible. Esta demanda creciente se ve reflejada no solo en tiendas de mascotas, sino en todo tipo de sitios que están ajustando sus políticas y servicios para llegar a ser “*pet friendly*”.

La tendencia *pet friendly* en los negocios y establecimientos trae muchos beneficios comerciales y sociales, en el ámbito comercial agrega un valor añadido atractivo para muchos clientes. Esta modalidad puede atraer a nuevos clientes y lograr aumentar la fidelidad de los que ya son clientes, también puede lograr a generar una imagen positiva y moderna del hotel para que mejorar el posicionamiento de su marca.

En el ámbito social ayuda a que se sumen cada vez más las personas que si le dan importancia al bienestar social. Puesto que los perros, gatos y otros animales de compañía tienen un papel importante en la vida de sus dueños. Con la creación de más espacios y servicios *pet friendly* se ha estado formando una sociedad más acogedora e inclusiva para todos. Esta tendencia es un reflejo de como la sociedad se ha estado evolucionando para ser más empática. (Navarro, 2023)

Según Mar de Miguel (2019) menciona que:

“Para considerar a un hotel como *pet friendly* debe de ofrecer una serie de servicios y comodidades mínimas para así poder ofrecer una buena experiencia para los amigos peludos y para que permitan a los huéspedes poder viajar con sus mascotas de manera

cómoda y segura. A continuación, se detallarán algunas características, aspectos y servicios que generalmente se espera que tenga este tipo de hoteles:

1. Aceptación de mascotas: esto quiere decir que lo primero y básico que un hotel *pet friendly* debe de tener es permitir la entrada de mascotas, pero también se debe de especificar cuales animales se desea aceptar.
2. Políticas claras: el hotel debe de tener políticas claras sobre el tamaño y el número de mascotas que serán permitidas por habitación, así como especificar las áreas del hotel a las que se tendrá acceso.
3. Áreas para mascotas: se debe tener áreas específicas donde las mascotas puedan jugar y hacer sus necesidades básicas de manera segura.
4. Áreas especial para los clientes con mascota: para querer traer a este tipo de clientes, se debe tener en cuenta que hay otros clientes que no se sientan cómodos o les guste estar con las mascotas, por eso es importante y necesario destinar un área específica para que solo los huéspedes *pet friendly* estén ahí con sus mascotas. El tamaño del área dependerá de las necesidades o de la cantidad de huéspedes, para que así se pueda evitar importunar a los otros clientes no amantes de los animales.
5. Accesorios para mascotas: el hotel debe proporcionar tazones para comida y agua, camas especiales para mascotas y otros accesorios básicos para lograr que las mascotas tengan una estancia cómoda.
6. Servicios de cuidado: algunos hoteles ofrecen servicios de cuidado de mascotas, como paseadores de perros o cuidadores temporales, para que los dueños puedan disfrutar de actividades que no son aptas para mascotas. Como servicio de cuidado puede ser poner una guardería dentro de las instalaciones del hotel.
7. Protocolos de limpieza: el hotel debe llevar a cabo una limpieza profunda por medio de un plan de limpieza especial en las habitaciones y áreas donde se permiten mascotas para así poder mantener un ambiente higiénico para todos los huéspedes. Se debe implementar productos de limpieza especiales como desinfectantes para suelos y algo para quitar pelos.
8. Restricciones claras: es importante tener políticas claras sobre donde están permitidas las mascotas y donde no. Por ejemplo, es común que no se permita la entrada de mascotas a restaurantes o áreas de piscina.

9. Información sobre veterinarios y tiendas de mascotas: el hotel debe proporcionar información sobre veterinarios locales, tiendas de mascotas y servicios de emergencia cercanos, todo esto puede ser de mayor utilidad para los dueños. Es importante tener un veterinario de confianza y también tener el contacto con alguna clínica veterinaria que atienda emergencias las 24 horas del día para así poder brindarle al huésped una solución rápida y confiable.
10. Tarifas adicionales: el hotel debe establecer alguna tarifa adicional para el ingreso de las mascotas a la habitación por noche o para cubrir por cualquier problema los costos de limpieza o posibles daños que estos animales puedan ocasionar, como una fianza en caso de algún destrozo.
11. Normas de comportamiento: es importante que los dueños de mascotas deban ser responsables del comportamiento de sus animales y así asegurarse que no molesten a otros huéspedes, sin embargo, también es importante como hotel establecer reglas o normas de convivencia, como, por ejemplo, que las mascotas estén con correa en áreas de uso común y que puedan estar sueltas dentro de la habitación. También otra norma podría ser que las mascotas tengan su estado médico al día, lleguen desparasitadas, vacunas y completamente libres de pulgas y garrapatas.
12. Personal capacitado: el personal del hotel debe estar capacitado para tratar adecuadamente a las mascotas y a sus dueños, siendo amables y comprensivos con sus necesidades, y también para saber comportarse ante cualquier situación, emergencia y conocer cómo se comporta usualmente una mascota.
13. Ofrecer información *pet friendly*: es bueno ofrecer algunos datos como consejos para viajar, lugares *pet friendly* cerca del hotel o en la zona como restaurantes, centros comerciales, museos, parques, entre otros. Ya que el turista viajero no conoce este tipo de información y es importante brindarles información para que las mascotas se puedan sentir cómodas y seguras, lo más parecido que en su casa.

Todas estas características, aspectos y servicios es lo que necesita cualquier hotel que desee implementar el modelo *pet friendly* en sus instalaciones y servicios, pero las políticas específicas pueden variar de un hotel a otro. Por eso es importante verificar con anticipación las condiciones y servicios ofrecidos por un hotel en particular si se planea viajar con la mascota.”

Para que un hotel se sume a esta tendencia que se ha convertido en una modalidad de turismo cada vez mayor ya que son más las personas que se han unido a esta tendencia, el hotel debe garantizar una experiencia única, en primer lugar, entendiendo que las mascotas son un miembro más de la familia y por eso se les debe dar un mejor trato para que la estadía del cliente pueda ser satisfactoria en el alojamiento.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico se entiende como la parte de la investigación en el que se expone los métodos teóricos y prácticos sirven para poder ser utilizados al momento de analizar el problema planteado o el tema que se quiere investigar. Se incorporan elementos como los participantes, la muestra, población, instrumentos utilizados, el diseño de la investigación, el procedimiento y el análisis de los datos obtenidos (Ayala, 2020).

De este modo en este capítulo se muestra el tipo de investigación por realizar, así como la metodología que permitirá su desarrollo, como la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Entonces representa la guía para obtener la información necesaria para los procedimientos para analizar, además de conocer si es posible implementar cambios en el hotel Casa Primo para que se pueda adaptar al turismo *pet friendly*.

Asimismo, este capítulo permite definir el tipo de herramientas a utilizar para la obtención de la información necesaria para poder realizar el trabajo de investigación, también se detallan los elementos como el tipo de investigación, las fuentes de información, entre otros. Es necesario el desarrollo de los objetivos planteados inicialmente.

3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación sobre el “Análisis de la implementación para el modelo de Turismo *Pet Friendly* y para el hotel Casa Primo a partir del segundo cuatrimestre del 2023” es por medio de un estudio de los resultados de los objetivos planteados. El enfoque de la presente investigación se denomina cualitativo.

La definición de una investigación cualitativa según Arias (2021) es analizar datos no numéricos con la finalidad de conseguir datos exploratorios de los fenómenos que se quiere estudiar, esto quiere decir que este tipo de investigación se basa en el análisis de un tema en específico. Lo cualitativo se basa en calidad de información y no de cantidad, usa muestras pequeñas que son elegidas con cautela y analizándolas bien.

Según la definición mencionada anteriormente, se puede decir que una investigación cualitativa es una manera ordenada de recopilar y analizar datos obtenidos de diferentes fuentes literarias existentes, con la finalidad de dar a conocer el punto de vista de las personas, explicar un

comportamiento para comprender el porqué, cómo o de qué manera se da una determinada acción o comportamiento.

El enfoque cualitativo de esta investigación será a través de un proceso de análisis sobre las respuestas de cada entrevistado, con la finalidad de entender si la implementación de algunos cambios podrá ayudar al hotel Casa Primo a adaptarse al modelo Turismo *Pet Friendly*.

Se realizarán entrevistas a los dueños del hotel Casa Primo, visitas al hotel para que por medio de la observación se puedan conocer todas las instalaciones del hotel y así poder implementar ideas para habilitar las habitaciones y las instalaciones. También se darán a conocer datos e información para conocer más a profundidad sobre esta tendencia y modalidad que ha estado creciendo en todo el mundo y en Costa Rica.

3.2 Diseño de la Investigación

Andrés Muguira (2022), menciona que el diseño de la investigación son los métodos y técnicas que son escogidos por el investigador del tema para que sean unidos de forma razonable y lógica con la finalidad de resolver el problema de la investigación eficientemente. En el diseño de la investigación se pretende recolectar, medir y analizar los datos. El tipo de diseño es de tipo investigación-acción, porque se centrará en resolver situaciones, se basa en la elaboración de un plan, su implementación y evaluación.

En el presente trabajo se tendrá como objetivo ayudar al turismo del país y de la zona de Ciudad Cariari, mediante la implementación de la modalidad Turismo *Pet Friendly* para ayudar a crecer esta tendencia en el país y así poder atraer distintos tipos de turistas viajen por el país y la zona de Ciudad Cariari en Heredia. Este tipo de diseño confirmará si el hotel Casa Primo podrá tener lo suficiente para habilitar sus instalaciones y pueda entrar en la comunidad amigable con las mascotas.

Por consiguiente, este tipo de diseño es el que se utilizará para el presente trabajo de investigación porque se buscará resolver la situación de analizar la implementación para el modelo de Turismo *Pet Friendly* para el hotel Casa Primo a partir del segundo cuatrimestre del 2023. También se mencionarán antecedentes para dar a conocer y entender mejor la situación actual de esta modalidad.

3.3 Fuentes de Información

Las fuentes de información son consideradas como documentos que brindan datos útiles para satisfacer la necesidad de conocimiento sobre un tema determinado y del cual se desea tener información. Es de gran importancia en la investigación porque brinda un punto de vista al momento de hacer las entrevistas, da ayuda técnica y teórica.

Existen dos clasificaciones de fuentes de información, fuentes primarias, las cuales son para realizar el trabajo obteniendo la información escrita que se consigue de primera mano por medio de las entrevistas y encuestas que se las harán a la población durante la investigación. Y las fuentes secundarias, que tiene como objetivo recopilar, resumir y organizar información que se consigue de las fuentes primarias.

Las fuentes primarias que se utilizarán para esta investigación son entrevistas abiertas y no estructuradas, encuestas y la observación, este tipo de fuentes ayudarán a conseguir de primera mano información específicamente necesaria para la investigación.

Las fuentes secundarias que se utilizarán en este trabajo de investigación son páginas web, artículos en sitios web, trabajos de investigación y tesis y tesinas, en donde se podrá recopilar información para la obtención de datos que hablen sobre el tema investigado.

3.4 Población

Según Tamayo (2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. (Moreno, 2021)

También se clasificará a la población que se utilizará para la elaboración del presente trabajo de investigación. La población son los individuos y personas que tienen características similares, son de un lugar determinado y a las que se pretende estudiar. Principalmente la población serán turistas que ingresen al hotel Casa Primo y que se encuentren en la zona hotelera de Ciudad Cariari en Heredia, serán turistas internacionales y nacionales que visiten Costa Rica a partir del

segundo cuatrimestre del 2023 y que tengan la intención, el deseo y las ganas de querer viajar con sus mascotas, serán familias de una gran variedad de años desde los 20 años hasta los 40 años en adelante.

3.5 Muestra

Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de una población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población. También es una porción o parte de la población de interés, que refleje las mismas características que la población (Toledo, s.f)

La muestra representa a la mayor población y es utilizada para recopilar información, existen diferentes tipos de muestreo, el que se utilizará en esta investigación será por conveniencia, porque será empleada solo para conseguir información de expertos sobre algún tema en específico. Se tendrá como objetivo conseguir información y datos de calidad sobre un área en común o con conocimientos viables.

