



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELEERÍA

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
TURISMO Y HOTELEERÍA**

**ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA PET FRIENDLY EN
GUAYAQUIL PARA UNA PÁGINA WEB.**

AUTORAS:

MARJORIE LEONOR BUITRAGO LÓPEZ
ESTEFANY VIVIANA CAJAS ZAMBRANO

TUTORA:

LCDA. ALEXANDRA FUENTES TORRES, MSC.

GUAYAQUIL, JUNIO 2020



ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	“Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web”	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Buitrago López Marjorie Leonor y Cajas Zambrano Estefany Viviana	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Fuentes Torres Alexandra	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Comunicación Social	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Hotelería y Turismo	
GRADO OBTENIDO:	Licenciatura en Hotelería y Turismo	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGINAS:	125
ÁREAS TEMÁTICAS:	Alojamiento	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Oferta hotelera, amigable con la mascota, página web, turistas con mascotas, Guayaquil.	
<p>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): La presente investigación tiene como objetivo principal analizar las causas por la cual los turistas desconocen la oferta hotelera pet friendly que posee la ciudad de Guayaquil, este proyecto de investigación permite que a través de una página web los turistas que viajan con sus mascotas obtengan mayor información sobre los alojamientos amigables con los animales. Se utiliza la metodología inductiva que permite la formulación de hipótesis en base a los resultados y experiencias obtenidas a través de la observación, mientras que el método no experimental es documentado y permite observar los fenómenos de investigación en su ambiente natural. A través del alcance descriptivo es posible identificar las características principales del objeto de estudio, para la determinar el tamaño de la muestra se realizaron entrevistas a los 10 establecimientos registrados como pet friendly en la ciudad de Guayaquil. Finalmente, con los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas se diseñó una página web que facilita la información sobre los servicios, el costo y las facilidades que brindan los alojamientos pet friendly de la ciudad a los turistas con mascotas.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0990747966 0939633151	E-mail: marjorie.buitragol@ug.edu.ec estefany.cajasz@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre:	
	Teléfono:	
	E-mail:	



**ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE
AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE
Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA
CON FINES NO ACADÉMICOS**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA
CON FINES NO ACADÉMICOS**

Nosotras, Buitrago López Marjorie Leonor, con C.I. No. 0951836261 y Cajas Zambrano Estefany Viviana, con C.I. No. 0951778851, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es ““Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web”” son de mi/nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo/amo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Marjorie Buitrago

MARJORIE LEONOR BUITRAGO LÓPEZ
C.I.No. 0951836261

Estefany Cajas

ESTEFANY VIVIANA CAJAS ZAMBRANO
C.I.No. 0951778851



Universidad de Guayaquil

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado Alexandra Nathaly Fuentes Torres, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Buitrago López Marjorie Leonor y Cajas Zambrano Estefany Viviana, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de licenciatura en Turismo y Hotelería.

Se informa que el trabajo de titulación: "Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web", ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 2% de coincidencia.

Correo: ESTEFANY VIVIANA CAJAS ZAMBRANO - Outlook - Google Chrome
outlook.office.com/mail/deeplink
Urkund Report - Buitrago y Cajas OFERT... Imprimir
Mostrar correo electrónico

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA PET FRIENDLY EN GUAYAQUIL PARA UNA PÁGINA WEB.docx (D64608073)
Submitted: 2/28/2020 5:21:00 PM
Submitted By: estefany.cajasz@ug.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TT Amaguaya Carpio - Espinar Chancay.docx (D55118569)
documento-mano Maria Andrade y Katherine Carrasco).docx (D54541806)
Sandra Gisela Alvaro Vasquez.docx (D54915950)
<https://manso.ec/servicios/#openmascotasEl>

Instances where selected sources appear:

8

<https://secure.orkund.com/account/account/submitter/13167683-793583-923936>

Lcda. ALEXANDRA NATHALY FUENTES TORRES, MSc.

Tutor de tesis

C.I. 0922491691

FECHA: 05 de Marzo del 2020



ANEXO VI.- CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Guayaquil, 05 de Marzo del 2020

Sr. /Sra.

Consuelo Vergara Msc.

DIRECTOR (A) DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación "Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web" de los estudiantes Buitrago López Marjorie Leonor y Cajas Zambrano Estefany Viviana , indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Lcda. ALEXANDRA NATHALY FUENTES TORRES, MSc.

Tutor de tesis

C.I. 0922491691

FECHA: 05 de Marzo del 2020



ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, abril 1 de 2020

Lic.

Juana María del Consuelo Vergara

DIRECTORA DE LA CARRERA TURISMO Y HOTELERIA
FACULTAD COMUNICACIÓN SOCIAL

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación “OFERTA HOTELERA PET FRIENDLYEN GUAYAQUIL.” título) de la estudiante CAJAS ZAMBRANO ESTEFANY VIVIANA y BUITRAGO LOPEZ MARJORIE LEONOR. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 5 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que las estudiantes están aptas para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Enrique Rivera

Ing. José Enrique Rivera Briones, Mgstr.

Revisor de tesis

C.I.: 0914900907

FECHA: 1/04/2020

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi familia con mucho amor y afecto les dedico todo mi sacrificio y empeño puesto para la realización y culminación de mi proyecto de titulación.

Marjorie Buitrago López.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico con mucho amor a mi madre quien me ha brindado su apoyo incondicional, a pesar de los obstáculos de la vida se ha mantenido a mi lado brindándome sus consejos para seguir adelante y no claudicar ya que gracias a su infinito amor y dedicación pude culminar con mis estudios. Mi madre y Dios son los pilares fundamentales para poder cumplir con las metas que me he propuesto en la vida.

Estefany Cajas Zambrano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría, entendimiento y perseverancia para permitirme culminar este proyecto. A mis padres, quienes me han apoyado a seguir adelante, agradezco su sacrificio y ahínco para poder surgir y terminar mis estudios académicos. Agradezco a mi ángel que ha sido mi inspiración y motivación para alcanzar este nuevo logro en mi vida. Agradezco a mi esposo quien me ha ayudado y se ha esforzado para permitirme culminar mi carrera universitaria. Agradezco a mis docentes que con su conocimiento me ayudaron a realizar y culminar la tesis y a mi compañera por el empeño y ayudarnos como un equipo para concluir nuestra tesis.

Marjorie Buitrago López.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios sobre todas las cosas, por darme la sabiduría y salud necesaria para seguir luchando día a día por cumplir mis metas, a mi madre por confiar en mí y brindarme su amor en todo momento, le agradezco a mi familia quienes a través de sus consejos han sido participes de mi formación como persona, agradezco a todos mis docentes que contribuyeron a mi formación profesional a través de sus conocimientos para poder llevar a cabo este proyecto de investigación y en feliz término.

Estefany Cajas Zambrano

MUCHAS GRACIAS

Tabla de contenido

ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS	iii
.....	iv
ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	iv
.....	v
ANEXO VI.- CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	v
.....	vi
ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR.....	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
Tabla de gráficos.....	xv
Tabla de figuras	xvi
ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)	xvii
ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
1. El problema.....	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Situación en conflicto	4
1.3 Alcance de la investigación	5
1.4 Relevancia social	5
1.5 Delimitación del problema	5

1.6	Evaluación del problema	5
1.7	Formulación del problema.....	6
1.8	Objetivos de la Investigación.....	6
	Objetivo general	6
	Objetivos específicos	6
1.9	Idea a defender	7
1.10	Preguntas de investigación	7
1.11	Justificación.....	8
CAPÍTULO II.....		9
2.1	Antecedentes	9
2.1.1.	Origen de la industria hotelera y el servicio Pet Friendly	9
2.1.2.	El servicio Pet Friendly en diferentes partes del mundo	10
2.1.3.	El servicio Pet Friendly en el Ecuador.....	14
2.1.4.	Servicio pet friendly en las aerolíneas que llegan al Ecuador	16
2.2	Marco teórico	18
2.2.1.	Teorías sobre la biofilia	18
2.2.2.	Tenencia responsable de un animal o mascota	20
2.2.3.	Sello pet friendly Viajar Juntos es Mejor de España	23
2.2.4.	Percepción del turista hacia el trato con los animales de los destinos turísticos	24
2.2.5.	Políticas pet friendly del establecimiento de Nativa Bambu Ecolodge	25
2.2.6.	Parámetros de convivencia Pet Friendly en los establecimientos hoteleros	26
2.3	Marco contextual.....	27
2.3.1.	Guayaquil como ciudad turística pet friendly	27
2.3.2.	Atractivos pet friendly de la ciudad de Guayaquil.....	27
2.3.3.	Hoteles Pet Friendly en la ciudad de Guayaquil.....	29
2.4	Marco conceptual	32
2.4.1	Glosario.....	32
2.5	Marco legal.....	36
2.5.1.	Ordenanza que regula la protección, tenencia y cuidado de animales de compañía dentro del cantón Guayaquil, 2004	36
2.5.2.	Ordenanza que regula el manejo de la fauna urbana en el cantón Guayaquil, 2015.....	37

2.5.3.	Reglamento de alojamiento turístico, 2016	41
2.5.4.	Ley orgánica de bienestar animal en Ecuador, 2018.....	44
2.5.5.	Reglamento Nativa Bambú Ecolodge 2019	46
2.5.6.	Plan toda una vida, 2017 – 2021	48
CAPÍTULO III		54
3.	Metodología	54
3.1	Enfoque de la investigación.....	54
3.1.1.	Alcance de la investigación	54
3.1.2.	Diseño de la investigación	54
3.1.3.	Método de la investigación.....	55
3.2	Técnicas e instrumentos.....	55
3.2.1.	Técnicas de Investigación.....	55
3.2.2.	Instrumento de la Investigación	55
3.3	Población y muestra	56
3.4	Análisis de los resultados	57
3.4.1.	Análisis de encuestas:	57
3.4.2.	Análisis de las entrevistas:	72
CAPÍTULO IV.....		73
4.	Propuesta	73
4.1	Introducción	73
4.2	Justificación.....	73
4.2.1.	Turística.....	73
4.2.2.	Económico	74
4.2.3.	Social	74
4.3	Objetivos	74
4.3.1.	Objetivo general.....	74
4.3.2.	Objetivos específicos.....	74
4.4	Desarrollo de la propuesta	75
4.5	Presupuesto de la página web	82
4.6	Conclusiones	86
4.7	Recomendaciones	87
Anexos.....		88

Modelo de la encuesta	88
Modelo de la entrevista	90
Entrevistas realizadas en los 10 establecimientos pet friendly de Guayaquil.....	91
Entrevista con el Gerente del Ilioni Boutique Hotel	101
Encuestas realizadas en el centro de Guayaquil.....	102
Bibliografía.....	103

Tabla de gráficos

Gráfico # 1 Aerolíneas americanas que permiten viajar a las mascotas en la cabina.....	17
Gráfico # 2 Aerolíneas europeas que permiten viajar a las mascotas en la cabina.....	18
Gráfico # 3 Atractivos Pet Friendly de la ciudad de Guayaquil.....	27
Gráfico #4.5.1 Detalle de gastos en licencias para la página web.....	83
Gráfico #4.5.2 Detalle del gasto anual en recursos informáticos.....	83
Gráfico #4.5.3 Detalle de gastos en mercancía para mascotas	84
Gráfico #4.5.4 Ingresos económicos de la página web.....	85
Gráfico #4.5.5 Presupuesto para la creación de una página web.....	85

Tabla de figuras

Figura # 2.2.1 Sello Pet Friendly	24
Figura 3.4.1.1 Género.....	58
Figura 3.4.1.2 Edad.....	59
Figura 3.4.1.4 ¿Qué tipo de mascota posee usted?	61
Figura 3.4.1.5 ¿Qué servicios requiere para el cuidado de su mascota?	62
Figura 3.4.1.7 ¿El desconocer la oferta pet friendly de Guayaquil ha sido motivo frecuente para dejar a su mascota en casa?	64
Figura 3.4.1.8 ¿Es usted huésped frecuente de alojamientos pet friendly?.....	65
Figura 3.4.1.9 ¿Estaría de acuerdo en pagar un valor adicional por el uso de una habitación pet friendly?.....	66
Figura 3.4.1.10 ¿Usa con mucha frecuencia las redes sociales para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?.....	67
Figura 3.4.1.11 ¿Usa con mucha frecuencia medios como radio y Tv para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?.....	68
Figura 3.4.1.12 ¿Usa con mucha frecuencia diarios para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?.....	69
Figura 3.4.1.13 ¿Considera usted que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad?.....	70
Figura 3.4.1.14 ¿Piensa usted que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente?	71
Figura 4.4.1 Página principal de la web	75
Figura 4.4.2 Inicio: Concepto de hoteles Pet Friendly y su galería de fotos	76
Figura 4.4.3 Inicio: Galería de fotos y ubicación de hoteles Pet Friendly en Guayaquil.....	76
Figura 4.4.4 Inicio: Aerolíneas de Guayaquil que permiten el ingreso de las mascotas en la cabina del avión.....	77
Figura 4.4.5 Inicio: Venta de accesorios para traslado de mascotas	77
Figura 4.4.6 Hoteles: Información de los servicios de cada establecimiento Pet Friendly	78
Figura 4.4.7 Hoteles: Precio y servicios de la habitación compartida con una mascota.....	78
Figura 4.4.8 Atractivos: Galería de fotos e información básica del sitio	79
Figura 4.4.9 Atractivos: Información básica del sitio y la normativa a seguir.....	79
Figura 4.4.10 Recomendaciones: Parámetros de convivencia en los hoteles Pet Friendly	80
Figura 4.4.11 Recomendaciones: Enlace de recomendaciones	80
Figura 4.4.12 Recomendaciones: Enlace de recomendaciones	81
Figura 4.4.13 Contáctanos: Danos tu opinión.....	81

ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

“Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web”

Autoras: Buitrago López Marjorie Leonor y Cajas Zambrano Estefany Viviana

Tutor: Alexandra Nathaly Fuentes Torres

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar las causas por la cual los turistas desconocen la oferta hotelera amigable con las mascotas que posee la ciudad de Guayaquil, este proyecto de investigación permite que a través de una página web los turistas que viajan con sus mascotas obtengan mayor información sobre los alojamientos amigables con los animales. Se utiliza la metodología inductiva que permite la formulación de hipótesis en base a los resultados y experiencias obtenidas a través de la observación, mientras que el método no experimental es documentado y permite observar los fenómenos de investigación en su ambiente natural. A través del alcance descriptivo es posible identificar las características principales del objeto de estudio, para la determinar el tamaño de la muestra se realizaron entrevistas a los 10 establecimientos registrados como amigables con las mascotas en la ciudad de Guayaquil. Finalmente, con los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas se diseñó una página web que facilita la información sobre los servicios, el costo y las facilidades que brindan los alojamientos amigables con las mascotas de la ciudad a los turistas con mascotas.

Palabras Claves: Oferta hotelera, amigables con las mascotas, página web, turistas con mascotas, Guayaquil.

ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

“Analysis of the pet friendly hotel offer in guayaquil for a website”

Author: Buitrago López Marjorie Leonor y Cajas Zambrano Estefany Viviana

Advisor: Alexandra Nathaly Fuentes Torres

Abstrac

This research aims to analyze the reasons why tourists are unaware of the pet friendly hotel offer the city of Guayaquil, this research project allows that through a website the tourists traveling with their pets obtain more information about the pet friendly accommodations. The inductive methodology that allows the formulation of hypotheses based on the results and experiences obtained through observation is used, while the non-experimental method is documented and allows observing the research phenomena in their natural environment. Through the descriptive scope it is possible to identify the main characteristics of the object of study, to determine the sample size interviews were conducted with the 10 establishments registered pet friendly in the city of Guayaquil. Finally, with the results of the surveys and interviews carried out, a web page was designed that provides information on the services, cost and facilities that pet friendly accommodation in the city of Guayaquil provides to tourists with pets.

Keywords: Hotel offer, pet friendly, website, tourists with pets, Guayaquil.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la industria hotelera del Ecuador oferta una gran variedad de productos y servicios para abastecer a todas las demandas que surgen con el desarrollo de la sociedad, cuyo propósito es dar respuesta a las nuevas exigencias dentro de un mercado. Una oferta en particular son los establecimientos pet friendly, este servicio consiste en la posibilidad de albergar a las mascotas en un lugar donde estén seguras y con atenciones que pueden llegar a ser de primera calidad, transformándose así en un negocio relativamente rentable e innovador, dándole a los animales un grado de atención más especializado que permite solventar los problemas a los que se enfrentan los viajeros amantes de las mascotas.

La ciudad de Guayaquil es conocida por su gran actividad empresarial y comercial, según el informe presentado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011), por lo que muchos habitantes tienden a salir de la ciudad por diferentes propósitos dejando a sus mascotas en casa sin supervisión de una persona de confianza y en consecuencia de esta medida pueden llegar a sufrir un cuadro de estrés, depresión o desnutrición. Esto a lo largo de los años ha ocasionado una necesidad y con el paso del tiempo se ha creado una gama de productos y servicios que ofrecen a los dueños de mascotas mayores facilidades durante un viaje, entre estos se encuentran los hoteles pet friendly. Algunos de estos establecimientos cuentan con servicios completos para las mascotas como si se tratase de una persona, siendo el objetivo principal brindar un buen cuidado con métodos de recreación en donde pasarán las mascotas un grato momento. Estos servicios pueden variar desde el hospedaje, hasta servicios adicionales como cortes de pelo, arreglo de uñas, tratamientos anti-estrés, paseos matutinos o un común servicio de veterinaria.

En el capítulo I se analiza el problema en cuanto a la deficiencia de información sobre los establecimientos que permiten el hospedaje de mascotas en Guayaquil con el propósito de establecer objetivos para la innovación de los servicios que ofrecen estos alojamientos y aumentar la demanda de ocupación pet friendly.

En el capítulo II se define el origen del término pet friendly desde un punto de vista teórico realizado mediante el uso de los parámetros de convivencia que establecen los alojamientos pet friendly, dentro del marco legal se puntualizan las normativas que

establece la Municipalidad de Guayaquil y el Gobierno del Ecuador para la posesión y traslado de una mascota dentro de un establecimiento público.

En el capítulo III se determinan los métodos y las técnicas de investigación necesarios para el análisis estadístico de los resultados obtenidos a través de la aplicación de entrevistas y encuestas a los principales directivos de los establecimientos pet friendly.

En el capítulo IV se definen los puntos a desarrollar de la propuesta, especificando el contenido seleccionado que permitirá conocer la información necesaria de los establecimientos pet friendly de Guayaquil en la página web.

En el capítulo V se especifican las estrategias que aportan de manera viable posibles soluciones a la problemática investigada a través de las conclusiones y las recomendaciones que permiten complementar y mejorar el objeto de estudio.

CAPÍTULO I

1. El problema

1.1 Planteamiento del problema

En Ecuador, el servicio de pet friendly ha resultado propicio debido a que satisface las necesidades de la vida moderna de muchas personas que viajan con sus mascotas y desean pasar un rato agradable en compañía de estas. Hace poco tiempo esta tendencia ha llegado a popularizarse en ciudades como Guayaquil, Quito y Ambato, ya que muchas cafeterías, heladerías, restaurantes, espacios de co-working y hospedaje están acoplando sus establecimientos para recibir a las mascotas como parte de una innovación en las empresas que ofertan sus productos y servicios.

Dentro del mercado ecuatoriano existen varios factores por los cuales el servicio de hospedaje con mascotas tiene carencia de popularidad y uno de ellos es la escasez de publicidad para este tipo de servicio, a esto hay que sumarle el factor económico ya que no todas las personas que viajan con sus mascotas cuentan con los recursos necesarios para adquirir este servicio, dentro del aspecto cultural para las personas es más común dejar a las mascotas encargadas a algún familiar o amigo para que alimente al animal mientras está solo en casa.

Se encuentran hoteles pet friendly que ofrecen una gama de servicios con estaciones de agua y croquetas para las mascotas, carritos de uso exclusivo para el traslado de las mascotas dentro del establecimiento, bolsas gratis para la limpieza de las necesidades de las mascotas, oferta diferenciada, es decir, productos exclusivos para el cuidado de los animales.

Actualmente la tendencia del mercado indica que las personas buscan compartir experiencias durante las vacaciones junto a sus mascotas, es por esto que muchas empresas de alojamiento en la ciudad de Guayaquil han acogido la tendencia de ser 'Pet Friendly' dentro de sus servicios y con ello cada día se suman más empresas dedicadas a la venta de productos o servicios turísticos exclusivos para mascotas. Aunque existen varios hoteles calificados como pet friendly en Guayaquil, estos no son del conocimiento de la ciudadanía ni de los turistas por lo tanto dudan en muchas ocasiones al momento de viajar ya que no saben qué hacer con sus mascotas.

Ubicación del problema en el contexto

La ciudad de Guayaquil es la capital de la Provincia del Guayas, posee un total de 16 parroquias urbanas que conforman su cabecera cantonal, ubicada en la región litoral del Ecuador. Sus límites naturales son: al norte el río Daule, al este el río Daule y el río Guayas, al sur por las islas formadas a partir del Estero Salado y al oeste por la cordillera Chongón-Colonche. La ciudad es considerada la más grande del Ecuador ya que desde su fundación la urbe porteña se ha convertido en una de las plazas comerciales más importantes de América del Sur. Gran parte de este avance económico se debe a su ubicación geográfica, pues se encuentra en la convergencia de dos grandes ríos: el Río Daule y el Río Babahoyo, a sólo 70 km del océano Pacífico.

Posee un clima tropical, en donde a partir del mes de diciembre hasta el mes de abril la ciudad se encuentra bastante soleada, caliente y húmeda, con temperaturas que alcanzan hasta los 37°C durante el resto del año, debido a la Corriente de Humboldt se torna nublada y algo más fresca con una temperatura de 29°C. Actualmente la ciudad ha adquirido un mayor interés en el turismo y su eterno compromiso con el desarrollo de la pequeña empresa y de los emprendedores comerciales. Guayaquil está plenamente consciente del potencial con que históricamente ha contado, en esto se incluye el renovado Malecón 2000, su variedad gastronómica, sus museos, espacios recreativos y culturales a largo de la Avenida Malecón que corre paralela al río Guayas. El presente trabajo de investigación tendrá lugar en los establecimientos hoteleros que brindan servicios pet friendly a los turistas que llegan a la ciudad de Guayaquil.

1.2 Situación en conflicto

El desconocimiento de la oferta hotelera de servicios pet friendly en la ciudad de Guayaquil incita a los turistas a movilizarse a otras provincias del país debido a la carencia de información de hospedajes pet friendly. Además, el desconocimiento del segmento de mercado provoca una pérdida de clientes debido a la escasez de promoción de los servicios de alojamiento para mascotas en el cual pueden causar un desaprovechamiento de las oportunidades de visitas de los turistas de ocio y recreación.

1.3 Alcance de la investigación

La investigación descriptiva a corto plazo pretende indagar las estrategias de promoción que ofrecen los hoteles pet friendly con el propósito de determinar la afluencia turística y potencial hotelera con que cuenta la ciudad de Guayaquil para la actividad turística de la provincia.

La investigación descriptiva a largo plazo pretende posicionar al sector hotelero que brinda servicios pet friendly de la ciudad de Guayaquil mediante la información y promoción de una página web.

1.4 Relevancia social

Con la elaboración de un diseño de contenido digital como fuente de información sobre los hoteles pet friendly de la ciudad de Guayaquil, permitirá a los futuros huéspedes conocer acerca de la ubicación, tarifas y servicios que brindan estos tipos de alojamientos turísticos en la ciudad con el objetivo de facilitar la estadía del usuario y cubrir sus necesidades.

1.5 Delimitación del problema

Objeto

La oferta hotelera pet friendly

Campo

Una página web.

1.6 Evaluación del problema

Factible

La investigación es factible por que mediante la información que brindan los hoteles pet friendly en sus páginas web o números telefónicos podemos acceder a los tipos de servicios que ofrecen para las mascotas en la ciudad de Guayaquil. Además, el diseño de contenido en la página web es gratis y contamos con las demás herramientas como internet y computadora. También tenemos las facilidades de encontrar información acerca del tema en bibliotecas virtuales

Conveniente

Es conveniente porque sirve para implementar nuevas estrategias de promoción, planificación y gestión en los establecimientos hoteleros que brindan servicio pet friendly de la ciudad de Guayaquil.

Útil

La implementación de una página web permitirá informar a los turistas acerca de hoteles que brinden servicio pet friendly en la ciudad de Guayaquil, generando más fuentes de trabajo e ingresos a la economía de la ciudad a su vez ofrecer una buena calidad de vida.

Importante

La ciudad de Guayaquil tiene sus principales atractivos, es por esa razón que el sector hotelero no puede quedar atrás, es necesario brindar, gestionar y planificar nuevas estrategias de promoción de los hoteles que brindan servicio pet friendly, siempre y cuando considerando la comodidad y satisfacción de cada visitante con su mascota.

1.7 Formulación del problema

¿Cómo contribuirá el análisis de la oferta hotelera pet friendly de la ciudad de Guayaquil para el diseño de una página web?

