



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE TURISMO**

**TEMA**

**OFERTA DE LOS SERVICIOS HOTELEROS PET FRIENDLY  
EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA**

**CRISTINA NAYELI REYES GONZALEZ**

**TUTORA**

**ING. PAULA NATHALY ERAZO PARRALES MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

## APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA

En mi calidad de Profesora Tutora del trabajo de titulación, **“OFERTA DE LOS SERVICIOS HOTELEROS PET FRIENDLY EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025.”**, elaborado por la Srta. Cristina Nayeli Reyes Gonzalez, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

Ing. Paula Nathaly Erazo Parrales, MSc.  
**Profesora tutora**

## AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado **“OFERTA DE LOS SERVICIOS HOTELEROS PET FRIENDLY EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Cristina Nayeli Reyes Gonzalez con cédula de identidad N° 0950740746 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Cristina Reyes G.  
**Cristina Nayeli Reyes Gonzalez**  
**C.C. No.: 0950740746**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para no desistir y avanzar en cada desafío presentado en esta etapa de mi vida, siendo él mi mayor guía para culminar mi carrera profesional.

A mis padres, Rudy Edison Reyes Pilay y Alexandra Beatriz Gonzalez Indio, quienes me han brindado su amor infinito y sacrificio para que pueda finalizar mis estudios universitarios.

A mi abuelita, Domia Teodoro Indio Candelario, quien ha sido mi apoyo incondicional, acompañándome siempre mediante sus oraciones y palabras de fé brindadas en cada proceso de la universidad.

A mis amistades, quienes fueron mi compañía en momentos alegres y difíciles de mi vida, sacándome una sonrisa en el aula de clases. Gracias por compartir esta etapa universitaria conmigo.

A mi tutora, Ing. Paula Nathaly Erazo Parrales, por su apoyo y orientación incondicional brindada en todo momento. Gracias por compartir sus conocimientos conmigo para poder culminar este trabajo de titulación.

*Cristina Nayeli Reyes Gonzalez*

## DEDICATORIA

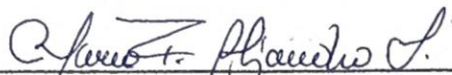
Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme la sabiduría y las fuerzas necesarias para no rendirme ante cualquier dificultad presentada, guiándome siempre para tomar las mejores decisiones en mi vida.

A mis padres, por ser mi pilar fundamental en cada momento importante de mi vida y guiarme por el camino correcto. A mi padre, por enseñarme que con esfuerzo y amor, se puede alcanzar cualquier meta propuesta en nuestro camino. A mi madre, por apoyarme y escucharme en los momentos difíciles e importantes. Pese a cada situación vivida con mis padres, les dedico este trabajo de investigación con gran amor y gratitud.

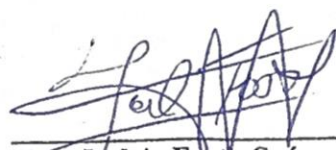
A mi abuelita, quien ha sido mi mayor inspiración para salir adelante, quien me inculcó los valores más importantes de vida, enseñándome a ser valiente y fuerte a través de las oraciones con Dios.

A mi querida mascota Nina, mi hija de cuatro patas, que estuvo acompañándome en las extensas noches de tareas y proyectos, y aunque ya no se encuentra conmigo, quiero dedicarle este trabajo porque que su presencia alegraba cada momento de estudio.

*Cristina Nayeli Reyes Gonzalez*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

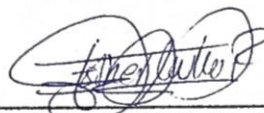
**Lcda. María F. Alejandro Lindao, MSc.  
DIRECTORA(E) DE LA CARRERA**



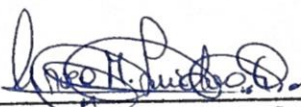
**Ing. Joel A. Fortis Suárez, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA**



**Ing. Paula N. Erazo Parrales, MSc.  
PROFESORA TUTORA**



**Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.  
PROFESORA GUÍA DE LA UIC**



**Secret. Eject. Grace M. Lindao Quimi  
ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA .....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA.....	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	6
ÍNDICE GENERAL .....	7-8
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	10
ÍNDICE DE APÉNDICE.....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13-17
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>18</b>
MARCO REFERENCIAL.....	18
1.1 Revisión de literatura .....	18-19
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.....	20
1.2.1 Definición de la Oferta.....	20
1.2.2 Definición del concepto “Servicios” .....	21
1.2.3 Servicio de alojamiento .....	21
1.2.4 Áreas verdes o espacios recreativos.....	21
1.2.5 Espacios y adaptaciones físicas.....	22
1.2.6 Servicios de cuidado y bienestar animal .....	22
1.2.7 Servicio veterinario .....	22
1.2.8 Servicio Pet Rooming .....	23
1.3.1 Tipos de alojamientos .....	23
1.3.2 Categoría de alojamiento .....	23
1.3.3 Definición del concepto “Pet friendly” .....	24
1.3.4 Definición de hoteles pet friendly.....	24
1.3.5 Características de los hoteles pet friendly .....	25
1.3.6 Políticas de admisión .....	26
1.3.7 Promoción y visibilidad de alojamiento .....	27

1.3.8 Visibilidad Digital .....	27
1.3.9 Visibilidad Física .....	27
1.3.3.1 Fundamentos Legales .....	28
Reglamento de alojamiento turístico .....	29-30
Ley Orgánica Animal “LOA” .....	31
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>32</b>
METODOLOGÍA.....	32
2.1 Diseño de la Investigación.....	32
2.1.1 Investigación Exploratoria – Descriptiva .....	32
2.2 Enfoque metodológico .....	33
2.2.1 Enfoque Mixto.....	33
2.3 Métodos de Investigación.....	34
2.3.1 Inductivo -deductivo .....	34
2.4 Población y muestra.....	35
2.4.2 Muestra.....	35
2.4.3 Muestreo no probabilístico .....	36
2.5 Recolección y procesamiento de datos .....	36-37
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>38</b>
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1Análisis de las fichas de verificación.....	38-39
3.2 Análisis de las entrevistas.....	40-47
3.3Análisis de las encuestas.....	48-62
DISCUSIÓN .....	63-64
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES .....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67-69
APÉNDICE.....	70-83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación y Categorías de alojamiento .....	24
Tabla 2. Características de Hoteles Pet Friendly nacionales e internacionales .....	25
Tabla 3. Datos para calcular la muestra .....	35
Tabla 4. Hoteles pet friendly que colaboraron con las fichas de verificación y entrevistas .....	36
Tabla 5. Análisis de la ficha de verificación .....	38
Tabla 6. Hotel Kinova- Lainez Suarez, Administrador. ....	40
Tabla 7. Hotel Salinas- Jessica De la O, Administradora.....	41
Tabla 8. Hotel Marvento Suites- Máximo De la Cruz, administrador. ....	42
Tabla 9. Hotel Campiña Marina- Ariana Mendoza, Administradora. ....	43
Tabla 10. Hotel Cocos- Xavier Reyes, Administrador. ....	44
Tabla 11. Hotel Arena Blanca- Sandra G.....	45
Tabla 12. Análisis de las entrevistas a los administradores de hoteles. ....	46
Tabla 13. Edad .....	48
Tabla 14. Género .....	49
Tabla 15. Nivel de educación .....	50
Tabla 16. Origen de los turistas.....	51
Tabla 17. Viaje del turista con mascota.....	52
Tabla 18. Tipo de mascota que poseen los turistas.....	53
Tabla 19. Frecuencia de visita al cantón Salinas con mascota al año.....	54
Tabla 20. Frecuencia de visualización en publicidad de hoteles pet friendly .....	55
Tabla 21. Canal de comunicación para buscar información de hoteles pet friendly .....	56
Tabla 22. Facilidad para identificar hoteles que admiten mascotas en Salinas .....	57
Tabla 23. Accesibilidad de información sobre hoteles que admiten mascotas .....	58
Tabla 24. Información detallada sobre servicios para mascotas .....	59
Tabla 25. Servicio considerado más importante en un hotel que admite mascotas .....	60
Tabla 26. Postura sobre la promoción de los hoteles pet friendly y sus servicios a turistas.....	61
Tabla 27. Recomendación de Salinas como un destino turístico para viajes con mascotas .....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad .....	48
Gráfico 2. Género .....	49
Gráfico 3. Nivel de educación .....	50
Gráfico 4. Origen .....	51
Gráfico 5. Viaje del turista con mascota.....	52
Gráfico 6. Tipo de mascota que poseen los turistas.....	53
Gráfico 7. Frecuencia de visita al cantón Salinas con mascota al año .....	54
Gráfico 8. Frecuencia de visualización en publicidad de hoteles pet friendly .....	55
Gráfico 9. Canal de comunicación para buscar información de hoteles pet friendly .....	56
Gráfico 10. Facilidad para identificar hoteles que admiten mascotas en Salinas .....	57
Gráfico 11. Accesibilidad de información sobre hoteles que admiten mascotas.....	58
Gráfico 12. . Información detallada sobre servicios para mascotas.....	59
Gráfico 13. Servicio considerado más importante en un hotel que admite mascotas .....	60
Gráfico 14. Postura sobre la promoción de hoteles pet friendly y sus servicios a turistas .....	61
Gráfico 15. Recomendación de Salinas como un destino turístico para viajes con mascotas.....	62

## ÍNDICE DE APÉNDICE

Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	71
Apéndice 2. Formato de la ficha de verificación .....	72
Apéndice 3. Formato de las entrevistas .....	73
Apéndice 4. Formato de las encuestas.....	75
Apéndice 5. Evidencias fotográficas .....	77



## **OFERTA DE LOS SERVICIOS HOTELEROS PET FRIENDLY EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025.**

**AUTOR:**

Cristina Nayeli Reyes Gonzalez

**TUTOR:**

Ing. Paula Nathaly Erazo Parrales, MSc.

### **RESUMEN**

Los hoteles que admiten mascotas también llamados pet friendly, van tomando un espacio en el mercado actual, y es crucial analizarlos dentro del cantón Salinas para conocer sobre su oferta y servicios. En esta investigación la problemática a considerar es la escasez de información sobre aquellos hoteles que ofertan servicios pet friendly. El objetivo de esta investigación es determinar la oferta actual de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas. La metodología empleada en este trabajo fue de tipo descriptiva, exploratoria, con un enfoque mixto, los métodos utilizados fueron el inductivo y deductivo, las técnicas de recolección de datos fueron: la ficha de verificación, entrevistas y encuestas. Es así como estas encuestas fueron dirigidas hacia turistas nacionales y extranjeros, y las entrevistas hacia los administradores de los hoteles que admiten mascotas, con el fin de recabar información valiosa. Los resultados de esta investigación han evidenciado una carencia de la promoción y visibilidad de esta oferta hotelera pet friendly tanto en plataformas en línea como en la señalización de políticas en los hoteles; por ello, la mayoría de los encuestados indicaron que no viajan a Salinas con mascotas por la falta de información disponible. Sin embargo, se evidencia que la mayoría podría acudir a este cantón si hubiera una mejor oferta pet friendly y así mismo sus servicios, además existe un alto porcentaje (84,27) que recomendaría Salinas como un destino turístico que acoge a turistas con mascotas.

**Palabras claves:** oferta hotelera, servicios hoteleros, pet friendly, visibilidad online, políticas de admisión.



**OFFER OF PET FRIENDLY HOTEL SERVICES IN THE CANTON  
SALINAS, PROVINCE OF SANTA ELENA , YEAR 2025.**

**AUTHOR:**

Cristina Nayeli Reyes Gonzalez

**ADVISOR:**

Ing. Paula Nathaly Erazo Parrales, MSc.

**ABSTRACT**

Pet friendly hotels are gaining ground in today's market, and it is crucial to analyse them within the Salinas canton to understand their offerings and services. This research addresses the lack of information about hotels offering pet friendly services. The objective of this study is to determine the current supply of pet friendly hotel services in Salinas canton. The methodology was descriptive and exploratory with a mixed approach, employing inductive and deductive methods; data collection techniques included a verification form, interviews, and surveys. Surveys targeted domestic and international tourists, while interviews were conducted with managers of pet admitting hotels to gather valuable information. The results reveal a deficiency in promotion and visibility of this pet friendly hotel segment both on online platforms and in hotels' policy signage, leading most respondents to report not travelling to Salinas with pets due to the lack of available information. However, findings indicate that the majority would consider visiting the canton if a better pet friendly offering and services were available, and a high percentage (84.27) would recommend Salinas as a tourist destination welcoming pet-owning travellers.

**Key words:** hotel offer, hotel services, pet friendly, online visibility, admission policies.

## INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en una actividad clave dentro de la generación económica en las diferentes partes del mundo. Actualmente, el sector turístico ha tenido evoluciones constantes, promoviendo de esta manera las diferentes tendencias turísticas, una de ellas es la tendencia de turismo “Petfriendly” basada en ofrecer a los turistas la oportunidad de ingresar con sus mascotas, además de los diversos servicios adaptados para las mascotas (Tiglla, 2022).

Es así como en los últimos años ha existido un aumento de demanda por las nuevas tendencias en el turismo, como incluir a las mascotas en los servicios turísticos, ya que son consideradas como un integrante más en las familias. De este modo se ha generado un creciente cambio en la oferta hotelera donde se incorpora este nuevo concepto “pet friendly” que busca ofrecer al turista un establecimiento junto a su mascota (Marmolejo, 2023).

La creación de alojamientos pet friendly incorpora de manera innovadora, una forma de emprendimiento dentro de la zona hotelera, originando beneficios económicos dentro de la localidad (Pita, 2024). Uno de los objetivos de los alojamientos que permiten el ingreso de mascotas en el establecimiento es satisfacer las necesidades de un segmento de mercado distinto, donde los turistas comparten junto a sus mascotas, integrando un complemento en los servicios que normalmente son brindados en los hoteles.

Por lo tanto, los servicios hoteleros pet friendly cuentan con instalaciones adaptadas como a su vez la gama de servicios ofertados para satisfacer a este nuevo segmento que son las mascotas, donde los hoteles adquieren en las instalaciones bebederos, camas o cestas para dormir en las habitaciones, incluyendo hasta un menú adecuado para los animales con un servicio de acompañamiento y guardería, entre otros servicios personalizados.

Según Muro (2022) las mascotas han adquirido gran relevancia en la vida de las personas, quienes en muchos casos quieren disfrutar de sus paseos al lado de sus animales de compañía, razón por la cual, ha surgido una nueva tendencia en el sector turístico donde establece que los operadores turísticos puedan albergar a las mascotas y propiciar la satisfacción de los dueños de mascotas. Pese a ello, muchos países que ofertan este tipo de servicios no manejan con total disposición esta tendencia y provocan una deficiencia en el servicio de alojamiento en el destino.

El turismo pet friendly es una tendencia que ha tenido un crecimiento continuo a nivel global donde países como Estados Unidos, Canadá, España, Colombia o México, han incluido esta necesidad como un servicio plus en la oferta hotelera, considerando que la generación actual tiene nuevos panoramas sobre las mascotas, creando un vínculo familiar con ellos. Según un estudio reciente de la compañía especializada en productos y servicios para animales Mars, 7 de cada 10 dueños de mascotas mencionaron que hay más probabilidad de viajar si sus mascotas son bienvenidas a un establecimiento hotelero (Garzón, 2002).

Es así como más personas en la actualidad consideran fundamental tener una mascota en sus hogares, y a su vez poder disfrutar sus viajes en compañía de ellos. En el presente, se destacan países como Colombia con un 44% y Brasil con una cifra de 42%, considerados primeros en la lista por tener más alojamientos pet friendly, ofreciendo diferentes opciones a viajeros que tienen el impulso de viajar junto sus animales de compañía (Airbnb, 2023).