Tabla 1. *Muestra de la población*

Entrevistado	Puesto	Razón
No. 1	Hotel Double Tree Cariari	Expertos en hospedaje y en tendencia <i>pet friendly</i>
No. 2	Hotel Boutique Casa Primo	Expertos en hospedaje
No. 3	Hotel Hacienda Marriot	Expertos en hospedaje y en tendencia <i>pet friendly</i> en hospedaje

3.6 Unidades de análisis

Objetivo	Categoría de análisis	Subcategoría	Instrumento	Definición conceptual	Ítem
Analizar los cambios en el hotel Casa	Cambios en el hotel Casa Primo para el	Desarrollo turístico <i>pet friendly</i> .	Entrevista	Los cambios que deben tener un hotel para	Definición conceptual

<p>Primo para el desarrollo del turismo <i>pet friendly</i> a partir del segundo cuatrimestre de 2023.</p>	<p>desarrollo del turismo <i>pet friendly</i>.</p>			<p>poder desarrollar el turismo <i>pet friendly</i> establecer reglas para la estadía de la mascota, adaptar un área especial y algunas habitaciones para los clientes con mascotas, tener protocolos de limpieza, tener claro el cobro extra por mascota, tener claro cuáles mascotas aceptar en el hotel y ofrecer información importante como otros lugares <i>pet friendly</i> cerca del hotel.</p>	
<p>Estudiar el turismo <i>pet</i></p>	<p>Turismo <i>pet friendly</i>.</p>	<p>Turismo <i>pet friendly</i> en</p>	<p>Encuesta</p>	<p>El Turismo <i>pet friendly</i> en la</p>	

<p><i>friendly</i> en la zona de Cariari, Heredia.</p>		<p>Cariari, Heredia.</p>		<p>zona de Cariari, Heredia ha ido en aumento con el tiempo y actualmente existen muchos lugares <i>pet friendly</i>, hay hoteles, restaurantes y lugares de recreo que acepten a las mascotas. Esto es porque la demanda turística de esta tendencia ha incrementado y creciendo con los años. Hay hoteles como el hotel Double Tree y restaurantes como Moose que se encuentran en esta zona. También cuenta con muchas</p>	
--	--	--------------------------	--	---	--

				zonas verdes como parques que admiten mascotas y centro comerciales <i>pet friendly</i> muy cerca de Cariari.	
Indagar la tendencia de viajar con mascotas en la República de Costa Rica durante el último cuatrimestre del 2023.	Tendencia de viajar con mascotas.	Viajes <i>pet friendly</i> en Costa Rica entre los años 2017-2022.	Encuesta	Como Costa Rica es conocido por ser un país amante de los animales, le da la bienvenida a las mascotas que viajen con sus dueños. La tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica ha incrementado porque son más las familias que tienen mascotas y es cada vez mayor que las consideren como un miembro más de	

				<p>la familia, lo que ocasiona que quieran viajar con sus mascotas. Esta tendencia ha sido de ayuda para que el turismo crezca en este país, logrando ampliar el mercado, ya que son muchos los establecimientos que ofrecen una gran variedad de servicios para las mascotas.</p>	
<p>Describir la infraestructura del hotel Casa Primo para adaptarlas al turismo <i>pet friendly</i> a partir del periodo planteado.</p>	<p>Infraestructura del hotel Casa Primo</p>	<p>Infraestructura del hotel Casa Primo. Hoteles adaptados al turismo <i>pet friendly</i>.</p>	<p>Observación y entrevista</p>	<p>Los hoteles no tienen que hacer grandes cambios o realizar nuevas instalaciones para poder ser un hotel <i>pet friendly</i> ya que estos animales, en su mayoría</p>	

				<p>son perros y gatos, se alojan con sus familias en las habitaciones. Solo se necesita adaptar con pequeños cambios algunas habitaciones para que las mascotas puedan dormir con sus dueños. También implementar áreas verdes o una zona especial para que las mascotas puedan pasar un rato agradable teniendo dueños que se hagan responsables y también se necesita crear de un reglamento especial para este tipo de</p>	
--	--	--	--	---	--

				animales y se pueda tener orden en el lugar y algo muy importante también es realizar un plan de limpieza especial.	
Recomendar estrategia para que el hotel Casa Primo se adapte para la incorporación de las mascotas.	Estrategia para adaptar el hotel Casa Primo para incorporar a mascotas.	Estrategias para el turismo <i>pet friendly</i> .	Observación y entrevista	Las pautas para adaptar hoteles para incorporar a las mascotas es que tengan la estructura adecuada, espacios, comodidades especiales para poder implementar recursos y procedimientos necesarios para lograr instalar y aceptar a estos animales en el hotel.	

3.7 Instrumentos

En una investigación los instrumentos van relacionados con su análisis, estos instrumentos son necesarios para poder recolectar datos. Es necesario tener técnicas de recolección de datos porque es necesario obtener datos e información. La definición de instrumento es un dispositivo, recurso o formato que es utilizado para almacenar o registrar la información que se recolecte del instrumento.

Para poder elegir los instrumentos, es necesario saber el enfoque de la investigación, si es cualitativa se va a necesitar técnicas de recolección de datos que ayuden a obtener datos e información que se conozca más a fondo de un grupo reducido de personas o investigar cómo es que se presenta y se comporta los turistas con la tendencia *pet friendly*.

3.7.1 Entrevista

En este trabajo de investigación se utilizará como instrumento las entrevistas abiertas y no estructuradas, porque son las que permiten tener un ambiente relajado como una conversación, son flexibles, no cumplen con un régimen, el contenido y el orden están en manos del entrevistador y son adaptables dependiendo del problema o la situación.

Según Pilar Folgueiras (2016), define a la entrevista como: “La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información.”

3.7.2 Encuesta

Las encuestas serán otro tipo de instrumentos que son utilizados para obtener información para la investigación y ayuda a conseguir información para este tipo de enfoque cualitativo porque se elaborará una serie de preguntas que será de gran utilidad para saber las características de un grupo de personas. Dichas encuestas serán formuladas por medio de la plataforma Google Forms.

Según la Real Academia Española (2023), define a la encuesta como: “Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.”

3.7.3 Observación

Otro instrumento que se usará para recopilar información y datos es la observación, es algo indispensable para las investigaciones y lo que hacen las personas en su día a día. Es de importancia porque recolecta datos e información específicos sobre el comportamiento o conducta de las personas sobre situaciones, problemas, hechos o fenómenos. Esto se conseguirá si se realizan visitas en cada lugar importante para obtener resultados.

3.8 Recolección de datos

Cuando ya se conoce el diseño de la investigación, con la muestra obtenida en base al problema de estudio, lo que sigue es la recolección de datos, lo que ayudará a obtener datos con un propósito en específico. La recolección de datos es un proceso en donde se obtendrá la información requerida para realizar el trabajo de investigación, datos que se acerquen a la realidad del problema de estudio.

La información recolectada debe ser específica, completa, correcta y congruente. En esta parte se mencionarán las herramientas específicas que se utilizarán y el proceso que se necesite para poder realizar el trabajo de investigación. Para empezar la recolección de datos se ejecutará:

- Investigación en páginas de internet
- Investigación en hoteles *pet friendly* ya existentes en la zona de Ciudad Cariari en Heredia.
- Entrevistas realizadas a expertos en el tema central de la investigación
- Encuestas por medio de formularios generados en plataformas como Google Forms
- Observaciones

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

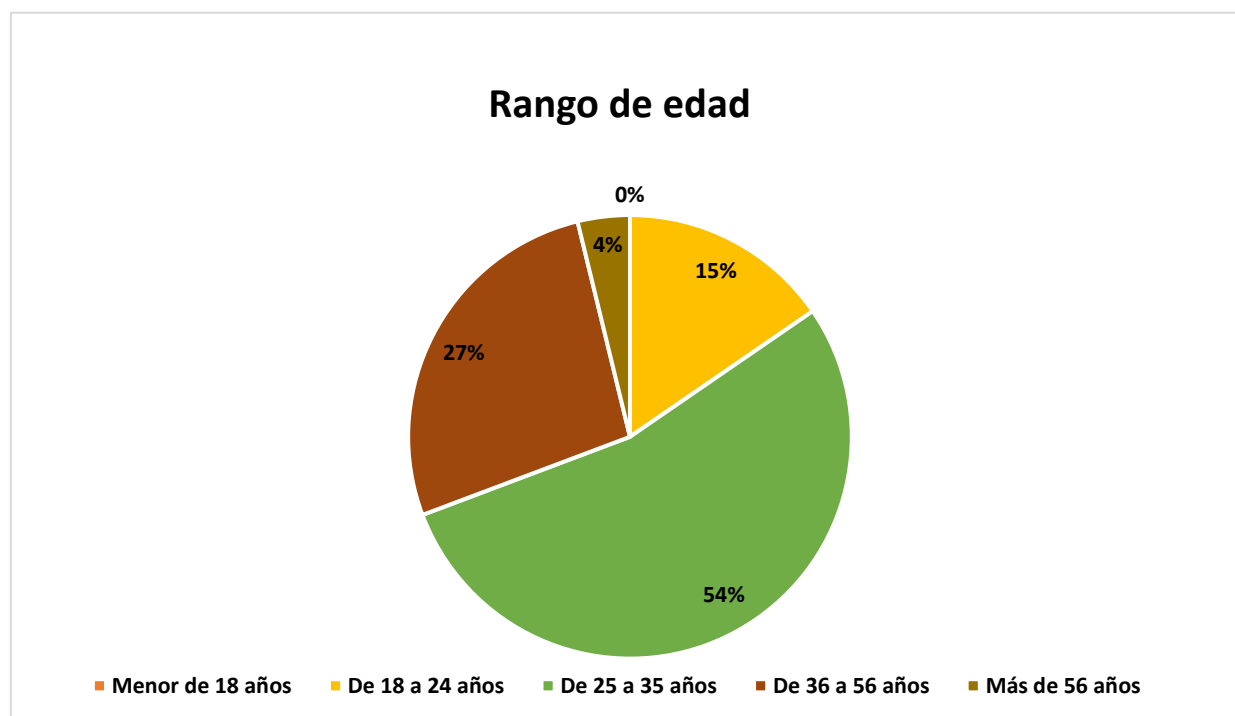
En este capítulo se dará a conocer un análisis de los resultados obtenidos por medio de encuestas y entrevistas realizadas a diferentes tipos de personas, para poder tener mejores resultados en base al modelo *pet friendly* y así poder conocer lo que piensan y conocen desde los turistas que viajan en el país como los dueños de algunos hoteles que ya están dentro de la tendencia amigable con mascotas, también se le hizo una entrevista al dueño del Hotel Casa Primo que se ubica en la zona de Cariari, Heredia.

Resultados de la encuesta

Se realizó una encuesta para poder analizar que tanto conocimiento tienen las personas sobre el turismo *pet friendly*, si tienen mascotas en sus hogares o no, si les gustaría o desean practicar el turismo *pet friendly*, que opinan sobre si Costa Rica es un país amigable con los animales y para saber si han visitado un hotel *pet friendly* y para saber si se hospedarían en un hotel que acepte mascotas en la zona de Cariari, Heredia y entre otras preguntas más.

Esta encuesta es con fines educativos, fue realizada a 26 personas de diferentes edades y nacionalidades. Se explicarán los resultados obtenidos a continuación. Inicialmente, se pregunta la edad del encuestado para conocer el perfil del potencial visitante, aunque eso no es ningún elemento diferenciador.

Figura 2. Rango de edad

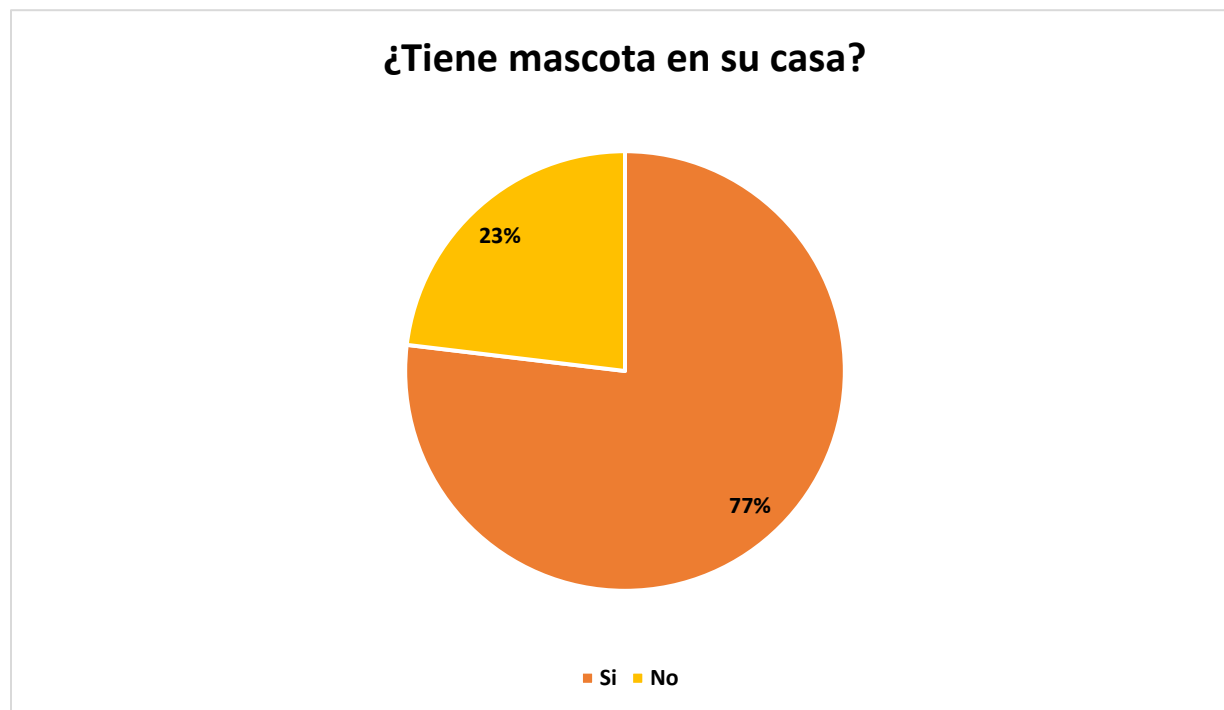


Fuente: Díaz, 2023.

Como se puede observar en la figura 2, se muestra el rango de edad que tenían los encuestados, la mayoría de los encuestados tienen una edad entre los 25 a 35 años con el mayor porcentaje representando un 53.8% (14 personas) de la muestra, de 36 a 56 años con 26.9% (7 personas), de 18 a 24 años con 15.4% (4 personas), de más de 56 años con 3.8% (1 persona) y, por último, con un 0% los menores de 18 años.

Se hizo este análisis para saber cuál es el rango de edad que más sobresale en la encuesta y así poder saber qué es lo que piensan los adultos jóvenes de 25 a 35 años sobre el *turismo pet friendly*. Esta pregunta tiene relación con la investigación para tener un aproximado del tipo de mercado que puede preferir este tipo de turismo.

Figura 3. Cuentan con mascota en casa



Fuente: Díaz, 2023.

En la figura 3, se puede observar significativamente que casi la totalidad de los encuestados dicen que, si tienen mascota en sus casas, representando el 76.9% (20 personas) y los que contestaron que no tenían mascota en sus casas representan un 23.1% (6 personas). Se realizó esta pregunta para conocer cuantas personas tienen mascota en sus hogares y esto es importante para la investigación porque se podrá conocer que efectivamente las personas que respondieron esta encuesta están a favor de ser amigables con las mascotas y se puede concluir que la mayoría de los encuestados cuentan con mascota, lo que confirma que el turismo *pet friendly* puede llegar a tener éxito en el país.