1.8 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar la oferta hotelera pet friendly en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Identificar los sitios de alojamiento pet friendly en la ciudad de Guayaquil.
2. Determinar el nivel de conocimiento de los viajeros sobre la oferta hotelera pet friendly de la ciudad de Guayaquil.
3. Analizar la información publicada en la web sobre alojamientos pet friendly de Guayaquil.
4. Diseñar una página web con contenido de oferta hotelero pet friendly de Guayaquil.

1.9 Idea a defender

El análisis de la oferta hotelera pet friendly en la ciudad de Guayaquil para el diseño de una página web permitirá al turista que viaja con su mascota obtener mayor información con respecto a los servicios que brindan los establecimientos que permiten el hospedaje con mascota, captando la demanda de un mercado potencial para contribuir al desarrollo social y económico del sector

1.10 Preguntas de investigación

- ¿Cómo identificar los tipos de alojamiento pet friendly?
- ¿Dónde se encuentran ubicados los tipos de alojamiento pet friendly de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Para qué sirven los sitios de alojamiento pet friendly?
- ¿Qué es un servicio pet friendly?
- ¿Qué tipo de servicios pet friendly ofertan los hoteles de la ciudad de Guayaquil?
- ¿De qué forma se podría informar a las personas que viajan con mascotas sobre la oferta hotelera pet friendly de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Dónde se puede encontrar información sobre alojamiento petfriendly de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál es la importancia de obtener información sobre alojamiento petfriendly?
- ¿Qué tipo de información sobre alojamiento petfriendly se encuentra ubicada en la web?
- ¿Cuántos establecimientos hoteleros pet friendly hay en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué costo tiene el hospedaje con mascota en un establecimiento pet friendly?
- ¿Qué participación tendrían los directivos de los alojamientos pet friendly de Guayaquil en el diseño de una página web?

1.11 Justificación

El servicio pet friendly se refiere a los sitios que permiten el ingreso de clientes con sus mascotas para adquirir un servicio o producto, esta es una tendencia que se está popularizando por medio de los sitios web de varias empresas de la ciudad de Guayaquil en donde la oferta de este servicio ha transformado este tipo de atención como un nuevo nicho de mercado potencial para muchos emprendedores amantes de los animales.

En la ciudad de Guayaquil existen varios establecimientos hoteleros pet friendly registrados en plataformas de reserva como Tripadvisor, Booking.com, Hoteles.com, entre otros., los cuales permiten el alojamiento de mascotas y su respectivo acompañante con el propósito de innovar los servicios que estos ofrecen y aumentar la demanda ocupacional la cual ha ido obteniendo una muy gran acogida por su habitual clientela.

El presente análisis tiene como objetivo determinar las falencias en cuanto a la forma en que los hoteles para mascotas se proyectan hacia los clientes, dando así una visión más amplia del problema para ejecutar la propuesta de diseñar una página web en donde se detallen los servicios, beneficios y actividades a realizar en cada establecimiento de hospedaje en la ciudad, aminorando de esta manera el desconocimiento y por ende la desconfianza hacia esta oferta de mercado que no está siendo explotado adecuadamente con las técnicas publicitarias necesarias para promover el reconocimiento y afianzamiento del servicio en la ciudad.

CAPÍTULO II

2.1 Antecedentes

2.1.1. Origen de la industria hotelera y el servicio Pet Friendly

En la antigüedad la industria hotelera se inicia por una necesidad de tener un techo el cual proteja a los comerciantes que viajaban durante varias horas o días de una región a otra para realizar un intercambio comercial en donde la estadía era pagada con el cambio de productos. Durante un tiempo el servicio de alojamiento era gratuito para la población ya que para durante esa época los reyes construían refugios en los caminos para el alojamiento de los comerciantes con el fin de incentivar el intercambio comercial y proteger a los mercaderes de los ladrones. A partir de los años 1000 a 500 a.c. ya existían diferentes tipos de alojamientos, en donde el hospedaje pasó a manos de los monasterios que prestaban este servicio por caridad para la gente más pobre y otros de excelente calidad pero solo accesibles a gente pudiente o al clero. Luego de la caída del imperio Romano entre los siglos X-XI la hospitalidad pasó de ser un servicio voluntario a cambio de un valor monetario protegido por la ley. (CEGAHO, 2013)

Para Valadez (2002) en su libro sobre la domesticación animal determina que esta inicia desde el período neolítico 10.000 años a.c., en donde el grado de interacción entre el hombre y el animal llevó a cabo un proceso de transformación cuyo interés era domesticar a las mascotas para proporcionar seguridad y alimento a la comunidad, siendo posteriormente categorizados como compañeros de juegos y parte importante de la familia.

A mediados del año 1800 aparecen los hoteles de propiedad corporativa y controlada tenemos así que el primer hotel que apareció a nivel mundial fue el Grand Hotel construido en Paris durante el año 1850, después aparecieron varios como el Ritz en 1880 y su cadena de hoteles. Para el año de 1900 este modelo de negocio fue seguido por Estados Unidos con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más, estos orígenes han permitido a la industria hotelera sea catalogada como la industria del billón de dólares luego de que en muchos países europeos ocupa el primer puesto de la industria nacional. (Yuryeva, 2016)

A lo largo del tiempo se ha logrado determinar que los lazos creados entre un humano y una mascota están relacionados con el vínculo afectivo y emocional entre

ambas especies, lo que ha permitido que muchos establecimientos en el mundo transformen su entorno al servicio de pet friendly, es decir lugares que permitan la entrada a las mascotas adaptando sus espacios para brindarles una estadía agradable. En la segunda década del siglo XXI surgió el concepto dog-friendly una tendencia que se desencadena del pet-friendly, la cual permite el ingreso y permanencia de los perros en establecimientos mercantiles que cuentan con áreas específicas para ellos y proporcionen servicios adicionales como agua fresca, bolsas biodegradables, alimento y juguetes, entre otros. (Nava, 2016)

2.1.2. El servicio Pet Friendly en diferentes partes del mundo

El grupo de animales categorizados como domésticos, se extiende más allá de los perros; independientemente del tamaño o tipo, todos los que ofrezcan compañía a sus dueños y sean capaces de adaptarse a condiciones climáticas diferentes a las de su medio natural pueden ser considerados mascotas: gatos, pájaros, tortugas, iguanas, conejos, etc. Estos ejemplares fácilmente pasan a formar parte del seno familiar, por lo que su cuidado es la prioridad en muchos hogares. La encuesta realizada por la compañía de investigaciones de mercado Growth from Knowledge en el año 2016 reveló que el 56% de la población mundial tiene mascotas a su cuidado, siendo los perros los animales más populares en Latinoamérica, mientras que los gatos son los preferidos por las familias europeas. (GfK, 2016)

Los resultados obtenidos mediante las encuestas de GfK (2016), señalan que más de la mitad de la población mundial tiene al menos una mascota, siendo Argentina, México y Brasil los países con mayores porcentajes de dueños de mascotas, seguidos por Rusia y los Estados Unidos de Norteamérica. Por otro lado, los perros son las mascotas más populares en América Latina, mientras que en Rusia y Francia hay mayor preferencia por los gatos, en China las personas prefieren a los peces y en países como Turquía, España y Brasil predomina la pertenencia de aves. Se determina que el mercado más grande en ventas de productos para mascotas del mundo es el norteamericano con una participación del 50% de las ventas mundiales, sin embargo las zonas con mayor proyección de crecimiento de este sector son las regiones de Asia, el Pacífico y Latinoamérica.

El artículo expuesto por Ivan Nava (2016) caracteriza que el movimiento pet friendly implica la aceptación de mascotas en espacios públicos y privados, ya que esta

tendencia es común observarla en distintos países tales como Francia, España, Suiza y Estados Unidos a nivel mundial. Otro movimiento derivado del pet friendly es el dog-friendly el cual integra la compañía de los canes dentro de establecimientos públicos y privados, esta tendencia ha generado un gran impacto dentro del mundo laboral es por ello que en los países de Estados Unidos y Reino Unido se celebra el evento de “Take your dog to work today” cuya definición es llevar al lugar de trabajo a la mascota canina con el propósito de incrementar la interacción laboral y la creatividad de los empleados.

2.1.2.1 América y la tendencia pet friendly

En Estados Unidos el primer establecimiento reconocido como dog-friendly fue la empresa Amazon, en donde se permitió por primera vez el paseo por oficinas y la asistencia de reuniones a un perro de raza corgi el cual llevaba por nombre Rufus entre los años de 1998–1999, el cual fue trabajador voluntario en la edición de las primeras páginas digitales de la empresa, su presencia en la compañía permitió mejorar la convivencia y el trabajo en equipo de sus trabajadores, es por ello que el edificio South Lake Union de Amazon en Seattle lleva el nombre de esta mascota en su honor. La empresa que maneja el buscador de Google es también un establecimiento amante de los perros conocido también como dog-friendly, en donde los trabajadores comparten las áreas de espacio común durante el descanso con sus canes. Otro caso es Zinga la empresa desarrolladora de juegos para Facebook quien fue la primera en adoptar el término de pet friendly en el país, cuyo nombre y logo pertenecen a la mascota del fundador de la compañía. (Sanchez, 2019)

En Argentina se ha producido un desarrollo del sector gastronómico en cuanto a la aceptación de mascotas en los restaurantes y hoteles. Poseen un sitio web denominado BringFido, en el que se puede buscar alojamiento y restaurantes pet friendly no sólo para este país sino en cualquier parte del mundo. En los restaurantes argentinos, una de las claves para poder recibir a las mascotas es contar con espacios amplios, preferentemente al aire libre y que brinden comodidad a los visitantes y sus mascotas, encontrando día a día nuevas implementaciones en los establecimientos para ofrecer correas, bebederos y hasta comida para las mascotas, sin ningún costo extra para el cliente

Vitrum, Palermo Hollywood (Buenos Aires). Se encuentra localizado en el enigmático barrio de Palermo Hollywood, en zonas cercanas a los museos, galerías de arte y el emblemático Hipódromo de Palermo con su casino. Es un hotel de lujo que

ofrece a los huéspedes y a sus mascotas una experiencia magnífica y personalizada durante su estancia con servicios de: camita propia, alimento balanceado de primera marca y agua fresca. Sin embargo sólo se admiten perros pequeños, además se le facilita al huésped una lista de recomendaciones e información sobre restaurantes y spa pet Friendly, boutiques caninas, como también circuitos para disfrutar de un paseo al aire libre y conocer lo mejor de la ciudad junto a su mascota. Sin embargo, no todas las habitaciones del hotel son aptas para mascotas, sólo el jardín, lobby, recepción y terraza, son denominados sitios pet friendly en donde se les prepara un lugar especial para que descansen y reciban el servicio de apertura de cama, como cualquier otro huésped. El arribo con un huésped canino no conlleva costos extras e implica la posibilidad de solicitar comida para él, adicional a esto el hotel ofrece servicios opcionales como manicura, peluquería y paseos con un costo adicional. (PALERMOTOUR, 2020)

Four Seasons, (Buenos Aires). Se encuentra ubicado en el exclusivo barrio de La Recoleta, combina una mansión de principios del siglo XX y una torre contemporánea, lo que resulta en lo mejor de las comodidades modernas con glamur del estilo europeo. El hotel lleva funcionando desde el año 2001 y destaca por ofrecer el servicio de pet friendly desde su inauguración convirtiéndose en uno de los pioneros en seguir esta tendencia tanto en Argentina como en el resto del mundo. Para hospedarse con una mascota se debe notificar con anterioridad en el momento de realizar una reserva para la preparación de la habitación en donde se incluye una pequeña cama especial, recipientes para la comida y bebida del animal con la inscripción de su nombre, alimento balanceado y un juguete. Los huéspedes no pagan un valor adicional por el hospedaje de su mascota, además de que tienen acceso al servicio gratuito de niñera solo para cachorros. El establecimiento tiene como regla que el peso del animal podrá ser superior a los 10 kg., pero por ningún motivo la mascota pueden quedarse en las habitaciones u otras partes del hotel si no están bajo el cuidado de sus propietarios, ya que ciertos lugares están prohibidos para el uso de los caninos y felinos como son las partes cubiertas del restaurante y el bar. (Obiol, 2014)

2.1.2.2 Europa y la tendencia pet friendly

El Aeropuerto Internacional de Amsterdam, Schiphol fue el primer establecimiento en inaugurar el primer hotel para peces, este proyecto es una iniciativa de la agencia de viajes Holandesa D-reizen con la finalidad de aumentar sus ingresos económicos, este servicio se ha implementado en base a que el turista que quiere tomar

sus vacaciones en muchas ocasiones no tiene conocimiento de dónde dejar a su mascota, para ello se ha diseñado un espacio en el aeropuerto en una zona no accesible al público en general para los peces que son dejados por sus dueños mientras estos se encuentran de viaje hasta su regreso. Para evitar casos de contaminación o un eventual conflicto como pérdidas de la mascota cada pez aloja en una pecera independiente en lugar de compartir una pecera en común. (Bugarin, 2009)

En Suiza, las oficinas centrales de Nestlé adoptaron recientemente la política pet friendly a través de su programa PAW (Pets at Work), el cual permite fortalecer el vínculo establecido entre la mascota y su dueño mientras este se encuentra en su área de trabajo. La compañía ha extendido esta modalidad en más de 7 países latinoamericanos con el objetivo de crear conciencia sobre la tenencia responsable de una mascota entre los colaboradores de la empresa. (Sanchez, 2019)

En España durante el año 2014 se creó el portal web de Viajes4patas el cual recibe mensualmente más de 20.000 visitas, en el directorio se puede encontrar una gran variedad de empresas relacionadas con el turismo y el mundo animal tales como los hoteles, restaurantes y atractivos en donde se admite el ingreso de perros. La página ofrece también un servicio especializado a propietarios que se encuentran de viaje y dejan a sus mascotas encargadas a terceros para la realización de ejercicios deportivos canino y paseos al aire libre. De acuerdo al portavoz del sitio web Ricard Martin nueve de cada diez propietarios de mascotas viajan con ellas, lo que genera que cada día más establecimientos adopten el servicio de pet friendly como una oportunidad de crear e innovar su negocio ya que generalmente el perfil del cliente que viaja con una mascota en su mayoría suele ser de gente joven, principalmente parejas entre 25 y 35 años que consideran a su perro como “un miembro más de su familia y viajan con él”.

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) en el año 2017 en conjunto con la empresa especializada en comida para mascotas Purina, han creado "Viajar Juntos es Mejor", el primer sello turístico en España que reconoce a las agencias de viajes y empresas amigas de las mascotas. Cerca del 25% de los hogares de este país tienen mascotas por lo que este sello permite dar respuesta a sus necesidades y dota al mercado de una herramienta que permite identificar los destinos, hoteles y agencias que ofrezcan paquetes vacacionales en los que el transporte, alojamiento, playas, restaurantes o locales de ocio admitan mascotas.

The Caesar Hotel, Londres (Reino Unido). Es un encantador hotel boutique de 4 estrellas fundado en 1968 por Derby Hotels Collection, es una de las empresas hoteleras con mayor reconocimiento del país, cuenta con espacios en los que conviven el arte, la cultura y el lujo entre estos se destaca una singular colección de obras de arte antiguo o contemporáneo. Actualmente la compañía cuenta con 23 establecimientos de lujo en Barcelona, Madrid, Londres y París. El establecimiento cuenta con acceso para minusválidos, admiten a perros pequeños y otros animales de compañía los cuales reciben un kit de bienvenida que incluye una cama exclusivamente para mascotas con el fin de garantizar que tengan un buen descanso, una selección de juguetes de la línea Sun'n by Trixie, con un frisbee para perros de 18 cm, una cuerda mordedora de dos nudos, una mancuerna de vinilo de 16 cm, una pelota de tenis en una cuerda sin fibras de vidrio y una bolsa de viaje, además de sus propios platos de comida y agua. Las mascotas también pueden deleitarse con una selección de delicias de chocolate y un paquete de Soft Snack Flowers Light, hechos con pollo de corral y cordero. (London Hotels GB, 2019)

Grand Hotel Savoia Génova, Italia. El establecimiento cuenta con una categoría de 5 estrellas, se encuentra ubicado frente a la estación de tren de Piazza Príncipe, a pocos pasos del acuario de Génova, también es cercano a museos, teatros, una catedral y una galería ubicada a pocos metros del hotel. El hotel permite el ingreso de caninos y felinos con una inscripción previa, las mascotas de tamaño pequeño como perros y gatos pueden compartir la habitación con sus dueños sin costo adicional. La propuesta "Dolce Vita Dog" y "Dolce Vita Cat" está diseñada con el único propósito de ofrecer una experiencia única para los viajeros de cuatro patas por una tarifa para mascotas de 5,00 euros, dentro del paquete se incluye una cómoda almohada, suave y colorida, una alfombrilla para mascotas, platos de comida, agua y un colgador de puerta especial para evitar ser molestados. (Genoa Hotels, 2019)

2.1.3. El servicio Pet Friendly en el Ecuador

Hoy en día la tendencia pet friendly cobra fuerza en locales y establecimientos del Ecuador como una nueva estrategia comercial que incluye a las mascotas en la vida diaria de sus dueños y en la convivencia familiar. El país posee aproximadamente un total de 200 establecimientos repartidos entre algunas ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Portoviejo y Manta según la guía pet friendly, en la que se

ubican cadenas de servicios como los restaurantes, patios de comida, farmacias, peluquerías, concesionarios de vehículos, boutiques, cadenas hoteleras de 5 estrellas y establecimientos de renombre. (Suru Happy Pet, 2018)

En la costa del Ecuador los tres principales destinos a visitar son Esmeraldas, Manabí y Guayas en donde se puede disfrutar en compañía de las mascotas una estancia vacacional. En las playas de Montañita, Canoa, Same y otras localidades se pueden encontrar hoteles que permiten alojarse con los peludos, algunos establecimientos tienen facilidades como camas especiales, recipientes desechables y espacios de recreación. (Castellanos, 2018)

En la Sierra entre los lugares con mayor popularidad pet Friendly, se encuentra el Ruco Pichincha, el Guagua Pichincha, Mindo, las lagunas de Cubilche, los cuales ofrecen posibilidades para acampar. La reserva ecológica privada Tambo Quinde es otra opción pet friendly para visitar, se encuentra ubicada en el noroccidente de Quito y es ideal para aquellos turistas que buscan desconectarse de la ciudad, ofrece aventura y descanso para familias con mascotas. Entre las actividades que se pueden realizar están caminatas por los senderos, observación de aves y fauna silvestre típica de la zona. (Castellanos, 2018)

El Municipio de Quito es el primer edificio público del Ecuador en adoptar la tendencia pet friendly, el 23 de mayo del año 2019 el alcalde de la ciudad Jorge Yunda acudió a las instalaciones a realizar sus actividades en compañía de su mascota Zeus, un perro pastor inglés ovejero el cual rescató del abandono hace cinco años atrás. Esta propuesta fue expuesta por el alcalde de la ciudad en donde se facilitara el ingreso de mascotas de los trabajadores y tramitadores una vez a la semana al edificio municipal, para ello la ciudadanía deberá cumplir con un manual sobre la tenencia responsable de la mascota. (Metro Ecuador, 2019)

El hotel Sheraton de Quito es el único establecimiento 5 estrellas en donde admiten mascotas, solo hay que cumplir con las normas que exige el hotel como caminar por los pasillos con la mascota con correa y evitar el ruido. Mientras que para las personas que buscan espacios para ir a trabajar en compañía de sus perritos, está IMPAQTO, donde también son bienvenidos en las áreas de co- working y oficinas. (Suru Happy Pet, 2018)

Al igual que en los hoteles, la tienda de moda masculina y femenina Etafashion se ha convertido en el primer establecimiento de moda dentro del país que adopta esta tendencia en sus locales a nivel nacional, permitiendo a los usuarios el ingreso de mascotas pequeñas, las cuales pueden ser movilizadas en brazos por el mismo cliente a través de toda la tienda bajo normativas que aseguren el bienestar de la mascota y de los usuarios que visitan el establecimiento, el dueño de la mascota debe poseer también su kit de limpieza para evitar accidentes, en el caso de que se presente algún inconveniente este debe ser comunicado al personal de la tienda de manera inmediata. (Etafashion, 2019)

Renault Ecuador es la primera marca automotriz en adoptar el servicio pet friendly en su establecimiento, esta acción forma parte del programa integral que ha ejecutado la empresa para mejorar la competitividad y crear conciencia en el cuidado de los animales. El establecimiento cuenta con espacios ambientados para que los clientes puedan ingresar con sus mascotas, también se calcula que por cada solicitud de prueba de un vehículo la empresa dona alimentos a los refugios de animales. El establecimiento organiza un Dog Day anualmente el cual consiste en la presentación de show y eventos para la adopción de mascotas, al igual que los empleados tienen la oportunidad de cumplir con sus jornadas laborales en compañía de su mascota. (Renault, 2017)

2.1.4. Servicio pet friendly en las aerolíneas que llegan al Ecuador

Alrededor del mundo varias son las empresas que adaptan sus servicios a la tendencia pet friendly, a esta tendencia también se suman las aerolíneas de América y Europa que permiten volar a las mascotas en la cabina del avión es decir, para ello se ubica al animal en su respectivo transportín debajo del asiento del pasajero del frente durante el vuelo para evitar que este sufra de estrés en bodega o en caso extremo sea extraviado por el personal del aeropuerto. Para poder ingresar mascotas al país es necesario completar los requisitos del país de origen además de presentar los certificados de salud del animal y el carnet de vacunas entre estas debe poseer la de rabia. (Tapia, 2017)

2.1.4.1 Aerolíneas americanas que permiten viajar a las mascotas en la cabina

Luego de varios percances durante el traslado de animales en aerolíneas americanas pet friendly, muchas empresas han renovado sus políticas de viaje para

mejorar la seguridad y el servicio hacia sus clientes y sus mascotas. Para poder sacar a una mascota del país, los propietarios deben completar la documentación requerida por el país al que viaja entre estos están los permisos, vacunas, certificados y exámenes con un costo variado entre 100 a 500 dólares.

Gráfico # 1 Aerolíneas americanas que permiten viajar a las mascotas en la cabina.

Aerolínea	País de origen	Descripción
Tam	Brasil	Es la aerolínea más grande del país que ofrece el servicio pet friendly solo en clase turista y económica para perros y gatos a diferentes destinos de viaje excepto a Inglaterra.
Copa Airlines	Panamá	La aerolínea ofrece el servicio pet friendly en cabina, la mascota (perro o gato) deben viajar en un kenel bajo el asiento del propietario, para trasladar al animal en cabina el dueño debe cumplir con los requisitos que impone la aerolínea y el país que visitan, la mascota tiene prohibido salir de su caja durante el vuelo.
Aeroméxico	México	Es la aerolínea más grande del país que adopta el servicio dog-friendly ya que solo permite el traslado de perros en la cabina durante los vuelos menores de 6 horas.
Volaris e Interjet	México	Estas aerolíneas mexicanas admiten el ingreso de perros y gatos en cabina, han adoptado la ley de animales de servicio y de apoyo emocional del país para brindar un mejor servicio a sus clientes.
Avianca	Colombia	El servicio pet friendly es aplicado en países sudamericanos con el ingreso de mascotas en cabina. Sin embargo este servicio no es aplicado en aerolíneas aliadas o de código compartido.
American Airlines	Estados Unidos	Esta aerolínea brinda el servicio pet friendly para los destinos de Estados Unidos, países de Sudamérica, Canadá y Centroamérica.

Fuente: Elaboración propia

2.1.4.2 Aerolíneas europeas que permiten viajar a las mascotas en la cabina

Para ingresar animales a países Europeos los propietarios deben cumplir con los trámites requeridos en el país al que viaja, el principal requisito a cumplir esta la realización de un examen general para la valoración de anticuerpos hecho en un laboratorio de la comunidad europea con una duración de tres a cuatro semanas.

Gráfico # 2 Aerolíneas europeas que permiten viajar a las mascotas en la cabina

Aerolínea	País de origen	Descripción
Air France	Francia	La aerolínea tiene su sede en París y ofrece el servicio pet friendly a propietarios con perros y gatos de razas pequeñas. Se debe contactar con anterioridad a la empresa para obtener información sobre las políticas de viaje hacia el país de destino.
KLM	Países Bajos	Esta aerolínea permite un número limitado de mascotas en la cabina de clase económica por esta razón se debe comprar el billete con mucha anticipación, el animal debe tener como mínimo 10 semanas de edad y debe viajar en su debido transportín situado bajo el asiento del frente.
Iberia	Madrid	Esta aerolínea permite el viaje en cabina a mascotas con un peso menor de 8kg como: gatos, perros, tortugas, aves y peces. Los animales deben viajar en su respectiva jaula durante todo el vuelo mientras los propietarios cumplan con todos los requisitos que pide la oficina de reserva de la aerolínea.