A nivel nacional ha existido la implementación de nuevas tendencias turísticas dando respuesta a las necesidades de los turistas, es así como se aplicó el término “petfriendly” en los hoteles de Ecuador para ofrecer a los clientes una nueva alternativa de hospedaje y solucionar cuestiones sobre el cuidado de su mascota al momento de salir de su destino, ya sea por motivos de trabajo o vacaciones donde el visitante pueda estar pendiente de su cuidado para pasar un momento agradable junto a su compañía doméstica.

En Ecuador, el servicio hotelero pet friendly es manejado por varias empresas que han visto la necesidad de la demanda actual por optar este servicio que le permita

crear experiencias positivas al hospedarse en un hotel con su mascota. Destinos como Guayaquil, Quito, Cuenca y Ambato, ya han incursionado en esta tendencia y ofrecen a los turistas tener la oportunidad de convivir con sus mascotas en el viaje. Aunque ya existen establecimientos específicos para esta demanda, en Ecuador intervienen diferentes componentes como la falta de accesibilidad, calidad, el factor económico e incluso el aspecto cultural, debido a que la mayoría de las personas prefieren dejar al cuidado de sus mascotas con un familiar confiable (Tiglla, 2022).

Así también intervienen destinos costeros como Esmeraldas, Manabí y Guayas, lugares que se pueden disfrutar junto a sus mascotas. En las playas de Montañita, Canoa y otras localidades también se pueden encontrar hoteles que permiten alojarse con las mascotas. Andrea Zurita, guía turística de la zona de Montañita, reconoce que antes las personas que viajaban con sus mascotas debían buscar casas o departamentos en renta para hospedarse. “Las familias ahora pueden hacer uso de los servicios de la industria hotelera. Algunos tienen facilidades como camas especiales y también espacios para su recreación” (Comercio, 2025).

En el contexto local, el cantón de Salinas es un destino turístico reconocido por sus hermosas playas, considerado como uno de los balnearios más importantes dentro del Ecuador. Además de su gastronomía y espacios que permiten conectar con la naturaleza, ofrecen a su vez una gama de servicios hoteleros de diferentes categorías, que permiten alojar a familiares, amigos, parejas, incluso en compañía de sus mascotas (Ministerio de Turismo, 2020). Aunque la ciudad de Salinas se encuentra posicionada en la mente de los viajeros, existe escasez de información sobre los hoteles que admiten mascotas y los servicios pet friendly brindados, ocasionando dificultades a los turistas en la organización y planificación de viajar con sus mascotas.

La problemática abordada en el presente trabajo de investigación, se enfoca en la escasez de información sobre aquellos hoteles que brindan servicios pet friendly, lo cual dificulta que los turistas identifiquen que hoteles permiten el ingreso con mascotas para la toma de decisiones, debido a la falta de registro y visibilidad de hoteles que admiten mascotas y los servicios que brindan a los turistas, limitando la competitividad en comparación a otros destinos que se encuentran más preparados para enfrentarse a esta nueva demanda.

Por tal razón, se efectuó una investigación que permita identificar la oferta de servicios que existe en el cantón Salinas, especificando los servicios, políticas y publicidad que aplican a este nuevo segmento de mercado. Además de conocer la visibilidad y promoción de los turistas frente a los servicios pet friendly en los hoteles, mediante este análisis, la investigación aportará datos significativos en el contexto turístico local.

De tal manera, se plantearon preguntas relevantes como: ¿Qué servicios hoteleros pet friendly son ofertados en el cantón Salinas?, ¿Cuáles son las políticas, condiciones y publicidad que aplican los hoteles pet friendly para el ingreso de las mascotas?, y ¿Cuál es el nivel promoción y visibilidad que tienen los turistas sobre los servicios de hoteles pet friendly en el cantón Salinas?

Por ende, se establece como objetivo general de la investigación, determinar la oferta actual de los servicios hoteleros petfriendly en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025. Por lo tanto, para conseguir este objetivo es importante definir un conjunto de objetivos específicos: Identificar los servicios que ofrecen los hoteles pet friendly ubicados en el cantón Salinas, conocer las políticas, condiciones y publicidad que aplican los hoteles para el ingreso de las mascotas, y analizar el nivel de promoción y visibilidad de los turistas sobre los servicios de hoteles pet friendly.

El presente estudio de investigación se justificó con la investigación de fuentes bibliográficas como Mauro y Pita, donde respaldan la importancia de implementar en los hoteles servicios pet friendly, considerando que en la actualidad existe una creciente demanda de turistas que desean este tipo de servicio, es decir un grupo importante de posibles clientes potenciales, específicamente la generación del milenio, quienes buscan establecimientos adaptados a las necesidades de sus animales de compañía.

Para finalizar, el trabajo de investigación se encuentra elaborado en tres capítulos detallados a continuación:

En el capítulo I se llevó a cabo el marco teórico donde se exponen la búsqueda de diferentes trabajos de titulación junto a artículos científicos encontrados en los distintos repositorios universitarios tanto a nivel nacional e internacional, los cuales tienen relación al tema de investigación respecto a la gestión de hoteles petfriendly, con el propósito de comprender el manejo de estos establecimientos hoteleros en la actualidad, donde la tendencia se ha globalizado. Además de abordar teorías y conceptos importantes en relación con las variables planteadas. Finalizando con una redacción en el marco legal, detallando leyes y ordenanzas que se regula a nivel global, fundamentando la investigación presentada.

En el capítulo II se abordó la metodología aplicada respecto al trabajo de investigación; en este caso, se utilizó el método cuantitativo y cualitativo enfocado en una investigación de tipo exploratorio y descriptivo que permitió determinar datos relevantes para el desarrollo y análisis del tema poco estudiado. Además, se realizó la descripción de la población y muestra seleccionada, para finalizar con la recolección y procedimiento de los datos obtenidos.

Para finalizar, en el capítulo III se ejecutó la presentación de los resultados y discusión donde se detalló e interpretó los resultados obtenidos en la recolección de datos dentro del trabajo de investigación realizado en hoteles que permiten el ingreso de mascotas en el cantón Salinas y a los turistas que tienen mascotas, los cuales son puntos clave para el desarrollo de la investigación. Continuamente se abordó la discusión, las conclusiones y recomendaciones generados a través de la información obtenida en base a las fichas de verificación, entrevistas y encuestas, que permiten justificar los objetivos planteados en la investigación.

# CAPÍTULO I

## MARCO REFERENCIAL

### 1.1 Revisión de literatura

Para el desarrollo del trabajo de investigación titulado “Oferta de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena 2025” se llevó a cabo la búsqueda de diferentes trabajos de estudios a nivel nacional e internacional, los cuales tienen relación al tema de investigación que permitieron abordar aspectos relevantes de los distintos análisis.

El trabajo de investigación de Muro (2022) titulado “Análisis las nuevas formas de alojamiento: hoteles "pet friendly “y la tendencia de dicho turismo en Málaga” tiene como principal objetivo es conocer esta nueva tendencia y la gestión que se lleva a cabo en los hoteles de Málaga. La metodología aplicada fue cuantitativa y cualitativa, para ello se consideró un grupo representativo de hoteles y ciudadanos Malagueños que fueron encuestados y entrevistados, dando como resultado que la mayoría de los hoteles son conscientes de esta nueva tendencia, pero existe una falta de compromiso por los dueños de hoteles en adaptarse como un establecimiento pet friendly.

El estudio llevado a cabo por Marmolejo (2023), denominado “Análisis del apego familiar al viajar con mascotas. Una perspectiva desde la demanda turística”, tiene como objetivo principal comprender la importancia que tienen las mascotas en la experiencia turística; analizando las preferencias y su relación con personas que viajan con o sin mascotas. La metodología aplicada en este trabajo fue de tipo cuantitativo, llevando a cabo encuestas a propietarios de un perro en España, dando como resultado que el incremento de esta nueva tendencia significa un nuevo nicho de mercado, es decir una oportunidad de diferenciación en los hoteles, así también que el apego de la familia a las mascotas interviene en las decisiones de viaje.

En el artículo científico “Necesidad de hoteles pet friendly en el cantón Puerto López: Caso de estudio hotel Tuzco lodge” (Pita et al., 2024) tiene como objetivo identificar las necesidades de implementar este nuevo servicio pet friendly, brindando a los turistas la seguridad de que las mascotas tendrán todas las comodidades presentes en el hotel Tuzco lodge. Dicha investigación ha tenido un enfoque cuantitativo y cualitativo, donde la recolección y análisis de datos obtenidos fue a través de fuentes primarias. De esta manera, se llevó a cabo encuestas y entrevistas tanto a los turistas y a los dueños del hotel Tuzco, dando como resultado que la mayoría de encuestados estaban de acuerdo en crear espacios pet friendly y a su vez la creación de más hoteles con esta nueva tendencia.

De acuerdo con Tiglla (2022) en su documento de investigación titulado “Modelo de gestión hotelera pet friendly” su principal objetivo es desarrollar un nuevo negocio en el sector hotelero, específicamente orientado al hotel Emperador, ubicado en la ciudad de Ambato, debido a la carencia de hoteles que oferten servicios pet friendly en esta localidad. La metodología tuvo un enfoque mixto o cuali-cuantitativo, donde se revisó de forma teórica (libros, artículos científicos y páginas web oficiales), llevando a cabo dos encuestas, una efectuada en el hotel Emperador y la segunda encuesta dirigida hacia los clientes del hotel en los últimos dos años, dando como resultado que existe una mayor demanda dispuesta a usar estos servicios, por lo que se recomendó aplicar esta nueva tendencia pet friendly en el hotel Emperador.

La investigación efectuada por Sánchez et al. (2020) destaca en su investigación “Análisis de la oferta y demanda turística en Cuenca para el desarrollo de la tendencia pet friendly, año 2020” la importancia de crear un paquete turístico pet friendly en la ciudad de Cuenca, donde se determinará aquellos hoteles accesibles a este nuevo segmento de mercado mediante un sello pet friendly. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo-descriptivo, método aplicado a través de encuestas y entrevistas para determinar la oferta y demanda actual de servicios turísticos pet friendly en la ciudad de Cuenca donde se concluyó que es fundamental la instalación de espacios pet friendly para el desarrollo de esta tendencia de turismo.

De acuerdo con el estudio realizado por Buitrago y Cajas (2020), “Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web” se evidencia que su objetivo es identificar los sitios de alojamiento que aceptan mascotas en Guayaquil, determinando el nivel de conocimiento de quienes viajan por la oferta de alojamiento, con el fin de diseñar una página web con contenido oportuno del hotel. La metodología se basó en un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un alcance descriptivo y un método no experimental. Para efectos de los resultados, se procedió con el diseño de una página web que sirve de ayuda para facilitar la información, sobre todos los servicios que se ofertan al usuario con mascotas.

En el trabajo de investigación desarrollado por Arriaga (2021), “Análisis de la demanda de un destino pet friendly en la ciudad de Guayaquil” tiene como objetivo analizar la demanda que existe en los destinos pet friendly ubicados en Guayaquil, considerando un producto que las personas desean adquirir. La metodología aplicada es de enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante una investigación descriptiva y documental, los métodos de recolección se basaron en encuestas y entrevistas donde se obtuvo como resultado que existe una demanda baja a pesar de que se está implementando esta tendencia en el mercado.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

### **1.2.1 Definición de la Oferta**

Según (Thompson, 2006) la oferta representa la cantidad de bienes o servicios que individuos, empresas u organizaciones quieren y pueden vender en el mercado a un precio determinado.

De acuerdo con (Aguado, 2022), quien sostiene que la oferta es la relación que existe entre el precio de algún bien y de las muchas empresas o instituciones que quieran ofrecer ese bien.

### **1.2.2 Definición del concepto “Servicios”**

Según el diccionario “Real Academia Española” (2024) define servicio como “prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales”.

### **1.2.3 Servicio de alojamiento**

Esta definición se orienta a la acción de “alojar” o de pernoctar en algún lugar cuando viajan. En este contexto, el sector económico incluye actividades de hospedaje y hotelería, aquellos establecimientos ofertan una gama de servicios de acuerdo a las categorías, mismas que pueden clasificarse por estrellas siendo 5 estrellas la máxima calificación del servicio como tal y los de 1 estrella son de tipo básico, todos estos tienen en común el brindar el servicio de alojamiento, pero varían en la cantidad de servicios dentro del establecimiento (Diccionario del Español Actual, 2023).

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) menciona que debido a su naturaleza y sus cualidades en particular, es necesario que se regulen un conjunto de normas que permitan establecer indicaciones respecto a la categorización de los servicios que ofrecen para cumplir con las necesidades de los turistas.

### **1.2.4 Áreas verdes o espacios recreativos**

Estos espacios pueden ser de dos tipos, el público y el privado, aquellos que son públicos significa que pertenecen al estado o alguna institución estatal que la ciudad posea. Los espacios privados no son accesibles para la ciudadanía por estar dentro de una propiedad privada. En lo que respecta a las áreas verdes, estas se encuentran a lo largo de ciudades, y por ende existe el servicio recreativo que depende en gran medida de las características de estos espacios, como la ubicación, el tamaño accesibilidad y similares en donde las personas puedan realizar actividades al aire libre en un lugar que combina la vegetación y belleza paisajística (Cifuentes et al., 2021).

### **1.2.5 Espacios y adaptaciones físicas**

Dentro del contexto de los hoteles que dan el servicio pet friendly, se denominan adaptaciones físicas a las habitaciones y espacios que tienen modificaciones y equipamiento necesario para que la mascota tengan la misma comodidad que los huéspedes durante la estancia en el hotel; por ello, las mascotas pueden explorar, moverse y descansar en el área designada para ellos (Pita et. al., 2024).

### **1.2.6 Servicios de cuidado y bienestar animal**

De acuerdo con (Villamar, 2023), indica en su estudio que aquello significa el estado de armonía que existe entre dos partes, las cuales son el ambiente y la reacción de la misma mascota, aquello incluye la comodidad en la que se vive, así mismo la calidad del trato en la nutrición, los cuidados, además del conocimiento que los mismos dueños tengan sobre sus mascotas con la finalidad de prevenir riesgos de enfermedades y el manejo de la misma.

### **1.2.7 Servicio veterinario**

Según el artículo de Hulatt (2024), sostiene que los servicios veterinarios son fundamentales para el cuidado y salud de las mascotas o del bienestar animal, aquellos servicios engloban una gama de actividades que justamente permiten el beneficio de mantener con buena salud a las mascotas y de esta forma prevenir muchas enfermedades en ellos, dentro de estos servicios hay algunos más destacados, los cuales son: el diagnóstico y tratamiento, prevención de enfermedades, cuidado quirúrgico, asesoramiento nutricional, control de reproducción y también se considera parte de aquello el servicio de peluquería en términos de estética.

### **1.2.8 Servicio Pet Rooming**

Este servicio se orienta al acicalamiento o también conocido como una técnica de peluquería canina, es decir, el mismo que implica cuidados hacia la mascota, estos servicios pueden ser el bañado de los canes, el secado, corte de pelo, desenredado y la debida atención hacia algunas zonas sensibles como son los oídos, uñas y orejas (Faver, 2024).

### **1.3.1 Tipos de alojamientos**

De acuerdo con el artículo 12 del Reglamento de Alojamiento Turístico, indica que estos establecimientos se clasifican en 9 y que cada uno tiene una nomenclatura única que los diferencia del resto, los cuales son: hotel (H), hostel (HS), hostería (HT), hacienda turística (HA), lodge (L), resort (RS), refugio (RF), campamento turístico (CT), y casa de huéspedes (CH) (Ministerio de Turismo, 2016, pg.8).