Figura 4. Gusto por hacer turismo *pet friendly*

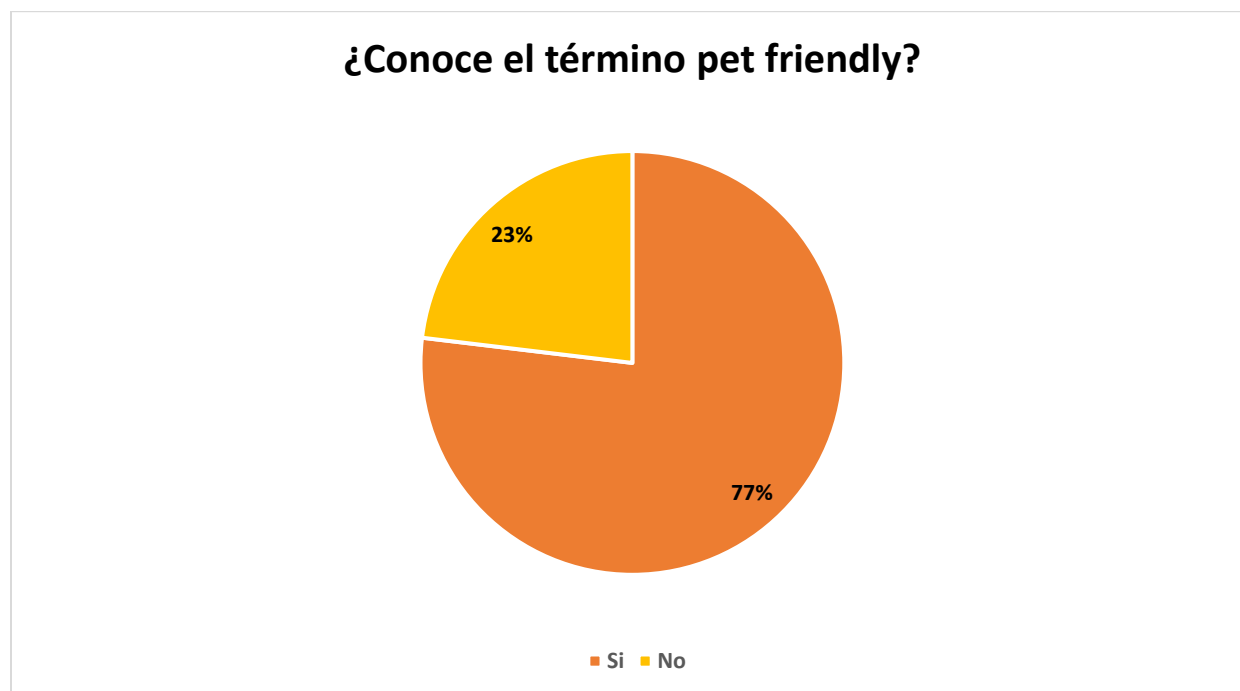


Fuente: Díaz, 2023.

A continuación, en la figura 4, se realiza la consulta sobre si les gustaría a los encuestados hacer turismo *pet friendly*, en donde en su mayoría contestaron que si con el 88.5% (23 personas) y el 11.5% (3 personas) contestaron que no les gustaría hacer turismo *pet friendly*. Con esta pregunta se puede analizar que la mayoría de los encuestados están a favor del turismo *pet friendly* porque contestaron que si les gustaría practicarlo. Esto nos ayuda a percibir que efectivamente el turismo *pet friendly* puede ser una tendencia en el país porque esta pregunta nos afirma que hay personas amigables con las mascotas.

Podemos analizar y concluir que la investigación podrá tener éxito porque si existen personas que, si desean realizar el turismo *pet friendly*, se va a necesitar en el país más hoteles que acepten mascotas para que sus dueños puedan viajar libre y cómodamente con sus animales de compañía.

Figura 5. Término *pet friendly*



Fuente: Díaz, 2023.

Se puede observar en la figura 5, que casi el total de los encuestados contestaron que sí conocen el término *pet friendly* con un 76.9% (20 personas) y un 23.1% (6 personas) contestaron que no conocen el término *pet friendly*. Se logró conocer que la mayoría de las personas tienen conocimiento sobre este término y así poder llegar a explotar más este tipo de turismo.

Figura 6. Descripción de los encuestado

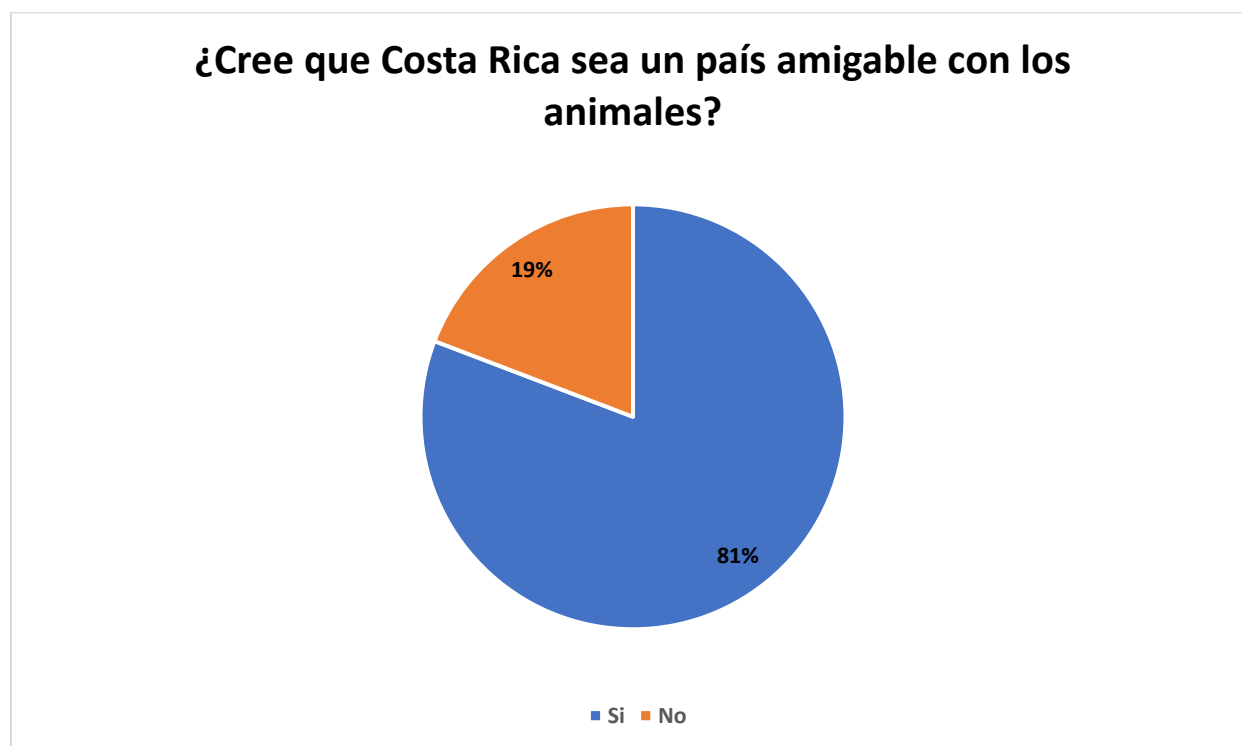
Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, dar una breve descripción sobre el Turismo <i>Pet Friendly</i>	
Respuesta de los encuestados	
Ingresar a lugares con animales domésticos	Comercios o establecimientos que aceptan mascotas

Llevar a la mascota a pasear	Son lugares que permiten el acceso a las mascotas y a su vez cuentan con servicios especiales para ellos
Son lugares que permiten llevar la mascota sin importar el tipo de lugar, comidas, tiendas	Son lugares que te permiten llevar a tu mascota sin que te prohíban su ingreso a las instalaciones
Lugar donde pueden compartir familias con sus mascotas	Turismo en lugares donde acepten mascotas
Solo con decir no vamos a ningún lado sin el perro si no lo aceptan buscamos hasta encontrar es parte de la familia	Un lugar donde se admiten y es apto para mascotas
Viajar con la mascota con seguridad	Es cualquier establecimiento que acepte el ingreso de mascotas
Tener instalaciones adecuadas en el hotel para recibir mascotas	Es poder viajar con nuestras mascotas y que estas sean bien recibidas en lugares como hoteles, restaurantes, parques, etc
<i>Sitios con comodidades y adecuaciones a la estadía de personas con mascotas</i>	<i>Turismo con mi mascota</i>
Tener la libertad de viajar con nuestras mascotas y poder entrar a las habitaciones con ellos, utilizar los restaurantes y las demás instalaciones	Es un turismo en el cual se involucra a la mascota que uno pueda tener. Teniendo en cuenta que la misma es recibida y aceptada en lugares como hoteles, restaurantes y atractivos turísticos. Así como que sean acondicionadas para velar por el bienestar de la mascota.
Acceso a instalaciones con mascotas y comodidad para ellas también. Usos exclusivos y precios especiales por limpieza	

Fuente: Díaz, 2023.

Se puede observar en la figura 6 las respuestas sobre las definiciones de lo que es el turismo *pet friendly* según la opinión de cada encuestado, son respuestas de los que contestaron que sí en la figura 5 sobre si conocen el término *pet friendly*. Con esta pregunta se pudo afirmar que sí se conoce este tipo de turismo porque sus definiciones fueron acertadas, entonces esto nos indica que el término amigable con mascotas no es algo desconocido por la sociedad, ya que en esta encuesta se obtuvieron muchas respuestas. Y esto ayuda a la investigación a saber que no habrá problema alguno en implementar este tipo de turismo en un hotel, porque se puede observar que sí es un término conocido.

Figura 7. Costa Rica como un país amigable con los animales



Fuente: Díaz, 2023.

¿Por qué?	
Respuesta de los encuestados	
Actualmente se puede ingresar a diferentes lugares con mascotas	Hay muchos lugares <i>pet friendly</i> en CR

Hay mucha variedad de mascotas las cuales las personas desean compartir con ellas un momento especial	Porque es un país muy enriquecido y en flora y fauna, que protege la vida de ellos y su bienestar.
Tiene muy pocos lugares	Porque he visto varios lugares a nivel nacional
La ley 7451 respalda el bienestar y seguridad de la fauna de costa rica	Ya hay restaurantes, hoteles para perros, etc donde las familias pueden asistir con sus mascotas
En muchos lugares se aceptan las mascotas	El clima permite tener animales bien en buenas condiciones climáticas
Porque cada familia siempre tiene un animal por lo general	Basta con ir a cualquier parque es lo que atrae en el país los animales domésticos y silvestres
Creo que sí porque hay varios lugares amigables con las mascotas, pero en general no estoy muy segura	Hay muchos lugares que no permiten el ingreso de mascotas
Porque han creado muchos lugares <i>pet friendly</i>	Porque hay muchos negocios y lugares que aceptan el ingreso de mascotas
Hay leyes para cuidar a los animales	Porque Costa Rica es amigable con todas las personas y se cuida mucho de su fauna. Imagino que sería igual con las personas que traen sus mascotas
Porque la gente ama la naturaleza	Porque crean leyes para proteger a los animales
Los hoteles <i>pet friendly</i> son muy escasos	Hay varios lugares que permiten la permanencia con mascotas incluso especializados
Actualmente Costa Rica permite en muchos lugares dentro de la GAM entrar con las mascotas, restaurantes, mall, ventas de artículos y más	En los últimos años se ha ido implementando más este término debido a que las personas no quieren dejar a sus mascotas en la casa. Por lo que establecimientos se han visto en la obligación de innovarse para atender a sus clientes con sus animales

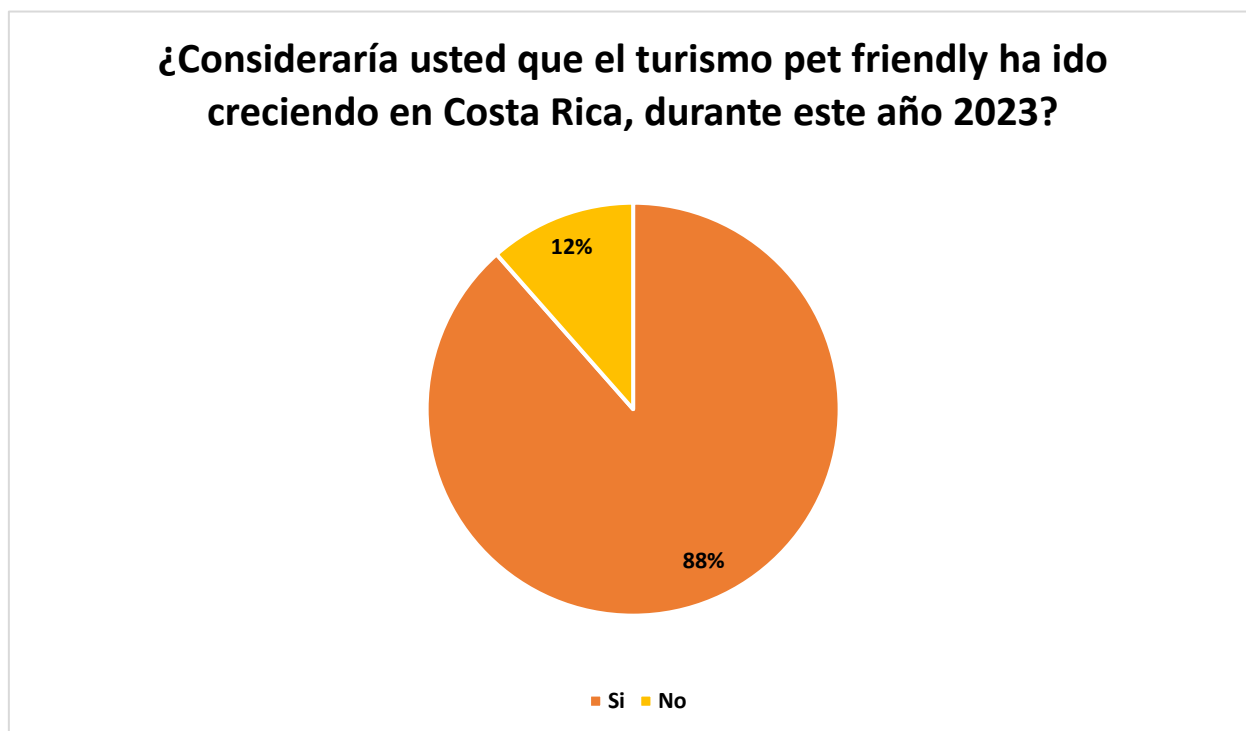
Se vela por el bienestar de los animales	La mayoría de los hoteles y restaurantes ahora tiene. Políticas de animales
--	---

Fuente: Díaz, 2023.