Fuente: Elaboración propia

2.2 Marco teórico

2.2.1. Teorías sobre la biofilia

El biólogo Edward O Wilson propuso el primer artículo sobre la biofilia en el año de 1979, el cual describe los diversos ámbitos de la naturaleza en base al origen de la ciencia y la poesía, de la belleza que posee cada ser que habita en la tierra, las

habilidades que estos desarrollan y como se adaptan a un nuevo entorno en nombre del amor a la vida y a la naturaleza. (Miranda, 2010)

Posteriormente durante el año de 1993 Kellert y Wilson proponen la hipótesis de la biofilia la cual maneja la relación que tiene el hombre con la naturaleza obteniendo beneficios fisiológicos y psicológicos al convivir en ambientes naturales. Para el año 1999 Wilson describe a la biofilia como la afiliación emocional que tiene un ser humano hacia otros organismos vivos, al definir la biofilia como la afiliación que tenemos a los procesos naturales como a la vida permite a los individuos a tener una identidad y una realización personal. Con la finalidad de entender el significado de esta teoría Kellert propone nueve valores, a los cuales les confiere un valor evolutivo y de adaptación que detecta la percepción elemental que tienen diferentes animales incluyendo a los lobos, mamíferos marinos, invertebrados etc. Los valores reflejan expresiones intelectuales, físicas y emocionales. Los nueve valores son los siguientes:

- Utilitarismo: la naturaleza proporciona el sostenimiento, seguridad y protección.
- Naturalista: este valor se puede ver desde dos niveles, uno simple donde se siente una satisfacción por el contacto que se tiene con la naturaleza. Un nivel más complejo que abarca una emoción de fascinación, maravillarse. Hasta un cierto temor reverencial debido a la experiencia con la diversidad y complejidad de la naturaleza. Además, involucra la curiosidad y el instinto por explorarla
- Científico - Ecologista: estudia la estructura, funcionamiento y relaciones de la naturaleza. Establece la interrelación de los aspectos bióticos y abióticos.
- Estético: se manifiesta en el gusto y preferencia por la belleza física de los paisajes como es el disfrutar de las montañas, de los colores del ambiente natural.
- Simbólico: permite el uso de la naturaleza en forma metafórica para expresar pensamientos y sentimientos, lo cual admite una comunicación de una forma más compleja.
- Humanista: se refleja en los sentimientos de afecto hacia elementos individuales de la naturaleza. Como son el cuidado de ciertas especies comúnmente domesticadas, así como son el uso de animales de compañía y/o protección. También puede llevar a la protección o adopción de plantas y animales. Destaca la capacidad que tenemos los humanos para cuidar y estar en un contacto íntimo con los animales y/o plantas.

- **Moralista:** las experiencias moralistas hacia la naturaleza comprenden sentimientos de afinidad, responsabilidad ética y una cierta reverencia hacia la naturaleza. En ocasiones este valor moralista lo relacionan con las creencias que tenían los indígenas antes de ser colonizados.
- **Dominador:** se manifiesta en el deseo de dominar al mundo natural. Fue común en los primeros periodos de la vida evolutiva del ser humano. Caracterizado por la maestría y el control físico de la naturaleza.
- **Negativista:** las experiencias que se muestran como sentimientos de temor o miedo a ciertos aspectos de la naturaleza, promoviendo la seguridad y protección de las personas o cualquier especie animal.

Los resultados de muchas investigaciones a lo largo del tiempo indican que las personas tienen una alta conectividad con la naturaleza y una relación positiva con la preocupación y comportamiento ambiental al realizar un análisis de regresión múltiple. (González, 2015)

De igual manera de esta investigación se desprende que el ambiente es visto como parte del ser humano, pero también nosotros somos parte del ambiente.

Es por ello que en el año 2007 se distinguen las siguientes causas de la biofilia:

1. Emociones innatas al responder positivamente a la naturaleza, debido a que existe una predisposición adaptativa para reaccionar a los entornos naturales.
2. Propensión innata a afiliarse a fenómenos de la vida, se pueden dar cuando existe afiliación a la naturaleza durante la niñez.
3. Aprendida se responde positivamente debido a las experiencias vividas durante la niñez y aprendidas de los padres y la escuela.
4. Con bases culturales, es frecuente que en contextos sociales donde se valora la naturaleza de forma positiva.
5. Dependiente de las circunstancias básicas de la vida.
6. Dependiente de las circunstancias de la vida diaria.

2.2.2. Tenencia responsable de un animal o mascota

Con el paso del tiempo, el ser humano ha ido adquiriendo una gran cantidad de conocimientos para el avance de la ciencia gracias a las investigaciones y pruebas que se han realizado en animales, en muchos casos se ha obtenido resultados favorables para la medicina, biología, psicología y neurociencia. La evolución de la especie humana ha estado ligada estrechamente con los animales en donde el bienestar por estas

especies apareció como una preocupación por los animales de granja en el año de 1965, el gobierno británico estableció estándares mínimos dentro del sistema de cría intensiva a la que estaban expuestas muchas especies con el objetivo mejorar su calidad de vida. (Fraser, 2006)

Durante el año 1993, el comité Brambell de Bretaña modificó los requerimientos especiales para la tenencia de un animal asumiendo que las necesidades de este serian cubiertas si se cumple con los siguientes puntos:

- Que estén libres de sed, hambre y malnutrición
- Que estén libres de incomodidad
- Que estén libres de dolor, heridas y enfermedad
- Que sean libres para expresar su comportamiento normal
- Que no sufran miedo ni angustia.

2.2.2.1. Causas y consecuencias del maltrato animal

El maltrato animal en muchas ocasiones se desarrolla por el entorno en el que habita un animal o por el trato que este recibe a manos de su cuidador, las causas más comunes de maltrato son originados por:

- 1) Abandono de los animales
- 2) Mantenerlos en instalaciones indebidas desde el punto de vista higiénico-sanitario o inadecuado para la práctica de los cuidados y la atención necesarios de acuerdo con sus necesidades etnológicas, según raza y especie.
- 3) Practicarles mutilación, excepto las controladas por los veterinarios en caso de necesidad, o por exigencia funcional.
- 4) No facilitarles la alimentación necesaria para su normal desarrollo.
- 5) Hacer donación de los mismos como premio, recompensa o regalo de compensación por otras adquisiciones distintas
- 6) Venderlos a laboratorios o clínicas sin el cumplimiento de las garantías previstas en la normativa vigente.
- 7) Venderlos a menores de catorce años y a incapacitados sin la autorización de quienes tengan su patria potestad o custodia.
- 8) Ejercer su venta ambulante.

- 9) Suministrarles alimentos que contengan sustancias que puedan causarles sufrimientos o daños innecesarios.
- 10) Dejar a la mascota a la intemperie padeciendo de frío, sol y lluvia.
- 11) Dejarla sin alimento u olvidarse de darles al menos una vez al día de comer.
- 12) Dejarla sin agua, no verificar al menos una vez al día si tiene agua fresca y limpia.
- 13) Descuido, sea de su salud cuando enferma o no llevarlo a vacunar.
- 14) Descuido de su bienestar no hacerle caso alguno o de su entorno, no bañarlo, no limpiar el lugar donde come o habita. Aquí se incluye también el abandono.

Estas acciones provocan conductas anormales en los animales tales como:

- El picoteo de las plumas
- Los mordiscos en el rabo entre ellos
- Los movimientos estereotipados como el incansable andar de acá para allá exhibido por algunos animales encerrados en jaulas pequeñas en los zoológicos
- Pérdida de apetito
- Orinarse sin ningún motivo
- Caída abundante de pelo

2.2.2.2. Objetivos de las sociedades protectoras de animales en el Ecuador

Para Antonacci, 2018 la sociedad moderna se ha ido involucrando con el deber y la responsabilidad que tiene el hombre para el cumplimiento de los derechos de los animales bajo su custodia, esta medida es basada en la problemática social que se enfrenta a nivel mundial con la sobrepoblación de animales domésticos. Es por esta razón que las sociedades protectoras de animales que se encuentran en el país tienen como principales objetivos el:

- 1) Fomentar el buen trato a los animales y al medio ambiente.
- 2) Defender, bajo la legislación vigente, su protección y defensa, debiendo cumplir las leyes de protección animal existentes y sus objetivos.
- 3) Informar, concienciar e inspeccionar para evitar el abandono y tenencia indebida de animales, así como difundir la idea proteccionista que nos mueve e implica a todos.

- 4) Denunciar las irregularidades que tengan que ver con la tenencia de animales. Desarrollar proyectos con la finalidad del bienestar animal y realizar actividades para financiar los fines sociales de nuestra entidad.
- 5) Gestionar el albergue canino municipal destinado a la recogida y mantenimiento de los animales abandonados y tener un control higiénico-sanitario correcto, e impulsar las adopciones de todos los animales albergados, tanto perros como gatos.
- 6) Realización de campañas anti abandono, de concienciación ciudadana, de esterilizaciones, divulgación en los colegios, implantación del microchip, etc.
- 7) Sensibilizar, concienciar y educar a la población ecuatoriana sobre la relación armoniosa de esta con los animales, fomentando la responsabilidad individual con el entorno.
- 8) Utilizar todos los medios de comunicación disponibles para difundir el mensaje de protección y bienestar animal.
- 9) Desarrollar, promover e impulsar legislación de protección y bienestar animal y velar por su cumplimiento.
- 10) Generar servicios a la comunidad que mejoren la calidad de vida de los animales.
- 11) Alcanzar la auto-sustentabilidad mediante la ejecución eficaz y eficiente de servicios, planes, programas y proyectos.

Actualmente el tener una mascota de manera responsable

2.2.3. Sello pet friendly Viajar Juntos es Mejor de España

La campaña “Viajar Juntos es Mejor” fue promovida por la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) y la empresa de Purina quienes crearon el primer sello turístico Pet Friendly de España, el objetivo principal de esta propuesta es solventar la creciente demanda de familias que viajan con sus mascotas y desean encontrar destinos vacacionales responsables con estas.

El sello Pet Friendly permite que los consumidores puedan identificar fácilmente cuales son las agencias de viajes que ofrecen una gran variedad de ofertas y servicios pet friendly para las vacaciones tales como: transporte, alojamiento, ocio, etc. Esta iniciativa cuenta con la participación de las agencias y operadores turísticos de España, quienes fomentan la tenencia responsable de animales de compañía para quienes tienen

dificultades en elegir una mascota ya que permiten a los futuros dueños conocer cuáles son los destinos pet friendly de España, los beneficios que obtienen por la adquisición de un paquete familiar con mascotas y las actividades que pueden realizar sus mascotas durante las vacaciones. (Nava, 2016)

Figura # 2.2.1 Sello Pet Friendly



Fuente: Purina, Viajando Juntos es Mejor. 2017

Para que las empresas de turismo puedan adquirir el sello de Purina es necesario contactarse a la página web oficial de Purina, en donde la empresa o agencia de viajes debe enviar un correo a: *info@info.purina.es*, en donde se debe facilitar la información básica de la empresa como: nombre, dirección y el tipo de servicios que ofrece. Posteriormente Purina envía de forma gratuita el sello pet friendly a la institución quien posteriormente deberá enviar una foto en la que fácilmente se visualice el sello para los clientes, a continuación la agencia aparecerá en el geo-localizador como pet friendly. (Purina, 2017)

2.2.4. Percepción del turista hacia el trato con los animales de los destinos turísticos

Desde el punto de vista de las teorías turísticas, (Hiernaux citado en De Myttenaere y Rozo, 2010), propone la existencia de cuatro doctrinas para la formación de los ideales del turismo en el mundo occidental. Estos planteamientos incluyen: primero, la conquista de la felicidad; segundo, el deseo de evasión; tercero, el descubrimiento del otro; y cuarto, el regreso a la naturaleza. Es así, que la propuesta de interacciones activas o pasivas con animales se presenta como una valiosa táctica para el turismo, con

algunos de los deseos y motivaciones de los pensamientos principales de la cultura occidental.

Según (López, 2015) la relación de los humanos con los animales domésticos o de compañía se definen como carismáticos, en oposición a los animales salvajes o exóticos. Los animales carismáticos son normalmente los perros y gatos admitidos como miembros de la familia con los que se instauran relaciones aludadas que satisfacen necesidades afectivas, y que dan razón a las normas sociales y jurídicas que prohíben el maltrato y el abandono, como la ley francesa 177 del 2015, que contempla a los animales como seres vivos y sensibles. El tipo de afecto que se crea con los animales de compañía se ha designado como antropomorfismo sentimental, propio de las culturas urbanas, en contraposición a las culturales rurales, pues los propietarios de mascotas a menudo no consideran que sea necesario ampliar ese círculo de compasión y cuidado a otros animales no carismáticos como los animales de granja o los que son destinados para la industria.

“La mayoría de las personas reconocen en los animales cualidades estéticas. Estas cualidades son tomadas como símbolos de valores y virtudes socialmente aceptados y ponderados. Para la mayoría de las personas, contemplar animales es, ante todo, un placer sensorial y estético. Las formas y los colores de los animales son fuente de inspiración para todo tipo de objetos” (Tafalla, 2013, p. 84). Las personas reconocen a los animales como una fuente de entusiasmo y es por esto que también merecen respeto en su hábitat y consideración debido a su derecho como ser vivo.

2.2.5. Políticas pet friendly del establecimiento de Nativa Bambu Ecolodge

El hotel se encuentra ubicado en la comuna de pescadores Montañita en la provincia de Santa Elena, dentro del alojamiento se admiten mascotas caninas o felinas domésticas. En el caso de los perros, no se aceptan razas agresivas incluyendo doberman, pitbull, bull terrier, fila, rhodesian ridgeback o rottweiler. Al realizar el check-in de la habitación, el huésped recibe un formulario en donde se le especifican las normativas a seguir dentro del establecimiento con su mascota, el cual debe ser firmado junto con la reserva ya que para el alojamiento es primordial brindar una buena atención al huésped y a su mascota. Sin embargo al incumplimiento del contrato se tomarán medidas de máxima seriedad y junto al departamento administración se realizará una evaluación de los daños y problemas causados para finalizar el contrato de alojamiento,

aplicando un criterio imparcial para el control de daños y prejuicios, sin reembolso del pago de la habitación. (Nativa Bambú Ecolodge, 2018)

2.2.6. Parámetros de convivencia Pet Friendly en los establecimientos hoteleros

En el Ecuador no existe una normativa general que detalle con exactitud las obligaciones que deben cumplir las personas que lleguen a un establecimiento de hospedaje en compañía de sus mascotas. Sin embargo muchas empresas que adoptan la tendencia pet friendly exigen el cumplimiento de cinco normas generales para brindar un mejor servicio y fomentar la convivencia responsable con los animales de compañía. (El Telegrafo, 2004)

1. La mascota deberá portar una cadena y un collarín de identificación para evitar que este deambule solo por el establecimiento.
2. El propietario debe portar consigo implementos de aseo para su mascota ya que es el responsable de limpiar lo sucio en caso de que la mascota realice sus necesidades biológicas en el establecimiento.
3. En caso de que la mascota posea una actitud agresiva, ruidosa, o pone en riesgo la seguridad de otros huéspedes el propietario debe actuar con mayor energía y cuidado.
4. En caso de que la mascota cause algún daño material o físico el propietario será el encargado de asumir el costo de reparación.
5. La mascota no podrá estar solo dentro del establecimiento, deberá estar siempre en compañía de una persona responsable durante el hospedaje.

Los Municipios de Quito, Guayaquil y Cuenca establecen ordenanzas para dar a conocer a la ciudadanía con mascotas sobre los derechos y deberes que deben cumplir en espacios públicos. Sin embargo ninguna de estas normativas indica cuales son los parámetros que un establecimiento debe seguir para brindar un servicio pet friendly o para albergar a una mascota, pero se exponen las obligaciones que deben cumplir los propietarios de mascotas en donde se destacan los siguientes puntos: (El Telegrafo, 2004)

1. Se debe proporcionar a la mascota un alojamiento adecuado.
2. Se debe mantener al animal en buena condición física y fisiológica, de acuerdo a su edad y especie.

3. El propietario debe fomentar la socialización de la mascota con la comunidad para generar una buena convivencia.

2.3 Marco contextual

2.3.1. Guayaquil como ciudad turística pet friendly

El centro urbano de la ciudad de Guayaquil está rodeado de historia y tradiciones, repleta de imponentes edificios comerciales, importantes malecones, gran infraestructura hotelera y parques acuáticos, dando una cierta similitud al centro europeo. La ciudad posee un importante puerto pesquero en donde se realizan las importaciones y exportaciones de productos del país, entre las principales fuentes de ingresos económicos de la ciudad está el comercio, el turismo, la agricultura, la pesca y el intercambio comercial.

En la actualidad Guayaquil ha ganado reconocimiento como destino turístico pet friendly en el Ecuador ya que muchos sectores comerciales íconos urbanísticos de la ciudad han adoptado esta popular tendencia, como cafeterías, heladerías, restaurantes, espacios de co-working están acoplando sus espacios para recibir a las mascotas, entre las cuales se encuentran los establecimientos de Zambai Shack, Gourmet Market, la Piazza Gourmet, la heladería Paletería o Geladiitoa, alojamientos, entre otros. (García, 2015)

2.3.2. Atractivos pet friendly de la ciudad de Guayaquil

Gráfico # 3 Atractivos Pet Friendly de la ciudad de Guayaquil

ATRATIVOS	DESCRIPCIÓN
Malecón 2000	Proyecto de renovación urbana que se ubica en el antiguo malecón Simón Bolívar, se encuentra en la costa oeste del río Guayas. En año 2019 se habilitaron los espacios de áreas abiertas en general, jardines y zonas de caminatas para que perros y gatos puedan transitar con sus amos solo los días domingos (excepto feriados). Sin embargo para ingresar a este lugar las mascotas deben poseer un collar con el nombre de la mascota, nombre y número telefónico del propietario, mientras

	que los dueños deben llevar consigo fundas para recoger los desechos de sus animales.
Malecón del Salado	Esta obra abarca sectores de la Universidad de Guayaquil hasta el Puente del Velero, cuenta con una fuente iluminada de agua con luces multicolores. En año 2019 se habilitaron los espacios de áreas abiertas en general, jardines y zonas de caminatas para que perros y gatos puedan transitar con sus amos solo los días domingos (excepto feriados). Sin embargo para ingresar a este lugar las mascotas deben poseer un collar con el nombre de la mascota, nombre y número telefónico del propietario, mientras que los dueños deben llevar consigo fundas para recoger los desechos de sus animales.
Parque Canino	Se encuentra ubicado en el parque lineal de Kennedy norte, al pie de la avenida José Santiago Castillo, fue inaugurado en el año 2016. El centro recreativo de 800 metros cuadrados, cuenta con una pista de agilidad donde los perros de diversas razas podrán modificar su conducta, mejorar confianza y obtener mayor seguridad. Además, recibir entrenamiento, adiestramiento y compartir con sus familiares.
Parque Samanes	Es también conocido como Parque Ecológico Samanes y cuenta con una extensión de 851 hectáreas lo cual permite que sea el tercer parque más grande de Latinoamérica seguido de México y Colombia. En el año 2017 se permitió el ingreso a mascotas bajo el cumplimiento de normativas como llevar una correa y un collar identificativo, carnet de vacunas actualizadas, mientras que el propietario debe cargar siempre bolsitas de basura para recoger los desechos de sus animales.
Estadio Cristian Benítez	El Estadio Christian Benítez Betancourt, ubicado en el Parque Samanes es el primer escenario futbolístico que en el año 2018 se declaró ‘pet friendly’, en donde cada hincha tiene la oportunidad de asistir a los partidos con su perro pagando la

	mitad del valor de su boleto para apreciar el espectáculo junto a su propietario.
Etafashion	Es una de las tiendas de moda masculina y femenina más conocidas y populares en toda la ciudad de Guayaquil. Cuenta con muchas tiendas abiertas en diferentes partes del país. En el año 2019 la tienda permitió el ingreso de mascotas en varios establecimientos de moda bajo el cumplimiento de normativas de responsabilidad por parte de los propietarios de mascotas, como el asegurarse de llevar un collar identificativo, evitar que la mascota realice sus necesidades fisiológicas dentro de la tienda, cuidar que el animal no se estanque en las escaleras eléctricas y estar pendiente de ella en todo momento.

Fuente: Elaboración propia

Una de las principales normativas de estos lugares para admitir el ingreso de las mascotas es únicamente bajo el respectivo control por parte de sus propietarios o tenedores, con las debidas seguridades (collares, arnés, entre otros) para precautelar la integridad física de los visitantes.

2.3.3. Hoteles Pet Friendly en la ciudad de Guayaquil

En base a la plataforma de booking.com con actualización del año 2019, se obtuvieron los siguientes establecimientos que ofrecen los servicios de hospedaje Pet Friendly en la ciudad de Guayaquil. (Booking, 2018)

2.3.3.1. Manso Boutique Guest House

Este establecimiento se encuentra ubicado a 5 minutos de la catedral metropolitana de Guayaquil junto al Malecón 2000 frente al paseo marítimo del río Guaya. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas que brinda información turística para reservar excursiones por la ciudad y por el campo.

El establecimiento brinda servicios pet friendly en donde las mascotas pagan el costo por habitación, al realizar el check-in en el lugar se requiere dejar un depósito de \$50 dólares el cual será reembolsado si no se incumple las reglas impuestas por el establecimiento. Entre estas normas está evitar que la mascota ensucie la cama, evitar que causen daños en la habitación, prevenir el comportamiento agresivo o que ladre durante su estadía. (El Manso , 2018)

2.3.3.2. *Hotel Malecon Inn*

Este hotel se encuentra ubicado en el centro de Guayaquil cerca del Malecón 2000, dispone de habitaciones con TV y conexión gratuita a internet, gimnasio, sauna y aparcamiento gratuito, servicio de habitación 24 horas, ofrece platos tradicionales ecuatorianos en un ambiente informal. Este establecimiento admite mascotas con anticipación previa a la reserva. (Malecón Inn, 2018)

2.3.3.3. *Hotel Del Centro*

El Hotel Del Centro está situado en el distrito comercial de Guayaquil. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas, cerca del establecimiento existen restaurantes locales, bares y tiendas de moda. Este establecimiento admite mascotas con anticipación previa a la reserva. (Hotel del Centro, 2018)

2.3.3.4. *Dreamkapture Hostel*

Este albergue se encuentra cerca del centro comercial City Mall, cuenta con una terraza, una piscina pequeña en el patio con hamacas, plantas y aves alrededor. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas.

El establecimiento brinda servicios pet friendly en el que admite a perros y gatos con anticipación previa a la reserva, por noche se le hará un cargo adicional de \$10 por animal, no se admiten a las mascotas en los dormitorios y debe poseer una jaula de

viaje, el propietario es la persona encargado de limpiar los desechos del animal. (Dreamkapture Hostel, 2018)

2.3.3.5. *Tropical Inn Hotel*

Se encuentra ubicado en el corazón de Guayaquil entre las calles Ambato 516 y General Gómez. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas. Este establecimiento admite mascotas sin costo alguno bajo petición. (Hotel Tropical Inn, 2018)

2.3.3.6. *Ilioni Boutique Hotel*

Se encuentra ubicado en Urdesa entre Calle La Primera 106 y Bálsamos. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas. Este establecimiento admite mascotas bajo petición. (Ilioni Boutique, 2018)

2.3.3.7. *Hostal Perla Real Inn*

Se encuentra ubicado en Ciudadela La Garzota, Avenida Guillermo Pareja y Hermano Miguel. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas y ofrece servicios de lavandería y de planchado. Este establecimiento admite mascotas y se pueden aplicar suplementos durante su estadía. (Perla Real Inn, 2018)

2.3.3.8. *Urdesa Suites Hotel*

Se encuentra ubicado en Balsamos Sur 421 y Ébanos Urdesa Central, en la zona financiera de Guayaquil. Entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, algunas de sus habitaciones poseen baño privado, mientras que otras ofrecen acceso a instalaciones compartidas, posee recepción 24 horas y suites con cocina. Este establecimiento admite mascotas sin costo alguno bajo petición. (Urdesa Suites, 2018)

2.3.3.9. *Holiday Inn Guayaquil Airport*

Se encuentra ubicado en la Avenida De Las Américas, junto al Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo. Alberga un centro de negocios, una piscina al aire libre y un gimnasio moderno con vistas a la ciudad, entre los servicios más populares que posee el lugar están: la conexión WiFi gratuita en todas las instalaciones, restaurante con carta local y cafetería, sus habitaciones poseen baño privado, posee recepción 24 horas, servicios de guardería y lavandería. El establecimiento brinda servicios pet friendly en donde se admite solo una mascota por habitación y por estas se paga un costo de \$200 dólares. (Holiday Inn Guayaquil , 2018)

2.3.3.10. *Radisson Hotel Guayaquil*

Se encuentra ubicado en la Ciudadela Kennedy y la Av. Gral. Francisco Boloña, cuenta con piscina al aire libre, centro de fitness, bar y salón compartido, posee restaurante, recepción 24 horas, servicio de habitaciones y conexión WiFi gratuita, es un establecimiento para no fumadores, un solárium y una bañera de hidromasaje.

El establecimiento brinda servicios pet friendly en donde está permitido el ingreso de perros pequeños, medianos y grandes, gatos o peces bajo petición, se cobra un adicional por noche de \$10 por mascota, no está permitido que el animal se quede solo en la habitación, la cubertería y lencería no debe ser utilizada por la mascota, el propietario de la mascota es el responsable de limpiar los desechos del animal.