### **1.3.2 Categoría de alojamiento**

De acuerdo con (Ministerio de Turismo, 2016), en su artículo 3 numeral 8 indica que la categoría considera algunos requisitos para poder diferenciarlos, estos están determinados por un rango que va de una a cinco estrellas, esto permite medir la infraestructura, la cantidad y el tipo de servicios que prestan dichos establecimientos de alojamiento orientados hacia los huéspedes. Además, se considera que el establecimiento que posea la categoría de 5 estrellas es de la más alta, mientras que el de una estrella es la más baja categoría.

Por lo tanto, la categoría de los establecimientos hoteleros según el Reglamento de Alojamiento Turístico en el artículo 13, se establece de la siguiente manera.

Tabla 1. Clasificación y Categorías de alojamiento

Clasificación de alojamiento	Categorías
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería- Hacienda Turística- Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio- Campamento turístico- Casa de huéspedes	Categoría única

**Elaborado por:** Cristina Reyes Gonzalez (2025)  
**Fuente:** Reglamento de Alojamiento Turístico (2025)

### 1.3.3 Definición del concepto “Pet friendly”

Pet friendly son 2 palabras que vienen del inglés y se traducen como PET=mascota y FRIENDLY=amistoso; pero, éstas, más que ser palabras, son un concepto que definen a los sitios y/o empresas de servicios que son “amistosos con las mascotas”. Es decir, Pet friendly es una etiqueta que reciben los lugares que además de aceptar mascotas, también cuentan con servicios adicionales para los animales de compañía, especialmente los perros (Morales, 2022).

Pet Friendly significa que cualquier tipo de establecimiento que asegure sentirse vinculado con esta filosofía permite el ingreso de personas en compañía de sus perros y gatos domesticados. Así, Pet Friendly es una definición que indica que el lugar, establecimiento, edificio, medio de transporte o servicio que se “declara” de esta forma admite animales de compañía y que estos van a recibir un trato adecuado (Arribalzaga, 2022).

### 1.3.4 Definición de hoteles pet friendly

Un hotel “pet friendly” es considerado un establecimiento que permite el ingreso de las mascotas. Cuenta con instalaciones y espacios adecuados y en muchas ocasiones ofrecen una variedad de servicios complementarios, permitiendo así una estadía agradable hacia los dueños y sus mascotas (Boripet , 2022).

Tomando en cuenta que la etiqueta “pet friendly” hace referencia a la admisión de mascotas, es importante considerar que no todos los turistas tienen la misma perspectiva respecto al acceso de mascotas, por lo tanto, los hoteles deben contar con áreas delimitadas y separadas para los animales, de manera que se garantice la comodidad de todos y que se cumplan todas las medidas sanitarias y de seguridad para todos los huéspedes (Buitrago y Cajas, 2020).

### 1.3.5 Características de los hoteles pet friendly

En los hoteles pet friendly a más de aceptar mascotas en el establecimiento, estos incluyen servicios direccionados a la comodidad de la mascota, muchos hoteles incluyen los platos de comida y agua, espacios verdes o destinados para que las mascotas jueguen e incluso la infraestructura se diseña específicamente para que las actividades tanto del humano como su mascota sean cómodas y placenteras. Además, estos servicios y los otros que son para uso humano deben estar en cumplimiento con las normativas y regulaciones (Martínez, 2024).

De esta manera, según la información recolectada por diferentes fuentes de paginas web de cada hotel pet friendly, las características más relevantes en hoteles pet friendly nacionales e internacionales son los siguientes:

*Tabla 2. Características de Hoteles Pet Friendly nacionales e internacionales*

<b>HOTELES PET FRIENDLY</b>	<b>PRECIO</b>	<b>SERVICIOS</b>
<i>Hoteles internacionales</i>		
Hotel Kiptom - New York	Sin valor adicional el ingreso de mascotas	Comida, tazones de agua, colchonetas y bolsas de cortesías para el paseo de las mascotas. Servicios extras como lista de entradas a restaurantes, parques, peluquerías y boutiques de mascotas. Se encuentran asociados con Wag premium, por lo tanto, los huéspedes tendrán acceso gratuito a los servicios de cuidado y paseo a mascotas durante su estadía.
Hotel Maya Alicante – España	Valor adicional por mascota.	Detalle de bienvenida, artículos de aseo para mascotas y el ingreso a la terraza con piscina para desayunar con tu mascota y a playas pet friendly cerca del hotel.

Meliá Valencia-España	Valor adicional	Agua, comederos y servicios especiales para mascotas como alimentos de productos orgánicos y naturales.
<b><i>Hoteles nacionales</i></b>		
Radisson Hotel - Guayaquil	Valor adicional de \$10 por mascotas y animales de servicios, sin cargo adicional.	Cama especial, comederos y bebederos en la habitación. Servicios extras como asistencia para los huéspedes sobre lugares pet friendly cercanos.
Sangay Spa Hotel - Baños	Valor adicional de \$10 por mascotas	Permite el ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel y brindan durante su estadía cama especial, kit de limpieza y comida.
Hotel Dann Carlton – Quito	Valor adicional de \$35 por noche	Cama especial, Comederos y toallas especiales para mascotas.
Mantahost Hotel	Valor adicional \$24.40	Acceso a zonas verdes ubicadas al exterior del restaurante y bebederos.

**Elaborado por:** Cristina Reyes Gonzalez (2025)

**Fuente:** Páginas web de hoteles pet friendly (2025)

Por lo tanto, los servicios principales mas frecuentes ofertados en los hoteles pet friendly son: cama especial, comederos, bebederos, artículos de aseo y acceso a ciertas zonas o áreas del hotel. Mientras tanto, los servicios complementarios, que dan un valor agregado son los detalle de bienvenida, asistencia o guía de lugares pet friendly y servicio de cuidado y paseo para las mascotas.

### **1.3.6 Políticas de admisión**

Dentro de las políticas que tienen los establecimientos de alojamiento se encuentran las normas o reglas que deben cumplir los clientes al adquirir el servicio pertinente. En ese contexto, para los hoteles que son de tipo pet friendly deben haber políticas enfocadas en requisitos sanitarios como las vacunas obligatorias de las mascotas, algún límite de peso o edad del animal, especificar bien las zonas como áreas verdes y habitaciones e incluso conocer los accesos restringidos para las mascotas y por último el uso de los collares o correas, la limpieza de los desechos y la posibilidad de que se cobren tarifas adicionales si así lo amerita (Pita et al., 2024).

### **1.3.7 Promoción y visibilidad de alojamiento**

Para el abordaje de estos conceptos es necesario conocerlos por separado para posteriormente integrarlo como un conjunto. Consecuentemente, la promoción según la (Real Academia Española, 2024), son todas las actividades que comprenden un un objetivo el mismo que es el dar a conocer algo o de incrementar las ventas de alguna empresa que oferte servicios o productos.

Mientras que la visibilidad es la facilidad en la que un objeto puede ser detectado con mayor sencillez. Conforme a Donald Dorman, cuanto mayor sea la visibilidad, mayor será la probabilidad de la llegada de nuevos clientes (Universitat Oberta de Catalunya, 2025).

### **1.3.8 Visibilidad Digital**

La visibilidad digital es el grado en que una marca o empresa es visible para los usuarios en el ámbito digital. Abarcando aspectos como la visualización de una empresa a través de las búsquedas, actividades en plataformas, identificación en aplicaciones móviles y los registros web, entre otros (Rodríguez, 2025).

Una buena visibilidad en un hotel permite que los clientes potenciales logren descubrir fácilmente los productos o servicios brindados en el medio digital. Esto implica tener un mayor éxito al momento de adquirir clientes interesados en el negocio, por lo tanto, permite mejorar el reconocimiento y aumento de ventas.

### **1.3.9 Visibilidad Física**

La visibilidad física es todo lo que el cliente puede percibir en un entorno directamente a través de elementos visuales como señalética, rótulos, ubicación estratégica, entre otros. Esto permite que exista una mejor visualización de un establecimiento, posicionando y diferenciando su marca para facilitar la llegada de nuevos clientes potenciales (Kotler y Keller, 2012).

### **1.3.3.1 Fundamentos Legales**

#### **Constitución del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 14 reconoce “El derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak Kawsay*”.

Así también, en el artículo 275 menciona que el régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *Sumak Kawsay*.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

#### **Ley de Turismo**

De acuerdo con la Ley de Turismo (Ministerio de Turismo, 2014), estipula que una de las actividades turísticas es el alojamiento como dice en su artículo 5, es decir, aquí entran los hoteles que admiten mascotas ya que engloba al servicio de alojamiento como tal, por ello, esta es una actividad que está estrictamente regulada por el Ministerio de Turismo, entidad encargada de todos estos aspectos de funcionamiento y de legalidad. Además, en este artículo se consideran actividades turísticas, las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.

En ese contexto, en el artículo 45 de la ley de turismo menciona que habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;

### **Reglamento de alojamiento turístico**

De acuerdo con el Reglamento de alojamiento turístico (Ministerio de Turismo, 2016) en su artículo 3 menciona que:

- 1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: Es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

En el artículo 4 menciona que para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

En el artículo 6 menciona que 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) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;

De acuerdo con el artículo 18 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.

## Ley Orgánica Animal “LOA”

Para efectos de esta investigación resulta útil el marco normativo, existe una certificación pet friendly o un sello que se enmarca según las categorías del negocio, estos pueden ser las hosterías, centros educativos, transportes, instituciones públicas, residenciales. Para una obtención de un certificado se deberá empezar por una evaluación preliminar, después una técnica y por último la emisión de la evaluación y por consiguiente la obtención del certificado Pet Friendly de INTECO (2022)

Dentro del entorno animal existe la Ley Orgánica Animal (LOA), la cual en su artículo 3 - Finalidades, expresa claramente la promoción, el establecimiento de las condiciones necesarias para la protección oportuna y de la defensa de los derechos animales de forma que se precautele su bienestar como seres sintientes en el marco del respeto hacia los dominios del bienestar animal. Así como en el literal “d” en el cual dice claramente el de exigir, vigilar el cumplimiento de estos derechos hacia los animales por parte de personas jurídicas y naturales, instituciones privadas y públicas (LOA, 2024).

De acuerdo con el Art. 4 literal “b” en el cual se indica que se exige a todas las autoridades judiciales y administrativas, instituciones privadas y públicas el deber de ajustarse a las decisiones y las acciones en el ejercicio de garantías de los animales. Además, se recalca que el interés superior animal es un principio de interpretación que requiere análisis previo y de medidas de protección en relación a sus derechos y el goce de sus dominios de bienestar (LOA, 2024).

Tras revisar el Reglamento de Alojamientos Turísticos, la Ley Orgánica Animal y la certificación Pet Friendly de INTECO, esta investigación obtuvo el soporte normativo esencial para analizar la oferta de hoteles pet friendly en Salinas. Al exigir un registro formal, transparencia comercial y garantías de bienestar animal, esta normativa define con precisión la estructura operativa que deben seguir los establecimientos.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Diseño de la Investigación**

##### **Diseño no experimental**

De acuerdo con Hernández et., al (2014) el diseño no experimental se refiere a estudiar el fenómeno de manera natural, sin manipular las variables. El diseño no experimental se utilizó en esta investigación porque permite obtener información verídica para posteriormente analizar los datos, sin intervenir o cambiar las variables de estudio.

##### **2.1.1 Investigación Exploratoria – Descriptiva**

###### **Investigación exploratoria**

Según Ramos (2020), la investigación exploratoria se refiere al estudio de un fenómeno social que ha sido poco investigado con anterioridad, generando interés de estudio sobre sus características o factores que influyen para futuras investigaciones.

El tipo de investigación fue utilizado por la ausencia de investigaciones previa sobre la temática de servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas. Por tal razón, fue fundamental realizar indagaciones y recolectar información actual para próximos estudios referentes al tema.

###### **Investigación descriptiva**

Según Ramos (2020), en este tipo de investigación se debe obtener una base de conocimientos previos del tema para poder observar y describir los aspectos o características actuales en un determinado grupo de personas o fenómeno a estudiar.

El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, debido a la necesidad de describir la oferta actual de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas, detallando así la cantidad de hoteles, las características de los servicios ofrecidos a mascotas, políticas, visibilidad y promoción que utilizan los hoteles pet friendly.

## **2.2 Enfoque metodológico**

### **2.2.1 Enfoque Mixto**

#### **Cuantitativo - Cualitativo**

El método mixto puede considerarse como sistemas o un conjunto de procesos de los cuáles acoge lo empírico y lo crítico que se establece en una investigación, de tal modo que se centra en el análisis de los datos recolectados, estos son los que se llama cualitativo y cuantitativo, teniendo en cuenta la discusión y la integración sobre toda la información recopilada (Hernández et al., 2014).

#### **Cuantitativo**

Se refiere al conjunto de datos numéricos recolectados que permiten responder preguntas de investigación, enfocándose en la medición objetiva, estadística y analítica de los datos obtenidos (Arias, 2023, p 24).

Se utilizó el enfoque cuantitativo porque permitió recolectar datos sobre la presencia o ausencia de servicios, identificando los servicios pet friendly que más se brindan en los hoteles del cantón de Salinas, a través de su análisis estadístico y comparación.

#### **Cualitativo**

El enfoque cualitativo es un instrumento fundamental para analizar los acontecimientos sociales y las vivencias humanas desde una orientación subjetiva y contextual, basándose en la recopilación y estudio de datos no numéricos (Arias, 2023, p. 49).

Se llevó a cabo también el enfoque cualitativo porque permite conocer de manera subjetiva las políticas, condiciones y publicidad que se implementan en los hoteles que admiten mascotas y el nivel de visibilidad que tienen los turistas sobre los establecimientos de hoteles pet friendly en Salinas.

## **2.3 Métodos de Investigación**

### **2.3.1 Inductivo -deductivo**

El método inductivo -deductivo se encuentra constituido por dos conductas opuestas: inducción y deducción. El método inductivo hace referencia al razonamiento de casos específicos a uno generalizado, basándose en sucesos o fenómenos reales para finalizar con un análisis general de los datos obtenidos. En cambio, el método deductivo se dirige desde un conocimiento general al específico, analizando teorías, leyes o definiciones universales para finalizar con una conclusión particular (Rodríguez y Pérez, 2017).

#### **Inductivo**

El método de investigación utilizado fue inductivo, debido a que se observó el lugar de estudio, recolectando información directamente de los hoteles que admiten mascotas para así conocer con profundidad esta nueva tendencia y como se maneja el concepto pet friendly en los hoteles del cantón Salinas, es decir desde una realidad observada.

#### **Deductivo**

El método deductivo fue utilizado en el desarrollo del análisis teórico, debido a que parte del análisis de los resultados conseguidos con los marcos teóricos existentes, como la revisión de documentos donde se han determinado los servicios pet friendly, políticas o experiencias en hoteles a nivel nacional o internacional.

## 2.4 Población y muestra

### 2.4.1 Población

La población objetiva considerada en el trabajo de investigación son los turistas que visitan el cantón de Salinas, incluyendo a turistas nacionales y extranjeros. Sin embargo, la ausencia de datos oficiales sobre la llegada de turistas que visitan el cantón de Salinas determina que la población es desconocida o indeterminada.

De acuerdo con Hernández, et. al, (2014) cuando no hay conocimiento de cifras exactas de los elementos que integren la población, se considera una población infinita, lo que permite adaptar métodos estadísticos de estimación a partir de probabilidades.