En cuanto a la pregunta sobre si creen que Costa Rica sea un país amigable con los animales, se puede observar en la figura 7, que la mayoría de los encuestados respondieron que sí representando el 80.8% (21 personas) y con una minoría representando el 19.2% (5 personas) respondieron que no creen que Costa Rica sea un país amigable con los animales.

También se pudo observar que pusieron por qué sí creen que Costa Rica sea un país amigable con los animales. Esta pregunta nos ayudó a tener un análisis sobre si sería factible implementar este tipo de turismo en el hotel Casa Primo, porque es una afirmación y una ayuda que este turismo amigable con las mascotas pueda llegar a tener éxito y brindar recompensa tanto como al hotel como a los turistas.

Figura 8. Crecimiento del turismo pet friendly en Costa Rica durante el año 2023

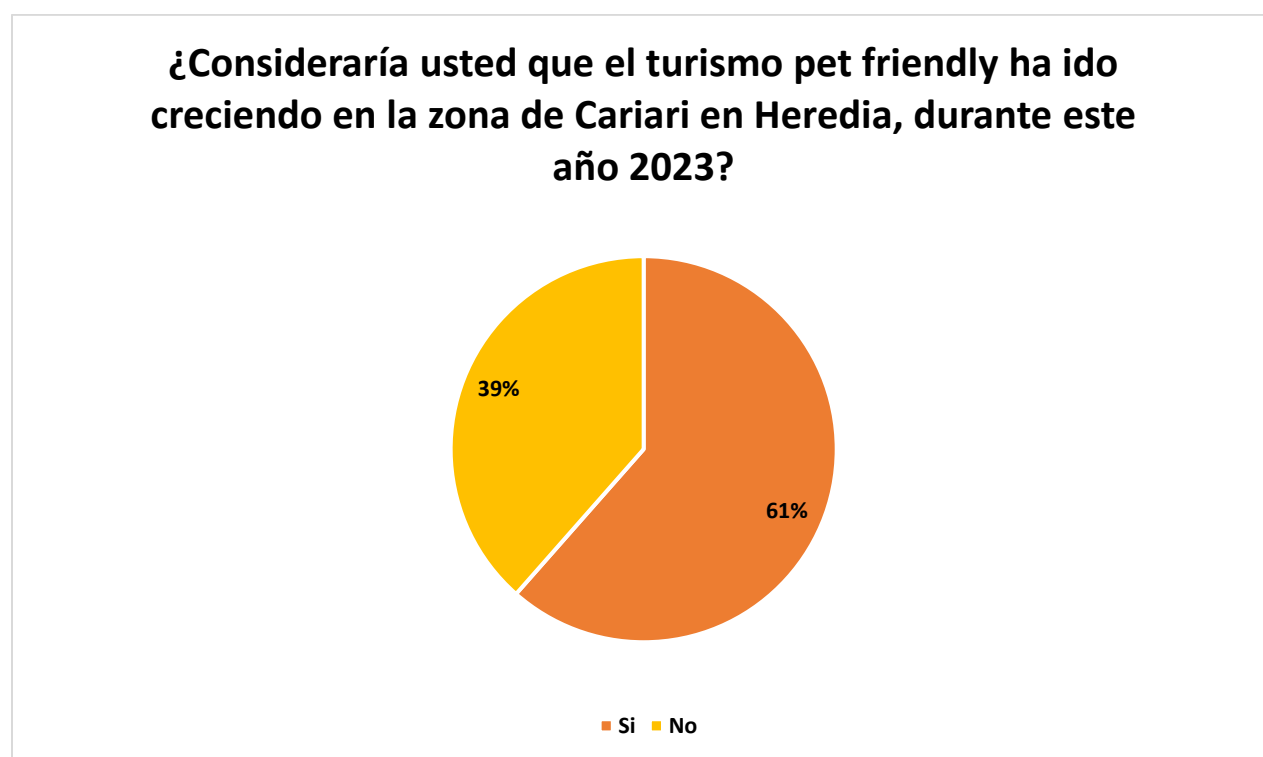


Fuente: Díaz, 2023.

En la figura 8, la mayoría de los encuestados contestaron que, si consideraran que el turismo *pet friendly* ha ido creciendo en Costa Rica durante este año 2023, representando un 88.5% (23 personas) y como minoría contestaron que no considerarían que el turismo amigable con mascotas ha crecido en Costa Rica durante el año 2023, representando un 11.5% (3 personas).

Con esta pregunta se puede analizar que las personas saben por opinión, experiencia propia que efectivamente el turismo amigable con mascotas ha aumentado en el país, porque lo pueden observar en su vida cotidiana y como es que también hay establecimientos y lugares que han implementado el término *pet friendly*.

Figura 9. Crecimiento del turismo pet friendly en la zona de Cariari en Heredia durante el año 2023

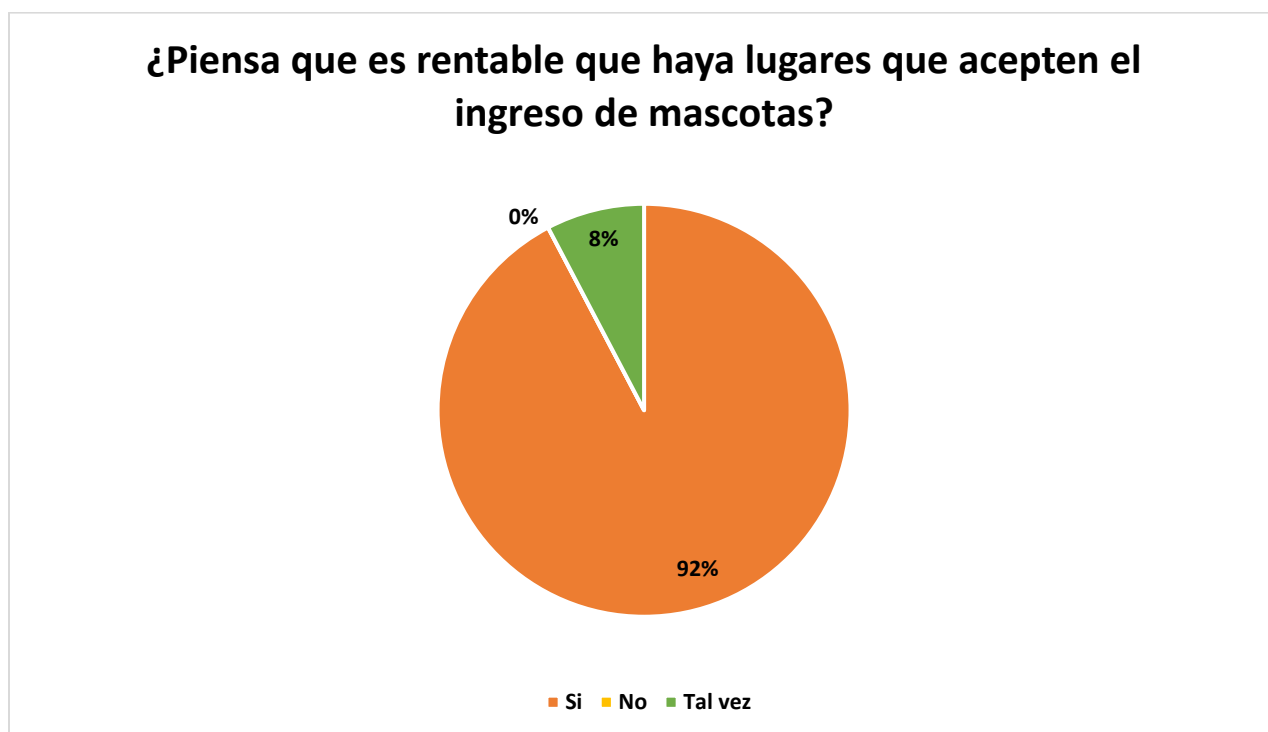


Fuente: Díaz, 2023.

En la figura 9, los encuestados que contestaron que, si consideraran que el turismo *pet friendly* ha ido creciendo en la zona de Cariari, Heredia, durante este año 2023, representando un 61.5% (16 personas) y como minoría contestaron que no considerarían que el turismo amigable con mascotas ha crecido en la zona de Cariari, representando un 38.5% (10 personas).

Con esta pregunta se puede observar que hay una cantidad de los encuestados que no creen que el turismo *pet friendly* ha crecido en la zona de Cariari, es en donde se encuentra ubicado el hotel Casa Primo. Esto puede llegar a repercutir negativamente la investigación porque no existe mucha publicidad que ayude a dar a conocer este tipo de turismo en esta zona y eso ocasionará que no habrá personas que tengan el conocimiento sobre que se puede realizar este turismo con sus mascotas en la zona de Cariari.

Figura 10. Rentabilidad de lugares que acepten el ingreso de mascotas

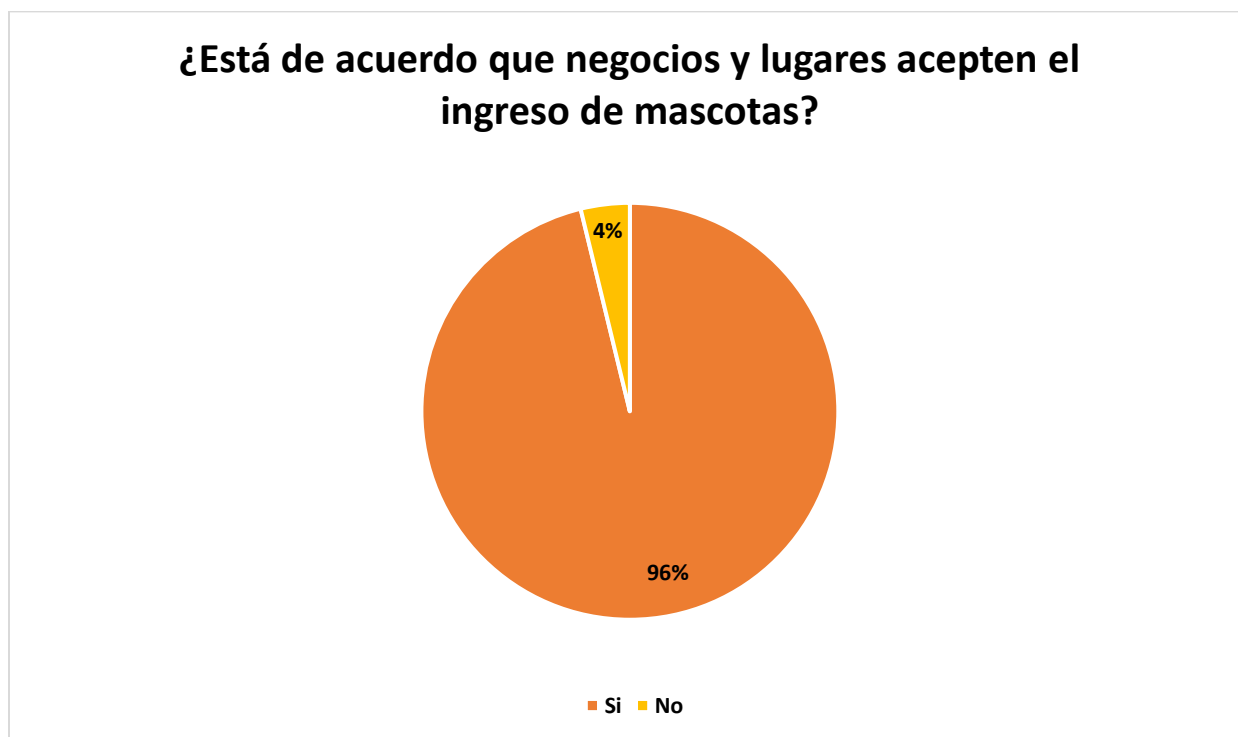


Fuente: Díaz, 2023

En la siguiente pregunta sobre si es rentable que haya lugares que acepten el ingreso de mascotas, que se muestra en la figura 10, se puede observar que la mayoría de los encuestados representando un 92% (24 personas) contestaron que sí y como minoría contestaron que tal vez representando un 7.7% (2 personas).

En esta pregunta se puede observar algo favorable porque la mayoría de los encuestados respondieron positivamente y no hubo ningún encuestado que respondiera negativamente. Entonces esto nos afirma que la propuesta de esta investigación puede llegar a ser rentable para el Hotel Casa Primo porque se confirma que el turismo *pet friendly* si se puede explotar más y puede llegar a ser tendencia.

Figura 11. Está de acuerdo que negocios y lugares acepten el ingreso de mascotas



Fuente: Díaz, 2023.

Con la pregunta sobre si están de acuerdo que negocios y lugares acepten el ingreso de mascotas, que se puede observar en la figura 11. Se puede ver que la mayoría de los encuestados

respondieron que sí están de acuerdo que negocios y lugares acepten el ingreso de mascotas representan un 96.2% (25 personas) y la minoría contesto que no representando un 3.8% (1 persona).

Esta pregunta ayuda a la investigación favorablemente porque la mayoría de las personas encuestadas contestaron que sí están a favor de que haya lugares que acepten mascotas, esto confirma que si puede llegar a ser factible que el Hotel Casa Primo implemente esta tendencia y así poder atraer a más clientela al establecimiento, hacer crecer el mercado de clientes y por consiguiente, el hotel por ser un tipo de turismo que llegaría a tener éxito en el país por cómo se ha visto que ha tenido apoyo de parte de las personas.

Figura 12. Visitado un hotel pet friendly



Fuente: Díaz, 2023.