Después de haber analizado cada uno de los servicios que ofrecen los establecimientos hoteleros de Guayaquil, se puede concluir que en la ciudad, la hotelería está obteniendo exigencias de servicio debido al aumento de tarifas y el nivel de competencia en base a la nueva tendencia Pet Friendly que fomenta a la adecuación del establecimiento para cumplir con las necesidades de los turistas que buscan pasar una estancia en compañía de su mascota.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Glosario

Biofilia

La biofilia es un término que esclarece la imprescindible unión del ser humano con la naturaleza, de una forma ancestral y evolutiva. Pues, de hecho el ser humano

necesita estar en continuo contacto con los animales y las plantas para sentirse bien y en armonía con las personas que lo rodean.

Dog Friendly

El termino Dog Friendly surge de la tendencia petfriendly en el que se refiere al ingreso y permanencia de mascotas como perros a establecimientos comerciales que cuentan con espacios específicos para ellos y así mismo facilidades en su estadía.

Hotel

Es un modelo de establecimiento hotelero que pone a disposición hospedaje y brinda servicio de alimentación y otros complementarios para alojar con comodidad a los turistas.

Mascota

Es un término que se emplea para nombrar al animal de compañía. Debido a que acompañan a los seres humanos en su vida diaria, por lo que no son designados al trabajo ni menos aún sacrificados para que se conviertan en alimento.

Maltrato animal

El maltrato animal se define como una conducta irracional de una persona hacia un animal con el propósito de causarle daño, estrés e, incluso llegar a causarle la muerte. En la actualidad el maltrato animal es considerado un crimen en muchos lugares del mundo.

Ordenanza

Se define como un conjunto de normas o ley establecida en un organismo para la reglamentación y **control** de la misma, una vez prevista por una jurisdicción superior. La agrupación de reglamentos regulariza el buen funcionamiento de un gobierno.

Servicio

Obra o función realizada por una organización en a favor de un cliente. El servicio se define como una actividad impalpable cuya finalidad es brindar a los clientes un beneficio los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"

Oferta Turística

La oferta turística se puede decir que es el conjunto de servicios y productos turísticos puestos a disposición del cliente o turista en un destino determinado, empleado para su disfrute y consumo

Pet Friendly

Amigable con las mascotas, se refiere a la cordialidad con la que tratan y reciben a las mascotas en un establecimiento o empresa. Y es que cada vez son más las personas que deciden irse de vacaciones o sencillamente salir a dar la vuelta con los pequeños integrantes de la familia, por lo que buscan una opción de viaje en el que se sienta cómodo el turista y ofrezcan beneficios a su mascota.

Tenencia responsable

Se define como el conjunto de responsabilidades que obtiene una persona o familia cuando se dispone adoptar una mascota. Su propósito es asegurar la adecuada convivencia y el confort de los animales junto a las personas que los rodean.

Turismo

El turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Modalidades Turísticas

Las modalidades turísticas se interpretan como variantes que definen en una forma particular el turismo con relación a otra actividad. Es decir, son los aspectos más importantes que motivan al turista a viajar que están relacionados con la actividad turística.

Facilidades Turísticas para Mascotas

Las facilidades turísticas para mascotas o servicios para mascotas, son los servicios que permiten que los turistas sientan satisfacción al momento de realizar alguna actividad turística acompañados de su mascota ya que le brindan una experiencia de confort, seguridad y satisfacción en su estadía. En la actualidad las mascotas se han

convertido en un miembro más de la familia y así mismo se han adaptado a las actividades diarias con los seres humanos.

Alimentación

La ciencia veterinaria menciona que los perros deben recibir una adecuada proporción de proteínas, de minerales, de grasas y de carbohidratos. De esta manera los perros no deben consumir básicamente carnes sino incluir en su dieta alimentos vegetales para que tenga un adecuado equilibrio en su alimentación.

Servicio para Mascotas

El servicio para mascotas es especialmente para mimar a la mascota y brindarle cuidados con respecto a la alimentación, paseo y peluquería.

Para la alimentación de las mascotas es necesario disponer de instalaciones o un área destinada a la preparación de los alimentos específicos para caninos, donde se manejen las porciones y tipos de alimento, dependiendo del tamaño, edad y salud que tenga el animal. De acuerdo a la edad, la raza, el tamaño, el peso y la actividad que desarrolla la mascota y por lo tanto se debe tomar la misma importancia.

Hospedaje para mascotas

El hospedaje para mascotas se define como un servicio de guardería en el que los dueños dejan a cargo sus mascotas en un hospedaje con personal capacitado para sus debidos cuidados y alimentación de los pequeños integrantes de la familia.

Servicios Turísticos

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteados por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. Debido a esto los servicios turísticos son actividades que benefician económicamente a la gente de la comunidad y brindan un servicio a los turistas dando a conocer los recursos naturales que el lugar ofrece.

Atención al Cliente con mascotas

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo". Debido a la complejidad de atención que necesita un cliente en compañía de mascota se requiere de una persona que brinde un servicio adecuado.

2.5 Marco legal

2.5.1. Ordenanza que regula la protección, tenencia y cuidado de animales de compañía dentro del cantón Guayaquil, 2004

CAPÍTULO III: Normas de control de los animales domésticos.

Art. 10.- Los propietarios o tenedores de animales domésticos de compañía o quienes se reputan como tales, están obligados a mantenerlos en buenas condiciones higiénicas, alimentarlos adecuadamente, facilitarles un alojamiento de acuerdo a las exigencias propias de su especie y raza, favorecer su desarrollo físico y saludable, así como realizar cualquier tratamiento preventivo sanitario de carácter obligatorio.

Se considera propietario o tenedor a la persona que mantenga en su poder, conduzca o asuma la propiedad sobre el animal doméstico de compañía, incluyéndose por ende, criadores y comercializadores de animales domésticos.

Art. 12.- Los perros que circulen por las vías y espacios públicos o privados de concurrencia pública, irán sujetos por correa o cadena con collar por su propietario o tenedor, utilizando la respectiva placa numerada establecida en el Reglamento referido en el artículo 8 de esta Ordenanza.

Art. 13.- Se consideran como animales peligrosos y/o riesgosos, aquellos que han sido entrenados o mantenidos en un hábitat para desarrollar un comportamiento agresivo, ya sea para con otros perros o con las personas. Los animales por su peso se clasifican de la siguiente manera:

- Miniatura.....menos de 5 Kg.
- Pequeña.....hasta 10 kg.
- Mediana.....hasta 20 kg.
- Grande.....hasta 30 kg.

- Gigante.....más de 30 kg.

Art. 15.- Como medida higiénica ineludible, los propietarios o las personas que conduzcan a los canes por la vía pública, deberán adoptar las medidas necesarias para evitar que éstos realicen deposiciones en la vía pública, parques y jardines. En caso de producirse, estarán obligados a recogerlas con guantes, fundas o paletas y depositarlas de manera higiénica en los tachos de basura o lugares que la Autoridad Municipal determine a tal efecto.

Art. 17.- Ninguna persona podrá retirar el collar o la placa de identificación de un perro cuando éste se encuentre en la vía pública.

Síntesis

Actualmente son muchos los animales domésticos que deambulan por las vías y espacios públicos en la ciudad de Guayaquil sin la respectiva seguridad y vigilancia de su cuidador, es por ello que la municipalidad de Guayaquil se ha visto en la responsabilidad de expedir una ordenanza que regule la protección, tenencia y cuidado de animales de compañía dentro del cantón con la finalidad de mejorar la salubridad e higiene de la ciudad. A través de este documento se fomenta la tenencia responsable de mascotas y las condiciones que debe cumplir el propietario de un animal doméstico en el hogar para que este pueda transitar en lugares públicos sin problemas con el objetivo de evitar pérdidas e incidentes con los transeúntes.

2.5.2. Ordenanza que regula el manejo de la fauna urbana en el cantón Guayaquil, 2015

CAPÍTULO I. Objeto, ámbito de aplicación y sujetos

Art. 2. Sujetos.- La normativa debe ser aplicada y cumplida por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de derecho público o privado:

- a) Titulares, propietarios, poseedores, guías, adiestradores y tenedores, en general, de animales domésticos;
- b) Propietarios y encargados de criaderos;
- c) Establecimientos de venta, servicios de acicalamiento, adiestramiento de animales de compañía en general y almacenes agro veterinarios;
- d) Consultorios, clínicas y hospitales veterinarios, y en general médicos veterinarios, que funcionen en el Cantón Guayaquil;

- e) Organizaciones de la Sociedad Civil de protección, registro, crianza, cuidado de animales o que adiestren perros de asistencia para personas con capacidades especiales, en el Cantón Guayaquil;

Relacionados con fauna urbana deben cumplir con lo dispuesto en el presente reglamento con los funcionarios competentes del Municipio del Cantón Guayaquil, en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico nacional y cantonal.

CAPÍTULO II. Obligaciones y prohibiciones de los sujetos obligados

Art. 3. Obligaciones de los titulares de animales domésticos.- Los sujetos definidos en el artículo anterior, deberán cumplir con las siguientes obligaciones respecto a la tenencia de animales:

- a) Tener el número de animales que pueda mantener, de acuerdo a los principios de bienestar animal;
- b) Proporcionar a los animales un alojamiento adecuado, manteniéndolos en buenas condiciones físicas, psíquicas y fisiológicas, de acuerdo a sus necesidades según la especie, edad y condición;
- c) Someter a los animales a los tratamientos médicos veterinarios preventivos y curativos que pudieran precisar;
- d) Socializar a los animales con sus congéneres o hacerlos interactuar con la comunidad, a fin de adaptarlos a una convivencia sana;
- e) Proporcionar un trato adecuado, sin infringir dolor, sufrimiento físico ni psíquico, ni maltrato alguno;
- f) Permitir que se ejercite físicamente según las necesidades de su especie, bajo condiciones que no pongan en peligro la integridad física de otros animales o de personas;
- g) Controlar la reproducción del animal por medios científicos, de ser el caso;
- h) Proteger al animal del dolor, sufrimiento, heridas, enfermedad y miedo;
- i) Alojar al animal con o sin otros animales de su especie, de acuerdo con las exigencias etológicas de su especie y del individuo;
- j) Registrar al animal de compañía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil;
- k) De ser el caso, identificar al animal por medios indoloros, como mediante instrumentos o técnicas en la parte subcutánea de su cuerpo, de cuya

implantación estará encargado un médico veterinario u otra persona autorizada por el ente rector nacional en salud pública;

- l) Responder por los daños y perjuicios que el animal ocasione a un tercero, sea en la persona o en los bienes, así como a otros animales;
- m) Agotar los recursos necesarios para la búsqueda y recuperación de animales de compañía perdidos.

Art. 4. Actos prohibidos contra los animales domésticos.-

- a) Provocarles daño o sufrimiento;
- b) Abandonarlos en lugares públicos o privados, o en la naturaleza;
- c) Permitir que deambulen sin la debida supervisión de un responsable;
- d) Mantenerlos en espacios anti-higiénicos que no les permitan realizar sus necesidades etológicas o sociales;
- e) Mantenerlos en habitáculos aislados o sin el espacio necesario, de acuerdo a su tamaño y normal desenvolvimiento, o totalmente expuestos a las inclemencias del clima;
- f) Encadenarlos o atarlos como método habitual, o privarlos de su movilidad natural;
- g) Privarlos de la alimentación y agua necesarios para su normal desarrollo, o suministrarles alimentos que contengan sustancias que le puedan causar daños o sufrimiento;
- h) Utilizar, entrenar, criar o reproducir animales para peleas, así como también, asistir, fomentar u organizar dichas peleas;
- i) Permitir la reproducción indiscriminada de animales, sin considerar sus características anatómicas, genéticas, psíquicas y de comportamiento, que pudieran poner en riesgo la salud y bienestar de la madre y/o sus crías;
- j) Se prohíbe la experimentación en animales, salvo para fines educativos de acuerdo a los estándares de la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) y previa autorización de autoridad competente;

Art. 6. Responsabilidad.- Los titulares de animales domésticos serán responsables de los daños y perjuicios que estos ocasionen a las personas o bienes de terceros. Se exceptúan aquellos daños y perjuicios producidos en las siguientes circunstancias:

- a. Como consecuencia de provocaciones, maltratos o agresiones por parte de quienes resultaren afectados;
- b. Si actuaren en defensa o protección de cualquier persona o animal que está siendo agredida o amenazada;
- c. Si actuaren dentro de la propiedad privada de sus tenedores y contra personas que han ingresado con alevosía o sin autorización a la misma.

Art. 7. De la responsabilidad de titulares de animales sobre terceras personas.- Cualquier persona responsable de un animal doméstico, que deliberadamente permita a otra persona actuar respecto de este animal de tal manera que incurra en alguna de las prohibiciones contempladas en la presente Ordenanza, también será responsable por incumplir dichas disposiciones.

Art. 8. Medidas sanitarias.- La persona responsable de un animal doméstico, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir que éste ensucie las vías y los espacios públicos y, en caso de que esto ocurra, se obliga a limpiar dichas vías y espacios.

CAPÍTULO III. Planes, programas, proyectos y registro

Art. 11. Registro de animales de compañía.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil llevará un registro de los animales de compañía. El levantamiento e implementación del registro será regulado a través de la normativa que se dicte para el efecto. Los titulares de animales de compañía deberán inscribirlos en los Registros de la jurisdicción de su residencia. Los animales registrados podrán acceder a programas de revisión anual de salud, desparasitación, vacunación y esterilización, de ser el caso. A todo perro o gato registrado se le asignará una placa de identificación en la que constará por lo menos: el nombre del animal, el nombre de su titular, teléfono del titular y número de registro otorgado.

CAPÍTULO V. Transporte de animales

Art. 19. Transporte de animales.- Sin perjuicio de lo que dispone la legislación nacional en transporte y tránsito, el transporte de animales domésticos por cualquier medio deberá efectuarse en contenedores que dispongan del espacio suficiente en relación al tamaño y etología del animal, y que posean las siguientes características:

- a. Funcionalidad e higiene;

- b. Suficiente aireación y adecuada temperatura; Seguridad;
- c. Que eviten sufrimiento al animal.

Los animales deberán ser abrevados y alimentados durante el viaje, según las necesidades de su especie. Los animales de compañía podrán ser trasladados sin contenedor en vehículos de uso particular, menos en los asientos delanteros. Los animales de compañía registrados en el GAD Municipal de Guayaquil tendrán acceso al transporte público urbano y espacios públicos como parques, explanadas y plazas definidas por la Municipalidad de Guayaquil mediante anexo a esta ordenanza, conforme a reglas de higiene y convivencia responsable, donde podrán adecuarse áreas específicas para animales de compañía.

Síntesis

La ordenanza municipal establece las normas que deben seguir los propietarios de mascotas y animales de compañía, las prohibiciones y apoyo a los distintos programas de registro, rescate y adopción para perros y gatos. La normativa permite regular el bienestar animal provengan estos del extranjero o localmente, ya que tiene como principal objetivo establecer leyes que permitan mejorar la tenencia y protección de animales domésticos, salvaguardando los derechos de estos frente al inadecuado trato y cuidado de sus propietarios.

2.5.3. Reglamento de alojamiento turístico, 2016

CAPÍTULO I. Sección II: Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes.- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento; Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;

- e) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- f) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- g) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.- Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- d) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento; Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- e) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- f) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped; Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- g) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- h) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- i) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;

- j) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- k) Respetar la capacidad máxima del establecimiento; Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- l) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- m) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

CAPITULO V. Sección I: Comercialización

Art. 18.- Políticas de comercialización.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.
2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.
3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).
4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.

Art. 19.- Prohibición sobre comercialización.- Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios o infraestructura que no correspondan a su establecimiento, a su clasificación o

categorización. Es decir, la clasificación o categorías no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio brindado. En caso de que se compruebe este hecho, se aplicarán las sanciones determinadas en la normativa nacional de turismo.

Síntesis

En el reglamento de alojamiento turístico del Ecuador se establecen leyes para regular el funcionamiento y las normativas que poseen los establecimientos que brindan hospedaje a nivel nacional. Esta herramienta da a conocer los derechos y obligaciones que deben cumplir los huéspedes que adquieren un servicio en cualquier tipo de alojamiento con la finalidad de facilitar y simplificar la tramitología que se requiere por un hospedaje permitiendo elevar los estándares de calidad del establecimiento.

2.5.4. Ley orgánica de bienestar animal en Ecuador, 2018

El proyecto de Ley Orgánica Bienestar Animal (LOBA), busca garantizar la convivencia en sociedades armónicas y funcionales, donde se respete el ejercicio de los derechos ciudadanos, de la naturaleza y los animales que la componen:

“Art. 3. Fines.- Son fines de la presente Ley:

- a. Promover el bienestar de los animales y su cuidado;
- b. Prevenir y reducir la violencia interpersonal, así como entre los seres humanos y los animales;
- c. Fomentar la protección, respeto y consideración hacia la vida animal;
- d. Implementar medidas preventivas y de reparación, y fortalecer el control de las acciones y omisiones que provoquen sufrimiento a los animales;
- e. Detener el incremento de la población de animales callejeros o abandonados y de los animales silvestres mantenidos en cautiverio;
- f. Erradicar y sancionar el maltrato, actos de crueldad, negligencia y degradación a los que son sometidos los animales”.

En el Capítulo II en Sección I, nos indica de las obligaciones del Estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD):

“Art. 4.- Obligaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos.- Corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos crear las condiciones materiales para la

aplicación de políticas integrales y participativas en torno al manejo responsable de los animales sujetos al régimen de protección definido por esta Ley. Para el efecto deberán:

1. Regular y controlar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ley;
2. Aplicar las sanciones administrativas previstas en esta Ley;
3. Crear una unidad especializada encargada de la planificación, desarrollo y ejecución en territorio de las políticas relativas a los animales sujetos al régimen de protección definido por esta Ley;
4. Destinar recursos a la investigación y prosecución de casos de maltrato contra animales en su jurisdicción;
5. Fomentar la educación comunitaria en temas de bienestar animal y tenencia responsable de animales;
6. Contar con una unidad móvil o centro de rescate, tratándose de gobiernos autónomos descentralizados municipales o metropolitanos con más de cuarenta mil (40.000) habitantes;
7. Implementar planes y programas educativos comunitarios y de sensibilización sobre bienestar animal y tenencia responsable en instituciones de educación, en coordinación con el ente rector nacional en materia de educación
8. Implementar proyectos informativos orientados a generar una cultura ética de respeto y protección hacia los animales en la sociedad, en coordinación con los entes rectores nacionales en materia de cultura, ambiente, salud, agricultura; ganadería, acuicultura y pesca; y,
9. Control de poblaciones de animales bajo parámetros de bienestar animal”. La ejecución de dichas normas se articulará entre las distintas instancias de gobierno, quienes gozarán del soporte de entidades públicas y privadas con el fin de cumplimentar los estatutos de esta Ley.

Síntesis

Si bien en el Ecuador a la naturaleza se la reconoce como un sujeto de derecho por la constitución en el año 2008, a las mascotas y animales aún no se les han otorgado los derechos jurídicos que aseguren su bienestar. Actualmente el país no cuenta con una ley para la protección de los animales a diferencia de otros países como Colombia y Perú, es por ello que el proyecto LOBA a través de sus artículos permite dar a conocer sobre las necesidades que tienen los animales y el cuidado que estos requieren para

brindarles un mejor estilo de vida, ayuda a crear conciencia a la ciudadanía sobre la defensa y los derechos que poseen todos los animales desde su nacimiento con la finalidad de eliminar el maltrato al que estos son sometidos ante su vulnerabilidad.

2.5.5. Reglamento Nativa Bambú Ecolodge 2019

Nativa Bambú Ecolodge posee las siguientes políticas que debe conocer toda persona que desee hospedarse con sus mascotas en el alojamiento:

- Toda mascota debe ser controlada en todo momento por el huésped.
- Cualquier daño o perjuicio ocasionado o imputable a la mascota hacia terceros, bienes del hotel y/o inmueble será responsabilidad del propietario quien tendrá la obligación de cubrir los gastos o reparación de daños resultantes.
- Las mascotas deberán permanecer todo el tiempo con su collar de identificación y correa, excepto dentro de la habitación y nunca deberán dejarse desatendidas.
- Los huéspedes son responsables de limpiar las excretas de sus mascotas, para ello se otorgarán facilidades y equipo higiénico necesario.
- Los huéspedes son responsables de evitar que su mascota altere el orden o tranquilidad de otros huéspedes.
- Se reserva el derecho de entrada de la mascota si muestran signos de condiciones insalubres o enfermedad potencialmente contagiosas, si demuestran un comportamiento agresivo o que incumpla las políticas del hotel.
- Se reserva el derecho de admisión. El establecimiento está facultado para solicitar el retiro de los Propietarios/ tenedores y de sus mascotas ante situaciones que afecten el normal y tranquilo desarrollo de las actividades o violen las normas establecidas en el presente reglamento y/o en la Ley.

IMPORTANTE: En caso de ser perro de terapia o guía, favor de notificarlo, ya que podría no aplicar algunos puntos del presente reglamento, para facilitar la estancia del huésped / visitante y su mascota.

2.5.5.1 El uso de las habitaciones

- Los huéspedes podrán alojar a sus mascotas dentro de su habitación con un máximo de dos mascotas por habitación.
- En cada habitación se provee de lechos o camas especiales para mascotas.
- No está permitido dejar mascotas solas dentro de la habitación.

- El huésped es responsable de los daños que la mascota cause al equipo de operación, instalaciones o ropa de cama de la habitación.
- Las áreas designadas para que las mascotas excreten son las áreas de césped de las jardineras interiores del hotel donde se provee de un recogedor y bolsas plásticas, así como un contenedor especial donde se arrojarán las excretas para su adecuada disposición.
- El huésped deberá colocar el candado de precaución "mascota dentro" para indicar al personal de servicio la presencia de su mascota en la habitación.
- La mascota al salir a la terraza de la habitación siempre deberá estar bajo cuidado de su propietario y no deberá ser dejada en este sitio sin supervisión.
- La terraza deberá permanecer libre de todo tipo de alimentos, utensilios y accesorios de la mascota.
- El huésped podrá solicitar a través de Servicio Express el horario deseado para la limpieza de la habitación.
- El huésped puede contratar el servicio de guardería "pet sitter" con cargo extra.

2.5.5.2 Uso de Áreas Públicas

- La mascota deberá siempre transitar sujeta a su correa y al cuidado de su propietario.
- Los huéspedes con mascotas deberán mantenerse dentro de las áreas peatonales senderos y caminos señalizados para tal fin y respetar las áreas de acceso restringido.
- No se admiten mascotas en los centros de consumo (Restaurantes y Bares), áreas de piscina y gimnasio.

2.5.5.3 Uso de transporte interno.

- El uso de la transportación interna estará permitida siempre y cuando la mascota sea controlada por su propietario y deberá mantenerse sujeta a su correa en todo momento. El bienestar de la mascota será responsabilidad del huésped.
- No se permite que el huésped transite en bicicleta con su mascota.
- En caso de ser requerido por el huésped tanto a su llegada como a su salida el personal de recepción podrá transportar a la mascota hacia su habitación dentro de su jaula transportadora siempre en compañía de su propietario.

2.5.6. Plan toda una vida, 2017 – 2021

La Constitución de Montecristi de 2008 es el fundamento de la sociedad que queremos alcanzar. Una sociedad orientada hacia un nuevo régimen de desarrollo que sea inclusivo, equitativo y solidario. Un nuevo modelo que permita el desarrollo sostenible del país a largo plazo, en una relación armónica entre el ser humano y la naturaleza. Queremos una sociedad en la que las personas puedan satisfacer sus necesidades y alcanzar una vida plena y una muerte digna. Una sociedad en la que verdaderamente se garanticen los derechos de todas y todos, libre de todo tipo de violencia y discriminación. Queremos un país en el que se garanticen plenamente los derechos de las personas durante toda su vida

Desde esta perspectiva, el centro del desarrollo es el ser humano, y no el mercado ni el capital; por eso frente al individualismo planteamos la solidaridad. Este es el rumbo con el que presentamos el cuarto Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021, para todo el Ecuador, para toda una vida.

2.5.6.1 Antecedentes y construcción del Plan

Se buscó que este Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 esté alejado de la visión estática y rígida de la planificación tradicional. En cambio, se intentó convertirlo en un instrumento comprensible y dinámico, dirigido a la ciudadanía. Es importante recalcar, a razón de esto, que se contó con la participación tanto de expertos académicos como con la de varias agencias de la Organización de las Naciones Unidas, tales como la Organización Internacional del Trabajo, Organización Internacional para las Migraciones y ONU Mujeres, mismas que aportaron en los contenidos de las propuestas, así como en el desarrollo metodológico del mismo.

De esta manera, el presente Plan Nacional ha reconocido la importancia de promover el desarrollo integral de los individuos durante todo el ciclo de vida, de implementar el enfoque basado en el ejercicio y garantía de derechos y consolidar el Régimen del Buen Vivir (plasmado en la Constitución de Montecristi). En este sentido, el Plan ha puesto como centro a la naturaleza y a las personas en sus distintas expresiones colectivas y organizativas, como sujetos titulares de derecho; en este carácter, son la primera prioridad para el proceso de desarrollo nacional. Para esto, a su vez, se ha propuesto que el sistema estatal sea portador de obligaciones y garante de los

mismos, bajo los principios de transparencia, rendición de cuentas, igualdad y no discriminación. El Plan:

- Reconoce y celebra la igualdad en la diversidad que poseen los diferentes sujetos de derechos.
- Incorpora el enfoque de género y el lenguaje inclusivo.
- Visibiliza a las mujeres en su diversidad y atiende a las problemáticas específicas y acciones afirmativas.
- Plantea acciones para la reafirmación y ejercicio pleno de derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos mayores, personas con discapacidad y sus familias; así como de los pueblos y nacionalidades indígenas, del pueblo afro ecuatoriano y del pueblo montubio, de personas lesbianas, gay, bisexuales, transexuales, travestis, transgénero, intersexuales y queer (LGBTTTIQ), de las personas privadas de su libertad y de las poblaciones en situación de movilidad humana y sus familias, entre otros.