### 2.4.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se tomó en consideración la siguiente fórmula para poblaciones infinitas:

$$n = \frac{Z^2 (p)(q)}{e^2}$$

**Tabla 3.** Datos para calcular la muestra

N	Tamaño de la muestra	?
Z	Nivel de confianza	1.96
P	Probabilidad a favor	0.50
Q	Probabilidad en contra	0.50
E	Margen de error de estimación	0.06

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Posteriormente, se procede a aplicar la fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.06^2}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.50 * 0.50}{0.0036}$$

$$n = \frac{0.960}{0.0036}$$

$$n = 267$$

Tabla 4. Hoteles pet friendly que colaboraron con las fichas de verificación y entrevistas

Hoteles pet friendly		
Hotel Arena Blanca	Hotel Salinas	Hotel Ipanema
Hotel Campiña Marina	Hotel Suite Salinas	Hotel Kinova
Hotel Mar Luz	Hotel Cocos	Hotel Marvento II
Hotel Marvento Suites	Hotel Blue Marlin	Hotel Villa del Mar
Hotel Miami	Hotel Euskal	Hotel Presidente Beach

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

De acuerdo con los resultados de la fórmula empleada, se determina que la muestra es de 267 personas a las cuales se les aplican las encuestas correspondientes.

### 2.4.3 Muestreo no probabilístico

Es una parte considerable, un poco más pequeña que el universo objeto o la población en general. Es así que, existen dos clases de muestra, la probabilística y la no probabilística o dirigida (Hernández et al., 2014). En esta investigación se optó por el muestreo no probabilístico por conveniencia para turistas que tienen mascotas y los hoteles que son pet friendly.

## 2.5 Recolección y procesamiento de datos

### 2.5.1 Recolección de datos

#### 2.5.1.1 Ficha de verificación

La ficha de verificación es un instrumento que permite evaluar si se están cumpliendo todas las reglas de funcionamiento en una actividad o tarea, permitiendo a los evaluadores conocer cuáles son las actividades cumplidas o que faltan de desarrollar, con el propósito de tomar decisiones y determinar posibles problemas (Medina, 2023). Por ello, se efectuó una ficha de verificación que permitió identificar directamente si se están cumpliendo con los servicios necesarios para las mascotas.

### **2.5.1.2 Entrevista**

Es una técnica de investigación que permite la comunicación directa entre el entrevistador y el entrevistado, llevando a cabo información mas detallada y amplia sobre un tema principal (Medina, 2023).

Se diseñó una guía de entrevista semiestructurada que consta de 10 preguntas dirigidas a los administradores de hoteles pet friendly con el propósito de tener una visión mas clara y amplia de cómo se manejan los servicios pet friendly respecto a políticas, condiciones y publicidad para el ingreso de mascotas.

### **2.5.1.3 Encuestas**

Es una técnica de investigación que permite recolectar información de una gran cantidad de personas, proporcionando información de manera accesible sobre los comportamientos, posturas o criterios de una población (Medina, 2023).

Se elaboró un cuestionario de 11 preguntas cerradas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros que visitan el cantón de Salinas, encuestando así solo a turistas que tengan mascotas, sin importar si han viajado o no con ellas, lo cual permite analizar el nivel de promoción y visibilidad que tienen los turistas sobre los servicios de hoteles que permiten el ingreso de mascotas.

### **2.5.2 Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizaron las herramientas Excel, SPSS y Power bi que proporcionó el análisis de los datos a través de tablas y gráficas interactivas, permitiendo tener una información clara y detallada sobre los resultados obtenidos respecto a la oferta de servicios hoteleros pet friendly.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo vamos a desarrollar el análisis e interpretación de las fichas de verificación, las entrevistas y las encuestas, permitiendo presentar los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en la investigación.

#### 3.1 Análisis de las fichas de verificación

Para el análisis de la ficha de verificación fue necesario dirigirse a 15 hoteles que permiten el ingreso de mascotas con el propósito de cumplir el primer objetivo, que es identificar los servicios que ofrecen los hoteles pet friendly en el cantón Salinas, permitiendo verificar cuáles son los servicios brindados a los turistas con mascotas. Para ello, se elaboró la siguiente tabla donde especifica el total de hoteles que cumplen o no con los servicios dirigido a las mascotas.

*Tabla 5. Análisis de la ficha de verificación*

<b>Descripción de servicios</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>
Camas especiales para mascotas	1	14
Comederos y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes	1	14
Detalle de bienvenida para mascotas	0	15
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)	0	15
Bolsos transportadores para el paseo de mascotas de razas pequeñas	0	15
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas	1	14
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	11	4
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc)	3	12
Servicios de cuidados y paseo para mascotas	0	15
Servicio de veterinario	0	15

**Elaborado por:** Cristina Reyes Gonzalez (2025)

## **Resultados de la ficha de verificación**

Se logró determinar que de los diez servicios a comprobar, únicamente cinco son brindados al menos en un hotel, demostrando que existe una oferta de servicios pet friendly limitado o insuficiente en el cantón Salinas. Por lo tanto, se identificó que el servicio más brindado en la mayoría de los hoteles es el ingreso de las mascotas a ciertas áreas del hotel como son el área social, piscina, restaurante y garaje, según en el ítem de observaciones que se encuentra adjunto en el anexo 2.

Los servicios básicos para las mascotas brindados en los hoteles del cantón Salinas representa una baja frecuencia, en donde solo un hotel brinda camas especiales, comederos y bebederos y proporciona un kit de limpieza o de aseo par las mascotas. Además, se manifiesta que solo tres hoteles tienen la disposición de brindar información clave de los sitios o lugares que tienen acceso para las mascotas. De tal forma, esta cantidad baja de servicios para mascotas, expone que los hoteles no cuentan con elementos fundamentales que aseguren una estancia confortable a los huéspedes con mascotas.

En la Tabla 5 se evidencia que los servicios pet friendly como detalles de bienvenida, alimentación orgánica o natural para las mascotas, servicio de paseo o cuidado a mascotas y atención veterinaria, no se brindan en ninguno de los quince hoteles ubicados en el cantón Salinas. Los servicios mencionados son considerados dentro de la oferta servicios adicionales, pero a pesar de esta característica, se refleja una falta de interés por diferenciarse y personalizar el servicio a los clientes que tienen mascotas.

### 3.2 Análisis de las entrevistas

Tabla 6. Hotel Kinova- Lainez Suarez, Administrador.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	Claro, se acepta todo tipo de mascotas como perros y gatos, ya sea mascotas pequeñas o grandes.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	Si se cobra una tarifa adicional por el ingreso de la mascota al hotel, pero estos no incluyen servicios específicos para mascotas, ya que el dueño mismo se hace responsable trayendo sus camitas, platos y comida para su mascota.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	Solo está permitido el ingreso de 2 mascotas por habitación.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	Sí, solo se menciona al huésped que su mascota debe de estar en todo momento con su correa, no hemos implementado alguna norma sobre un certificado o vacuna.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	Sí, en este caso el huésped puede estar con su mascota por el área de la piscina y el parqueadero, pero siempre y cuando el dueño este acompañando a su mascota con su respectiva correa.
6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?	No, no existe señalización dentro del hotel sobre las normas o políticas para el ingreso de mascotas.
7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?	Sí, por booking normalmente los turistas hacen reservaciones directamente y antes de eso, igual nos dejan un mensaje por el número de Whatsapp diciendo que van con sus mascotas y nosotros confirmamos que no existe inconveniente pero mientras se cumpla con las indicaciones de usar correa y hacerse responsable si existe un daño dentro del establecimiento.
8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?	Constantemente se realiza una actualización sobre los servicios que se ofrecen a los turistas en sí, pero no se sube información de servicios para mascotas porque no ofrecemos, pero igual dentro de la plataforma booking, se menciona que el hotel acepta mascotas para que los turistas tengan conocimiento y puedan contactarse con nosotros directamente sobre precios u otros detalles.
9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?	Considero que la llegada de personas con mascotas se ha mantenido en los últimos años, normalmente son pocos turistas que llegan con mascotas.
10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?	Hasta el momento no hemos encontrado algún desafío con el ingreso de mascotas, pero si existe un beneficio económico porque se cobra una tarifa adicional para que la mascota pueda estar en el hotel, y esto nos permite obtener un ingreso económico extra como empresa.

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Tabla 7. Hotel Salinas- Jessica De la O, Administradora.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	Se permite cualquier tipo de mascotas, ya sean mascotas de tamaño pequeño y también pueden ingresar mascotas grandes, tanto perros, gatos, incluso hasta aves han ingresado como loros.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	No, el hotel no cobra tarifas adicionales, lo que se cobra es el costo de la habitación, ya que igual no brindamos servicios aptos para las mascotas.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	Entre 1 a 2 mascotas son permitidas en las habitaciones.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	Claro, la única condición del hotel es que la mascota este con su correa porque después se pueden escapar del hotel porque normalmente la puerta se encuentra abierta en las mañanas.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	No, no existen áreas donde la mascota puedan estar, por eso mismo es que no se cobra un monto adicional.
6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?	No, el hotel no cuenta con señalización de que las mascotas pueden ingresar al hotel.
7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?	Específicamente, el hotel en las publicaciones no menciona que se permite el ingreso de mascotas, cuando nos contactan directamente por booking y a su vez Whatsapp, es que se les informa a las personas que sí pueden traer a su mascota sin un costo adicional y dando las indicaciones necesarias.
8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?	Sí subimos información regularmente pero como le mencione, no especificamos que permitimos el ingreso de mascotas, entonces información de ese tipo no existe en nuestras redes, solo es directamente con nosotros.
9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?	En el hotel ha sido regular el ingreso de mascotas en días normales, pero en feriados sí existe un incremento de dueños con mascotas al hotel, pero igual es algo medio el incremento de turistas con mascotas.
10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?	Sí, ha existido inconvenientes por el incumplimiento de los huéspedes de dejarlos solo en la habitación, ya que eso ha generado que la mascota se ponga a ladrar, entonces genera molestia a las demás personas, pero hemos llamado al huésped de inmediato por la misma razón, pero es rara la vez que sucede, porque aquí han venido mascotas tranquilas. Y sí, sí ha sido beneficioso para nosotros que el hotel deje ingresar a las mascotas porque muchas personas han llegado por la misma razón, entonces eso nos permite llegar a más clientes.

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Tabla 8. Hotel Marvento Suites- Máximo De la Cruz, administrador.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	Aquí no importa si la mascota es pequeña o grande, lo que sí pedimos es que el cliente se haga responsable de su mascota, no importa si vienen perro, gato o aves.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	No, el hotel no cobra tarifas por mascotas, solo se cobra por la habitación del cliente, tampoco se ofrece servicios para las mascotas.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	Puede ser hasta 2 mascotas.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	Lo que pedimos al huésped es que siempre cargue a su mascota con correa, en si no se pide ningún certificado o vacuna.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	La mascota puede estar tanto el área de la piscina y en el parqueadero, pero siempre bajo la responsabilidad del huésped, teniendo a su mascota a un lado con su correa.
6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?	No, el hotel no cuenta con señalización, pero sí hemos considerado más adelante colocar las normas dispuestas por el hotel.
7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?	Sí, utilizamos página web y plataforma como booking para darnos a conocer y de ahí se dirigen a Whatsapp para contactarse con nosotros directamente, ahí ellos igual vuelven a preguntar si realmente admitimos mascotas y sí se cobra una tarifa adicional por el ingreso de su mascota.
8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?	Sí, normalmente subimos información del hotel, pero solamente comunicamos que somos un hotel que permite el ingreso de mascotas.
9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?	En los últimos años se ha mantenido el ingreso de mascotas en el hotel, normalmente aumenta en feriados cuando llegan familias con su mascota.
10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?	No, no ha existido ningún problema, todo se ha mantenido en orden hasta el día de hoy, ya que los huéspedes han cumplido con la orden de mantener a su mascota siempre a lado y con correa, y bueno consideramos que es un beneficio para el hotel porque no todos los hoteles en Salinas dejan ingresar a las mascotas en el hotel, y bueno brindando este servicio, nos permite atraer nuevos clientes.

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Tabla 9. Hotel Campiña Marina- Ariana Mendoza, Administradora.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	Por lo general, aquí siempre traen perros y gatos, ya sea grandes o pequeños mientras el huésped se haga responsable de su mascota, no importa el tamaño.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	Si se cobra una tarifa adicional por el ingreso de la mascota al hotel, pero estos no incluyen servicios específicos para mascotas, ya que el dueño mismo se hace responsable trayendo sus camitas, platos y comida para su mascota.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	Máximo 2 mascotas son permitidas dentro del hotel.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	Solo que la mascota este con correa siempre que estén afuera de las habitaciones, no exigimos al cliente que venga con certificado o vacuna, porque normalmente siempre llegan mascotas que son como hijos para los clientes, entonces siempre llegan bien limpios y son tranquilos.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	Tenemos área social, ahí los dueños con sus mascotas pueden estar, por lo general son mascotas entrenadas, entonces se ha mantenido todo en orden y otra área donde las mascotas pueden estar es en el área de piscina con su dueño.
6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?	Si, tenemos en el área de recepción de que somos amigables y la tarifa de la mascota
7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?	Tenemos página web y también usamos todas nuestras redes sociales Instagram, Facebook y tik tok normalmente se comparte información de que el hotel es amigable con las mascotas, pero no ofrecemos ningún servicio porque el hotel no brinda aquello.
8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?	La publicidad del hotel es constantemente, igual siempre mencionamos que somos amigables con las mascotas.
9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?	Si considero que ha aumentado la llegada de turistas con mascotas al hotel, a veces llegan parejas con su mascota normalmente o familias numerosas.
10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?	No, no hemos encontrado ningún desafío porque como le mencione aquí llegan normalmente mascotas entrenadas, entonces eso hace que exista un ambiente agradable en el hotel y bueno como beneficio es que tenemos un ingreso extra como hotel y pues como existen pocos hoteles que permiten el ingreso de mascotas, tenemos la oportunidad de llegar a más clientes igual.

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Tabla 10. Hotel Cocos- Xavier Reyes, Administrador.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	Sí claro aquí aceptamos mascotas solo de raza pequeña o mediana, así que pueden ingresar perros, gatos o aves como loros, siempre y cuando el cliente se haga responsable de su mascota.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	Sí, sí se cobra una tarifa adicional, pero si ingresan 2 mascotas, si llegan con una mascota, no se cobra el ingreso de la mascota, pero tampoco ofrecemos servicios para las mascotas en sí.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	En si el límite es una mascota por habitación, pero si alguien desea ingresar con dos mascotas, tienen que ser de razas pequeñas para que se permita el ingreso al hotel y claro se paga un valor adicional de \$10 por la admisión de dos mascotas.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	Sí, el uso de correa y damos indicaciones que está prohibido dejar solos a las mascotas en la habitación para evitar problemas porque pueden realizar bulla a los demás, de ahí un certificado o vacuna no es necesario.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	No existe como un área verde para las mascotas, pero sí está permitido el ingreso de las mascotas a ciertas áreas de hotel como la piscina y el restaurante.
6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?	No, dentro del hotel no contamos con señalización de que aceptamos mascotas, eso lo realizamos mediante internet donde decimos que aceptamos mascotas.
7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?	Utilizamos plataformas como Booking, Expedia, Trivago que son plataformas internacionales y de ahí utilizamos muy poco las redes sociales como Facebook.
8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?	Realmente es muy raro cuando actualizamos información en Facebook, de ahí en las plataformas sí hacemos actualización, pero por temporadas de feriados.
9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?	Realmente en los últimos años se ha mantenido la llegada de turistas con mascotas dentro del hotel, no siento que ha existido un incremento de turistas.
10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?	La verdad en beneficio, diciendo económicamente sí existe, pero cuando vienen con más de una mascota, y bueno como desafío siento que a veces es difícil que los huéspedes se hagan responsable de su mascota, no todos, pero si algunos huéspedes son así y yo creo que por eso algunos hoteles tampoco están dispuestos a que las mascotas ingresen en el hotel.