A continuación, en la figura 12 se puede observar que la mayoría de los encuestados contestaron que no han visitado un hotel *pet friendly* representando un 73.1% (19 personas) y como minoría con un 26.9% (7 personas) contestaron que si han visitado un hotel *pet friendly*.

Esta pregunta tiene un efecto negativo en la investigación porque la mayoría de los encuestados no ha visitado un hotel *pet friendly*, esto ocasiona que se tenga poco conocimiento sobre este tipo de hoteles y por consiguiente, lograr que no tengan buena fama y lleguen a ser no tan conocidos por las personas. Aunque con las respuestas anteriores se puede observar que los encuestados están abiertos a realizar este tipo de turismo por el simple hecho de tener mascota y no querer dejarlas solas al momento de viajar o pasear.

Figura 13. Si les gustó la experiencia de visitar un hotel pet friendly



Fuente: Díaz, 2023

¿Por qué? Y mencione cuál hotel ha visitado

Respuesta de los encuestados

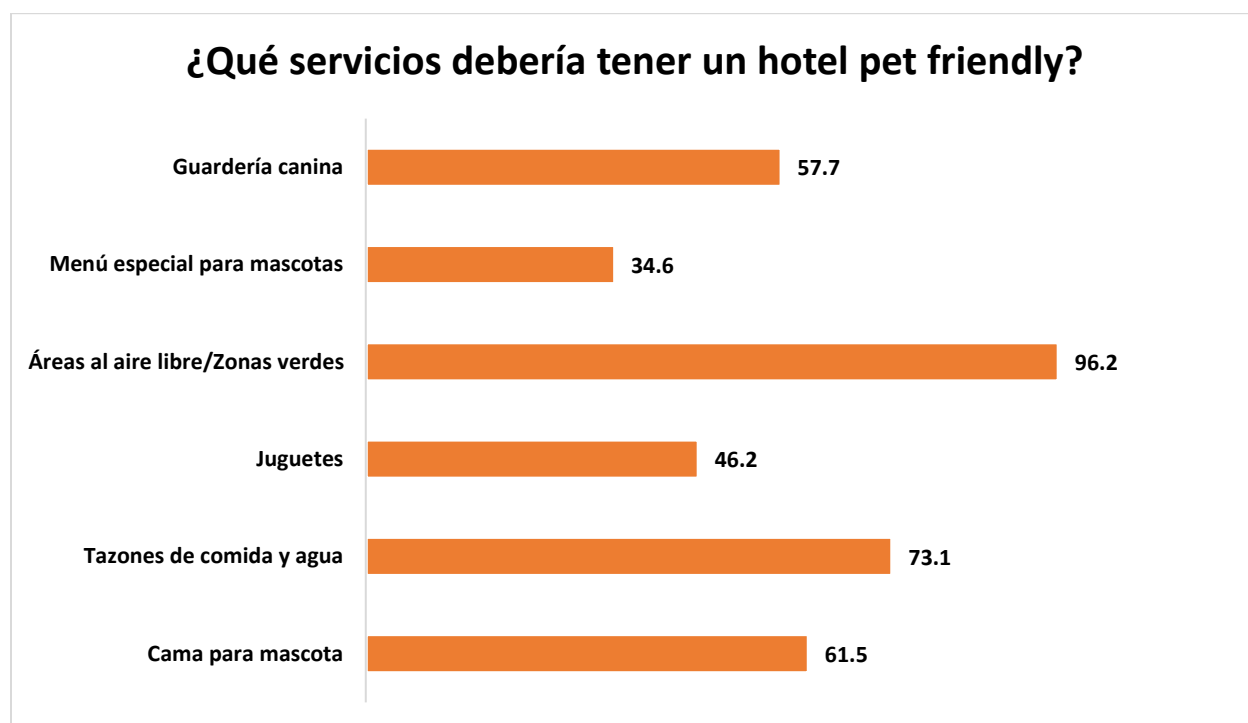
El trato con las mascotas fue muy agradable, cero quejas, fue Hotel Lava tacotal	Sí, no hubo inconveniente
Villa hermosa Jaco	Hotel Casa Primo
Casa Primo. Me gusto porque tengo una mascota y me gusta saber que si quiero llevar mi perrito yo puedo y de saber que aún si otra persona llevo su perro o gato, el lugar sigue oliendo bien y viendo muy limpio	Los huéspedes y los animalitos pueden jugar con todos. Y Selina jiji

Fuente: Díaz, 2023.

Según la figura 13, solo 9 de los encuestados respondieron como mayoría que sí les gustó la experiencia de haber visitado un hotel *pet friendly* representando un 67% (6 personas) y un 33.3% (3 personas) respondieron que no les gustó la experiencia de haber visitado un hotel *pet friendly*. También mencionaron las razones del porque si les gusto o del porque no les gusto y respondieron cual fue el hotel *pet friendly* que visitaron.

Lo que se percibe en esta pregunta es que la mayoría de los encuestados que sí han visitado un hotel *pet friendly*, contestaron que sí les ha gustado la experiencia porque ha sido agradables viajar con su mascota y poder compartir con ellos fuera de sus hogares. Entonces esto puede ayudar a la investigación a que efectivamente se confirma otra vez, que el turismo *pet friendly* puede llegar a tener éxito en el hotel Casa Primo siempre y cuando se brinde un servicio de calidad manteniendo siempre los estándares altos de limpieza.

Figura 14. Servicios que debería tener un hotel *pet friendly*

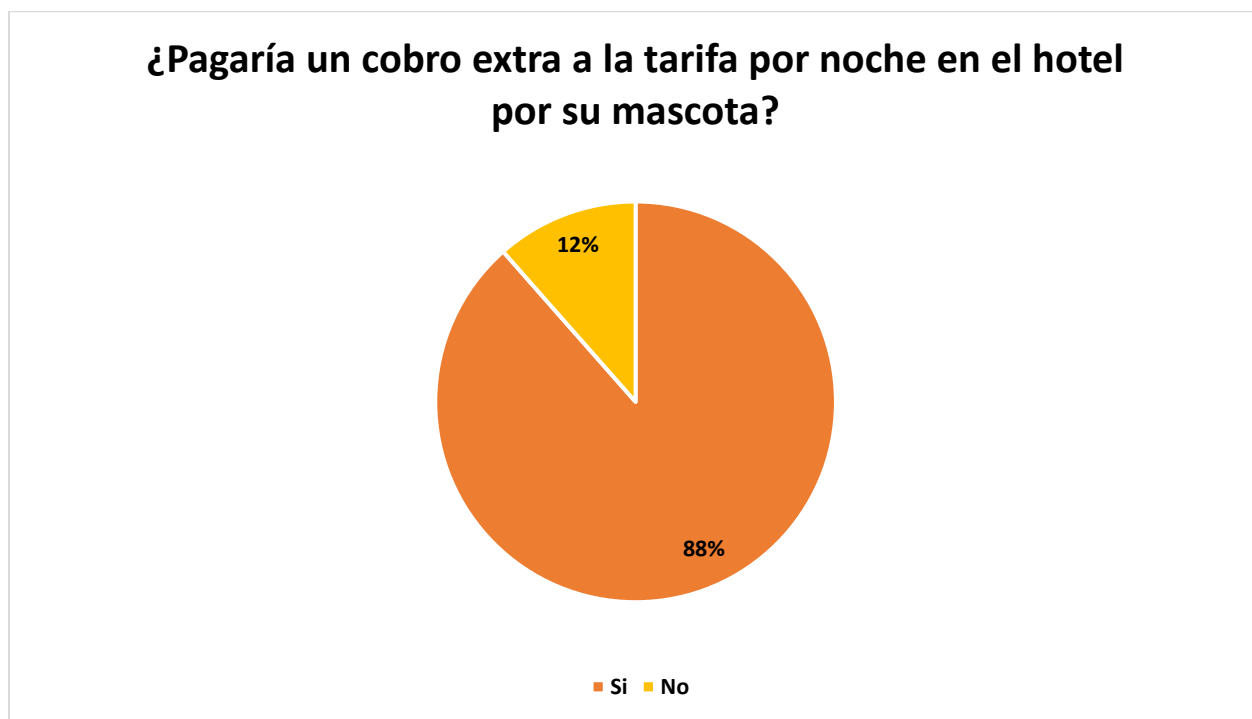


Fuente: Díaz, 2023.

En la siguiente figura 14, se observa cuáles son los servicios que debería tener un hotel *pet friendly*, los cuales son guardería canina con un 57.7% (15 personas), menú especial para mascotas con un 34.6% (9 personas), áreas al aire libre/zonas verdes con un 96.2% (25 personas), juguetes con un 46.2% (12 personas), tazones de comida y agua con un 73.1% (19 personas) y cama para mascota con un 61.5% (16 personas).

Esta pregunta ayuda a la investigación a conocer sobre cuáles son los servicios que más prefirieron los encuestados para que un hotel *pet friendly* los implemente y confirma que los más solicitados son los que se mencionan en la propuesta que se va a realizar en el hotel Casa Primo, que son los más pedidos y esenciales para que la mascota pueda tener una estadía cómoda y agradable.

Figura 15. Pago de cobro extra de tarifa por noche en el hotel por su mascota



Fuente: Díaz, 2023.

En la figura 15, se puede observar que la mayoría de los encuestados respondieron que sí pagarían un cobro extra a la tarifa por noche en el hotel por su mascota representando un 88% (23 personas) y como minoría respondieron que no pagarían un cobro extra representando un 11.5% (3 personas).

Esto ayuda a la investigación a tener una confirmación que la mayoría de los encuestados están dispuestos a pagar un cobro extra por su mascota, así como se menciona en la propuesta que se va a implementar en el hotel Casa Primo, que efectivamente sí se les pedirá a los dueños de las mascotas que paguen un extra por noche para la estadía en el hotel.

Figura 16. Cobro extra por hospedarse en un hotel con su mascota



Fuente: Díaz, 2023.

En la siguiente figura 16, se observa cuanto estarían dispuestos a pagar como cobro extra por hospedarse en un hotel con su mascota, se mencionaron diferentes opciones: de \$10 a \$20 dólares con un 53,8% (14 personas), de \$25 a \$40 dólares con un 42.3% (11 personas), de \$50 a \$70 dólares con un 7.7% (2 personas), más de \$70 dólares con un 3.8% (1 personas) y por último solo 2 personas 7.7% no pagarían ningún cobro extra.

Se puede conocer que la mayoría de los encuestados prefieren pagar entre \$10 y \$20 dólares por su mascota como costo extra, esto ayuda a la investigación a conocer cuál es el monto esencial que las personas sí pagarían por hospedarse con su mascota y afirma que en la propuesta el monto que se dicta es correcto.

Figura 17. Hospedaje en un hotel que acepte mascotas en la zona de Cariari, Heredia



Fuente: Díaz, 2023.

¿Por qué?	
Respuesta de los encuestados	
Cercanía	No me molestan
Porque me gustan las mascotas	También tengo mascotas no tengo problema con eso
Se encuentra en un lugar muy estratégico en el GAM, es una muy segura y con acceso a muchos lugares alrededor, aeropuerto, lugares turísticos etc	Preferiría un lugar más vacacional playas o montañas
Porque los animales son parte de la vida y de las familias	Pasar más tiempo con mi mascota
No porque no frecuento esa zona	Solo hago turismo en zonas de playa
Me parece inadecuados animales con niños en el sentido si esto los pone en riesgo de una mordida etc.	Porque no tengo problemas con los animales

La pregunta es tonta si viajo con mascota lógico me hospedería ahí	Porque me gusta visitar distintos lugares, pero no me gusta dejar solos a mis mascotas por varios días o buscar quien los cuide
Porque así no los dejo solos	Buen lugar para visitar
Porque tengo una mascota	Me gustaría viajar con mi mascota
Porque confié en que hoteles que reciben animales serian hoteles muy limpios porque no pueden tener pulgas y bichos, así que ellos pondrían más atención a la limpieza	Porque me gusta disfrutar con mi mascota de las vacaciones y a veces no tengo con quien dejarla
Porque no tengo mascotas	Mi novia tiene muchas mascotas y de vez en cuando buscamos lugares donde pasar bonito, pero no tiene donde dejarlas
Siempre es importante contar con opciones cerca de la ciudad	Por la comodidad de poder entrar libremente con mi mascota y dormir tranquilos sin tener que preocuparme por dejarla afuera o tener que buscar una guardería canina para poder dormir en un hotel
Es una zona tranquila, con espacio para pasear con la mascota y cerca de muchos lugares de interés	

Fuente: Díaz, 2023.

De acuerdo con la figura 17, la mayoría de los encuestados respondieron que si se hospedarán en un hotel que acepte mascotas en la zona de Cariari en Heredia representando un 80.8% (21 personas) y como minoría respondieron que no se hospedarían en un hotel *pet friendly* en la zona de Cariari con un 19.2% (5 personas). También mencionaron por qué sí se hospedarían y por qué no.

Esto ayuda a la investigación a afirmar nuevamente que sí sería factible y rentable que el hotel Casa Primo implemente la modalidad *pet friendly* porque tendría una respuesta favorable en el mercado turístico, ya que se obtuvo respuestas positivas de los encuestados que sí accederían a

hospedarse en un hotel *pet friendly* y principalmente en la zona de Cariari que es donde se ubica el hotel de la propuesta.

Análisis cualitativo de las entrevistas

Se seleccionaron dos hoteles que son amigables con las mascotas para realizar entrevistas y así poder recolectar más información sobre esta tendencia, uno de los hoteles se encuentra ubicado en la zona de Cariari en Heredia y otro se encuentran ubicado muy cerca de misma zona, en los alrededores. También se seleccionó al Hotel Boutique Casa Primo para realizar la tercera entrevista porque es el hotel que se escogió para implementar la propuesta. La muestra de las entrevistas es de tres personas a las que se les realizaron.