Para tales fines, el Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021 propone el abordaje de los objetivos y la política pública nacional a partir de tres ejes: 1) la garantía de derechos a lo largo del ciclo de vida, 2) una economía al servicio de la sociedad, y 3) la participación de la sociedad y la gestión estatal para el cumplimiento de objetivos nacionales; considerando como pilares fundamentales la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial equitativo.

2.5.6.2 Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida: Panorama General

Este eje posiciona al ser humano como sujeto de derechos a lo largo de todo el ciclo de vida, y promueve la implementación del Régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución de Montecristi (2008). Esto conlleva:

- a. El reconocimiento de la condición inalterable de cada persona como titular de derechos, sin discriminación alguna.
- b. Además, las personas son valoradas en sus condiciones propias, celebrando la diversidad. Así, nos guiamos por el imperativo de eliminar el machismo, el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación y violencia, para lo cual se necesita de políticas públicas y servicios que aseguren disponibilidad, accesibilidad, calidad y adaptabilidad.

- c. Los problemas de desarrollo son vistos como derechos insatisfechos y el Estado debe estar en condiciones de asumir las tres obligaciones básicas que tiene: respetar, proteger y realizar.
- Respetar implica que el mismo Estado no vulnere los derechos.
 - Proteger significa que el Estado debe velar para que no se vulneren los derechos y, en caso de ocurrir, obligar el cumplimiento de las reparaciones correspondientes.
 - Realizar conlleva que el Estado debe actuar proactivamente para garantizar plenamente los derechos, especialmente en los grupos de atención prioritaria.

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Múltiples espacios de diálogo destacan la importancia del uso del espacio público y el fortalecimiento de la interculturalidad; así como los servicios sociales tales como la salud y la educación.

- La ciudadanía hace hincapié en el acceso a los servicios básicos y el disfrute de un hábitat seguro, que supone los espacios públicos, de recreación, vías, movilidad, transporte sostenible y calidad ambiental, así como a facilidades e incentivos a través de créditos y bonos para la adquisición de vivienda social; pero también señala la importancia del adecuado uso del suelo y el control de construcciones.
- Concomitante a la salud, en los diferentes diálogos ciudadanos se señala la problemática de la malnutrición, que comprende trastornos como la desnutrición, la obesidad y el sobrepeso, los cuales tienen implicaciones en los hábitos y las prácticas culturales, que deben ser prevenidas con campañas de información permanente sobre los alimentos que se consumen.
- Para el caso de la educación se señala que el acceso a los diferentes niveles (inicial, básica, bachillerato y superior) debe garantizarse de manera inclusiva, participativa y pertinente, con disponibilidad para la población en su propio territorio.
- Se debe implementar modalidades alternativas de educación para la construcción de una sociedad educadora en los niveles que mayor atención requieren: el bachillerato y la educación superior.

- Las mesas de diálogo por la plurinacionalidad, la cultura, la educación, entre otras, destacan la importancia de la profesionalización de la ciudadanía (oficios, artesanos, artistas, otros), para lo cual es prioritario fortalecer la educación técnica y tecnológica al considerarla como de tercer nivel.
- Además, plantea que la oferta académica debe tener pertinencia productiva (según sus diferentes entornos y territorios) y vinculación con el mundo laboral. Entre las prioridades se encuentra también la erradicación de diferentes formas de violencia, principalmente respecto a mujeres, niños, niñas, adolescentes y jóvenes, promoviendo un sistema de prevención, protección, atención integral y reparación de derechos a las personas que han sufrido de ella.
- En el mismo sentido, la discriminación y la exclusión social son una problemática a ser atendida, con la visión de promover la inclusión, cohesión social y convivencia pacífica.

Por ello, la ciudadanía hace alusión a la Constitución (2008), en la que se garantiza la protección integral y la protección especial a través del Sistema de Inclusión y Equidad Social, que debe aplicarse por medio de sistemas especializados de atención; este es el caso particular de la niñez y adolescencia, donde se afirman los principios de la doctrina de la protección integral, la especificidad y especialidad dentro del sistema de protección de derechos, los temas de justicia especializada, la justicia juvenil penal para los adolescentes infractores y la aplicación efectiva de medidas socioeducativas en el caso de adolescentes infractores, entre otros temas. Asimismo, en las diferentes mesas de diálogo se señalan los temas de seguridad social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y grupos vulnerables.

La seguridad ciudadana aborda de manera integral la atención a los tipos de muertes prevenibles; la protección especial para los casos de violencia sexual, explotación sexual y laboral, trata de personas, trabajo infantil y mendicidad, abandono y negligencia, accidentes de tránsito, suicidios; y la prevención del uso de drogas, tomando en cuenta el control, tratamiento, rehabilitación y seguridad del consumo problemático de las mismas, bajo un enfoque de derechos y con base en evidencia científica. Finalmente, otro gran grupo de propuestas priorizadas en los diálogos nacionales se centra en temas relativos a la formación en valores, la promoción de la cultura y el arte, la producción nacional audiovisual; el acceso, uso y aprovechamiento de medios y frecuencias, la información, la comunicación y sus tecnologías.

Políticas

- 1.1 Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.
- 1.2 Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.
- 1.3 Combatir la malnutrición, erradicar la desnutrición y promover hábitos y prácticas de vida saludable, generando mecanismos de corresponsabilidad entre todos los niveles de gobierno, la ciudadanía, el sector privado y los actores de la economía popular y solidaria, en el marco de la seguridad y soberanía alimentaria.
- 1.4 Garantizar el desarrollo infantil integral para estimular las capacidades de los niños y niñas, considerando los contextos territoriales, la interculturalidad, el género y las discapacidades.
- 1.5 Fortalecer el sistema de inclusión y equidad social, protección integral, protección especial, atención integral y el sistema de cuidados durante el ciclo de vida de las personas, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, considerando los contextos territoriales y la diversidad sociocultural.
- 1.6 Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.
- 1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.
- 1.8 Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.
- 1.9 Garantizar el uso equitativo y la gestión sostenible del suelo, fomentando la corresponsabilidad de la sociedad y el Estado, en todos sus niveles, en la construcción del hábitat.
- 1.10 Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones.

- 1.11 Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópicas o vinculadas con el cambio climático.
- 1.12 Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.
- 1.13 Garantizar los derechos de las personas privadas de la libertad y de adolescentes infractores; fortalecer el sistema penal para que fomente la aplicación de penas no privativas de libertad para delitos de menor impacto social, coadyuvando a la reducción del hacinamiento penitenciario, la efectiva rehabilitación, la reinserción social y familiar y la justicia social.
- 1.14 Enfrentar el fenómeno socioeconómico de las drogas y el alcohol, a través de estrategias de prevención integral, control y reducción de la oferta.
- 1.15 Promover el uso y el disfrute de un hábitat seguro, que permita el acceso equitativo a los espacios públicos con enfoque inclusivo.
- 1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.
- 1.17 Garantizar el acceso, uso y aprovechamiento justo, equitativo y sostenible del agua; la protección de sus fuentes; la universalidad, disponibilidad y calidad para el consumo humano, saneamiento para todos y el desarrollo de sistemas integrales de riego

Síntesis

Este eje permite tener a todas las personas una vida digna con igualdad de derechos y oportunidades, así mismo promueve la condición de respeto para cada persona sin discriminación alguna y por ende promueve el respeto de todos los animales debido a que garantiza los derechos de la naturaleza para las presentes y futuras generaciones promoviendo la sostenibilidad del sistema económico y social.

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Enfoque de la investigación

Para el desarrollo del presente análisis y posterior propuesta se ha implementado un estudio en base al enfoque cualitativo y cuantitativo; en el enfoque cualitativo los datos serán obtenidos mediante una entrevista realizada al director del departamento administrativo de las empresas de alojamiento pet friendly en Guayaquil, a través de un cuestionario que determine el tipo de servicios que ofrecen los establecimientos a sus clientes para la elaboración de estrategias competitivas que logren captar la atención de potenciales clientes. Con la aplicación del enfoque cuantitativo los datos serán obtenidos a través de las fuentes primarias mediante el uso de cuestionarios, en donde se establece contacto con un número limitado de huéspedes por medio de las encuestas para el determinar el nivel de conocimiento sobre la oferta pet friendly.

3.1.1. Alcance de la investigación

La investigación tendrá un alcance descriptivo que permite describir los acontecimientos observados, haciendo referencia a la realidad y de esta forma estar al tanto de las características principales del objeto de estudio. Y a través del alcance exploratorio se busca obtener información a través de la observación y la percepción propia del investigador sobre un tema que no ha sido estudiado a fondo, por lo que no se cuenta con una buena base informativa.

3.1.2. Diseño de la investigación

Para el diseño de la investigación se aplicó el método no experimental el cual no permite la manipulación de las variables a interpretar ya que se encarga de observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para luego describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un entorno controlado, es decir este tipo de investigación es documentada y metodológica y no extrae sus datos de trabajo a través de acciones para la obtención de resultados interpretables.

3.1.3. Método de la investigación

El método aplicado en la investigación es el inductivo el cual se basa en enunciados, tales como descripciones de los resultados de observación o experiencias para la formulación de hipótesis o teorías. Este método es aplicado en la primera fase de la investigación para la recopilación de los datos obtenidos a través de la observación y experimentación de la realidad del problema planteado, cuyos resultados servirán para la extracción de conclusiones que darán una base fundamentada en el planteamiento de la propuesta.

3.2 Técnicas e instrumentos

3.2.1. Técnicas de Investigación

Con respecto a las técnicas de investigación adaptadas al presente análisis se ha optado por la realización de las entrevistas y encuestas.

La entrevista

Mediante esta técnica se busca tener una perspectiva más amplia del tema a investigar, haciendo uso de preguntas puntuales para despejar interrogantes que se llegaran a presentar. Esta entrevista se la llevó a cabo en Ilioni Boutique Hotel, en donde el gerente del lugar Sebastián Ramírez, encargado de atender a los clientes y cuidar de las mascotas en el establecimiento nos ayudó aportando información y conocimientos sobre el tema a tratar para tener un enfoque más claro sobre la problemática de la investigación.

La encuesta

Esta técnica es la más utilizada en la recolección de información primaria por el sinnúmero de características que la definen, entre ellas está, la rapidez con la que se reúnen las opiniones y la información específica en tiempo actual, además de la facilidad y flexibilidad de presupuesto que se necesita para su aplicación.

3.2.2. Instrumento de la Investigación

El cuestionario

Es un grupo de preguntas trazadas para conseguir la información que se necesita para llegar a los objetivos del proyecto de investigación antes planteados. “Es un formulario que contiene las preguntas de una encuesta y en el que se registran las respuestas” (Nieto, 2016)

El guion

El guion es usado siempre en las entrevistas estructuradas y su uso es similar a un cuestionario escrito. Este formato no da oportunidad para improvisaciones, ya que está planificado sistemáticamente. (Risco Vera, 2017)

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para determinar el problema y los objetivos de estudio. Puede denominarse igualmente universo. Dado que es casi imposible estudiar a todos los sujetos de un determinado problema, es importante separarlos en subconjuntos provenientes de una misma población.

La población objeto de estudio radica en los huéspedes que llegan a 10 establecimientos pet friendly registrados en la ciudad de Guayaquil, en donde se alojan aproximadamente 3.540 turistas mensuales de los cuales un 23% consumen el servicio pet friendly, es decir se hospedan con sus mascotas.

3.3.2. Muestra

Técnica de muestreo: Probabilístico

Fórmula para hallar la población finita

$$n = \frac{Z^2(P)(Q)N}{e^2(N - 1) + PQ(Z)^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra: ?

N= Población: 3.540

Z= Fiabilidad: 1.96

e= Margen de error: 0.05

P= Confianza: 0.23

Q= Error: 0.77

$$n = \frac{1.96^2(0.23)(0.77)3.540}{0.05^2(3.540 - 1) + 0.43 * 0.57 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{3.841 * (0.1771) * 3.540}{0.0025 * 3.539 + 0.1771 * 3.841}$$

$$n = \frac{3.841 * (0.1771) * 3.540}{8.8475 + 0.6802411}$$

$$n = \frac{2,408.56}{9.5277}$$

$$n = 253//. \text{ Encuestas}$$

3.4 Análisis de los resultados

En el presente capítulo se dará a conocer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las 253 encuestas a las personas que se alojaron en los 10 establecimientos pet friendly de la ciudad de Guayaquil.

3.4.1. Análisis de encuestas:

Oferta hotelera pet friendly de Guayaquil

1. Género

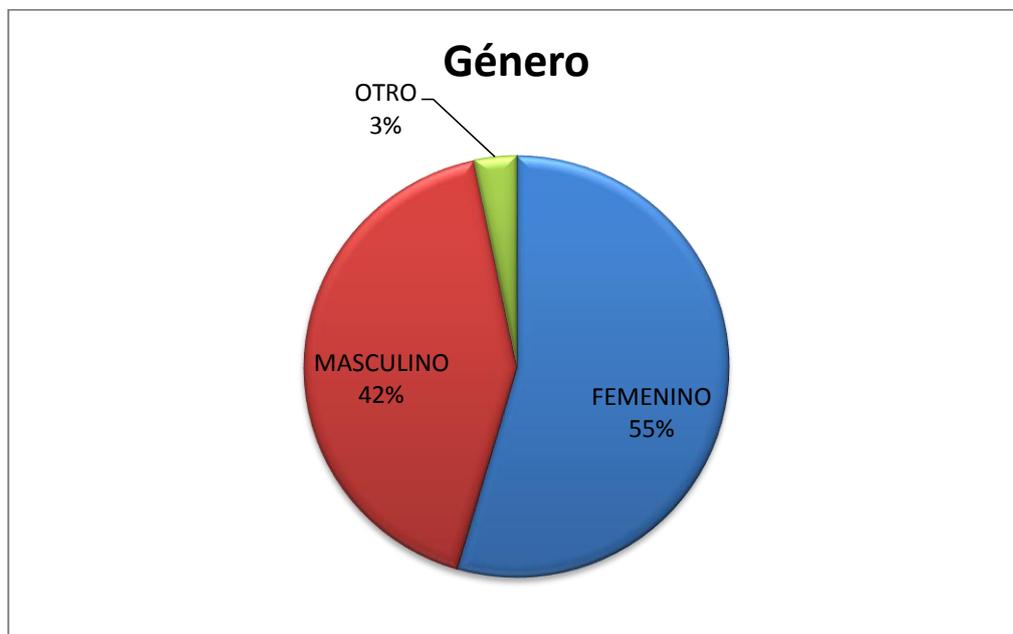


Figura 3.4.1.1 Género

De las encuestas realizadas se obtuvo como recuento que el (55%) de los encuestados son de género femenino, el (42%) de género masculinos, mientras que el (4%) es de otro género. En conclusión se determina que quienes usan con mayor frecuencia alojamiento pet friendly son mujeres.

2. Edad

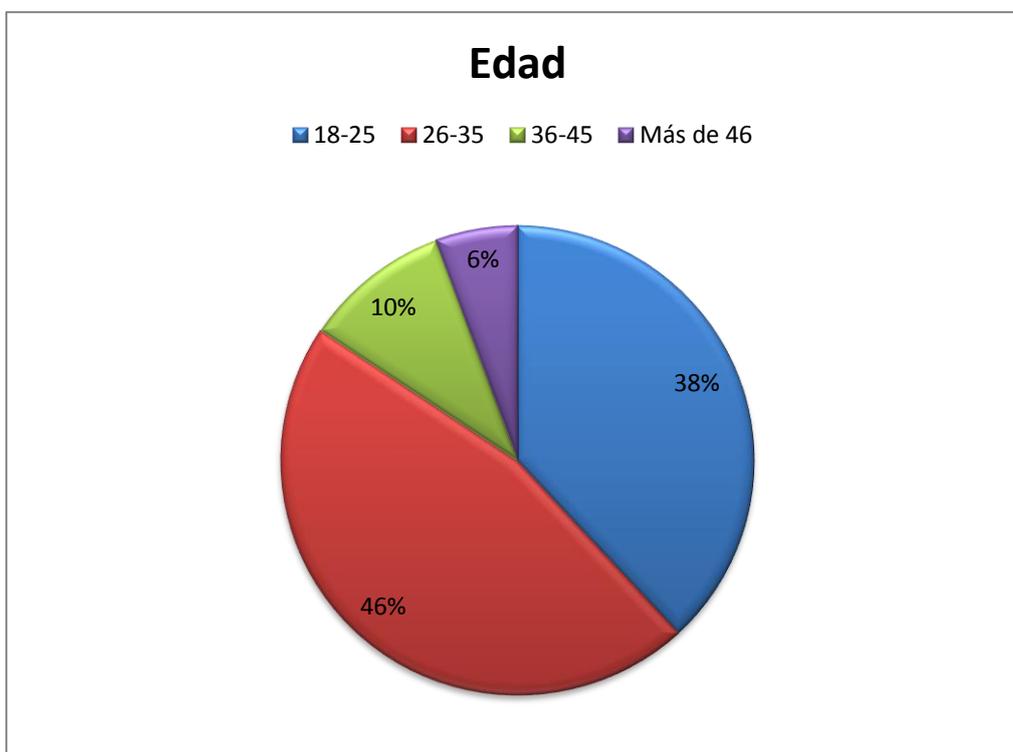


Figura 3.4.1.2 Edad

Los resultados obtenidos determinaron que el (46%) de las personas que se hospedan en los establecimientos pet friendly se encuentran entre los 26 a 35 años, el (38%) oscilan entre los 18 a 25 años, el (10%) entre los 36 a 45 años, mientras que el (6%) poseen más de 46 años de edad. En conclusión se tiene que quienes se hospedan en establecimientos pet friendly poseen un rango de edad de 26 a 35 años.

3. Lugar de procedencia

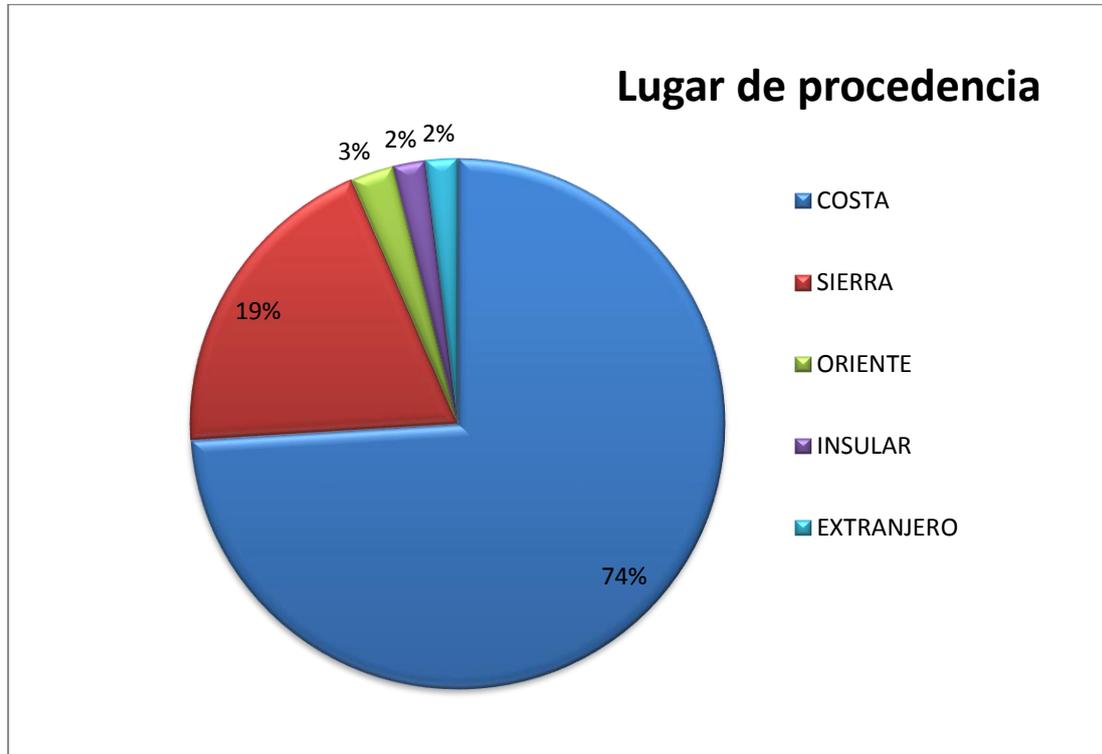


Figura 3.4.1.3 Lugar de procedencia

De las encuestas realizadas se obtuvo que el (74%) de las personas que llegan a la ciudad de Guayaquil proceden de la región costa, el (19%) proceden de la región sierra, el (3%) proceden de la región oriente, el (2%) proceden de la región insular, mientras que el (2%) son extranjeros procedentes de España y Argentina. En conclusión se determina que quienes llegan con mayor frecuencia a la ciudad de Guayaquil a hospedarse en alojamientos pet friendly son procedentes de la región costa.

4. ¿Qué tipo de mascota posee usted?



Figura 3.4.1.4 ¿Qué tipo de mascota posee usted?

Los resultados de las encuestas determinaron que un (53%) de las personas que llegan a la ciudad poseen un perro como mascota, el (43%) tiene como mascota a un gato, el (3%) posee un ave como mascota, mientras que el (1%) de las personas restantes prefieren tener otros tipos de mascotas como los peces y hámster. Como conclusión se tiene que quienes llegan a la ciudad de Guayaquil poseen mayormente a los perros como mascotas.

5. ¿Qué servicios requiere para el cuidado de su mascota?

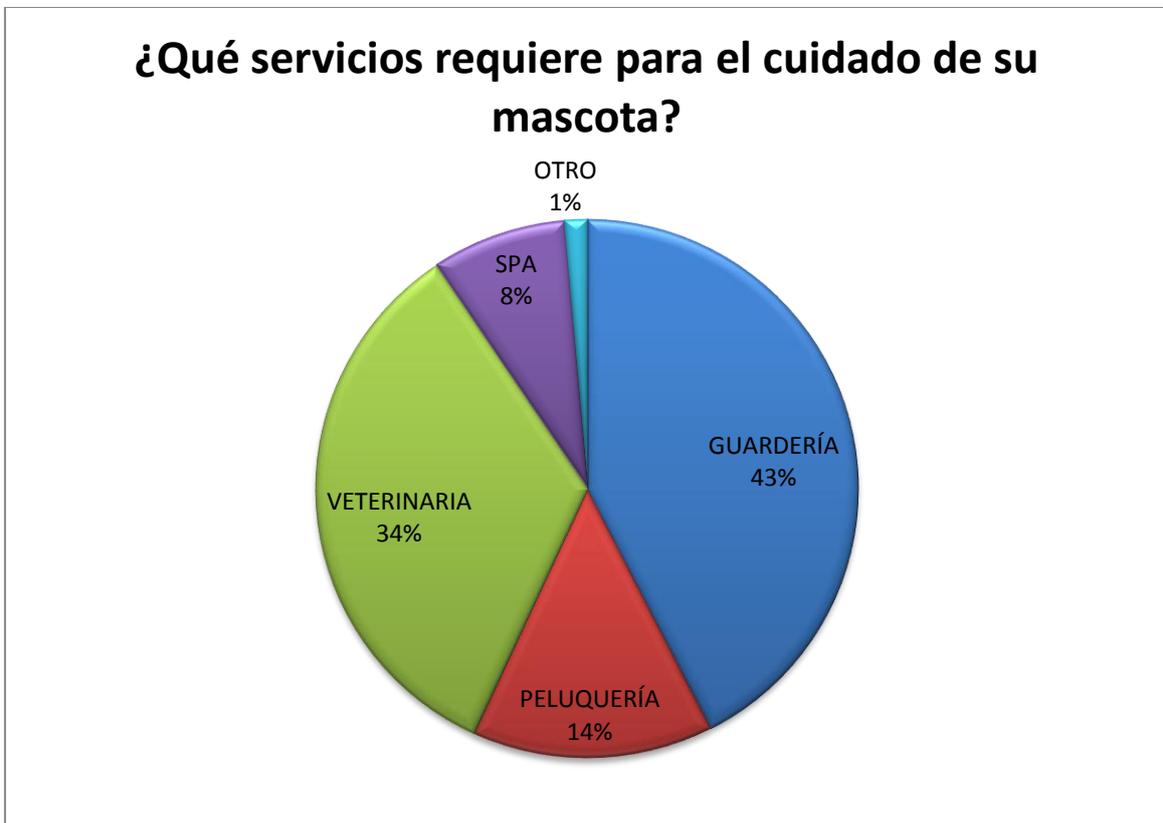


Figura 3.4.1.5 ¿Qué servicios requiere para el cuidado de su mascota?