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Tabla 11. Hotel Arena Blanca- Sandra G.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	Bueno, en el hotel se acepta todo tipo de mascotas tanto perro, gatos o aves, sin importar el tamaño, igual siempre debe ser bajo petición y disponibilidad de habitaciones.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	Sí, el hotel emplea tarifas adicionales y dentro de la tarifa incluye servicios como comederos y bebederos, además ofrecemos otros servicios como camas para mascotas, toallas, shampoo para las mascotas, estos tienen un valor adicional para adquirirlas.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	Solo se permite 1 mascota por habitación.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	Como principal norma es que la mascota debe estar siempre bajo responsabilidad del dueño y con el uso de correa.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	Areas comunes como el área de piscina, restaurante y parqueadero, pero bajo responsabilidad del dueño de la mascota, donde se les indica que la mascota siempre debe llevar correa.
6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?	En si no existe señalización dentro del hotel porque solo se le notifica al ingreso en recepción o cuando se contacta directamente con nosotros.
7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?	Utilizamos plataformas como booking, trivago, tripadvisor, además de utilizar la página del hotel, aunque en estos medios no mencionamos que admitimos mascotas, porque siempre se realiza bajo petición y disponibilidad del hotel.
8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?	Realmente es muy raro cuando actualizamos información en Facebook, de ahí en las plataformas si hacemos actualización, pero por temporadas de feriados.
9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?	Sí, sí ha ido en evolución, incluso en el último feriado casi un 80% de la ocupación de habitaciones fueron turistas con mascotas, entonces cada año ha incrementado la llegada de personas con su mascota.
10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?	No, no ha existido ningún inconveniente ya que siempre han llegado mascotas bien portadas y dueños responsables que cumplen con todas las indicaciones y bueno como beneficio es que igual nos permite obtener un ingreso económico extra y lleguen nuevas personas que se convierten en clientes para nosotros.

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

Tabla 12. Análisis de las entrevistas a los administradores de hoteles.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?	La mayoría de los entrevistados consideran que las mascotas que más destacan y son permitidas en el hotel, son los perros y gatos, sin importar el tamaño. Tomando en cuenta, que el hotel no se responsabiliza de las mascotas, es el dueño quien se hace responsable de cualquier daño o inconveniente causado por la mascota.
2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?	Se determinó que la mayoría de hoteles cobran una tarifa adicional por el alojamiento de mascotas, pero no todos los hoteles complementan este pago con un servicio específico para la mascota, siendo los turistas los responsables de llevar lo necesario para su mascota. Destacando que solo el hotel Arena Blanca, presenta una propuesta diferenciadora en servicios incluidos en el pago y servicios adicionales que los turistas pueden adquirir por un valor monetario.
3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?	Respecto al límite permitido de mascotas por habitación, se distingue que la mayor parte de hoteles tiene un límite de hasta 2 mascotas que pueden ingresar en la habitación, pero no todos aplican restricciones. Solo uno de los hoteles especifica el tamaño y el otro hotel permite el acceso de una sola mascota, demostrando la ausencia de políticas internas que existen en los hoteles.
4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)	La principal norma o condición que resalta en los hoteles es el uso de correa en las mascotas, siempre bajo responsabilidad del dueño, lo cual presenta una norma básica para mantener el control interno del hotel, mientras que también se observa desinterés por parte de los hoteles en implementar otras normas, por el aspecto que reflejan las mascotas de estar en óptimas condiciones.
5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?	Se establece que la mayoría de entrevistados permite el ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel como piscina, parqueadores, restaurante y área social del hotel, siempre y cuando la mascota se encuentre con su correa y bajo vigilancia del dueño. Así también se identifica que solo un hotel no permite el ingreso de las áreas del hotel porque el establecimiento no cuenta con zonas o áreas donde la mascota pueda estar, solo la habitación.

<p>6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?</p>	<p>La mayor parte de los hoteles entrevistados, mencionaron que el hotel no cuenta con señalización física por motivos de que ellos comunicaban directamente al huésped las normas que deben tener en cuenta, tanto de manera verbal o por medios digitales. También se considera que solo un hotel cuenta con señalización en la parte de recepción donde especifica que son amigables con las mascotas y la tarifa que se cobra por el ingreso.</p>
<p>7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?</p>	<p>Los canales de comunicación que más resaltan en los hoteles, son las plataformas de reserva como booking, Trivago y expedia, seguido de las redes sociales y la página web donde se sube información del hotel, pero normalmente no especifican que el hotel permite el ingreso y tampoco suben información de los servicios para mascotas, porque no se ofrece. En los hoteles, es habitual que el turista se contacte directamente por Whatsapp donde confirma la admisión de mascotas y las normas o condiciones que deben de cumplir para el ingreso de la mascota.</p>
<p>8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?</p>	<p>Los entrevistados resaltan que, aunque realizan actualización de la información que suben, dentro de su contenido no existe servicios específicos para mascotas porque no ofrecen. También mencionaron algunos que, en las plataformas de reserva, sí indican que se permite el ingreso de mascota y que la información suele actualizarse dependiendo si se encuentra por temporadas de feriados donde aumenta la demanda de turistas con mascotas.</p>
<p>9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?</p>	<p>Los entrevistados mencionaron que se ha mantenido estable la llegada de turistas con mascotas en los hoteles y que normalmente existe un leve incremento en épocas de feriados o temporadas altas. Mientras que, para dos hoteles, sí ha existido un aumento considerado de turistas con mascotas.</p>
<p>10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?</p>	<p>Los entrevistados coinciden que permitir el ingreso de mascotas no ha causado problemas significativos, al contrario, les ha permitido obtener beneficios económico extras, debido a que existen pocos hoteles que permiten el ingreso de mascotas, convirtiéndose en una ventaja competitiva para poder captar nuevos clientes y lograr fidelizarlos para el regreso con su mascota.</p>

Elaborado por: Cristina Reyes Gonzalez (2025)

### 3.3 Análisis de las encuestas

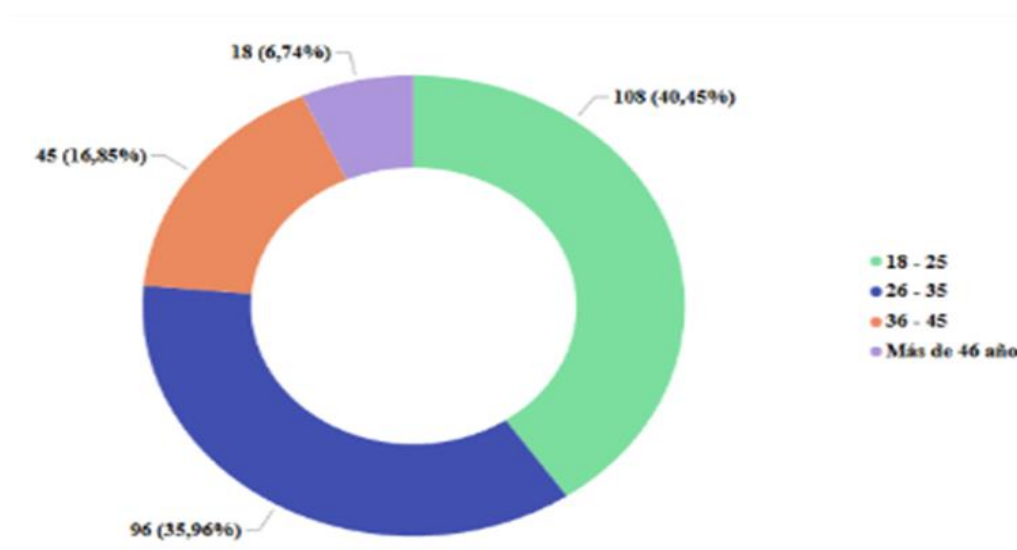
Tabla 13. Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	108	40,4	40,4	40,4
	2	96	36,0	36,0	76,4
	3	45	16,9	16,9	93,3
	4	18	6,7	6,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 1. Edad



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

De los turistas encuestados, se revela que el 40% es el grupo con mayor presencia de visitas en el cantón, siendo personas de 18 a 25 años, seguido del 36% con edades que oscilan entre los 26 y 35 años de edad. Estos resultados demuestran la gran presencia de turistas jóvenes y adultos, lo que sugiere que los servicios dados por el sector hotelero se enfoquen en satisfacer las necesidades de dicho grupo, ofreciendo opciones más modernas en donde el cliente pueda tener una experiencia amigable con sus mascotas.

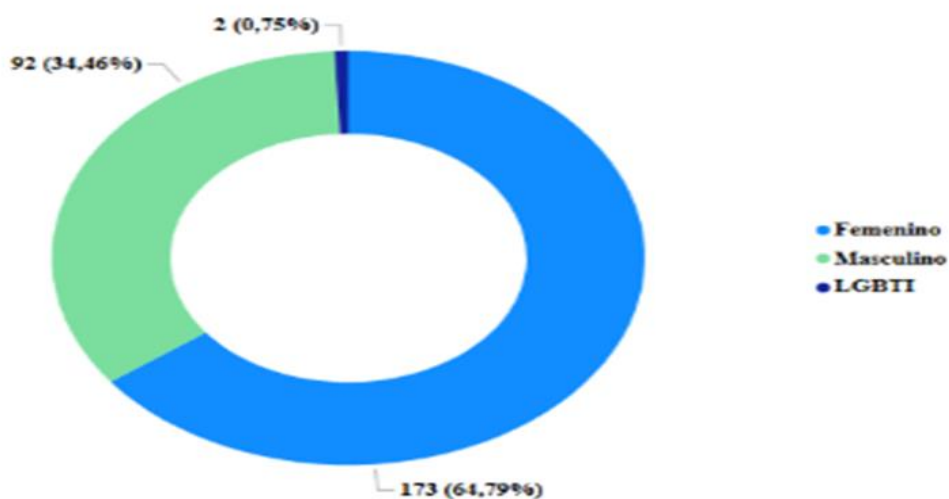
Tabla 14. Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	92	34,5	34,5	34,5
	2	173	64,8	64,8	99,3
	3	2	,7	,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 2. Género



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Del total de encuestados, se revela que el 64,8% de los resultados se identifican como mujeres y el 34,5% restante hombres y un mínimo como LGBTI, lo que demostraría una mayor participación femenina en las actividades turísticas del cantón, incluyendo la de alojamiento, lo cual requeriría de una mejor planificación en el servicio pet friendly, puesto que el público femenino es más exigente en los detalles, ofreciendo una mayor inclusión de las mascotas en las experiencias vacacionales de los turistas.

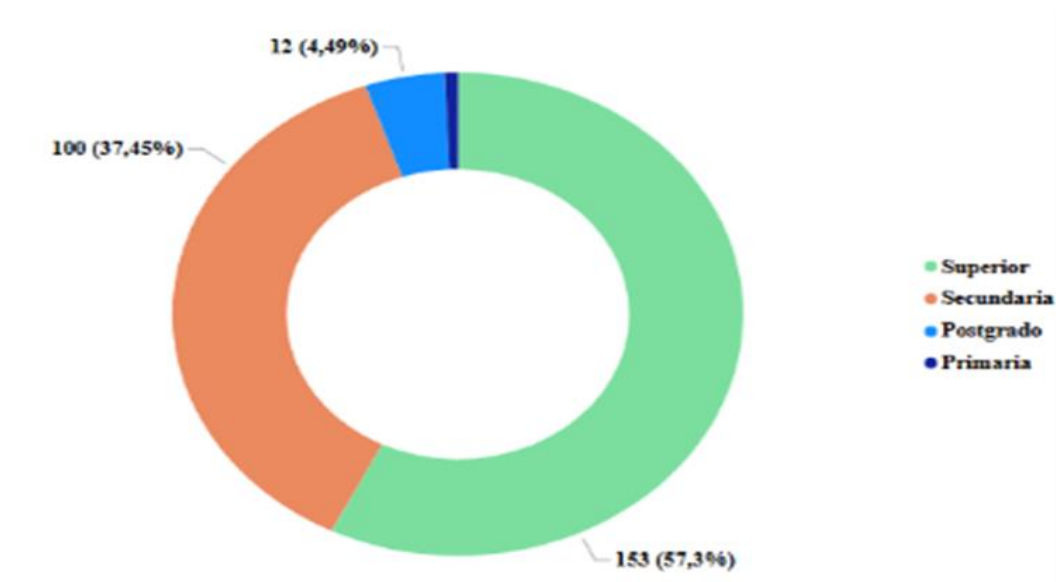
Tabla 15. Nivel de educación

		Nivel de educación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	2	,7	,7	,7
	2	100	37,5	37,5	38,2
Válido	3	153	57,3	57,3	95,5
	4	12	4,5	4,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 3. Nivel de educación



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Los resultados deducen que el 57,3% de los turistas encuestados cuentan con estudios de nivel superior, seguido por el 37,5% con una educación de nivel secundaria, lo que demuestra que el turista que visita salinas es más exigente y más informado, donde se requiere servicios aun mas estructurados, con ofertas cómodas y que se adapten a las exigencias de los visitantes.

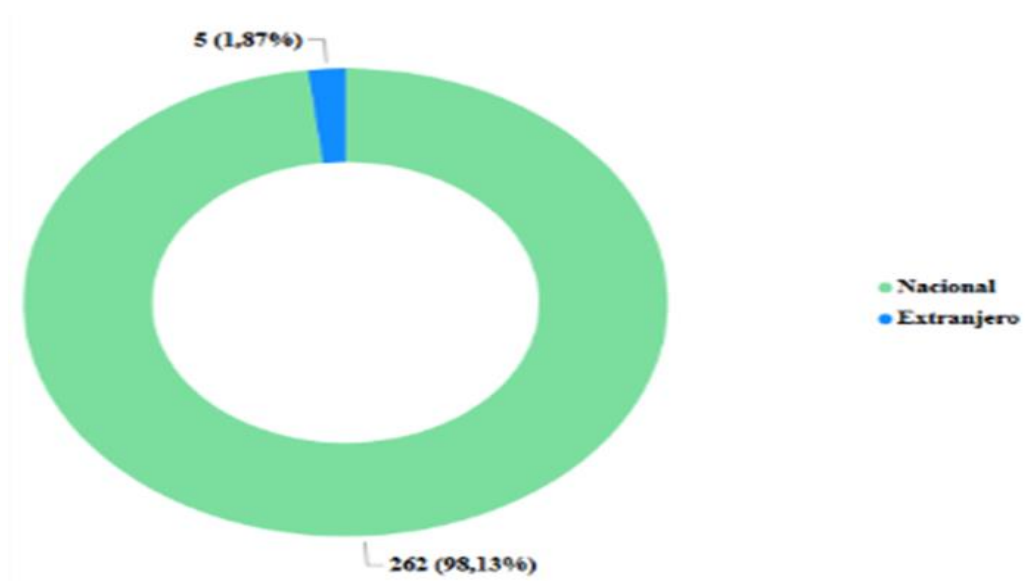
Tabla 16. Origen de los turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	262	98,1	98,1	98,1
Válido	2	5	1,9	1,9	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 4. Origen



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Según los resultados el 98,1% de los encuestados son de origen nacional y solo el 1,9% corresponde a turistas extranjeros, lo que demuestra la necesidad de satisfacer al turista local, teniendo en cuenta los feriados, temporadas altas y estilos de viaje que ayuden a la adquisición de los servicios turísticos del cantón, especialmente el de alojamiento.