Entre los hoteles que se escogieron y que se encuentran en la zona de Cariari es el Hotel Boutique Casa Primo, que es el hotel que se seleccionó para analizar si se puede implementar el modelo *pet friendly* y el Hotel DoubleTree, dicho hotel se escogió porque ya está dentro de la modalidad amigable con las mascotas, quiere decir que permiten el ingreso de huéspedes con sus mascotas.

Hotel DoubleTree Cariari

La primera entrevista que se realizó fue al Hotel DoubleTree Cariari en Heredia el cual permite el ingreso de mascotas en la zona, es el único hotel de la zona que tiene la modalidad *pet friendly*. Se le realizó una entrevista presencial al personal de recepción para conocer más sobre el ingreso de mascotas en su hotel, que servicios *pet friendly* ofrecen, también si tienen áreas verdes y sobre que comodidades ofrecen para la mascota.

El Hotel DoubleTree es un alojamiento que sí acepta el ingreso de mascotas en las instalaciones con un costo adicional de \$28.25 dólares, sin embargo, si la mascota es de servicio no hay costo adicional. Cuentan con habitaciones especiales para huéspedes con mascotas, en las que solamente pueden ofrecer comodidades como una cama especial para el animal, pero el hotel cuenta con pocas unidades y por eso es importante preguntar si tienen disponibles antes de la llegada al hotel.

También el Hotel DoubleTree cuenta con terrazas, piscinas y jardines en donde las mascotas pueden estar sin problema, tienen como restricción que la mascota no puede estar dentro

del restaurante y es necesario que el huésped con su mascota esté en el área de la terraza para poder consumir en el restaurante.

Hotel Marriot Hacienda Belén

La segunda entrevista que se realizó fue al Hotel Marriot Hacienda Belén en Heredia, este hotel no se encuentra ubicado en la zona de Cariari, pero si muy cerca de esta zona en los alrededores. Se realizó la entrevista de manera presencial al personal de recepción, el cual brindo información para conocer más sobre como aplican la modalidad amigable con mascotas.

Es un hotel amigable con los animales, sin embargo, se considera *dog friendly*, quiere decir que es un establecimiento que solo acepta perros como mascotas con un cobro extra de \$100 dólares y solo brindan una cama especial para el perro en una habitación especializada para el ingreso de la mascota.

El hotel menciona que antes de aceptar a la mascota lo que piden es que se entregue el carnet de vacunas que estén al día y que el animal este desparasitado. También al momento de la llegada el dueño de la mascota debe llenar con información de él y de la mascota un formulario en donde se mencionan las políticas *dog friendly* que aplican en el hotel, debe de firmarlo. Y como única desventaja es que no está permitido el ingreso de los perros a los restaurantes con excepción de que si son para servicio.

Este hotel cuenta con áreas al aire libre con muchos jardines, terrazas y muchas zonas verdes en donde la mascota pueda pasar un rato agradable con su dueño. También tienen prohibido que el perro se quede en la habitación sin supervisión.

Hotel AC by Marriot

La tercera entrevista fue realizada al Hotel AC by Marriot ubicado en Belén muy cerca de la zona de Cariari en Heredia, se encuentra en los alrededores. Es un hotel que es de la misma empresa que el Hotel Hacienda Marriot. La entrevista fue realizada al personal de recepción, sin embargo, no se conoce completamente toda la información sobre como implementan la modalidad *pet friendly*.

En la entrevista mencionaron que, si tienen permitido el ingreso de mascotas, pero solamente dijeron que las aceptan, pero con un costo adicional de \$100 dólares no reembolsable.

No dieron más información solo que el costo adicional, porque mencionaron que no tienen conocimiento sobre todos los servicios *pet friendly* que ofrece el hotel para este tipo de huéspedes.

Hotel Boutique Casa Primo

La última entrevista realizada fue a la Gerente, que también es la dueña y administradora del Hotel Boutique Casa Primo. Este hotel boutique se encuentra en la zona de Cariari en Heredia y es al que se le quiere implementar la propuesta del modelo *pet friendly*, por eso fue indispensable realizar esta entrevista para poder conocer que es lo que opinan sobre el turismo *pet friendly*, si es rentable esta tendencia, que es lo que se necesita para ser un establecimiento amigable con las mascotas.

En la entrevista se le preguntó sobre qué opina del turismo *pet friendly*, la entrevistada respondió que este tipo de turismo es una excelente opción para los viajeros que aman a los animales y consideran a sus mascotas como un miembro más de la familia, y que les preocupa con quién dejarlas cuando salen de viaje. Mencionó que eso mismo significa para el Hotel Casa Primo y por eso me parece importante ofrecerles esa opción a los huéspedes de dicho hotel.

También en la entrevista se pudo conocer que Costa Rica si es considerado como un país amigable con las mascotas porque este país se ha destacado por el respeto que se le tiene a la flora y la fauna, así como a las mascotas que no son la excepción. Otro tema que se mencionó en la entrevista con el Hotel Boutique Casa Primo es que efectivamente el turismo *pet friendly* si es rentable porque es un sector que se estaría desperdiciando, en especial en temporada baja que es cuando el turismo nacional es la principal fuente de ingresos en el sector y son los que principalmente viajan con sus mascotas.

El Hotel Boutique Casa Primo si cree que sea rentable implementar la modalidad *pet friendly* en el establecimiento porque es algo que no genera muchos gastos adicionales y se puede ofrecer, puesto que hay más oportunidades de tener más reservas. También se mencionó que un lugar para ser *pet friendly* necesita primeramente establecer reglas y políticas del tipo de mascotas que pueden ingresar, mascotas que sean sociables y educadas. Ofrecer guardería, y adaptar cierto número de habitaciones que incluyan artículos para el uso de ellas. Así como una higiene exhaustiva de las áreas donde transitan las mascotas.

Por último, se le preguntó a la gerente de Casa Primo si ha tenido huéspedes que hayan pedido llevar a sus mascotas al hotel y como respuesta dijo que efectivamente si han pedidos los huéspedes llevar a sus mascotas porque no tienen con quien dejarlas. En algunas ocasiones se les ha permitido que lo hagan siempre y cuando sean animales educados y acostumbrados a socializar con personas, y que hagan sus necesidades en las áreas al aire libre designadas para ello.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. En base al objetivo número uno se puede concluir que se pudo estudiar el turismo *pet friendly* en la zona de Cariari en Heredia, porque se pudo investigar y comprobar que hay muchos lugares que son amigables con las mascotas porque permiten el ingreso a los establecimientos.
2. Con el objetivo número dos si se pudo indagar sobre la tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica en el último cuatrimestre del 2023 porque sí han mejorado los establecimientos para poder brindar un mejor servicio para este tipo de turistas *pet friendly*.
3. En base al objetivo número tres si se logró visitar el Hotel Casa Primo para poder describir su infraestructura y así poder adaptarlas para incursionarlo al turismo *pet friendly*.
4. Con base al objetivo número cuatro se pudo recomendar una estrategia al Hotel Casa Primo para que se adapte y así pueda implementar la tendencia *pet friendly*.
5. Se crea una propuesta para poder implementar el modelo *pet friendly* en el Hotel Boutique Casa Primo para poder conocer cuáles son esos cambios que se necesitan realizar para poder ser un establecimiento *pet friendly*.
6. Se tuvo una respuesta positiva por parte de los dueños del Hotel Casa Primo para que puedan realizar esos cambios que se establecieron en la propuesta del proyecto.
7. El turismo en la zona de Cariari, Heredia ha ido creciendo con los años, porque ya hay más establecimientos que si permiten el acceso de mascotas en sus instalaciones, desde restaurantes hasta cafeterías, bares, entre otros lugares.
8. Aunque haya lugares que acepten a los animales, todavía hay escasez de hoteles que sean *pet friendly*, solo hay uno en toda la zona de Cariari en Heredia.
9. La tendencia del turismo *pet friendly* ha ido incrementándose exponencialmente, sin embargo, hay una gran escasez sobre el ofrecimiento de facilidades *pet friendly* en los hoteles que son amigables con las mascotas de la zona del cantón de Belén y de Cariari en Heredia para así poder brindarles una mejor estadía a los huéspedes.
10. El país Costa Rica si ha implementado nuevos servicios que están acorde para implementar el modelo *pet friendly* en muchos establecimientos, han creados nuevos servicios para

brindarles la facilidad a los turistas tanto nacionales como internacionales de poder viajar con sus mascotas.

11. Costa Rica es un país amigable con los animales, porque se ha destacado por el respeto y la importancia que le dan tanto a los animales como a la vegetación.
12. La pandemia del COVID-19 ocasionó que más personas quisieran adoptar a animales por no querer sentirse solos en la pandemia, eso ocurrió tanto a nivel mundial como a nivel nacional.
13. Las personas que ya tenían mascota antes de la pandemia del COVID-19, empezaron a crear vínculos más apegados hacia la mascota, por la soledad y tristeza que se podía tener. Eso ocasionó que la relación entre mascota y dueño se hiciera más fuerte emocionalmente y pudieran crear un vínculo que logrará hacer que los dueños quieran pasar más tiempo con sus mascotas, lo que provoca que las quieran llevar a todos lados con ellos.
14. Se propone una estrategia que se necesita de una pequeña inversión porque el Hotel Boutique Casa Primo ya es un establecimiento que está en funcionamiento.
15. En la encuesta se puede analizar y observar que son varias las personas que, si tienen mascotas, si están a favor de los animales y de la modalidad *pet friendly*, debido a que si les interesa pasear con sus mascotas.
16. Tanto fuera de Costa Rica como en el país el turismo *pet friendly* ha tenido un gran crecimiento porque hay hoteles grandes, pequeños y otros establecimientos que se han unido a esta modalidad.
17. Lo que se ofrece en la propuesta de este proyecto son servicios que son compatibles con los hoteles.
18. Es una minoría los turistas que no desean practicar el turismo *pet friendly*, son más los que si desean practicarlo y participar en este tipo de turismo, aunque tengan o no tengan mascota.
19. Se puede observar que, aunque haya muchos hoteles que han incursionado en el turismo *pet friendly*, no en todos los alojamientos se ofrecen servicios para que la mascota pueda tener una buena estadía, ya que se les pide a los huéspedes que muchas veces traigan sus utensilios necesarios para brindarle a la mascota como una cama especial, comida, etc.
20. La visita realizada al Hotel Boutique Casa Primo permitió que se visualizara la propuesta con todas las instalaciones del hotel como es el caso de las habitaciones.

21. Se pretende buscar crear una estrategia que no genere ningún impacto social, ambiental o económico que sea negativo.

Recomendaciones

1. La encuesta muestra que una gran parte de los turistas nacionales de Costa Rica no han visitado hoteles *pet friendly*, entonces se debería de dar más atención a esta población brindando información, publicidad y promociones para que el hospedaje de este tipo de hoteles crezca.
2. Se deberá tener una mayor importancia hacia los hoteles *pet friendly* en el país, como brindar más información y publicidad para que las personas de Costa Rica tengan conocimiento sobre este tipo de hoteles.
3. Concientizar a las personas que tengan mascota a que las eduquen bien para que no ocurra ningún tipo de problema, accidente o inconveniente en lugares que sean amigables con los animales para que todos puedan tener una convivencia buena y agradable.
4. Se debe tener un buen manejo en las instalaciones del hotel como tener excelente limpieza en todo el hotel, pero específicamente en las zonas donde estén las mascotas.
5. Brindar una mayor importancia y facilidades a los dueños con sus mascotas porque es un mercado que ha ido en aumento.
6. Redactar las políticas *pet friendly* de manera clara y que sean fácilmente entendibles para que los huéspedes con mascotas puedan cumplirlas y obedecerlas.
7. Realizar un análisis de la ocupación posterior a la implementación de un modelo de Turismo *Pet Friendly*, como lo es la propuesta que se realizó en este proyecto.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Descripción de propuesta

En este capítulo se podrá detallar la propuesta de este proyecto, con la finalidad de que se pueda llevar a cabo y poder lograr su implementación, A lo largo del trabajo de investigación se menciona toda la información necesaria para poder plantear la propuesta de este proyecto.

En esta tesis se mencionaron distintos temas como el concepto de *pet friendly*, el turismo *pet friendly*, la tendencia de viajar con mascotas en Costa Rica, los lugares entre ellos hoteles que son amigables con las mascotas y también sobre lo que se necesita para poder implementar esta modalidad *pet friendly* en un hotel. Con base a todos estos temas, que es resultado de un proceso investigativo, se pudo conocer más sobre esta tendencia y tener conocimiento sobre qué acciones tomar para hacer que un hotel sea *pet friendly*.

Por eso, es importante saber si es recomendable o no esta modalidad en un hotel. Para los hoteles en la actualidad, es indispensable tener una constante innovación y tener un continuo crecimiento, adentrarse a nuevas tendencias para hacer crecer el mercado de clientes. Un hotel *pet friendly* ampliaría sus horizontes para poder atraer a nuevos huéspedes y poder ofrecerles una experiencia única y distinta.

Los hoteles *pet friendly* logran que los huéspedes se hospeden en una habitación especializada para poder recibir a sus mascotas y puedan pasar un tiempo agradable en familia, puedan descansar, relajarse y divertirse. Este tipo de habitación es designada a dueños con sus mascotas para conseguir que ellos se puedan sentirse en un espacio de bienestar y comodidad, es decir, sentirse como en sus hogares o mejor.

Por consiguiente, es indispensable que en este tipo de habitaciones se pueda encontrar todo lo necesario e indispensable para brindar una mejor estadía y conseguir que este tipo de huéspedes con mascotas regresen a hospedarse en el mismo hotel por la experiencia memorable que se les brindará.

Objetivos propuesta

1. Implementar estrategia para adaptar al hotel Casa Primo en la modalidad *pet friendly*.
2. Fortalecer el turismo *pet friendly* en la zona de Cariari, Heredia.

3. Brindar un mejor servicio a los huéspedes que traigan a sus mascotas al hotel Casa Primo.

Propuesta

La propuesta de este trabajo de investigación será adaptar al hotel Casa Primo para que en sus instalaciones ya en funcionamiento, puedan permitir el ingreso de mascotas. Se les dará la opción para que los huéspedes que quieran alojarse en una habitación *pet friendly* con su mascota puedan tener una mejor experiencia que se adapte lo más que se pueda a las necesidades tanto del dueño como de la mascota.