Del total de las encuestas, el (43%) afirma que utilizan el servicio de guardería para sus mascotas, el (34%) utiliza el servicio de veterinaria para sus mascotas, el (14%) utiliza el servicio de peluquería para sus mascotas, el (8%) usa el servicio de spa para sus mascotas, mientras que el (1%) de los encuestados usa otro tipo de servicios como los paseos matutinos para sus mascotas. En conclusión se puede acotar que los encuestados en mayor número utilizan el servicio de guardería para el cuidado de su mascota durante un viaje.

6. ¿Viaja usted frecuentemente con su mascota?

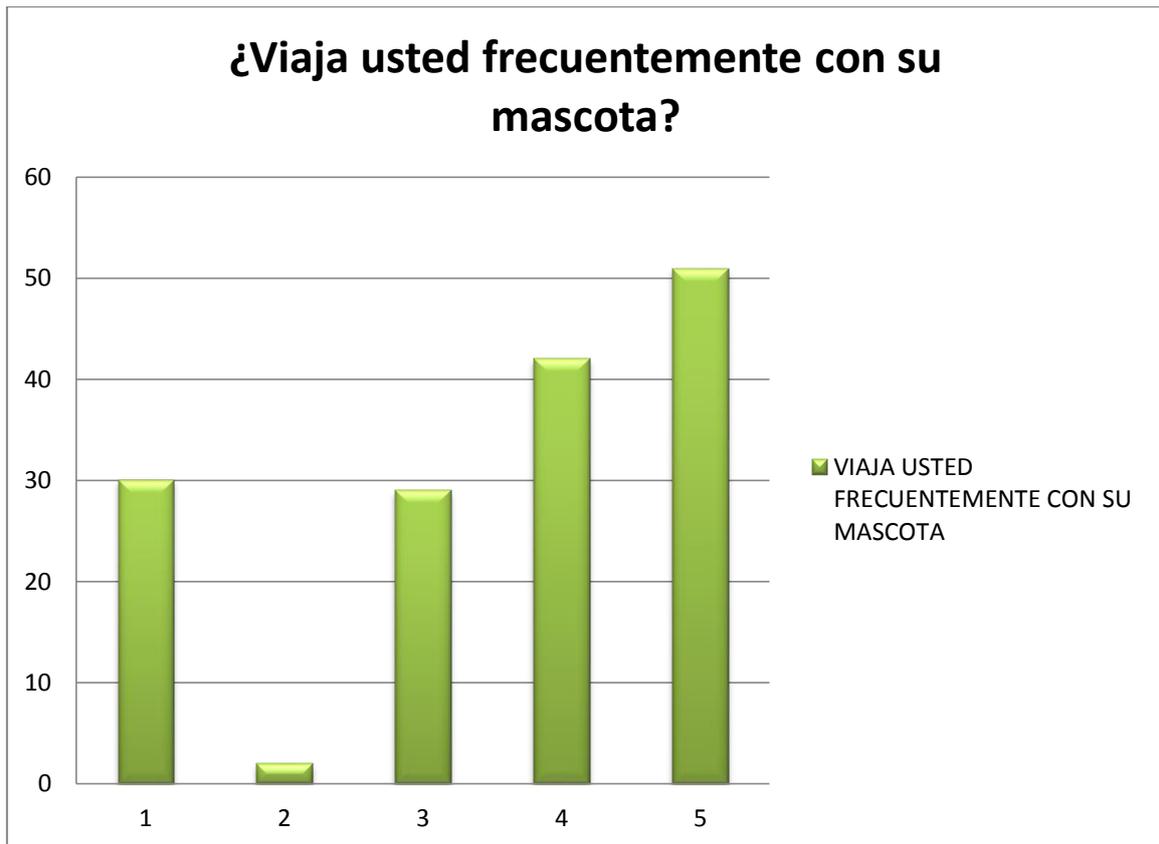


Figura 3.4.1.6 ¿Viaja usted frecuentemente con su mascota?

Los resultado de las encuestas determinaron que el (33%) de encuestados está totalmente de acuerdo en viajar frecuentemente con sus mascotas, el (27%) está de acuerdo en viajar frecuentemente con su mascota, el (19%) se muestra indiferente al viajar con su mascota, el (1%) está en desacuerdo con viajar frecuentemente en compañía de su mascota, mientras que el (20%) de las personas está totalmente en desacuerdo en viajar frecuentemente con su mascota. En conclusión se determina que un mayor número de encuestados se muestran muy de acuerdo en viajar frecuentemente acompañados por su mascotas.

7. ¿El desconocer la oferta pet friendly de Guayaquil ha sido motivo frecuente para dejar a su mascota en casa?



Figura 3.4.1.7 ¿El desconocer la oferta pet friendly de Guayaquil ha sido motivo frecuente para dejar a su mascota en casa?

Del total de encuestas realizadas se determina que un (49%) está de acuerdo en que deja a sus mascotas en casa por desconocer la oferta pet friendly, el (35%) se muestra indiferente en dejar a sus mascotas en casa por desconocer la oferta pet friendly, el (14%) está totalmente de acuerdo en que deja a sus mascotas en casa por desconocer la oferta pet friendly, el (1%) está en desacuerdo en que deja a sus mascotas en casa por desconocer la oferta pet friendly, mientras que el (1%) restante está totalmente en desacuerdo en que deja a sus mascotas en casa por desconocer la oferta pet friendly. En conclusión se puede acotar que a un mayor número de personas se muestran de acuerdo en que dejan a sus mascotas en casa por el motivo de desconocer la oferta pet friendly que posee la ciudad de Guayaquil.

8. ¿Es usted huésped frecuente de alojamientos pet friendly?

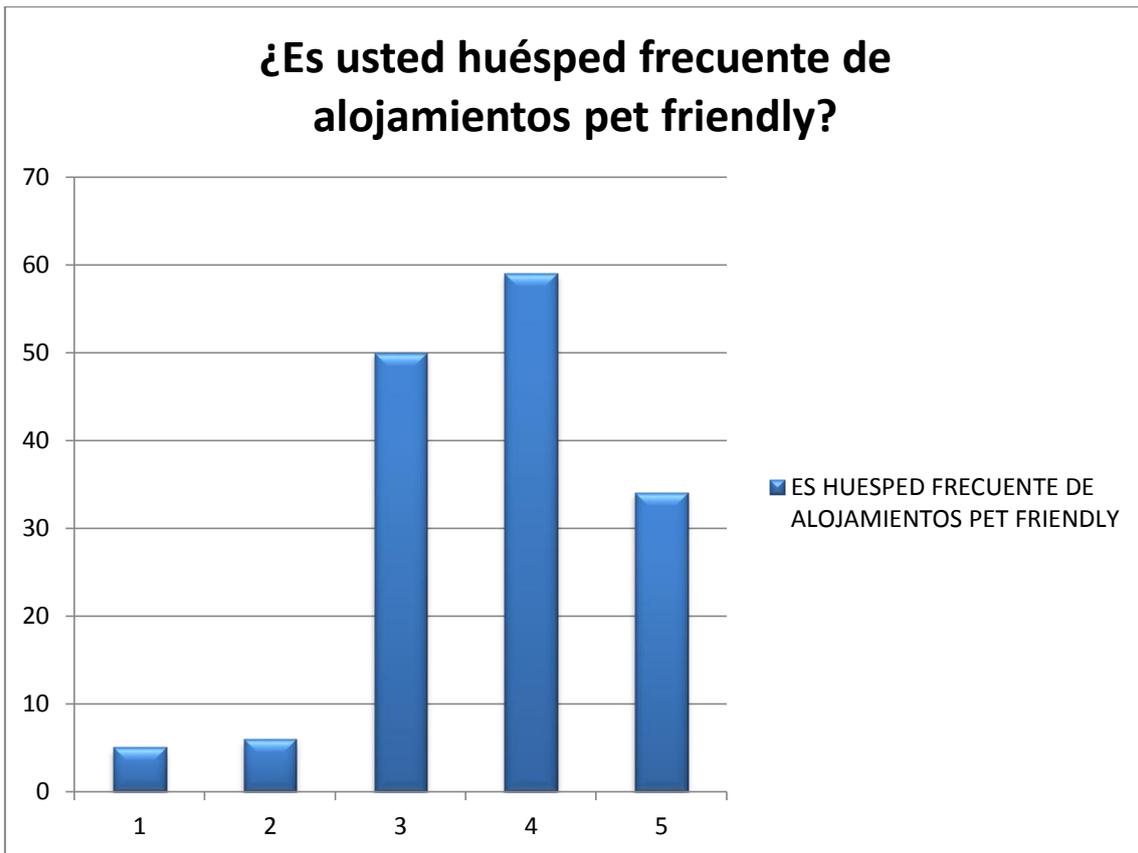


Figura 3.4.1.8 ¿Es usted huésped frecuente de alojamientos pet friendly?

De las encuestas realizadas, se obtuvo como recuento que el (38%) de los encuestados se muestran de acuerdo en ser huésped frecuente de alojamientos pet friendly de la ciudad, el (33%) se muestra indiferente con ser un huésped frecuente de alojamientos pet friendly, el (22%) está totalmente de acuerdo con ser huésped frecuente de alojamientos pet friendly, el (4%) está en desacuerdo con ser huésped frecuente de alojamientos pet friendly, mientras que el (3%) está en total desacuerdo con frecuentar un alojamiento pet friendly. En conclusión se determina que quienes frecuentan la ciudad se muestran de acuerdo en ser huéspedes de alojamientos pet friendly.

9. ¿Estaría de acuerdo en pagar un valor adicional por el uso de una habitación pet friendly?

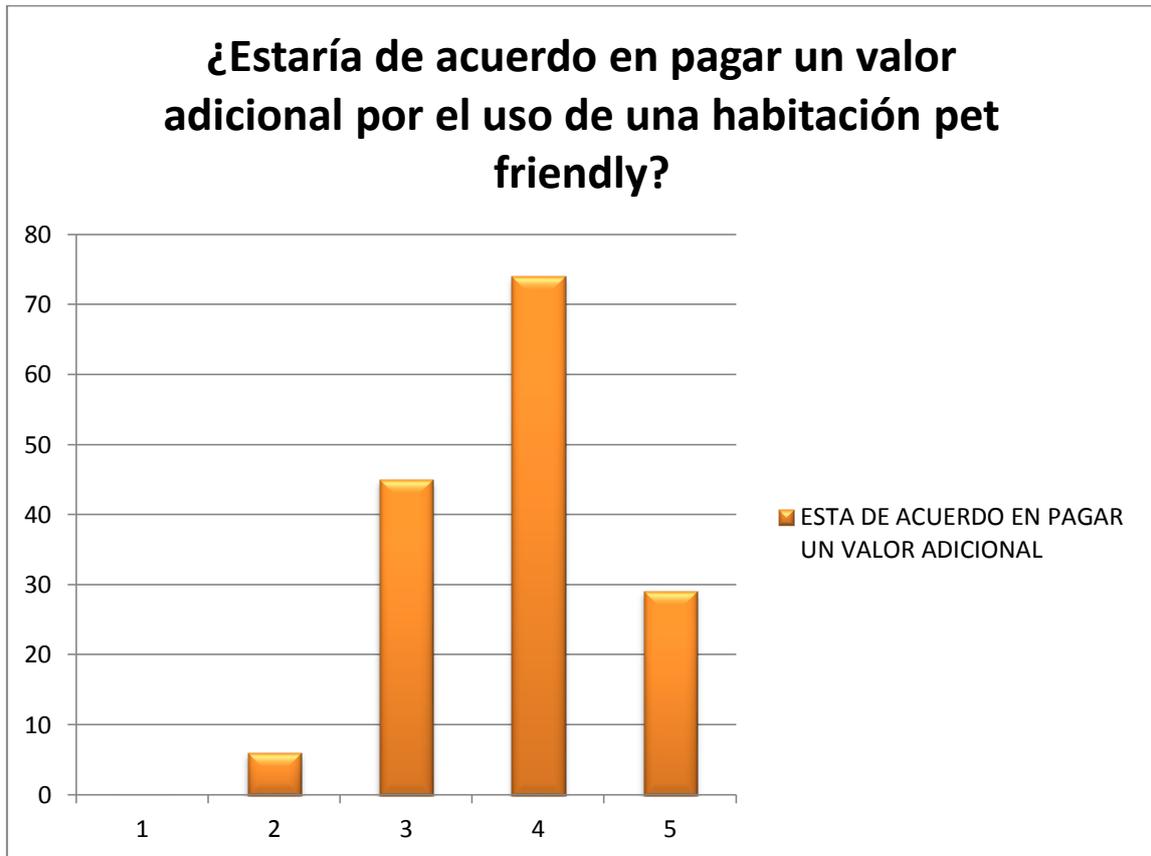


Figura 3.4.1.9 ¿Estaría de acuerdo en pagar un valor adicional por el uso de una habitación pet friendly?

De las encuestas realizadas, se obtuvo como recuento que el (48%) están de acuerdo en pagar un valor adicional por el uso de una habitación pet friendly, el (29%) se muestra indiferente por el pago adicional de una habitación pet friendly, un (19%) está totalmente de acuerdo en pagar un valor extra por una habitación pet friendly, mientras que un (4%) se muestra en desacuerdo con pagar un cargo adicional por una habitación pet friendly. En conclusión se determina que un mayor número de encuestados se muestran de acuerdo en pagar un valor adicional por adquirir el servicio de una habitación pet friendly para alojarse en compañía de su mascota.

10. ¿Usa con mucha frecuencia las redes sociales para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?



Figura 3.4.1.10 ¿Usa con mucha frecuencia las redes sociales para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?

De los encuestados se obtuvo que el (53%) está de acuerdo en que usa frecuentemente las redes sociales como medio de información sobre las ofertas pet friendly, un (31%) que está totalmente de acuerdo en que usa las redes sociales como principal medio informativo sobre las ofertas pet friendly, el (14%) se muestra indiferente sobre los medios por el cual busca información sobre las ofertas pet friendly, mientras que un (2%) está en desacuerdo y en total desacuerdo sobre usar las redes sociales como medio de información sobre las ofertas pet friendly. En conclusión un mayor porcentaje de encuestados se muestra de acuerdo en que utilizan las redes sociales como un medio de comunicación frecuente para informarse sobre las ofertas pet friendly de la ciudad de Guayaquil.

11. ¿Usa con mucha frecuencia medios como radio y Tv para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?

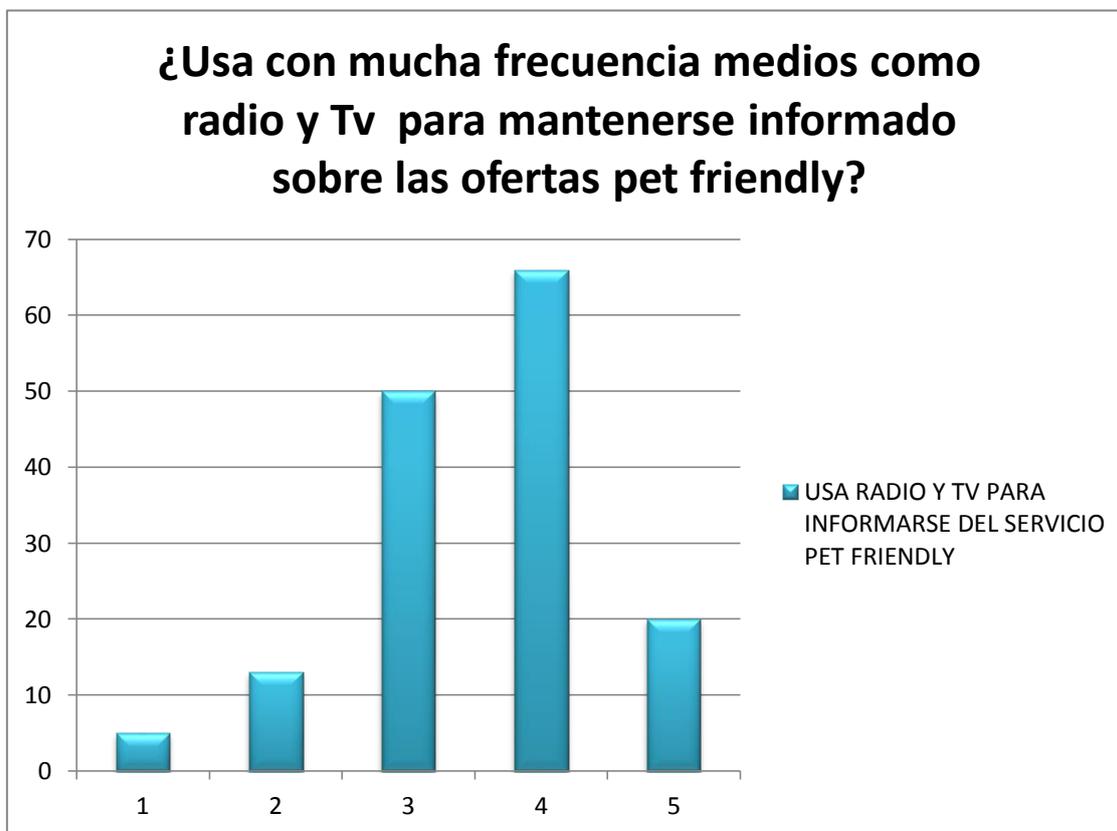


Figura 3.4.1.11 ¿Usa con mucha frecuencia medios como radio y Tv para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?

De los encuestados, se obtuvo como recuento que el (43%) está de acuerdo en usar la radio y la Tv como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly, seguido de un (33%) que se muestra indiferente sobre el medio por el cual se mantiene informado sobre las ofertas pet friendly, el (13%) se muestra en desacuerdo con la interrogante, mientras que un (8%) de los encuestados están totalmente de acuerdo en utilizar estos medios de comunicación y un (3%) en total desacuerdo sobre utilizar este tipo de medio de información frecuentemente. En conclusión un mayor número de encuestados se muestra de acuerdo en utilizar los medios de comunicación como la Tv y radio como principal medio de información pet friendly.

12. ¿Usa con mucha frecuencia diarios para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?

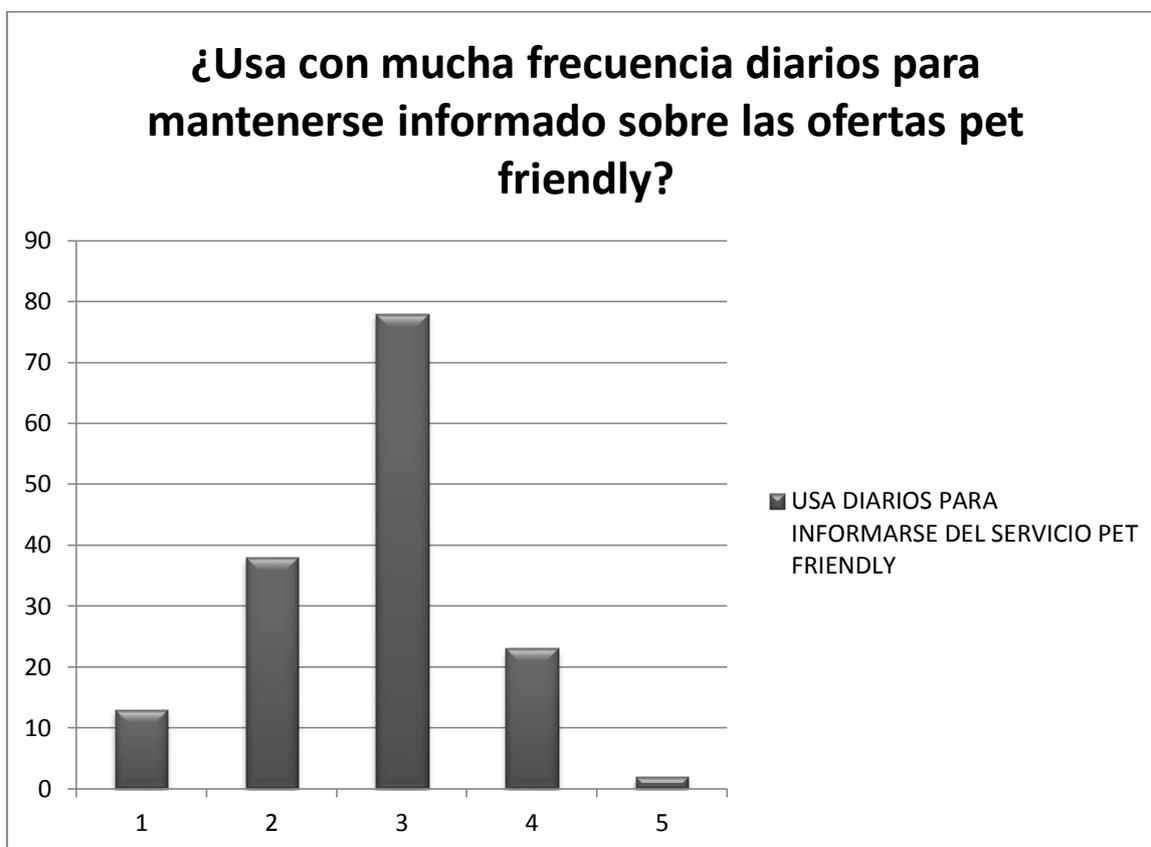


Figura 3.4.1.12 ¿Usa con mucha frecuencia diarios para mantenerse informado sobre las ofertas pet friendly?

Se obtuvo como recuento que el (51%) de los encuestados se muestra indiferente en usar frecuentemente los diarios como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly, un (25%) está en desacuerdo con usar los diarios como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly, el (15%) se muestra de acuerdo con usar los diarios como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly, un (8%) está totalmente en desacuerdo con utilizar los diarios como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly, mientras que el (1%) se muestra totalmente de acuerdo en que usa los diarios como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly. En conclusión un mayor número de encuestados se muestran indiferentes en utilizar con frecuencia los diarios como principal medio de información sobre las ofertas pet friendly de la ciudad de Guayaquil.

13. ¿Considera usted que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad?

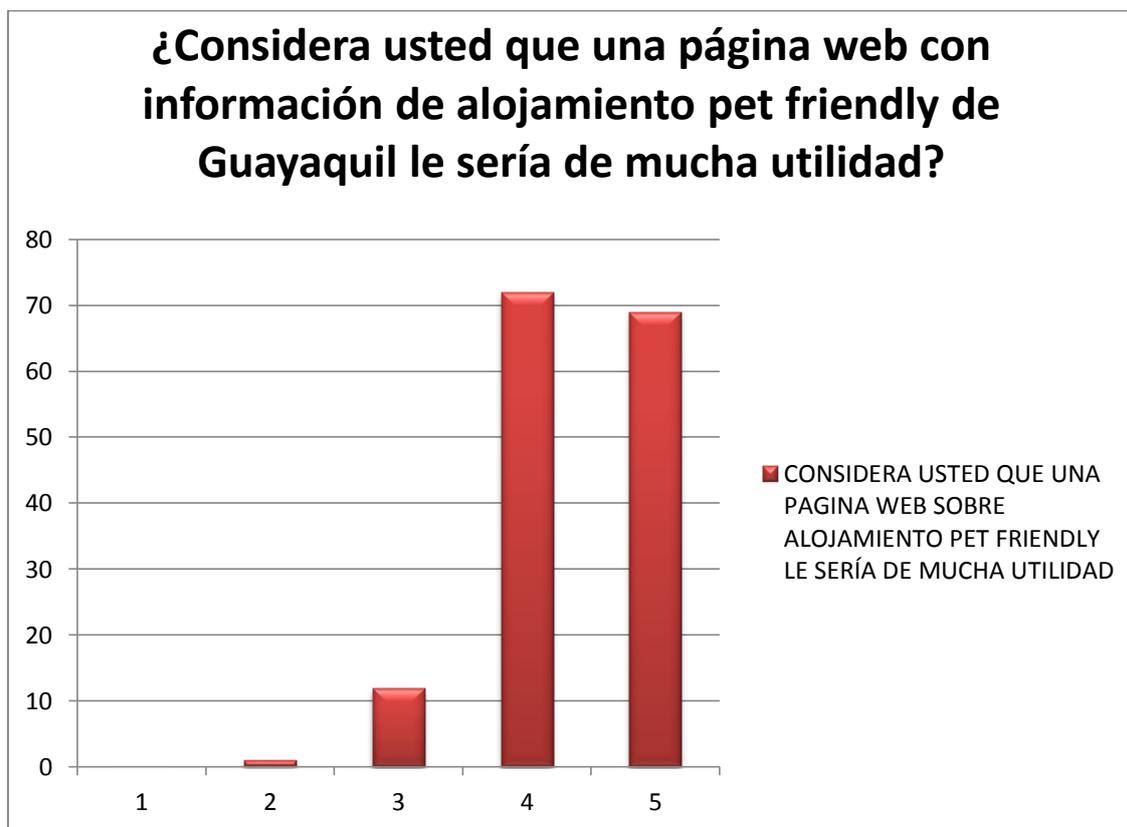


Figura 3.4.1.13 ¿Considera usted que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad?

De los encuestados se obtuvo que el (47%) está de acuerdo en que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad, el (44%) está totalmente de acuerdo en que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad, al (8%) le resulta indiferente en que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad, mientras que al (1%) está en desacuerdo en que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad. En conclusión se tiene que en su mayoría quienes se hospedan en un alojamiento pet friendly se muestran de acuerdo en que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad en un futuro cercano.