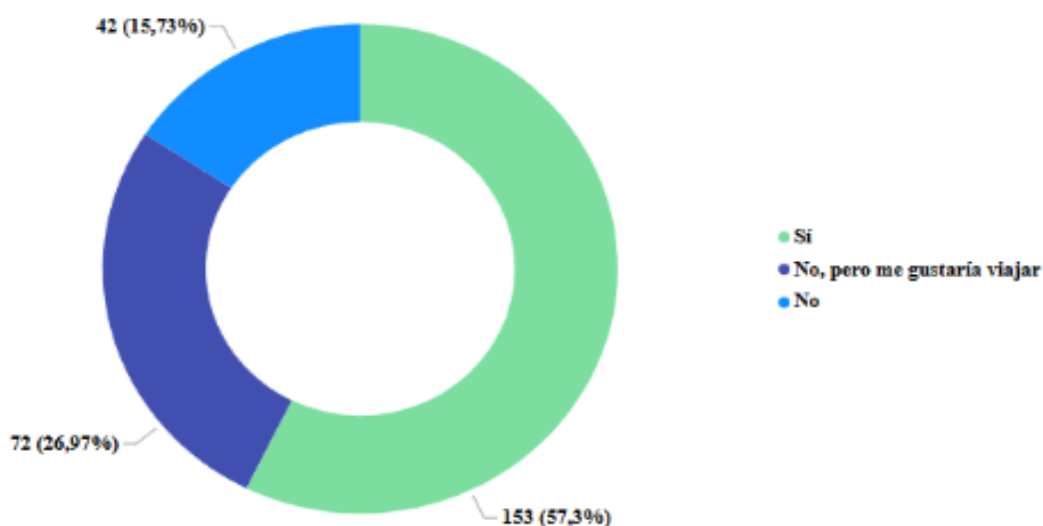
Tabla 17. Viaje del turista con mascota

¿Usted ha viajado con mascotas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	153	57,3	57,3	57,3
	2	42	15,7	15,7	73,0
	3	72	27,0	27,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 5. Viaje del turista con mascota



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

El 57% de los turistas encuestados sí han realizados sus viajes con sus mascotas, seguido del 27% el cual le gustaría realizar un viaje turístico con su mascota. Según estos resultados se demuestra un segmento de mercado que puede ser tomado en cuenta por el sector hotelero, y que puede ser aprovechado para el beneficio del sector, lo que sugiere la adaptación del sector hacia este nuevo segmento.

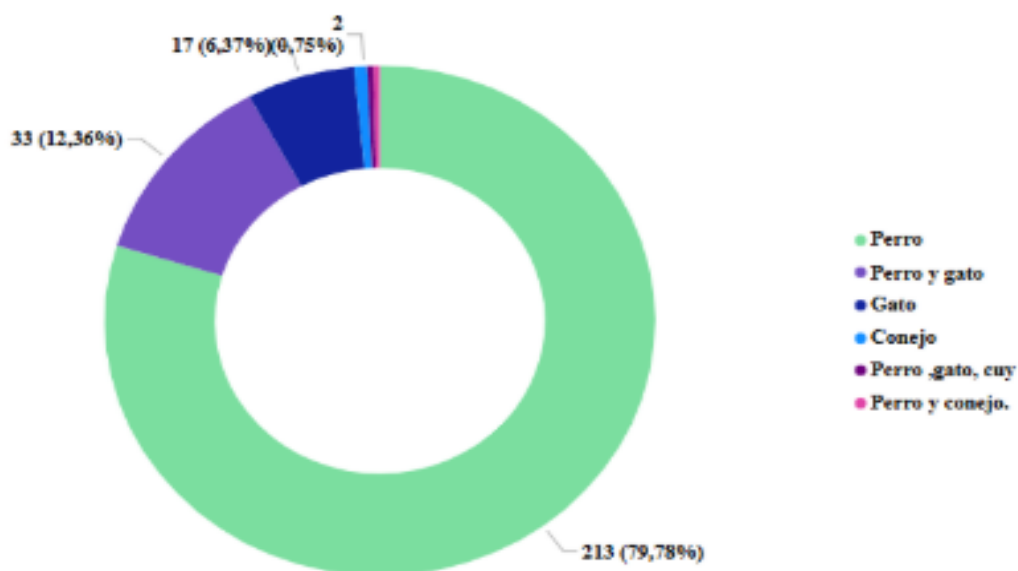
Tabla 18. Tipo de mascota que poseen los turistas

¿Qué tipo de mascota posee usted?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	213	79,8	79,8
	2	17	6,4	86,1
	3	33	12,4	98,5
Válido	4	1	,4	98,9
	5	2	,7	99,6
	6	1	,4	100,0
Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 6. Tipo de mascota que poseen los turistas



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Una gran mayoría de los encuestados posee de mascotas a perros, siendo el 79.8%, seguido del 12,4% el cual poseen más de una mascota como es un gato, estos resultados demuestran que la gran parte de los encuestados sí poseen mascotas, así mismo, si tomamos en cuenta el resultado anterior, la gran parte de los turistas quieren realizar sus viajes con sus mascotas, lo que enfatiza un segmento de mercado que puede surgir en el sector y que debería ser tomado en cuenta por los servidores turísticos del cantón.

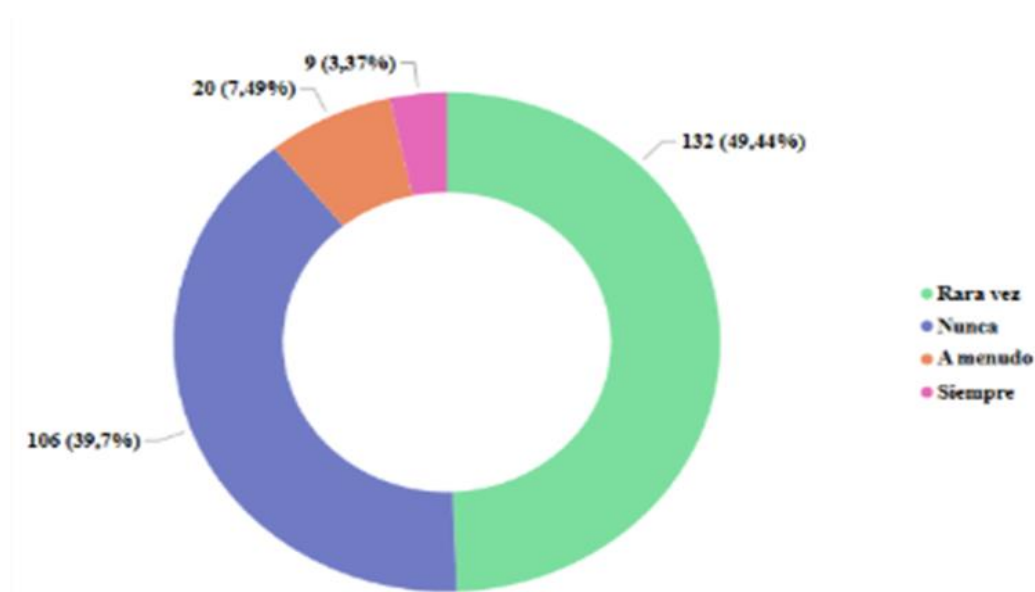
Tabla 19. Frecuencia de visita al cantón Salinas con mascota al año

¿Con qué frecuencia visita el cantón de Salinas con su mascota al año?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	20	7,5	7,5
	2	132	49,4	56,9
Válido	3	9	3,4	60,3
	4	106	39,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 7. Frecuencia de visita al cantón Salinas con mascota al año



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Según los resultados de las encuestas, la gran mayoría conformado por el 49,4% rara vez visita el cantón salinas con su mascota, seguido del 39,7% que nunca lo hace, esto refleja que las personas se abstienen de viajar con sus mascotas por la dificultad que presenta su cuidado durante el viaje y las actividades turísticas a realizar en el destino, por eso es evidente que existan opciones de pet friendly para los turistas.

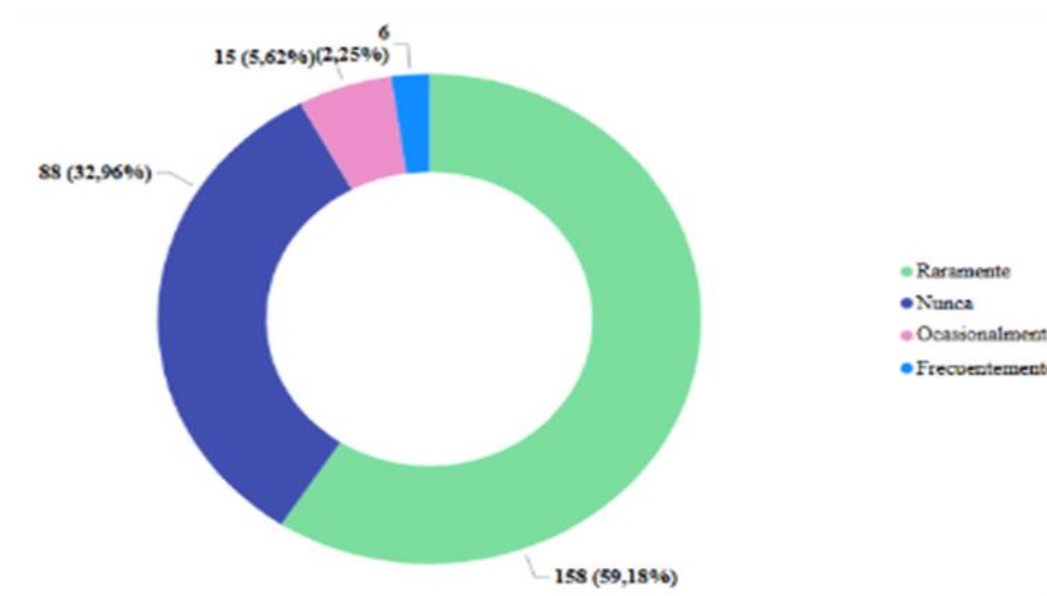
Tabla 20. Frecuencia de visualización en publicidad de hoteles pet friendly

¿Con qué frecuencia usted ha visto publicidad sobre hoteles que acepten mascotas en el cantón Salinas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	6	2,2	2,2
	2	15	5,6	7,9
Válido	3	158	59,2	67,0
	4	88	33,0	100,0
Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 8. Frecuencia de visualización en publicidad de hoteles pet friendly



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Los resultados de la encuesta demuestran que existe poca promoción de los hoteles que ofrecen admisión de mascotas, con un porcentaje del 59,2% donde los turistas manifiestan que raramente ven publicidad de un hotel pet friendly, seguido del 33% que manifiesta nunca conocer de alguna publicidad. Lo que demuestra que el sector debe desarrollar acciones publicitarias para ofrecer sus servicios, además de ofrecer promociones y servicios complementarios que ayuden a la captación de clientes.

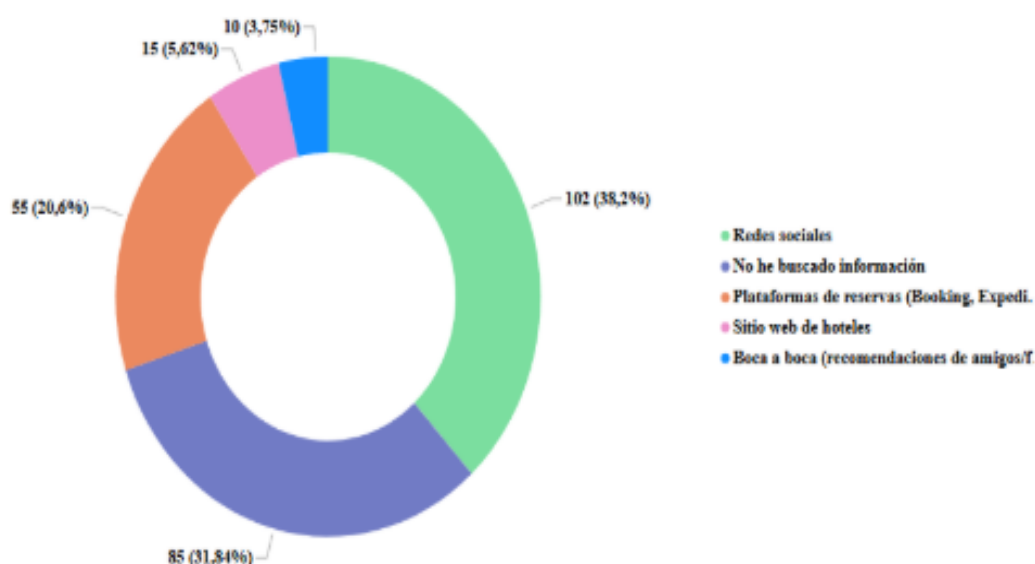
Tabla 21. Canal de comunicación para buscar información de hoteles pet friendly

¿A través de qué canal de comunicación ha buscado información de hoteles que admiten mascotas en Salinas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	102	38,2	38,2	38,2
	2	55	20,6	20,6	58,8
	3	15	5,6	5,6	64,4
	4	10	3,7	3,7	68,2
	5	85	31,8	31,8	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 9. Canal de comunicación para buscar información de hoteles pet friendly



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

El 38,2% de los encuestados manifiestan que realizan sus búsquedas sobre hoteles pet friendly en las redes sociales, seguido del 31,8% que nunca lo ha hecho, y por último el 20,6% en plataformas de reservas. Estos resultados demuestran que existe poca presencia en redes sociales para promocionar el servicio, así mismo en los motores de búsqueda y medios digitales. Se recomienda que los hoteles que ofrecen el servicio tengan más publicidad en redes sociales, ya que actualmente es donde los turistas más se informan sobre los servicios turísticos de un lugar.

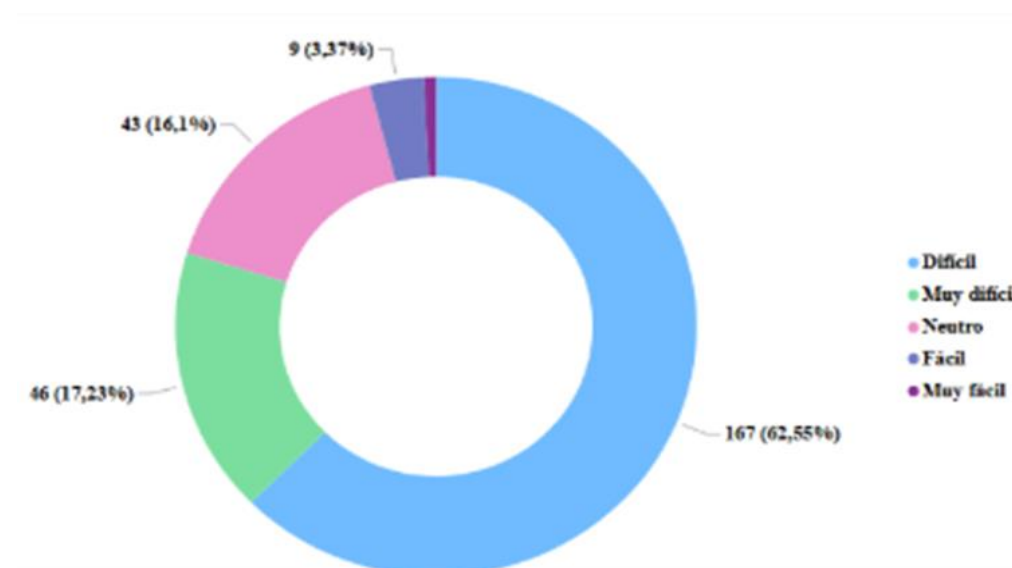
Tabla 22. *Facilidad para identificar hoteles que admiten mascotas en Salinas*

¿Qué tan fácil ha sido para usted lograr identificar que hoteles admiten mascotas cuando se encuentra en Salinas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	,7	,7
	2	9	3,4	4,1
	3	43	16,1	20,2
	4	167	62,5	82,8
	5	46	17,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 10. *Facilidad para identificar hoteles que admiten mascotas en Salinas*



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Las encuestas dan como resultado que el 62,5% encuentra difícil la identificación de hoteles pet friendly en el cantón, seguido del 17,2% que lo encuentra muy difícil. Esto evidencia que existe poca oferta de hoteles que tienen este servicio en el cantón, así mismo de su disposición al público y su promoción. Esto genera que dicho segmento de mercado se abstenga a realizar un viaje con sus mascotas y que busquen otros destinos.