Se elaborará un reglamento en donde se mencionen las políticas *pet friendly* que debe tener el hotel para brindar una estadía segura, cómoda y tranquila tomando en cuenta todas las necesidades y requerimientos que necesitan las mascotas. Este reglamento tiene como objetivo garantizar una estadía memorable y tranquila velando por el bienestar tanto de los dueños y sus mascotas, como de los demás huéspedes sin mascotas y del hotel Casa Primo.

El reglamento de esta propuesta debe contar con requisitos y políticas *pet friendly* para que esta propuesta se realice, los requisitos y políticas son los siguientes:

1. Se permite una mascota por habitación, no más.
2. Solo se admiten mascotas como perros, de razas pequeñas y medianas.
3. Recibirán un kit de bienvenida para su disfrute, compuesto por un juguete y un premio comestible. Además, en la habitación se encontrará una cama especial, un tazón de comida y otro tazón de agua. Estos tres últimos con la finalidad de que la estancia sea lo más cómoda posible. No se le otorgará comida para la mascota, si quisiera el huésped tendrá que traer croquetas para su mascota.
4. El acceso a las zonas comunes está restringido para nuestros compañeros de cuatro patas, excepto en los tránsitos a las habitaciones, donde deben llevar siempre collar y correa. Existe, además, en el hotel una zona para las mascotas pueda permanecer. Preguntar en la recepción por favor, para que brinden la información en cada caso. Los perros que requieran un bozal por normativa oficial lo lleven siempre puesto.
5. Dentro de las instalaciones del hotel el perro no podrá realizar sus pequeñas y grandes necesidades, sino que las podrá realizar fuera del hotel en el jardín exterior, con la condición de siempre recoger las deposiciones del animal.

6. La mascota podrá permanecer sola en la habitación, siempre que no cause inconvenientes o molestias al resto de clientes alojados por ladridos o llantos, así como desperfectos al mobiliario de la habitación.
7. Si desea que el servicio de limpieza acceda a la habitación, es el momento de que la mascota salga a conocer nuestros exteriores. Por favor de vigilar que las mascotas no suban a camas, sofás o duchas y que no utilicen para su secado las toallas del hotel. Solicitar en la recepción cualquier elemento que necesiten para cubrir el sofá o la cama. Siempre será un placer ayudar.
8. No están permitidos animales en la zona de servir el desayuno, comida o cena. Las mascotas deberán comer siempre en la habitación.
9. Se le recuerda que, en todo momento, el cliente es responsable de su mascota y del comportamiento que tenga (ruido o molestias), debiendo responder sin limitación de cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar durante su estancia en el hotel incluyendo, a título enunciativo y no limitativo: usuarios, trabajadores del hotel y otras personas. Asimismo, tendrá que hacerse cargo de cualquier desperfecto que cause en las instalaciones y/o elementos del hotel. El importe de los daños y desperfectos será cargado en la factura final del cliente.
10. El propietario se debe mantener al día con respecto a las debidas condiciones higiénicas y sanitarias de su mascota. Además, tendrá que ir acompañado de toda la documentación legal necesaria, pues podría ser requerida en cualquier momento por la Dirección del Hotel.
11. Si el hotel lo considera necesario, podrá pedir un depósito a la entrada de la mascota en el hotel para cubrir posibles desperfectos que esta pueda ocasionar.
12. En caso de que el comportamiento no sea el adecuado o su conducta pueda afectar negativamente a la estancia de otros huéspedes, el hotel se reserva el derecho de admisión.
13. Para asegurar de que haya una buena convivencia entre las mascotas y huéspedes del hotel, no se debe ofrecer comida ni distraer a las mascotas. Es prioritario llevar al perro con correa siempre que este fuera de la habitación y el dueño deberá saber educar a su perro para que este se comporte de la mejor manera posible.
14. Con respecto al precio, se les cobrará un costo extra de \$15 dólares por noche.

15. Debe comunicar a recepción cualquier información sobre la mascota que se debe tener en cuenta para que la estadía sea lo más confortable posible.

Reglamento con las políticas *pet friendly*



Somos
PET FRIENDLY

Reglamento para mascotas

Hotel Casa Primo da la bienvenida a un nuevo miembro de la familia, las mascotas. Todas las mascotas están permitidas en el hotel. Para que la experiencia sea memorable, es necesario cumplir las siguientes condiciones.

- 🐾 Se permite una mascota por habitación, no más.
- 🐾 Solo se admiten mascotas como perros, de razas pequeñas y medianas.
- 🐾 Recibirán un kit de bienvenida para su disfrute, compuesto por un juguete y un premio comestible. Además, en la habitación se encontrará una cama especial, un tazón de comida y otro tazón de agua. Estos tres últimos con la finalidad de que la estancia sea lo más cómoda posible.
- 🐾 El acceso a las zonas comunes está restringido para nuestros compañeros de cuatro patas, excepto en los tránsitos a las habitaciones, donde deben llevar siempre collar y correa. Existe, además, en el hotel una zona para las mascotas pueda permanecer. Preguntar en la recepción por favor, para que brinden la información en cada caso. Los perros que requieran un bozal por normativa oficial lo lleven siempre puesto. No se le otorgará comida para la mascota, si quisiera el huésped tendrá que traer croquetas para su mascota.
- 🐾 Dentro de las instalaciones del hotel el perro no podrá realizar sus pequeñas y grandes necesidades, sino que las podrá realizar fuera del hotel en el jardín exterior, con la condición de siempre recoger las deposiciones del animal.
- 🐾 La mascota podrá permanecer sola en la habitación, siempre que no cause inconvenientes o molestias al resto de clientes alojados por ladridos o llantos, así como desperfectos al mobiliario de la habitación.
- 🐾 Si desea que el servicio de limpieza acceda a la habitación, es el momento de que la mascota salga a conocer nuestros exteriores. Por favor de vigilar que las mascotas no suban a camas, sofás o duchas y que no utilicen para su secado las toallas del hotel. Solicitar en la recepción cualquier elemento que necesiten para cubrir el sofá o la cama. Siempre será un placer ayudar.
- 🐾 No están permitidos animales en la zona de servir el desayuno, comida o cena. Las mascotas deberán comer siempre en la habitación.
- 🐾 Se le recuerda que, en todo momento, el cliente es responsable de su mascota y del comportamiento que tenga (ruido o molestias), debiendo responder sin limitación de cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar durante su estancia en el hotel incluyendo, a título enunciativo y no limitativo: usuarios, trabajadores del hotel y otras personas. Asimismo, tendrá que hacerse cargo de cualquier desperfecto que cause en las instalaciones y/o elementos del hotel. El importe de los daños y desperfectos será cargado en la factura final del cliente.
- 🐾 El propietario se debe mantener al día con respecto a las debidas condiciones higiénicas y sanitarias de su mascota. Además, tendrá que ir acompañado de toda la documentación legal necesaria, pues podría ser requerida en cualquier momento por la Dirección del Hotel.
- 🐾 Si el hotel lo considera necesario, podrá pedir un depósito a la entrada de la mascota en el hotel para cubrir posibles desperfectos que esta pueda ocasionar.
- 🐾 En caso de que el comportamiento no sea el adecuado o su conducta pueda afectar negativamente a la estancia de otros huéspedes, el hotel se reserva el derecho de admisión.
- 🐾 Para asegurar de que haya una buena convivencia entre las mascotas y huéspedes del hotel, no se debe ofrecer comida ni distraer a las mascotas. Es prioritario llevar al perro con correa siempre que este fuera de la habitación y el dueño deberá saber educar a su perro para que este se comporte de la mejor manera posible.
- 🐾 Con respecto al precio, se les cobrará un costo extra de \$10 dólares por noche.
- 🐾 Debe comunicar a recepción cualquier información sobre la mascota que se debe tener en cuenta para que la estadía sea lo más comfortable posible.

Al momento del check out se procederá a limpiar de forma especial para poder ofrecer un alojamiento agradable también a los nuevos clientes. Estas pautas son para garantizar y asegurar tanto a los dueños y su mascota como a los demás huéspedes una estancia agradable en el hotel Casa Primo. Se le agradece su comprensión también en nombre del resto de los clientes.



Atentamente,
La Gerencia del Hotel Casa Primo.



Se presentará el mismo reglamento mencionado anteriormente, pero en un afiche como 44 quedaría para los huéspedes del Hotel Casa Primo que deseen hospedarse con su mascota, dicho reglamento se les entregaría a los clientes que quieran pedir información sobre la modalidad *pet friendly* antes de hacer su reserva o ya sea en el momento de que estén reservando.

Además del reglamento mencionado anteriormente, también se adaptará una habitación del hotel con todas las necesidades que se requieren para que la mascota pueda hospedarse cómodamente con sus dueños, para que esto se logre se equipará a la habitación con todos los servicios *pet friendly* necesarios.

El hotel Casa Primo se puede encontrar en las plataformas de Booking y Expedia en donde se podrá cambiar a la opción *pet friendly* para avisar a los huéspedes que se quieran hospedar, que el hotel permite el ingreso de mascotas, ahí también se les brindará y mencionaran todos los servicios especializados para que estos animales domésticos en conjunto con sus dueños puedan tener una estadía agradable.

También el hotel cuenta con áreas verdes, una terraza y jardines en donde las mascotas pueden pasar un tiempo agradable junto con sus dueños, y otra característica que favorece al hotel Casa Primo para que sea amigable con mascotas es que se encuentra ubicado en una zona residencial tranquila y segura para que los huéspedes puedan sacar a pasear a sus amigos peludos con collar y correa.

Las habitaciones del hotel Casa Primo se definen con estilo, comodidad y tranquilidad, con baños privados, camas espaciosas, aire acondicionado, caja de seguridad, servicio de habitaciones 24 horas, servicio de lavandería (con cargo extra), servicio de agua, café y té con reposición diaria, servicio de limpieza, desayuno incluido, atención personalizada y entrada temprana y salida tardía según la disponibilidad.

De las siete habitaciones que tiene el Hotel Casa Primo se adaptará solamente una habitación para ser *pet friendly*, la cual tendrá capacidad para dos personas y una mascota, en ella se les brindará servicios especiales para el animal. Se habilitará solamente en una habitación un kit de bienvenida *pet friendly* compuesto de una cama especial para la mascota, un tazón de comida y otro tazón para el agua, un premio comestible, un juguete para que la mascota pueda llevárselo como regalo y un bote de basura especial para depositar los desechos de la mascota.

Sin embargo, se le otorgará solo ese kit mencionado anteriormente, pero la comida especial para la mascota tendrá que traerla los huéspedes. Si sea el caso que no podrán llevarla el dueño de la mascota tendrá que mencionarlo en la recepción antes de su llegada para que el hotel pueda brindarles ese servicio adicional. Esto tendrá como finalidad que la mascota pueda sentirse como en su casa y ayudarla en que se sienta lo más cómoda y tranquila posible para disminuir el estrés que le pueda causar al animal.

En cuanto a las necesidades de los animales como en donde podrán hacerlas, el hotel cuenta con jardines y con zonas verdes tanto dentro como fuera de las instalaciones del establecimiento, en donde las mascotas podrán hacer sus necesidades, y se les darán bolsas para recoger los desechos de cada mascota. Por el momento se implementarán botes de basura especiales que se encontrarán en las áreas comunes del hotel en donde se podrán depositar las bolsas con los desechos y el personal del hotel recogerá dichas bolsas cada cierto tiempo para mantener la higiene.

En cuanto a las zonas verdes también se pueden encontrar en los alrededores del hotel para que las mascotas con sus dueños puedan salir a pasear tranquilamente porque la zona de Cariari es segura y tranquila, también en esas zonas verdes y en las calles las mascotas podrán hacer sus necesidades.

El hotel les brindará bolsas para los desechos de la mascota, también contará con botes de basura dentro de las habitaciones y el personal de limpieza pasará cada cierto tiempo para recoger las bolsas con desechos o cada vez que el huésped lo pida. Mas adelante se podrán proporcionar sanitarios para perros como alfombras sintéticas o baños con césped sintético para que ellos puedan realizar sus necesidades.

Se mencionarán los costos de inversión que debe tener el Hotel Boutique Casa Primo para que pueda implementar el modelo *pet friendly* en sus instalaciones, este hotel ya está en funcionamiento, esta propuesta es para que Casa Primo pueda incursionar en la tendencia amigable con las mascotas para que así puedan llegar a más clientes ampliando su mercado turístico.

Costos de Inversión para implementar el modelo *Pet Friendly*

Productos <i>Pet Friendly</i>	Cantidad	Precio
Cama para mascota	1 unidad	5,000 colones
Tazones para comida y agua	2 unidades	1,500 colones

Premios comestibles	1 bolsa de 1 kilo	5,100 colones
Juguete	1 unidad	1,500 colones
Bolsas para desechos de mascotas	1 paquete con 60 bolsas	2,100 colones
Bote pequeño de basura	1 unidad	
Total		15,200 colones

Los costos mencionados anteriormente fueron investigados y son de la tienda Pequeño Mundo en Costa Rica, son precios que se consideraron para poder realizar la inversión para que la propuesta pueda ser desarrollada.