14. ¿Piensa usted que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente?

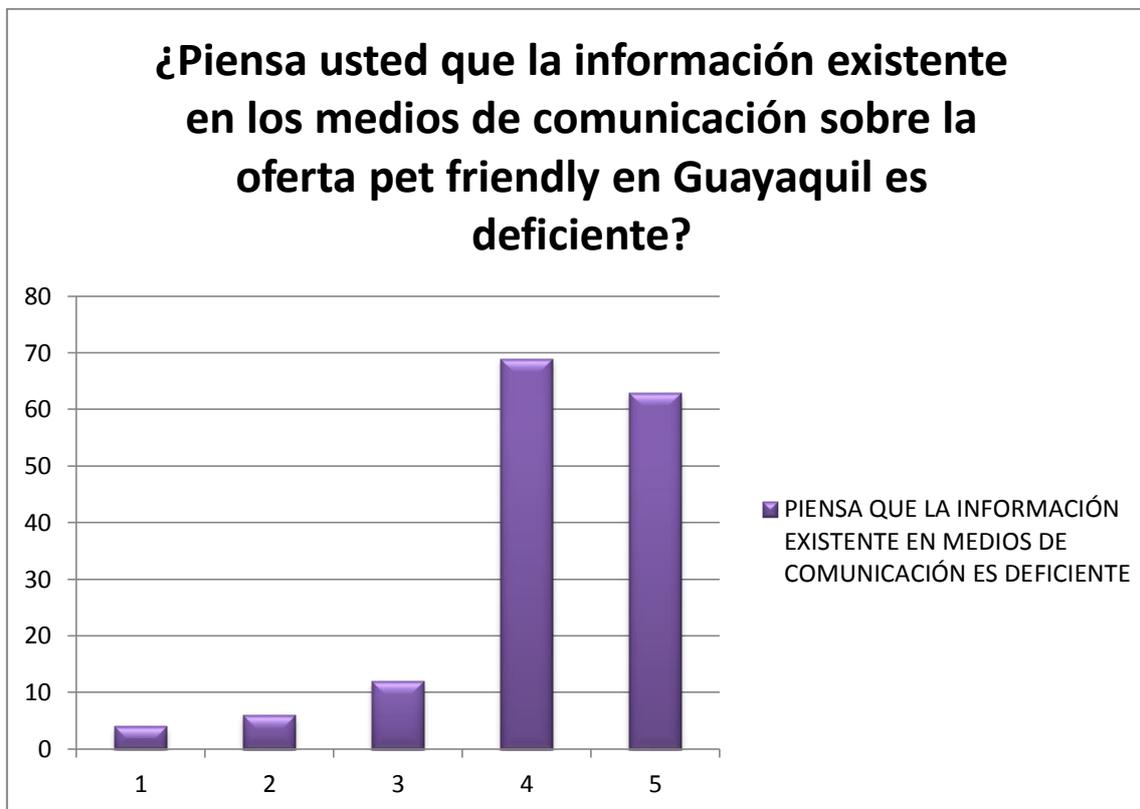


Figura 3.4.1.14 ¿Piensa usted que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente?

De las encuestas realizadas, se obtuvo como recuento que el (45%) de la muestra está de acuerdo en que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente, el (41%) está totalmente de acuerdo en que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente, a un (8%) le resulta indiferente en que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente, un (4%) está en desacuerdo en que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente, mientras que un (2%) está totalmente en desacuerdo en que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente. En conclusión se determina que quienes buscan información sobre los alojamientos pet friendly están de acuerdo en que la información expuesta en los diferentes medios de comunicación de Guayaquil es deficiente.

3.4.2. Análisis de las entrevistas:

Mediante las entrevistas realizadas a los 10 hoteles pet friendly de la ciudad de Guayaquil se puede concluir que:

1. Los diferentes establecimientos que atienden este mercado consideran importante ofertar el servicio pet friendly de alojamiento en una página web, debido a que hay nuevas tendencias que se debe satisfacer como turistas nacionales y extranjeros que buscan alojarse con sus mascotas.
2. En los alojamientos pet friendly hay ocasiones en el que llegan con frecuencia los turistas con sus mascotas y otros momentos en el que hay menos demanda de turistas con sus mascotas.
3. Las personas que viajan con sus mascotas llaman a estos hoteles porque ofrecen este servicio debido a que la ciudad de Guayaquil no cuenta con mayor número de hoteles que permiten quedarse con mascotas.
4. Los hoteles entrevistados creen que los mejores medios para dar a conocer un servicio son por medio de redes sociales o internet debido a que las personas usan más este medio para comunicarse o indagar información prevaleciente para ellos.
5. Algunos de los hoteles cuentan con un personal capacitado para atender a los visitantes que se hospedan con sus mascotas en los establecimientos pet friendly y además determinados hoteles tienen un costo adicional por algún servicio extra como paseos de la mascota o la alimentación.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta

4.1 Introducción

El contenido digital es la recolección de datos e información almacenada expuesta en una página web en forma de archivos electrónicos, imágenes, sonidos, videos y animaciones. La aplicación de esta práctica en el sector turístico fomenta el desarrollo económico, creando nuevos modelos de negocio dentro de esta industria con el objetivo de potenciar el avance tecnológico en los nuevos emprendimientos y tendencias globales para satisfacer las necesidades de un mercado potencial.

La plataforma digital Wix.com, permite la creación de sitios webs en formato HTML5 con múltiples modelos de plantillas, con opciones de edición que permite agregar funcionalidades de e-commerce, formularios de contacto, marketing por correo electrónico y foros comunitarios con sus sitios webs, utilizando una gran variedad de aplicaciones desarrolladas por la plataforma.

La aplicación de esta estrategia en la industria hotelera Pet Friendly de la ciudad de Guayaquil tiene como finalidad la planificación, el desarrollo y la distribución de un contenido escrito y visual en una página web, que brinda a los usuarios información directa y específica del servicio que ofrecen a sus mascotas dentro de un establecimiento.

4.2 Justificación

Durante las temporadas altas en feriados de la ciudad de Guayaquil, los alojamientos ofertan sus habitaciones con paquetes promocionales y descuentos a los turistas, con el objetivo de llamar la atención de los futuros clientes que buscan un lugar que les brinde los mejores servicios durante su estadía.

4.2.1. Turística

En la actualidad los feriados permiten aumentar la demanda de los hoteles para satisfacer las necesidades de sus clientes, solo que ya no es tan fácil hacerlo cuando en casa hay una mascota a quien cuidar, ocasionando que estos sean dejados solos o cargo

de una persona de confianza, quien debe asegurarse de que la mascota tenga agua y comida frescas. Es precisamente este servicio el que proponen algunos establecimientos especializadas en brindar un servicio de alojamiento a las mascotas.

4.2.2. Económico

La elaboración de una página web como fuente de información acerca de los servicios que brindan los hoteles pet friendly en la ciudad de Guayaquil, permitirá a los usuarios obtener mayor información acerca de la ubicación del lugar, las tarifas y los beneficios que ofrecen los distintos tipos de alojamiento a los futuros clientes que viajan con sus mascotas, permitiendo así el desarrollo económico de este nuevo nicho de mercado.

4.2.3. Social

Mediante esta herramienta el futuro cliente podrá fácilmente encontrar un hospedaje junto a su mascota y pasar un agradable momento en compañía de esta, mientras se encuentra visitando la ciudad por motivos de ocio, trabajo, estudios y entre otras actividades. Esta propuesta aportara ventajas económicas a los establecimientos pet friendly, mediante el hospedaje y consumo de servicios de los usuarios con sus mascotas. Además, que esta es una herramienta digital de fácil utilización para los clientes interesados.

4.3 Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Elaborar una página web como fuente de información sobre los servicios Pet Friendly que ofrecen los hoteles en la ciudad de Guayaquil.

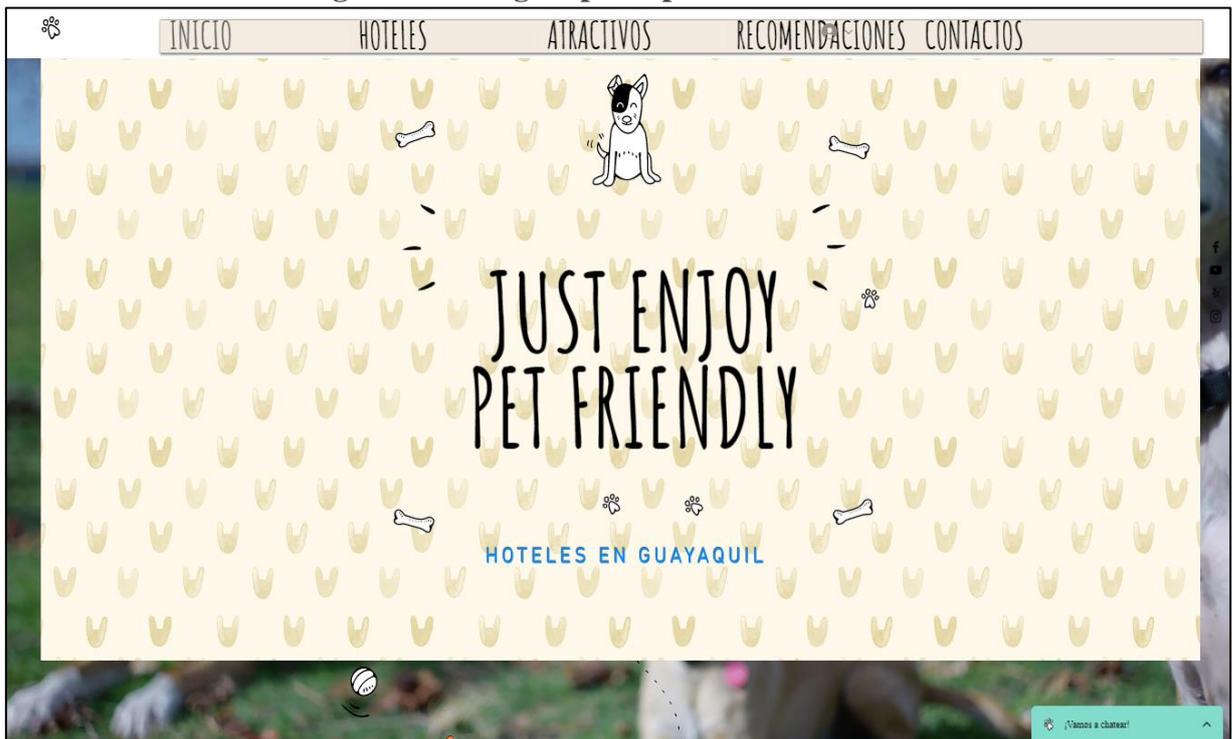
4.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el tipo de servicio pet friendly que brindan los hoteles en la ciudad de Guayaquil
- Establecer el contenido y formato de la página web en función de los servicios que ofrecen los sitios pet friendly de la ciudad.
- Establecer el presupuesto estimado de la creación de la página web.

4.4 Desarrollo de la propuesta

La página fue elaborada en la plataforma de Wix.com, el nombre que permite identificar este emprendimiento es “Just Enjoy Pet Friendly”, en la página principal se pueden apreciar 5 pestañas: inicio; hoteles; atractivos; recomendaciones; contactos y el globo de chat privado para brindar información personalizada a los usuarios las 24 horas del día.

Figura 4.4.1 Página principal de la web



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

En la pestaña de inicio se dará a conocer un breve concepto de los hoteles Pet Friendly junto a una galería de fotos en base a este servicio, las aerolíneas de Guayaquil que permiten el ingreso de las mascotas en la cabina del avión y una tienda online que oferta accesorios para facilitar el traslado de las mascotas entre las más populares están: los perros, gatos, roedores, peces y aves.

Figura 4.4.2 Inicio: Concepto de hoteles Pet Friendly y su galería de fotos



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 4.4.3 Inicio: Galería de fotos y ubicación de hoteles Pet Friendly en Guayaquil



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

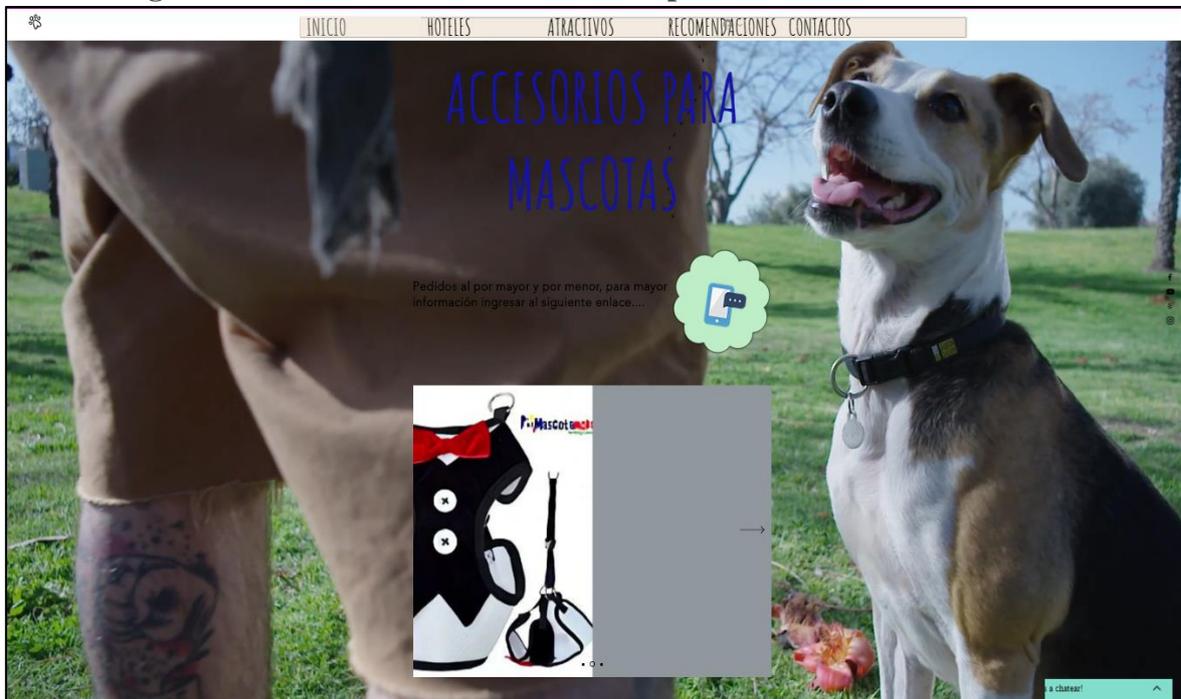
Figura 4.4.4 Inicio: Aerolíneas de Guayaquil que permiten el ingreso de las mascotas en la cabina del avión



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 4.4.5 Inicio: Venta de accesorios para traslado de mascotas

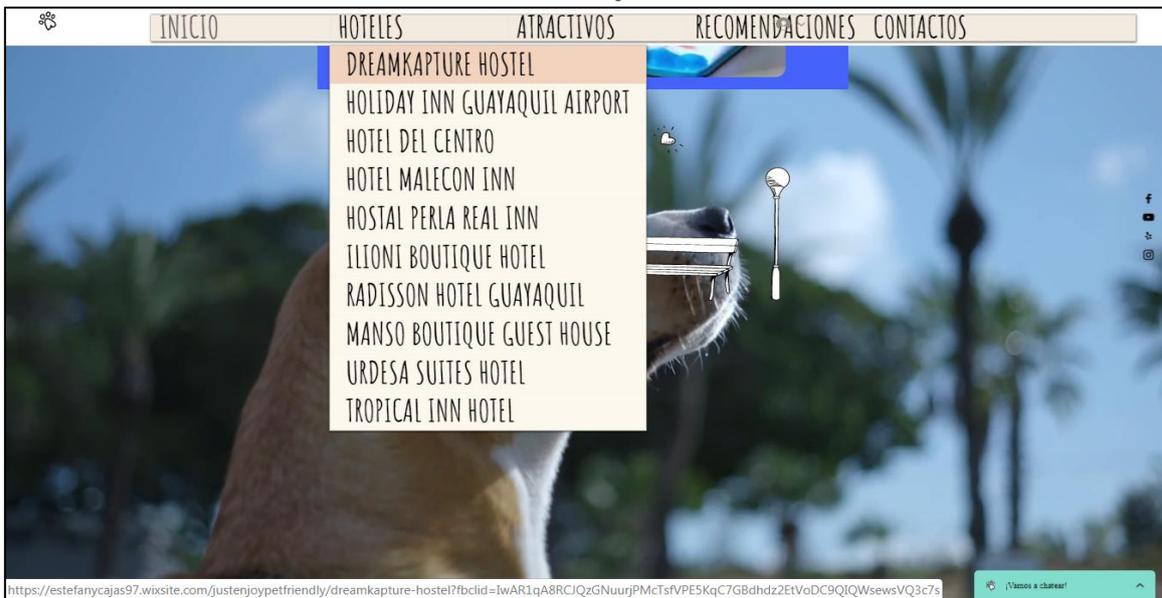


Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

En la pestaña de hoteles se dará a conocer cada uno de los servicios que brindan los hoteles a los huéspedes que llegan con sus mascotas junto a una galería de fotos de las instalaciones del hotel y el precio por noche para dos personas en habitaciones estándar.

Figura 4.4.6 Hoteles: Información de los servicios de cada establecimiento Pet Friendly



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 4.4.7 Hoteles: Precio y servicios de la habitación compartida con una mascota



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

En la pestaña de atractivos, se darán a conocer los atractivos de la ciudad que permiten el ingreso de mascotas, junto a una galería de fotos e información de las aerolíneas que permiten viajar con las mascotas en cabina y la normativa a seguir para todos los usuarios responsables de un animal.

Figura 4.4.8 Atractivos: Galería de fotos e información básica del sitio



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 4.4.9 Atractivos: Información básica del sitio y la normativa a seguir



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

En la pestaña de recomendaciones se exponen los parámetros de convivencia que exigen cumplir los hoteles Pet Friendly a los huéspedes con mascotas dentro de sus instalaciones, además se brinda un enlace directo con la página de la municipalidad de Guayaquil en donde se brindan recomendaciones a las personas que poseen o están en busca de adquirir una mascota, con el objetivo de fomentar la responsabilidad y el cuidado de estos animales.

Figura 4.4.10 Recomendaciones: Parámetros de convivencia en los hoteles Pet Friendly



Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 4.4.11 Recomendaciones: Enlace de recomendaciones



Fuente: Municipalidad de Guayaquil

Figura 4.4.12 Recomendaciones: Enlace de recomendaciones

Cuidado a tus mascotas

- Acude al veterinario por vacunas, desparasitaciones y chequeos coordinados con el profesional.
- Igualmente si observas decaimientos, cambios de humor o se queja.
- Siempre consultar a tu veterinario sobre la alimentación adecuada y cuidado de tu mascota.

Recomendaciones:

- Si no puedes ser propietario responsable no tengas animales.
Ten la cantidad de animales que puedas mantener y evita reproducción esterilizándolos. La esterilización es el método más eficaz para evitar la sobrepoblación animal. Hasta que esterilices a tu mascota evita que salga a la calle el tiempo que dure el celo.
- Si tu mascota está enferma o envejecida no la abandones. Abandonar a un animal es un acto cruel e inhumano y es ilegal.
- No permitas que tu perro o gato ande suelto solo por la calle, esto puede causar que sea atropellado, envenenado, maltratado o robado.
- Si ves a un animal que está siendo víctima de maltrato, atropellado o abandonado, ayúdalo; no lo maltrates ni espantes, está sufriendo y te necesita.

Fuente: Municipalidad de Guayaquil

En la pestaña de contactos se exponen el correo electrónico de la página web, los números a los cuales se pueden comunicar para adquirir mayor información, las redes sociales con las que cuenta la página y una pequeña sección de comentarios en donde el cliente expondrá los problemas, la calidad y rapidez del servicio recibido a través de esta plataforma.

Figura 4.4.13 Contáctanos: Danos tu opinión

INICIO HOTELES ATRACTIVOS RECOMENDACIONES CONTACTOS

Contactarnos en:

- justenjoypetfriendly@gmail.com
- 222-640-058 0939633151

f t y i

Danos tu opinión

Nombre Apellido

Email Teléfono

★ ★ ★ ★ ★ ¡Clasifícanos!

Escribe tus comentarios aquí

Enviar comentarios

© 2019 by Andie the Dog Person. Proudly created with Estefany Cajas and Marjorie Butrigo.

https://estefanycajas97.wixsite.com/justenjoypetfriendly?fbclid=IwAR1qA8RCJQzGNuurjPMctsvPE5KqC7G8dhhd22EtVoDC9QIQWsewsVQ3c7s

¡Vamos a charlar!

Fuente: tomado de la página en wix.com

Elaboración: Autoras del proyecto

Dirección Bibliográfica de la página web:

<https://estefanycajas97.wixsite.com/justenjoypetfriendly?fbclid=IwAR1qA8RCJQzGNuurjPMcTsfVPE5KqC7GBdhdz2EtVoDC9QIQWsewsVQ3c7s>

Segmentación geográfica

La página web está dedicada a brindar información acerca de los hoteles Pet Friendly de la ciudad de Guayaquil, ubicados en la zona céntrica y de mayor afluencia económica para el cantón.

Segmentación psicográfica

El servicio está dirigido a personas que salgan frecuentemente de la ciudad y que amen tanto a sus mascotas como para no dejarlas solas en casa, personas que buscan hospedarse en un hotel Pet Friendly que se adapte a su presupuesto y cumpla con sus expectativas.

Segmentación demográfica

El servicio de la página web sobre los hoteles Pet Friendly va encaminado a personas adultas y jóvenes, que pasan mayor tiempo en compañía de sus mascotas y son económicamente sustentables.

4.5 Presupuesto de la página web

Para la creación de la página web se cuenta con 2 laptops y una computadora de escritorio, sin embargo se han establecido costos en la adquisición de permisos y productos para la puesta en marcha de la propuesta durante el primer año de funcionamiento.

Gráfico #4.5.1 Detalle de gastos en licencias para la página web

Permisos	Detalle de actividad a desarrollar	Cantidad	Meses	Costo mensual	Total
Asistente en sistemas	Dar soporte técnico al hardware y software de las computadoras	1	2	50,00	100,00
Computo	Microsoft incluido en la adquisición del equipo	2	2	75,00	150,00
Constitución de la compañía	Superintendencia de Cia	1	1	200,00	200,00
Total					350,00

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico #4.5.1 se presenta un detallado del costo aproximado de los permisos y licencias que se deben poseer para el registro y funcionamiento de una página web.

Gráfico #4.5.2 Detalle del gasto anual en recursos informáticos

Ítem 0000000000 0000000000 0000000000	Detalle del producto	Cantidad	Meses	Costo unitario	Total
Servicios de internet y telefonía	Contrato mensual de internet y telefonía fija con CNT	1	12	45,00	540,00
Dominio en Wix	Contrato de un dominio para la creación de la página web	1	3	35,00	105,00
Total					645,00

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico #4.5.2 se detalla un valor aproximado del gasto por la obtención de recursos informativos del primer año de funcionamiento de la página web como: la

adquisición de un plan de internet con un valor mensual de 45 dólares, mientras que el dominio de la página en wix posee un valor de 35 dólares con una duración de 4 meses.

Gráfico #4.5.3 Detalle de gastos en mercancía para mascotas

Detalle del producto	Cantidad	Costo unitario	Total
Alimento para peces y tortugas	6	1,50	9,00
Acuario acrílico pequeño con tapa	2	15,50	31,00
Arnés collar y correa alcott	3	20,50	61,00
Bolso-maleta de viaje para perros en avión o vía terrestre	4	31,50	126,00
AA Cama económica T3 en plumón para perros	4	16,50	66,00
Bebedero Portátil Para Perros Viajes, Paseos, Caminatas	6	3,50	21,00
Caja de transporte 1 kennel clásico para gatos	4	21,50	89,00
Chip de identificación animal perro gato	7	6,50	45,50
Jaula acrílica para hámster en forma de carro	2	15,50	31,00
Alimento balanceado para hámster	2	2,50	5,00
Alpiste	3	1,50	4,50
Bebedero para jaula de aves ornamentales	2	2,50	5,00
Jaula para aves tamaño small	2	14,50	29,00
Total			523,00

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico #4.5.3 se detalla el costo de la mercadería con productos para el cuidado de las mascotas los cuales serán ofertados en la página web para la venta online.

Gráfico #4.5.4 Ingresos económicos de la página web

Ítem	Detalle del producto	Ingreso trimestral	Ingreso anual
Venta de productos pet friendly	La página obtendría un aproximado de ingresos mensuales a través de la venta online de productos para mascotas	1.569,00	6.276,00
Promoción de hoteles pet friendly	La página obtendría un aproximado de ingresos mensuales a través de la promoción de hoteles pet friendly en la web.	150,00	600,00
Total			6.876,00

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico #4.5.4 se detalla un aproximado del ingreso trimestral y anual que obtendría la página web a través de la venta online de productos para el cuidado de las mascotas, otro ingreso económico sería el cobro trimestral de 15 dólares que tendría la página web por la promoción de los 10 establecimientos pet friendly de la ciudad de Guayaquil registrados en nuestra página.