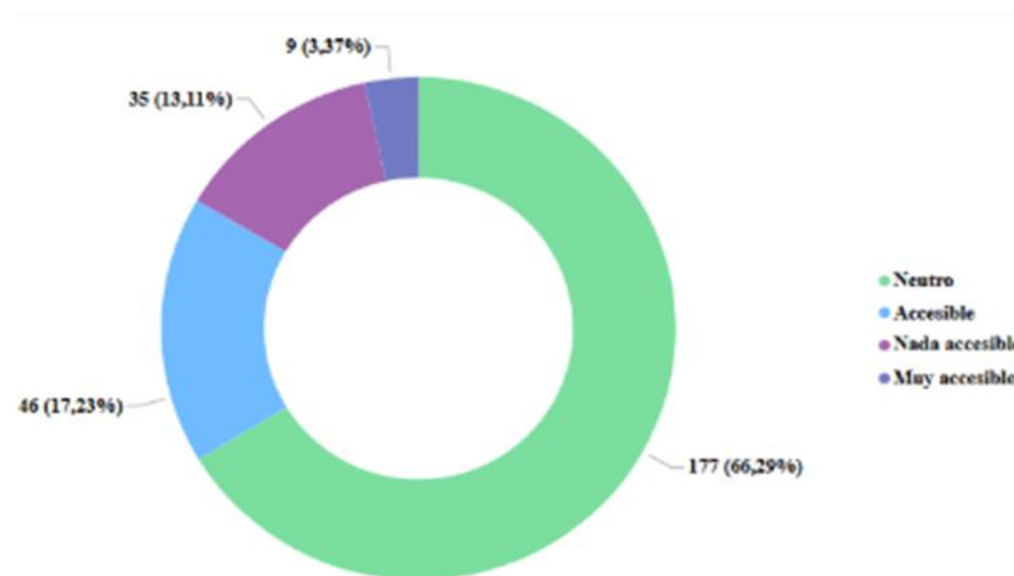
Tabla 23. Accesibilidad de información sobre hoteles que admiten mascotas

¿Qué tan accesible es para usted la información que se encuentra sobre los hoteles que admiten mascotas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	9	3,4	3,4	3,4
	2	46	17,2	17,2	20,6
Válido	3	177	66,3	66,3	86,9
	4	35	13,1	13,1	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 11. Accesibilidad de información sobre hoteles que admiten mascotas



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Los datos muestran que existe poca accesibilidad de información para encontrar hoteles que ofrecen el servicio, siendo el 66,3% de encuestados que lo encuentran neutro, es decir no hay una forma fácil y directa para encontrar el servicio, esto evidencia la falta de presencia en páginas de reservas hoteleras y redes sociales.

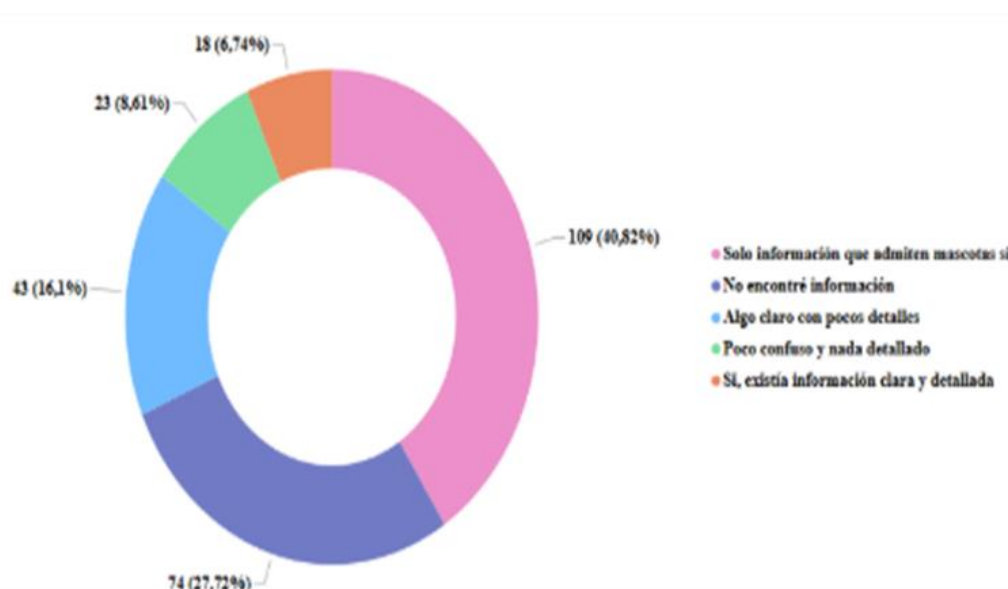
Tabla 24. Información detallada sobre servicios para mascotas

Si encontró información, ¿Existía información detallada sobre los servicios brindado para las mascotas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	18	6,7	6,7
	2	43	16,1	22,8
	3	23	8,6	31,5
	4	109	40,8	72,3
	5	74	27,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 12. Información detallada sobre servicios para mascotas



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Los datos demuestran que el 40,8% de encuestados no encuentran información detallada sobre el servicio, es decir solo se encuentra la afirmación de que cuentan con el servicio sin más. El otro 27,7% no encuentra información y el 16,1% solo encuentra pocos detalles. Se refleja que dentro de las páginas de los hoteles se debería contar con mayor detalle sobre el servicio, claro está que la mayoría de hoteles sólo da la admisión y no servicios adicionales que involucren la participación de las mascotas con los turistas.

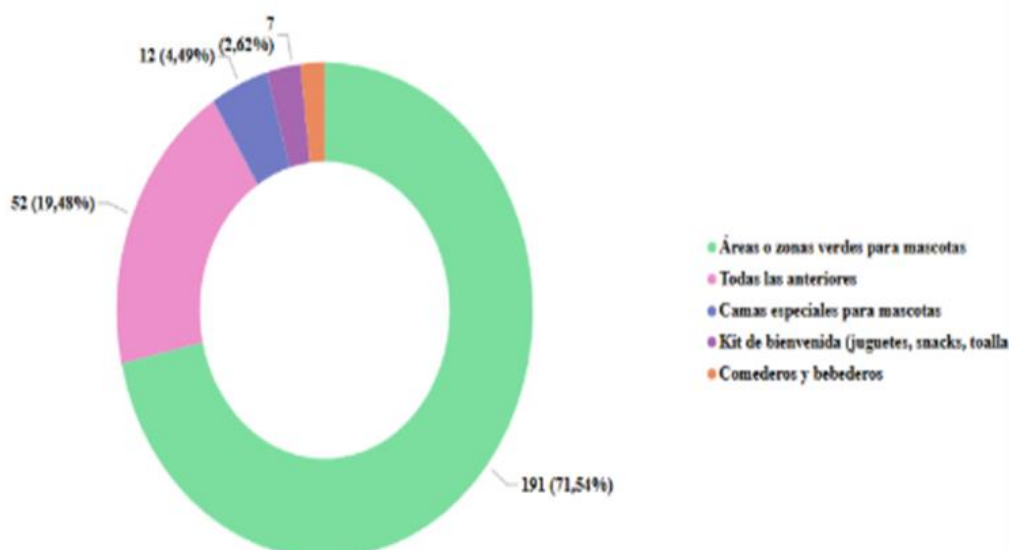
Tabla 25. Servicio considerado más importante en un hotel que admite mascotas

¿Qué servicio considera más importante encontrar en un hotel que admite mascotas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	12	4,5	4,5	4,5
	2	5	1,9	1,9	6,4
	3	191	71,5	71,5	77,9
	4	7	2,6	2,6	80,5
	5	52	19,5	19,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

Elaborado por: Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 13. Servicio considerado más importante en un hotel que admite mascotas



Elaborado por: Cristina Reyes González, 2025.

El 71,5% de los resultados demuestran que los turistas quisieran que existieran áreas verdes en donde las mascotas puedan interactuar, seguido del 19,5% que prefiere que existan múltiples servicios para sus mascotas, como camas, comedores, juguetes, etc. Esto evidencia una clara aceptación para que los hoteles mejoren sus instalaciones para este segmento de mercado, obteniendo un nuevo público y reconocimiento en el cantón.

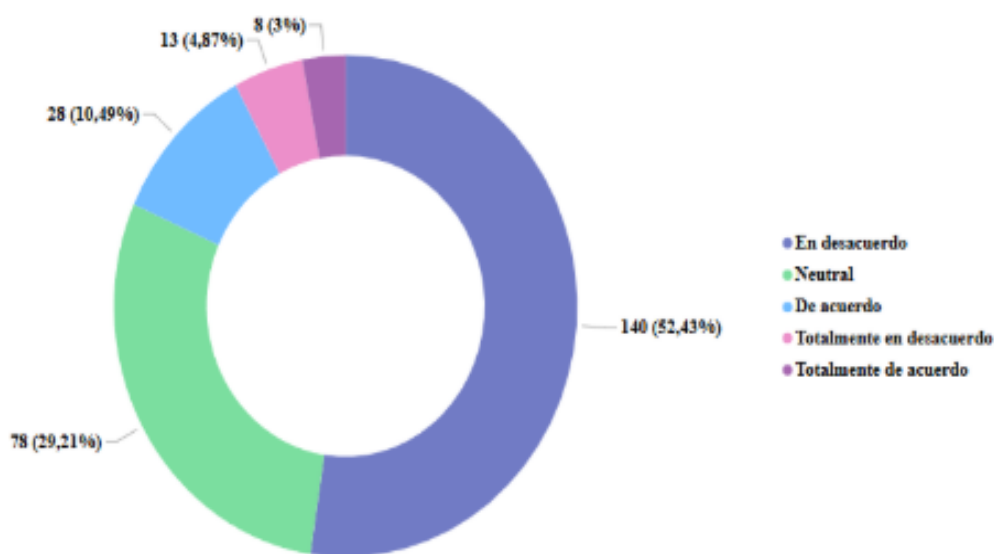
Tabla 26. Postura sobre la promoción de los hoteles pet friendly y sus servicios a turistas

¿Usted cree que los hoteles de Salinas promocionan correctamente los servicios pet friendly a los turistas?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	1	8	3,0	3,0	3,0
	2	28	10,5	10,5	13,5
	3	78	29,2	29,2	42,7
	4	140	52,4	52,4	95,1
	5	13	4,9	4,9	100,0
Total	267	100,0	100,0		

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 14. Postura sobre la promoción de hoteles pet friendly y sus servicios a turistas



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

La mayoría de los encuestados que conforman el 52,4% consideran que no existe una correcta promoción de los servicios pet friendly, ya que tanto en sus páginas como en otras redes sociales no hay una debida publicidad de ese servicio, además el 29,2% considera una opinión neutral. Los hoteles deben generar estrategias publicitarias que sirvan para la difusión de su servicio pet friendly.

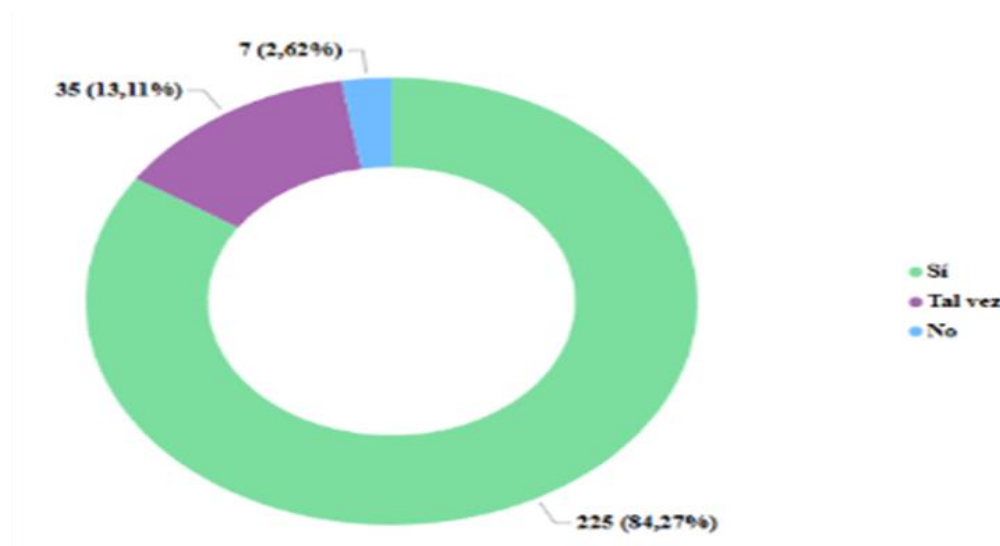
Tabla 27. Recomendación de Salinas como un destino turístico para viajes con mascotas

¿Usted recomendaría Salinas como un destino turístico para viajar con mascotas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	225	84,3	84,3	84,3
	2	7	2,6	2,6	86,9
	3	35	13,1	13,1	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas dirigidas a turistas nacionales o extranjeros.

**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

Gráfico 15. Recomendación de Salinas como un destino turístico para viajes con mascotas



**Elaborado por:** Cristina Reyes González, 2025.

El 84,3% de los resultados dan a conocer que aunque no existe una difusión de los servicios de pet friendly en el cantón, sí recomiendan a otros turistas a visitar el cantón junto con sus mascotas, seguido de un 13,1% que dice que tal vez lo recomendaría. Esto demuestra una ventaja al momento de la promoción del servicio boca a boca, lo que beneficia al servidor hotelero.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos mediante la recolección de estos, específicamente sobre la ficha de verificación hacia los establecimientos, muestran que de un total de 10 servicios que fueron evaluados, únicamente el ingreso a las áreas comunes junto con un kit de aseo aparece en al menos un hotel, mientras que otros elementos como son la bienvenida personalizada, comida para mascotas, guardería y servicios de paseo no ofrecen en otros hoteles (Reyes González, 2025, tabla 4). Es evidente que existe una carencia en este punto, aquello coincide con lo dicho por Pita Lino et al. (2024), los cuales indican que los hoteles deberían de ofrecer todos estos servicios para ganar terreno en el mercado.

En ese sentido, según los resultados de las entrevistas hacia los administradores se evidencia que las políticas se aminoran al uso de las correas y de tarifas adicionales, sin la necesidad de un requerimiento de certificados sanitarios ni límite de raza o de peso, y con una señalización muy poca o en su defecto nula (Reyes González, 2025, tabla 11). Estas acciones de tipo informal se contrastan con lo señalado por el Reglamento de Alojamiento Turístico, que requiere políticas concisas, herramientas de tipo digital para su comercialización, y una señalización visible (Ministerio de Turismo, 2016, art.3), de igual forma con la Ley Orgánica Animal que garantiza el bienestar de los animales según protocolos específicos (LOA, 2024, art.3).

En relación con los datos de las encuestas, existe un 59,2% de turistas que en materia de la promoción y visibilidad de estos hoteles, se afirma que raramente se ve esta publicidad de hoteles pet friendly (Reyes González, 2025, tabla 21). Así, Martínez Navalón y Córdoba López (2022), los mismos que recalcan la visibilidad en redes sociales, buscadores y similares ya que es crucial para nichos específicos, lo cual indica una débil promoción de estos servicios en línea, aquello se relaciona con el hallazgo de Verma y Sharma (2023) que señalan la importancia de que se apliquen aquellos conceptos que ayudan en el incremento de reservas sobre su target.

Consecuentemente, sobre la promoción de la oferta hotelera, según los resultados se muestra una baja promoción, aquello representa el 84,3 % afirmaron que recomendarían a Salinas como un destino pet friendly (Reyes González, 2025, tabla 26), aquello puede referirse a las experiencias previas de turistas que han viajado con sus mascotas y comprenden que puede ser un potencial destino que atienda esta demanda de viajeros que buscan hoteles pet friendly

Los estudios de Muro (2022), y Marmolejo (2023), concuerdan con la información obtenida en la investigación, quienes coinciden que las experiencias positivas de las familias que viajan con sus mascotas sirven como fortalecimiento sobre la lealtad, lo que genera un aumento en la sostenibilidad de la demanda sobre este segmento antes mencionado. A través de estos resultados, concernientes a la oferta hotelera pet friendly en Salinas, se evidencia una amplia brecha entre la oferta y demanda, para cerrar aquella brecha se pueden abordar temáticas con una viabilidad excelente que permitan ampliar estos servicios ofertados, y que estos sigan un modelo como lo indica Pita Lino et al. (2024).