REFERENCIAS

- Damián Machado. (16 de abril, 2021). *¿Qué significa ser Pet Friendly?*. Tu Centro Canino. Recuperado de: <https://tucentrocanino.com/que-significa-pet-friendly/>
- Infoguia. (05 de mayo, 2017). *Origen de las mascotas en la historia del hombre*. Infoguia. Recuperado de: <https://infoguia.com/infotip.asp?t=las-mascotas-en-la-historia-del-hombre-y-su-origen&a=728>
- Altuna y Mariezkurrena. (2017). *Orígenes y evolución de la domesticación en el país de vasco iconografía europea de animales domésticos*. Departamento de Cultura y Política Lingüística. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/kultura_ondare_argitalpenak/es_def/adjuntos/Origenes-y-evolucion-de-la-domesticacion-en-el-Pais-Vasco.-Iconografia-europea-de-animales-domesticos.pdf
- Industrias de reuniones (2022). *¿El turismo es “pet friendly”?*. Industrias de Reuniones. Recuperado de: <https://industriadereuniones.com/el-turismo-es-pet-friendly/>
- Fabiani. (2016). *Nuevas tendencias en turismo: Viajar con mascotas*. Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61191/Documento_completo_.%20Nuevas%20tendencias%20en%20turismo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina & Sánchez. (2022). *Análisis de la oferta y demanda turística en Cuenca para el desarrollo de la tendencia Pet friendly, año 2022*. Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/491222978.pdf>
- Arévalo. (2018). *Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos hoteleros Pet Friendly de San Isidro y Miraflores en la provincia de Lima, en el 2018*. Universidad de César Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29331/Ar%C3%A9valo_C_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Muro. (2022). *Análisis las nuevas formas de alojamiento: hoteles pet friendly y la tendencia de dicho turismo en Málaga*. Universidad de Málaga. España. Recuperado de: https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/23862/TFM_MURO%20ARANDA%2C%20ELENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias. (2021). *Investigación Cualitativa*. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html>
- Muguirra. (2022). *Diseño de investigación. Elementos y características*. QuestionPro. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Brenes. (2018). *Análisis criminológico de la Ley de Bienestar de los Animales N°7451, como una estrategia populista de la política criminal estatal inefectiva como solución al fenómeno del maltrato, 2017*. Universidad Libre de Costa Rica. Recuperado de: <http://186.96.88.78:7080/appserv/ulicori/media/digitales/t774cr.pdf>
- Madrigal. (2015). *Legislación de bienestar animal en Costa Rica: un análisis jurídico formal sobre la protección legal animal y el proceso del Proyecto de ley de penalización del maltrato animal*. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Legislaci%C3%B3n-de-Bienestar-Animal-en-Costa-Rica-Un-An%C3%A1lisis-Jur%C3%ADdico-Formal-Sobre-la-Protecci%C3%B3n-Legal-Animal-y-el-Proceso-del-Proyecto-de-Ley-de-Penalizaci%C3%B3n-del-Maltrato-Animal.pdf>
- Benavides & Amador. (2017). *El uso de la zona pública de las Áreas Silvestres Protegidas por los Operadores Turísticos: La contribución financiera del sector turístico en el marco de una relación sostenible con las Áreas Protegidas*. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Turismo-en-ASP.pdf>
- Moreno. (2021). *La población en una investigación*. Investigación científica. Recuperado de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Toledo. (s.f). *Población y muestra. Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

- Folgueiras. (2016). *La entrevista*. Documento de Trabajo. Recuperado de:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Real Academia Española. (2023). *Encuesta*. Diccionario. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/encuesta>
- Orjuela (2022). *Día Internacional del Perro: Las cifras de la tendencia de mascotas en Costa Rica*. Mascotas. Teletica.com. Recuperado de: https://www.teletica.com/mascoticas/dia-internacional-del-perro-las-cifras-de-la-tenencia-de-mascotas-en-costa-rica_315994
- Yesica. (2022). *¿Qué significa pet friendly?*. Blog de NUFIT. Recuperado de:
<https://nufit.com.mx/blog/que-significa-pet-friendly/>
- Barbieri. (2022). *Así cuidarán a tu perro en los hoteles pet friendly más lujosos del mundo*. La Vanguardia. Barcelona. Recuperado de:
<https://www.lavanguardia.com/magazine/experiencias/20220822/8473766/hoteles-pet-friendly-mas-lujosos-mundo.html>
- Plaza Revolución. Recuperado de: <https://hotelplazarevolucion.com/blog/hoteles-pet-friendly/>
- Zueras. (2021). *Costa Rica: Crecen establecimientos pet friendly, con sello animal*. E&N. Recuperado de : <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymanagement/costa-rica-crecen-establecimientos-pet-friendly-con-sello-animal-PPEN1487392>
- Revista Summa. (2021). *Familias con mascotas cuentan con más opciones para vacacionar por crecimiento de hoteles pet friendly en Costa Rica y Panamá*. Costa Rica. Recuperado de:
<https://revistasumma.com/familias-con-mascotas-cuentan-con-mas-opciones-para-vacacionar-por-crecimiento-de-hoteles-pet-friendly-en-costa-rica-y-panama/>
- Farley. (2021). *Viajar a Costa Rica con su mascota*. Horizontes Nature Tours. Costa Rica. Recuperado de: <https://www.horizontes.com/es/viajar-a-costa-rica-con-su-mascota/>
- Sánchez. (2023). *Gatos y perros viajando por el Aeropuerto de Guanacaste aumentaron durante los últimos tres años*. Mundiario. Costa Rica. Recuperado de:
<https://www.mundiario.com/articulo/cr-turismo/turistas-de-cuatr/20230119170318260888.html>

- Cerdas. (2021). *Hoteles se vuelven pet friendly para atraer a viajeros*. Pressreader. Recuperado de: <https://www.pressreader.com/foryou>
- Matarrita. (21 de agosto 2022). Se admiten perros: así es la vida Pet Friendly de los ticos. La Nación. Editorial: Costa Rica. Recuperado de: <https://www.nacion.com/revista-dominical/se-admiten-perros-asi-es-la-vida-pet-friendly-de/WHHYJWVDIFG2JKVNW77SAED2UM/story/>
- Cristina. (2021). *Lugares pet friendly en Costa Rica*. Movete por el mundo. Recuperado de: <https://moveteenelmundo.com/lugares-pet-friendly-en-costa-rica/>
- Madrigal. (2019). Con la mascota a todas partes: la moda de los locales pet friendly. La Nación. Recuperado de: <https://www.nacion.com/revista-perfil/bienestar/con-la-mascota-a-todas-partes-la-moda-de-los/LM7VI7P74ZBRJMYCNJSJFUQ5KA/story/>
- Navarro. (2023). *¿Qué significa pet friendly?*. AvaiBook. Recuperado de: <https://www.avaibook.com/blog/que-significa-pet-friendly/>
- Aerolíneas y Aeropuertos. (2023). *Conoce las aerolíneas más pet friendly*. Mochileando. Recuperado de: <https://www.mochileando.com/news/aerolineas-mas-petfriendly>
- Redacción aviacionline. (2023). *Viajar con mascotas: aerolíneas y aeropuertos amigables para animales-Guía y consejos prácticos para una experiencia sin estrés*. Aviacionline. Recuperado de: <https://www.aviacionline.com/2023/03/viajar-con-mascotas-aerolineas-y-aeropuertos-amigables-para-animales-guia-y-consejos-practicos-para-una-experiencia-sin-estres/>
- Mar de Miguel. (2019). *¿Qué necesita un hotel para ser pet friendly?*. Techno Hotel. Recuperado de: <https://tecnohotelnews.com/2019/07/que-necesita-un-hotel-para-ser-petfriendly/>
- Admin. (2020). *¿El turismo es pet friendly?*. Industrias de Reuniones. Recuperado de: <https://industriadereuniones.com/el-turismo-es-pet-friendly/>
- May. (2021). *Las mascotas nos ayudan a sobrellevar la pandemia, pero esto podría estar estresándolas*. National Geographic. Recuperado de:

<https://www.nationalgeographic.es/animales/2021/02/mascotas-nos-ayudan-a-sobrellevar-pandemia-coronavirus>

ANEXOS

Entrevistas a Hoteles *pet friendly* con fines educativos

Nombre de la empresa	Entrevistado
Hotel DoubleTree Cariari	Personal de recepción
¿En su hotel aceptan mascotas?	El hotel si acepta mascotas, tiene un costo adicional por mascota de \$28.25 dólares y si es mascota de servicio no tiene costo adicional.
¿Tienen habitaciones <i>pet friendly</i> ?	Si cuentan con habitaciones <i>pet friendly</i>
¿Cuentan con zonas/áreas <i>pet friendly</i> ?	Si, con terrazas, piscina y jardines
¿Qué comodidades o servicios ofrecen para dar una buena experiencia?	Cuentan con pocas camas especiales para mascotas

Nombre de la empresa	Entrevistado
Hotel Hacienda Marriot Belén	Personal de recepción
¿En su hotel aceptan mascotas?	El hotel si acepta mascotas, tiene un costo adicional por mascota de \$100 dólares. La mascota debe de estar con las vacunas al día y desparasitado. El dueño debe de llenar y firmar un formulario con las políticas <i>pet friendly</i> . Solo las mascotas de servicio pueden ingresar a los restaurantes.
¿Tienen habitaciones <i>pet friendly</i> ?	Si cuentan con habitaciones <i>pet friendly</i>
¿Cuentan con zonas/áreas <i>pet friendly</i> ?	Si, con terrazas, piscina y jardines
¿Qué comodidades o servicios ofrecen para dar una buena experiencia?	Cuentan camas especiales

Nombre de la empresa	Entrevistado
Hotel AC by Marriot Belén	Personal de recepción
¿En su hotel aceptan mascotas?	El hotel si acepta mascotas, tiene un costo adicional por mascota de \$100 dólares no reembolsable.
¿Tienen habitaciones <i>pet friendly</i> ?	Si cuentan con habitaciones <i>pet friendly</i>
¿Cuentan con zonas/áreas <i>pet friendly</i> ?	No brindaron información
¿Qué comodidades o servicios ofrecen para dar una buena experiencia?	No brindaron información

Entrevista a Propietario del Hotel Boutique Casa Primo

Nombre de la empresa	Entrevistado
Hotel Boutique Casa Primo	Gerente del hotel
¿Qué opina sobre el turismo <i>pet friendly</i> ?	El turismo <i>pet friendly</i> es una excelente opción para los viajeros que aman a los animales y consideran a sus mascotas como un miembro más de la familia y les preocupa con quién dejarlas cuando salen de viaje. Y eso mismo significa para mí y por eso me parece importante ofrecerles esa opción a los huéspedes de nuestro hotel.
¿Piensa que Costa Rica sea un país amigable con las mascotas?	Claro que sí, Costa Rica se ha destacado como un país respetuoso de la flora y la fauna, así que las mascotas no son la excepción a eso.
¿Cree que el turismo <i>pet friendly</i> sea rentable?	Si lo es porque es un sector que se estaría desperdiciando, en especial en temporada baja que es cuando el turismo nacional es la principal fuente de ingresos en el sector y son los que viajan con sus mascotas.

<p>¿Cree que sea rentable implementar la modalidad <i>pet friendly</i> en su hotel?</p>	<p>Si lo es porque no genera muchos gastos adicionales ofrecerlo y hay más oportunidades de tener más reservas que si no se tuviera disponible.</p>
<p>¿Qué cree que necesita un lugar para ser <i>pet friendly</i>?</p>	<p>Primeramente, establecer reglas y políticas del tipo de mascotas que pueden ingresar, mascotas que sean sociables y educadas. Ofrecer guardería, y adaptar cierto número de habitaciones que incluyan artículos para el uso de ellas. Así como una higiene exhaustiva de las áreas donde transitan las mascotas.</p>
<p>¿Hay huéspedes que le han pedido llevar a sus mascotas a su hotel?</p>	<p>Si nos han pedido debido a que no tienen con quién dejar a sus mascotas. Se les ha permitido que lo hagan siempre y cuando sean animales educados y acostumbrados a socializar con personas y con otras mascotas, que hagan sus necesidades en las áreas al aire libre designadas para ello.</p>

Encuesta

ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN PARA EL MODELO DE TURISMO PET FRIENDLY EN LA ZONA DE CARIARI, HEREDIA

Esta encuesta se llevará a cabo con fines educativos para realizar un trabajo de investigación para la Universidad Internacional de las Américas de la Carrera de Turismo, teniendo como propósito principal la recolección de datos que brinde la información para el desarrollo del tema turismo pet friendly en la zona de Cariari, Heredia.

Edad *

- Menor de 18 años
- De 18 a 24 años
- De 25 a 35 años
- De 36 a 56 años
- Más de 56 años

¿Tiene mascota en su casa? *

- Si
- No

¿Le gustaría hacer turismo pet friendly?

- Si
- No

¿Conoce el término pet friendly? *

- Si
- No

Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, dar una breve descripción sobre el Turismo Pet friendly

Texto de respuesta largo

¿Cree que Costa Rica sea un país amigable con los animales? *

- Si
- No

¿Por qué? *

Texto de respuesta largo

¿Consideraría usted que el turismo pet friendly ha ido creciendo en Costa Rica, durante este año 2023? *

- Si
- No

¿Consideraría usted que el turismo pet friendly ha ido creciendo en la zona de Cariari en Heredia, durante este año 2023? *

- Si
- No

¿Piensa que es rentable que haya lugares que acepten el ingreso de mascotas? *

- Si
- No
- Tal vez

¿Está de acuerdo que negocios y lugares acepten el ingreso de mascotas? *

- Si
- No

¿Ha visitado un hotel pet friendly? *

- Si
- No

Si la respuesta fue Si a la pregunta anterior, ¿le gusto la experiencia?

Si

No

¿Por qué? y mencione cuál hotel ha visitado

Texto de respuesta largo

¿Qué servicios debería tener un hotel pet friendly? *

Cama para la mascota

Tazones de comida y agua

Juguetes

Áreas al aire libre/Zonas verdes

Menú especial para mascotas

Guardería canina

¿Pagaría un cobro extra a la tarifa por noche en el hotel por su mascota? *

Si

No

⋮

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar como cobro extra por hospedarse en un hotel con su mascota? *

De \$10 a \$20 dólares

De \$25 a \$40 dólares

De \$50 a \$70 dólares

Más de \$70 dólares

No pagaría ningún cobro extra

⋮

¿Se hospedaría en un hotel que acepte mascotas en la zona de Cariari, Heredia? *

Si

No

¿Porqué? *

Texto de respuesta largo

Fotografías del proyecto

Fotos de la habitación modelo del Hotel Boutique Casa Primo