Gráfico #4.5.5 Presupuesto para la creación de una página web

Detalle	Total
Detalle de gastos en licencias para la empresa	350,00
Detalle de gastos en recursos informáticos anuales	645,00
Detalle de gastos en mercancía para mascotas	523,00
Total	1.518,00

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico #4.5.5 El presupuesto para la creación de la página web corresponde a un valor total de \$1.518 que será gestionado de forma anual, con ingresos aproximados de \$6.876,00 por la venta de productos online y la promoción trimestral que se cobrará a las empresas registradas en la página las cuales brindan alojamiento pet friendly en la ciudad de Guayaquil.

4.6 Conclusiones

A través de la investigación realizada se puede concluir que:

- ❖ La idea sobre la creación de una página web permite a los turistas obtener información detallada sobre cuáles son los servicios, facilidades y comodidades específicos que ofrece cada establecimiento pet friendly de la ciudad de Guayaquil.
- ❖ La carencia de normativas, regulaciones y leyes que permita a las personas que viajan en compañía de sus mascotas, impide que las empresas del país sigan adoptando el servicio pet friendly.
- ❖ En las páginas webs no existe información sobre el número aproximado de turistas extranjeros y nacionales que ingresan o salen de la ciudad de Guayaquil en compañía de sus mascotas.
- ❖ Los establecimientos pet friendly de la ciudad de Guayaquil no poseen un sitio web general en donde puedan informar a la sociedad sobre el número de plazas anuales que venden a personas que se hospedan con mascotas en este tipo de alojamientos.
- ❖ En base a la carencia de información estadística sobre el nivel de ocupación y arribos de turistas con mascotas a la ciudad de Guayaquil, fue necesaria la aplicación de entrevistas a los alojamientos pet friendly de la ciudad para recopilar datos aproximados de hospedaje mensual en cada establecimiento.
- ❖ Con los resultados obtenidos en las entrevistas se determinó que la población a encuestar fue de un total de 254 personas que han requerido de hospedaje en los establecimientos pet friendly de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de valorar el servicio adquirido en el lugar.
- ❖ Se validaron los resultados obtenidos a través de las encuestas en donde se determinó que los turistas evitan viajar con sus mascotas a causa del desconocimiento sobre los servicios, atractivos y transportes que permiten el ingreso de mascotas. Sin embargo los propietarios que viajan con sus mascotas afirman que es de gran utilidad contar con una página web en donde se brinde mayor información sobre los servicios pet friendly de un establecimiento.

4.7 Recomendaciones

Una vez concluido este trabajo de investigación, es aconsejable recomendar que:

- ❖ Es recomendable llevar un conteo anual sobre la cantidad de turistas con mascotas que visitan la ciudad de Guayaquil para determinar estrategias competitivas para fomentar la aplicación de este servicio en las empresas dedicadas a brindar un servicio turístico.
- ❖ Es de gran importancia difundir productos nuevos en el mercado turístico mediante anuncios publicitarios en redes sociales o en páginas web, ya que es primordial promover constantemente el servicio para dar a conocer con regularidad las promociones que los establecimientos pet friendly ofertan a las personas que desean hospedarse con sus mascotas.
- ❖ Es importante capacitar a los administradores y personal de servicio de los hoteles pet friendly de la ciudad de Guayaquil para satisfacer un nuevo nicho de mercado e incrementar los aportes económicos al sector turístico.
- ❖ Es necesario promover lugares que permitan el acceso de personas con sus mascotas y que estas lleven sus debidos collares para evitar algún accidente ya que se han incorporado a los animales como un miembro más en la sociedad y en la familia.
- ❖ Es imprescindible crear conciencia y que se sientan comprometidas las personas con el cuidado y bienestar de las mascotas. Así mismo respetar los derechos de la mascota y su manejo en lugares públicos.



Anexos

Universidad de Guayaquil
Facultad de Comunicación Social
Carrera de Turismo y Hotelería



Modelo de la encuesta

La presente encuesta se realiza con la finalidad de diseñar una página web sobre la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil. Por favor complete la encuesta cuidadosamente señalando con una X sus respuestas, se le agradece su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación. Los datos que usted exponga serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad. Muchas gracias.

❖ Género:

Femenino Masculino Otro

❖ Edad:

18 a 25

26 a 35

36 a 45

Más de 45

❖ Lugar de procedencia:

Costa

Sierra

Oriente

Insular

Extranjero (indique) _____

❖ ¿Qué tipo de mascota posee usted?

Perro

Gato

Ave

Otro (indique) _____

❖ ¿Qué servicios requiere para el cuidado de su mascota durante un viaje?

Guardería

Peluquería

Veterinaria

Spa

Otro (indique) _____

Marca con una X dentro de la escala para indicar que tan de acuerdo o que tan en desacuerdo está con cada pregunta.

Totalmente en desacuerdo=1
 En desacuerdo=2
 Indiferente=3
 De acuerdo= 4.
 Totalmente de acuerdo=5

	1	2	3	4	5
¿Viaja usted frecuentemente con su mascota?					
¿El desconocer la oferta pet friendly de Guayaquil ha sido motivo frecuente para dejar a su mascota?					
¿Es usted huésped frecuente de alojamientos pet friendly?					
¿Estaría de acuerdo en pagar un valor adicional por el uso de una habitación pet friendly?					
¿Usa usted con mucha frecuencia redes sociales para mantenerse informado sobre ofertas pet friendly?					
¿Usa usted con mucha frecuencia medios como radio y Tv para mantenerse informado sobre ofertas pet friendly?					
¿Usa usted con mucha frecuencia diarios para mantenerse informado sobre ofertas pet friendly?					
¿Considera usted que una página web con información de alojamiento pet friendly de Guayaquil le sería de mucha utilidad?					
¿Piensa usted que la información existente en los medios de comunicación sobre la oferta pet friendly en Guayaquil es deficiente?					



Universidad de Guayaquil
Facultad de Comunicación Social
Carrera de Turismo y Hotelería



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Modelo de la entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**
- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**
- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**
- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**
- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**
- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Entrevistas realizadas en los 10 establecimientos pet friendly de Guayaquil



Universidad de Guayaquil

Universidad de Guayaquil
Facultad de Comunicación Social
Carrera de Turismo y Hotelería



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Manso Boutique Guest House

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si porque con el paso del tiempo hay nuevas tendencias que debemos satisfacer y debido a esto ofrecemos servicio petfriendly a las personas nacionales y extranjeras

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, llegan con frecuencia al hotel aunque hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y las personas llaman a reservar para poder descansar junto a su mascota

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son de 65 dólares y económica a 46 dólares incluidos los gastos de la mascota.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Contamos con un personal responsable en la atención de nuestros huéspedes y sus mascotas.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Malecón Inn

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si porque llegan personas de diferentes partes del país como costa o sierra y extranjeros los cuales algunos viajan con sus mascotas y buscan un hotel donde hospedarse con su mascota

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y las personas llaman para reservar una habitación en compañía con sus mascotas

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son de 41 dólares y 5 dólares para hospedarse con mascota.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Si contamos con personal para recibir con carisma a todos nuestros huéspedes y junto a ellos sus mascotas.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Hotel del centro

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si es importante porque llegan personas de diferentes partes del país ya sea costa o sierra y buscan donde hospedarse con sus mascotas después de un largo viaje.

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, llegan con frecuencia al hotel aunque hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y las personas llaman para reservar habitaciones junto con sus mascotas.

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son 44 dólares incluida la mascota.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Si contamos con personal responsable para recibir a los huéspedes junto con sus mascotas.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Dreamkapture hotel

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si debido a que llegan personas de diferentes partes del país o extranjeros que desean reservar una habitación con su perro o gato.

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, llegan con frecuencia al hotel aunque hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en nuestra página web y aparecemos en sitios de reserva

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son de habitación privada a 30 dólares y habitación sencilla a 23 dólares incluidos la mascota.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Contamos con un personal capacitado para atender los huéspedes y las personas que llegan con sus compañeros de viaje.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Tropical Inn Hotel

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si es importante debido a que llegan personas de diferentes partes del país como costa o sierra que revisan en páginas web y desean hospedarse con sus mascotas.

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, llegan con frecuencia al hotel aunque hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y en sitios de reserva debido a esto nos llaman para reservar una habitación ya sea una pareja o una sola persona.

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son 35 dólares incluidos impuestos para una pareja y 27 dólares para una persona incluida la mascota.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Contamos con un personal capacitado para atender los huéspedes y las mascotas.



Universidad de Guayaquil
Facultad de Comunicación Social
Carrera de Turismo y Hotelería



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Hotel Perla Real Inn

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si es importante debido a que llegan personas de otros lugares que necesitan hospedarse con sus mascotas

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, llegan con frecuencia al hotel aunque hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y las personas llaman para reservar habitaciones ya sea en pareja o solas con sus mascotas

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son 50.44 dólares dos camas y matrimonial 44.80 dólares y para una persona sola en 33.60 dólares y la mascota paga 5 dólares adicional.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Contamos con personal en general para atender todas las habitaciones con responsabilidad y carisma.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Holiday Inn

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si debido a que llegan personas de diferentes partes del país o extranjeros los cuales algunos viajan con sus mascotas y no todos los hoteles permiten hospedarse con mascota

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y en sitios de reserva y las personas que viajan con sus mascotas se comunican para reservar una habitación

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son de 115 dólares incluidas las mascotas y bloqueo de 200 dólares de la tarjeta de crédito por algún daño que cause la mascota

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Contamos con personal en general para atender todas las habitaciones con responsabilidad y carisma.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Radisson

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si es importante debido a que llegan personas de diferentes partes del país o extranjeros los cuales algunos viajan con sus mascotas y buscan un hotel donde hospedarse con su mascota

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si hemos ofertado servicios petfriendly en página web y las personas llaman para confirmar que el hotel sea petfriendly y apartar una habitación en el hotel para la persona y su mascota. Además también contamos con políticas petfriendly del hotel.

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

Los mejores medios de comunicación para nosotros son el internet y los sitios de reserva donde decimos que tenemos servicios petfriendly

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Los costos son 10 dólares más impuestos (12% IVA y 10% servicio) por mascota y por noche de pernoctación.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

Si contamos con personal para recibir con cariño y cuidado a las mascotas que viajan con sus dueños y brindarles un servicio de calidad.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Urdesa Suites Hotel

Entrevista

- 1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?**

Si les resultaría útil para las personas que viajan con sus mascotas a Guayaquil y buscan una parte donde hospedarse con su mascota y que este sitio quede en el centro de la ciudad

- 2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?**

En ocasiones, hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

- 3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

Si en una página web aparecemos que permitimos a los visitantes hospedarse con sus mascotas entre las cuales contamos con dos habitaciones y las personas que viajan con sus mascotas nos llaman para apartar una habitación debido a que en la ciudad no hay muchos hoteles con este servicio y nuestro hotel queda en una parte céntrica de la ciudad.

- 4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?**

El internet debido a que la tecnología está avanzando y estas son de fácil acceso a las personas que viajan.

- 5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?**

Las habitaciones sencillas cuestan 67,20 dólares y las habitaciones suites a 89,60 dólares y no tienen ningún recargo o costo adicional si se hospedan con mascota.

- 6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?**

El hotel no cuenta con ningún personal capacitado para atender a los visitantes que se hospedan con sus mascotas en el establecimiento petfriendly.



Título: Oferta Hotelera Pet Friendly En La Ciudad De Guayaquil.

Ilioni Boutique Hotel

Entrevista

1. Según el mercado atendido por su establecimiento: ¿Considera importante ofertar el servicio petfriendly en alojamiento en una página web?

Si porque en la actualidad se consideran importante y como parte de la familia a las mascotas, es por esto que es necesario brindarles un servicio para que se sientan cómodos y tranquilos junto a nosotros.

2. ¿Llegan con frecuencia personas a alojarse con mascotas a su hotel?

En ocasiones, hay meses que llegan pocos turistas con sus mascotas.

3. ¿Usted ha ofertado servicios petfriendly en alguna página web? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?

Si estamos en una página web y se detalla que ofrecemos servicio petfriendly. Además, las personas nos llaman porque ofrecemos este servicio debido a que la ciudad de Guayaquil no cuenta con mayor número de hoteles que permiten quedarse con mascotas.

4. ¿Cuáles cree Ud. que serían los mejores medios de comunicación para dar a conocer el servicio de alojamiento petfriendly?

Los mejores medios para dar a conocer un servicio son por medio de redes sociales o internet debido a que las personas en la actualidad utilizan más este medio ya sea para comunicarse o investigar alguna información de su interés que incluso es de fácil acceso.

5. Considerando los servicios de alojamiento petfriendly ¿Cuáles son los precios estimados de las habitaciones petfriendly y cuenta con costos adicionales?

Las habitaciones sencillas cuestan 62 dólares y tienen un costo adicional si se le realiza paseos a la mascota o si se lo lleva a pasear alrededor del hospedaje

6. ¿Usted cuenta con un personal capacitado para atender a las personas que se hospedan con sus mascotas en su establecimiento petfriendly?

El hotel cuenta con un personal capacitado para atender a los visitantes que se hospedan con sus mascotas en el establecimiento petfriendly.

Entrevista con el Gerente del Ilioni Boutique Hotel



Fuente: Autoras del proyecto

Encuestas realizadas en el centro de Guayaquil



Fuente: Autoras del proyecto

Bibliografía

- Antonacci, C. (2018). *Vix: Tenencia responsable de mascotas: ¿Qué significa?* Recuperado el 19 de Enero de 2020, de <https://www.vix.com/es/imj/hogar/6405/tenencia-responsable-de-mascotas-que-significa>
- Booking. (2018). *Booking.com: Hoteles que admitan mascotas en Guayas, Guayaquil*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de <https://www.booking.com/pets/region/ec/guayas.es.html>
- Bugarin, I. (2009). *BBC: Ámsterdam abre hotel para peces*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2019, de https://www.bbc.com/mundo/cultura_sociedad/2009/07/090716_hotel_peces_jp.shtml
- Bustos, M. B. (2018). *La ley orgánica de bienestar animal loba: análisis jurídico del bienestar animal en Ecuador*. (2. Guayaquil: ULVR, Ed.) Recuperado el 16 de Julio de 2019, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2087/1/T-ULVR-1886.pdf>
- Castellanos, G. (2018). *Los destinos 'pet friendly' para ir de vacaciones en familia*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2019, de <https://www.elcomercio.com/narices-frias/destinos-petfriendly-vacaciones-mascotas-familia.html>
- CEAV. (2017). *Nace el primer sello turístico español de empresas amigas de las mascotas*. Recuperado el 05 de Junio de 2019, de <https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20170118/413468406476/fitur-primer-sello-turistico-amigos-mascota.html>
- CEGAHO. (2013). *Historia de la industria hotelera*. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hotelera/>
- CNP. (2017-2021). *CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN: Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- Dreamkapture Hostel. (2018). *Servicios e instalaciones*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2019, de <https://www.dreamkapturehostel.com/index.php#service>
- El Comercio. (2019). *Malecones de Guayaquil abren sus puertas a las mascotas*. Recuperado el 04 de Enero de 2020, de <https://www.elcomercio.com/tendencias/acceso-mascotas-malecones-guayaquil-reglas.html>
- El Manso . (2018). *El Manso piensa en la comodidad de sus huéspedes, y para ellos ofrece varios servicios*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2019, de <https://manso.ec/servicios/#openmascotas>
- El Telegrafo. (2004). *Ordenanza Municipal de Guayaquil*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de http://www.eltelegrafo.com.ec/especiales/2015/Especialmascotas/multimedia/pdf/Ordenanza_Municipal-sobre-tenencia-demascotas-Guayaquil.pdf

- El Universo. (2016). *Se inauguró área canina en el Parque Lineal de Kennedy Norte*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/12/07/nota/5942779/se-inauguro-area-canina-parque-lineal-kennedy-norte>
- Etafashion. (2019). *Trendy: Etafashion, primera tienda de moda pet friendly del Ecuador*. Recuperado el 03 de Enero de 2020, de <https://blog.etafashion.com/etafashion-primera-tienda-de-moda-pet-friendly-del-ecuador>
- Euned. (2014). *Diccionario de Economía y Finanzas. In Enciclopedia y Biblioteca 86 Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. . Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de <http://www.eumed.net/cursecon/dic/D.htm>
- EXPAT. (2019). *Alojamiento en la costa de Ecuador*. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <https://www.expats.com/es/guia/america-del-sur/ecuador/19291-alojamiento-en-la-costa-de-ecuador.html>
- Fraser, D. (2006). *El bienestar animal y la intensificación de la producción animal*. Recuperado el 22 de Enero de 2020, de Canadá: <http://www.fao.org/3/a-a0158s.pdf>
- García, G. M. (2015). *Gestión y factores determinantes del sector hotelero en empresas familiares de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3179/1/T-UCSG-POS-MAE-59.pdf>
- Genoa Hotels. (2019). *Grand Hotel Savoia Génova*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2019, de <http://grand-hotel-savoia-genoa.genoa-hotels.com/es/>
- GfK. (2016). *Marketing para los millennials: La nueva generación de dueños de mascotas*. (G. f. Knowledge, Productor) Recuperado el 07 de Julio de 2019, de New York: Recuperado de: <https://www.gfk.com/es-mx/insights/news/marketing-to-millennials-the-new-generation-of-pet-owners/>
- González, M. P. (2015). *Biofilia y emociones: su impacto en un curso de educación*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5178235.pdf>.
- Guayaquil, M. d. (2004). *Ordenanza que regula la protección, tenencia y cuidado de animales de compañía dentro del cantón Guayaquil*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://www.guayaquil.gob.ec/Ordenanzas/Salud%20e%20Higiene/5-12-2004%20Ord%20que%20regula%20la%20protecci%C3%B3n,control%20y%20cuidado%20de%20animales%20de%20compa%C3%B1a%20y%20espect%C3%A1culos%20en%20Guayaquil.pdf>
- Hiernaux. (2010). *Desarrollo territorial y turismo. Una aproximación a través de la valoración turística*. En B. y. Demyttenaere, *Determinan los cuatro idearios centrales para la formación de los imaginarios turísticos del mundo occidental: la conquista de la felicidad, el deseo de evasión, el descubrimiento del otro y el regreso a la naturaleza*. Bogotá Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Holiday Inn Guayaquil . (2018). *Holiday Inn Guayaquil: Política de mascotas*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2019, de <https://www.holidayinn.com/hotels/us/es/guayaquil/gyeap/hoteldetail?fromRedirect=true&qSrt=sBR&qIta=99613953&icdv=99613953&glat=SEAR&qSIH=gyeap&setPMCo>

kies=true&qSHBrC=HI&qDest=Ave.%20de%20Las%20Am?ricas,%20Guayaquil,%20EC&dp=true&gclid=Cj0KCQiAqNPYBRCjA

- Hotel del Centro. (2018). *Hotel Del Centro: Hotel en Guayaquil*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <https://hoteldelcentroguayaquil.com/>
- Hotel Tropical Inn. (2018). *Hotel Tropical Inn: Servicios Adicionales*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <http://www.hoteltrropicalinn.com/servicios.html>
- Ilioni Boutique. (2018). *Ilioni Boutique Hotel: Características - Instalaciones generales*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2019, de <https://ilioni-boutique-hotel.guayaquilhotels.org/es/>
- Kellert, S. y. (1999). *The biologic basis for human values of nature. The Biophilia Hypothesis (pp. 42-69)*. Washington, DC.
- London Hotels GB. (2019). *The Caesar Hotel Londres*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de <http://the-caesar.londonhotelsgb.com/es/>
- López, D. (2015). *El cambio dogmático - Jurídico como respuesta al cambio social: la labor del consejo de estado y de la corte constitucional en la reconsideración del estatuto jurídico de los animales en Colombia*. Recuperado el 30 de Enero de 2020, de <http://diegolopezmedina.net/wp-content/uploads/2014/03/modelos.pdf>
- M. I., M. d. (2015). *ORDENANZA QUE REGULA EL MANEJO DE LA FAUNA URBANA*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <http://www.rescateanimal.org.ec/wp-content/uploads/2015/11/ORDENANZA-ANIMALISTA-GUAYAQUIL.pdf>
- Malecón Inn. (2018). *Hoteles en Guayaquil en el centro de la ciudad*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de <https://maleconinn.com/>
- Metro Ecuador. (2019). *Jorge Yunda acudió al Municipio de Quito acompañado de su perro Zeus*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2019, de <https://www.metroecuador.com.ec/ec/metroamp/noticias/2019/05/23/jorge-junda-perro-zeus.html>
- MINISTERIO DE TURISMO. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Recuperado el 14 de Julio de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Miranda, M. P. (2010). *“UNA APROXIMACIÓN A LA BIOFILIA A TRAVÉS DE ESTUDIOS DE ASOCIACIÓN IMPLÍCITAS, EXPLÍCITAS Y REPRESENTACIONES”*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de Monterrey: <http://eprints.uanl.mx/2263/1/1080175986.pdf>
- Morán, G. C. (2017). *Proyecto innovador: Integración de servicios de diversión familiar y Pet Friendly. Quito, Ecuador*. Recuperado el 09 de Junio de 2019, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1951/1/T-UIDE-1469.pdf>
- Nativa Bambú Ecolodge. (2018). *Politica Pet Friendly. Manabí, Ecuador*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://nativabambu.com/es/politica-de-reservas/>
- Nava, I. (2016). *Merca.20: Dog-Friendly, el concepto de oficina preferido por los millennials*. Recuperado el 09 de Diciembre de 2019, de <https://www.merca20.com/dog-friendly-concepto-oficina-preferido-los-millennials/>

- Obiol, L. (2014). *La tendencia pet friendly crece en Buenos Aires*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2019, de <https://www.apertura.com/lifestyle/La-tendencia-pet-friendly-crece-en-Buenos-Aires-20140320-0005.html>
- Padilla, D. Z. (2017). *Plan de marketing para la introducción del servicio seguro de mascotas para la empresa Mapfre atlas en Guayaquil*. . Recuperado el 08 de Junio de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8813/1/T-UCSG-PRE-ESP-CIM-297.pdf>
- PALERMOTOUR. (2020). *Palermo Hollywood: arte, diseño y gastronomía*. Recuperado el 29 de Enero de 2020, de <https://palermotour.com.ar/tourdenoticias/vitrum-hotel-es-palermo-hollywood-arte-diseno-gastronomia/>
- Parque Samanes. (2017). *Normas para traer a tu mascota al parque*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2019, de <https://www.facebook.com/parquesamanes/photos/a.179014985504955/1649237311816041/?type=1&theater>
- Perla Real Inn. (2018). *Perla Real Inn: Servicios - Hotel* . Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <https://www.perlarealinn.com/index.php/servicios/hotelser>
- Purina. (2017). *Destinia, Viajes Eroski y Gran Canaria apoyan el primer sello turístico Pet Friendly de España*. (Barcelona) Recuperado el 25 de Junio de 2019, de <https://www.purina.es/juntos-mejor/viajar-juntos-mejor>
- Renault. (2017). *RENAULT PET FRIENDLY*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2019, de <https://www.facebook.com/RenaultEcuador/videos/1384980331621676/?v=1384980331621676>
- Sanchez, E. (2019). *Merca.20: 4 Empresas que proyectan su productividad debido a su iniciativa pet friendly*. (E. Sanchez, Editor) Recuperado el 15 de Diciembre de 2019, de <https://www.merca20.com/petf-friendly-empresas-productividad/>
- Studio Futbol. (2018). *"PET FRIENDLY": Podrás llevar a tu perro a un partido de la Serie A*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2019, de <http://studiofutbol.com.ec/2018/08/24/fotos-pet-friendly-podras-llevar-a-tu-perro-a-un-partido-de-la-serie-a/>
- Suru Happy Pet. (2018). *Lugares Pet Friendly, tendencia que crece en Ecuador*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de <https://suru.pet/2018/05/24/lugares-pet-friendly-una-nueva-tendencia/>
- Tafalla, M. (2013). *La apreciación estética de los animales. Consideraciones estéticas y éticas. Bioética y derecho*. ((. 28), Ed.) Recuperado el 31 de Enero de 2020, de http://www.ub.edu/fildt/revista/rbyd28_animal.htm.
- Tapia, A. (2017). *Aerolíneas que permiten viajar con mascotas en cabina*. Recuperado el 14 de Enero de 2020, de <https://www.vix.com/es/imj/mundo/6017/aerolineas-que-permiten-viajar-con-mascotas-en-cabina>
- Urdesa Suites. (2018). *Urdesa Suites Hotel: Servicios*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2019, de <https://www.urdesahotel.com/index.php/2013-11-13-16-36-44>
- Valadez Azúa, R. (2002). *La domesticación animal*. (U. N. México, Ed.) Recuperado el 05 de Junio de 2019, de

https://books.google.com.ec/books?id=Ew8rJkyl9JwC&dq=historia+de+la+domesticaci3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Viajes 4 patas. (2014). *Viajes 4 patas: Especialistas en turismo con mascotas*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2019, de <http://www.viajes4patas.com/>

Yuryeva, Y. (2016). *Los animales de compaa en el mundo del alojamiento*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/59658/yyuryeva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>