Es fundamental comprender que de forma integral se puedan formalizar algunas políticas que estén en relación con los reglamentos que regulan aquello en pro del bienestar animal y así del cliente o huésped tal como lo dictamina el Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo, 2016) y la Ley Orgánica Animal (LOA,2024). Además, se ha evidenciado que es importante tener una estrategia digital que sea de tipo integral, aquí se apoyan los conceptos de optimización SEO, gestión eficiente de redes sociales, tal como lo ha planteado Martínez Navalón y Córdoba López (2022) y Verma & Sharma (2023).

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recopilada se concluye que, la oferta hotelera en cuanto a servicios pet friendly es limitada, ya que en la mayoría de los casos solo se permite el ingreso de mascotas sin ofrecer servicios complementarios ni infraestructura diferenciadora, lo cual puede afectar negativamente la experiencia del cliente, cabe mencionar que no hay más establecimientos que tengan una oferta completa de estos servicios.

En cuanto a las políticas de admisión y el manejo de las mascotas se logró identificar que solo se limitan al uso de las correas junto a cobros adicionales, tampoco se contempla requisitos como una certificación sanitaria, el límite del peso de la mascota, su tamaño o raza, así mismo las debidas señalizaciones, es decir, existe una ausencia de políticas, a esto se suma que estas medidas solo se mencionan en plataformas digitales en las que se deben detallar los servicios y las especificaciones.

Finalmente, a pesar de que los turistas viajan con sus mascotas, estos servicios pet friendly no tienen la suficiente visibilidad, tampoco se evidencian políticas claras y concisas, lo cual se atribuye a la escasa promoción de los servicios hoteleros que se encuentran disponibles. En concordancia con estos resultados, señalan que es pertinente abordar temas directamente relacionados con el posicionamiento SEO y estrategias en el marco de la comunicación digital.

## RECOMENDACIONES

En relación con la información obtenida en este estudio, se evidenció que se debe mejorar la infraestructura para de este modo ampliar la oferta de los servicios pet friendly. Asimismo, se recomienda capacitar a personal hotelero en la atención y el manejo adecuado y responsable de las mascotas.

Consecuentemente, es crucial establecer una política de admisión claras y estandarizar protocolos de salud y seguridad para el control y el bienestar de las mascotas, es decir, que estas políticas estén orientadas al control de mascotas antes de ingresar al establecimiento, aquellas pueden estar sujetas a carnets de vacunas, desparasitación, límite de peso, raza, número de mascotas, contar con las debidas señaléticas y que se ajuste a las publicaciones de tipo online y offline.

Es necesario implementar estrategias de visibilidad de difusión en diversos medios de comunicación para aumentar el conocimiento y el interés de los potenciales clientes respecto a los servicios hoteleros pet friendly, de esta forma se fortalecería y mejoraría la promoción y visibilidad de los servicios hoteleros pet friendly, esto refuerza el posicionamiento en el mercado, promueve las buenas prácticas de gestión interna y ayuda a la captación de más clientes que viajan con sus mascotas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Pita Lino, A. E. (2024). Necesidad de hoteles Pet Friendly en el cantón Puerto López: Caso de estudio hotel Tuzco Lodge. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR.*, 1-18.  
<https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/329>
- Ministerio de Turismo . (02 de noviembre de 2020). *SALINAS, UN PARAÍSO AZUL EN EL PACÍFICO SUR*. Turismo.gob: <https://www.turismo.gob.ec/salinas-un-paraiso-azul-en-el-pacifico-sur/>
- OSTELEA . (2020). *Turismo 'pet friendly' una tendencia al alza*. OSTELEA.COM:  
<https://www.ostelea.com/actualidad/turismo-pet-friendly-una-tendencia-al-alza>
- Marmolejo Martín, M. C. (2023). ANÁLISIS DEL APEGO FAMILIAR AL VIAJAR CON MASCOTAS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA TURÍSTICA. *Cuadernos de Turismo*, 1-18.  
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/571441/345421>
- Sánchez, M. A. (2020). *Análisis de la oferta y demanda turística en Cuenca para el desarrollo de la tendencia PET FRIENDLY, Año 2020. [Tesis de ingeniero, Universidad de Cuenca]*. <https://core.ac.uk/download/491222978.pdf>
- Arribalzaga, G. (11 de agosto de 2022). *Todo lo que debes saber sobre el concepto Pet Friendly*. El Popular.mx: <https://movil.elpopular.mx/ciudadania-y-gobierno/2022/08/11/todo-debes-saber-sobre-concepto-pet-friendly>
- Boripet . (24 de diciembre de 2022). *¿Sabes qué es un hotel "Pet friendly"? Te Explicamos Sus Características*. Boripet Magazine - Todo sobre mascotas:  
<https://boripetpr.com/sabes-que-es-un-hotel-pet-friendly-te-explicamos-sus-caracteristicas/>
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 1-5.
- Arias Gonzáles, J. L. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.106>
- Medina, M. R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Rossamakhina, A. (2021). *Análisis de viabilidad para la creación de un establecimiento hotelero pet-friendly en la ciudad de Valencia*. UPV:  
<https://riunet.upv.es/entities/publication/a700fca3-0b89-488c-b3d1-e5e75d4a2761>
- Real Academia Española. (2024). *servicio*. Diccionario del estudiante:  
<https://www.rae.es/diccionario-estudiante/servicio>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación Sexta edición.

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Regimen del desarrollo*.  
[https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Menoscal, M. (2025). *GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA*.  
 file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/Rar\$DIA2208.10790/tesis%20guia%201.pdf
- Vidal, S. (19 de septiembre de 2024). *ILERNA*. Tipos de servicios turísticos:  
<https://www.ilerna.es/blog/tipos-servicios-turisticos>
- Diccionario del Español Actual. (2023). *Fundación BBVA*. Alojjar :  
<https://www.fbbva.es/diccionario/alojjar/>
- Aguado, J. (2022). *Los mercados: oferta y demanda - Microeconomía*.  
<https://burjcdigital.urjc.es/server/api/core/bitstreams/2ec1752a-72f6-4df5-9523-15662753101f/content>
- Martínez, D. (2024). *Bienestar Animal en Hoteles pet-friendly: Una guía esencial*.  
 CVAMIVET : [https://cvamivet.es/bienestar-animal-en-hoteles-pet-friendly/?expand\\_article=1&expand\\_article=1](https://cvamivet.es/bienestar-animal-en-hoteles-pet-friendly/?expand_article=1&expand_article=1)
- Faver. (2024). *¿Es el grooming un servicio o una profesión?* Pet Skin Academy:  
<https://petskinacademy.com/es/es-el-grooming-un-servicio-o-una-profesion/>
- Ministerio de Turismo. (18 de 02 de 2016). *Reglamento de alojamiento turístico*.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (29 de 12 de 2014). *Ley de Turismo*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- INTECO. (2022). *Certificación Pet Friendly*. [https://www.certificadopetfriendly.com/wp-content/uploads/2022/06/Pet-Friendly\\_compressed.pdf](https://www.certificadopetfriendly.com/wp-content/uploads/2022/06/Pet-Friendly_compressed.pdf)
- LOA. (07 de 2024). *Exposición de motivos*. <https://www.loaecuador.com/wp-content/uploads/2024/07/LOA-4julio.pdf>
- Villamar, S. (2023). Bienestar animal de las mascotas en Ecuador y en la ciudad de Riobamba: revisión bibliográfica. *Ciencia Latina Internacional*, 7(2).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.6212](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6212)
- Hulatt, L. (2024). *Servicios Veterinarios*. Study Smarter:  
<https://www.studysmarter.es/resumenes/biologia/veterinario/servicios-veterinarios/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20servicios%20veterinarios.%20Los%20servicios%20veterinarios,salud%20y%20prevenir%20enfermedades%20en%20los%20animales.>
- Tiglla Iglecias, A. (2022). *MODELO DE GESTIÓN HOTELERA PETFRIENDLY [Tesis de Magister, Universidad Católica del Ecuador]*.  
 file:///C:/Users/hp/OneDrive/Im%C3%A1genes/Escritorio/TESIS%20DOCUMENTOS%20USADOS%20EN%20INVESTIGACI%C3%93N/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20hotelera%20petfriendly%202022.pdf
- Buitrago López, M. y. (2020). *Análisis de la oferta hotelera pet friendly en Guayaquil para una página web, 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]*.

Repositorio institucional. UG Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49893>

- Nadal, A. (2014). *Viabilidad del espacio dedicado para mascotas*. Universidad de les Illes Balears:  
<https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1751/66%20Alberto%20Nadal.pdf?sequence=1>
- Arriaga Quizhpi, D. C. (2021). *Análisis de la demanda de un destino pet friendly [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]*. Repositorio institucional.  
<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9933/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000207.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muro Aranda, E. (2022). *Análisis las nuevas formas de alojamiento: hoteles "Pet friendly" y la tendencia de dicho turismo en Málaga [Tesis de maestría, Unversidad de Málaga Facultad de Turismo]*. Repositorio institucional. Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga: <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/23862?show=full>
- Cifuentes, M., Brenes, R., Brenes, C., Corrales, L., Vargas, M., Betbeder, J., . . . Fung, E. (2021). *Espacios verdes, recreación y servicios ecosistémicos urbanos*. Labmeh:  
<https://labmeh.catie.ac.cr/wp-content/uploads/2021/05/Recreacion.pdf>
- Pita, A., Gaviria, A., & Morales, I. (2024). Necesidad de hoteles Pet Friendly en el cantón Puerto López: Caso de estudio hotel Tuzco Lodge. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa Reicomunicar*, 7(14).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46296/rc.v7i14.0282>
- Airbnb. (2023). *Estas son las tendencias de viajes pet-friendly en Latinoamérica*. Alojamientos: [https://news.airbnb.com/ea/estas-son-las-tendencias-de-viajes-pet-friendly-en-latinoamerica/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20pa%C3%ADses%20tienen%20la%20mayor%20cantidad%20de,Reino%20Unido%20\(28%25\)%20\\*%20Estados%20Unidos%20\(28%25\)](https://news.airbnb.com/ea/estas-son-las-tendencias-de-viajes-pet-friendly-en-latinoamerica/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20pa%C3%ADses%20tienen%20la%20mayor%20cantidad%20de,Reino%20Unido%20(28%25)%20*%20Estados%20Unidos%20(28%25))
- Rodríguez, D. (2025). *Visibilidad digital: Impulsa tu marca con técnicas 2025*. Mercately:  
<https://blog.mercately.com/marketing/visibilidad-digital>
- Universitat Oberta de Catalunya. (2025). *Visibilidad*. Design Toolkit- UOC: <https://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/visibilidad/>
- Kotler, P. y. (2012). Dirección de Marketing. *Pearson educación*, 808.  
<https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Comercio. (2025). *Los destinos 'pet friendly' para ir de vacaciones en familia*. Grupo El Comercio: <https://www.elcomercio.com/narices-frias/destinos-petfriendly-vacaciones-mascotas-familia/>
- Morales, Y. (27 de Julio de 2022). *¿Qué significa pet friendly?* NUFIT:  
<https://nufit.com.mx/blog/que-significa-pet-friendly/>
- Rodríguez y Pérez. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26.

# APÉNDICE

## Matriz de consistencia

### Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
		<b>O. G</b>				
	¿Cuál es la oferta actual de los servicios de hoteles pet friendly en el cantón Salinas?	Determinar la oferta actual de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorías de alojamiento</li> <li>• Tipos de alojamiento</li> <li>• Áreas verdes y espacios recreativos</li> <li>• Cantidad de habitaciones adaptadas y equipadas</li> <li>• Servicio veterinario</li> <li>• Tipos de canales donde se publicita la política Pet Friendly</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación exploratoria – descriptiva</li> <li>• Enfoque mixto</li> <li>• Método inductivo – deductivo</li> <li>• Técnicas de recolección de datos (ficha de verificación y entrevistas)</li> </ul>
	<b>Sistematización</b>					
	¿Qué servicios hoteleros pet friendly son ofertados en el cantón Salinas?	<b>O.E1</b>				
	¿Cuáles son las políticas , condiciones y publicidad que aplican los hoteles pet friendly en el cantón Salinas para el ingreso de las mascotas?	<b>O.E2</b>				
	¿Cuál es el nivel promoción y visibilidad que tienen los turistas sobre los servicios de hoteles pet friendly en el cantón Salinas?	<b>O.E3</b>				
Oferta de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025.		Identificar los servicios que ofrecen los hoteles pet friendly ubicados en el cantón Salinas.	<b>V. Independiente</b>	Oferta de los servicios hoteleros Pet Friendly	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipología de la oferta Pet Friendly</li> <li>• Espacios y adaptaciones físicas</li> <li>• Servicios de cuidado y bienestar animal</li> <li>• Políticas de admisión, promoción y visibilidad</li> </ul>	

Elaborado por: Cristina Reyes González, 2025.

Apéndice 2. Formato de la ficha de verificación

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO



**OBJETIVO:** Identificar los servicios que ofrecen los hoteles pet friendly ubicados en el cantón Salinas.


**Datos**

**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:**

**Ficha de verificación de servicios pet friendly**

<i>Descripción</i>	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas			
Comederos y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes			
Detalle de bienvenida para mascotas			
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)			
Bolsas transportadores para el paseo de mascotas de razas pequeñas			
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)			
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel			
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)			
Servicios de cuidados y paseo para mascotas			
Servicio de veterinarios			

## Apéndice 3. Formato de las entrevistas

 <p><b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>  <b>CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO</b></p>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GERENTES O ADMINISTRADORES DE HOTELES PET FRIENDLY</b>	
<b>Tema:</b>	Oferta de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025.
<b>Objetivo:</b>	Conocer las políticas, condiciones y publicidad que aplican los hoteles para el ingreso de las mascotas.
<b>Nota:</b>	Toda la información recopilada será utilizada exclusivamente para fines académicos, garantizando la confidencialidad de sus respuestas.
<b>Nombre del entrevistado:</b>	
<b>Nombre del establecimiento:</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	
<p>1. ¿Existen políticas o reglamentos internos de las mascotas que son permitidas dentro del hotel (tipo, tamaño, raza)? En caso afirmativo, ¿Cuáles son estas políticas o reglamentos?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>2. ¿El hotel emplea tarifas adicionales por el ingreso de mascotas? En caso afirmativo, ¿Incluye servicios o los servicios tienen un valor adquisitivo?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>3. ¿Cuál es el límite permitido de mascotas por habitación?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>4. ¿Cuáles son las principales normas o condiciones proporcionadas a los huéspedes para poder ingresar con sus mascotas? (uso de correa, certificados, vacunas, etc.)</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>5. ¿Qué áreas o zonas verdes son accesibles y restringidas para la recreación de las mascotas?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	

6. ¿El hotel cuenta con señalización sobre las políticas y normas que deben seguir los huéspedes con mascotas? En caso afirmativo, ¿En qué parte del hotel se encuentran estas señalizaciones?

-----  
-----  
-----

7. ¿A través de qué canales de comunicación se informan a los turistas sobre los servicios para mascotas?

-----  
-----  
-----

8. ¿Con qué frecuencia se actualiza información sobre los servicios pet friendly?

-----  
-----  
-----


9. ¿Considera que ha existido un aumento de la demanda en los últimos años?

-----  
-----  
-----

10. ¿Qué desafíos y beneficios ha encontrado por ofrecer servicios pet friendly a los turistas?

-----  
-----  
-----

## Apéndice 4. Formato de las encuestas

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO</b>		
<b>ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS</b>		
<b>PROYECTO</b>	Oferta de los servicios hoteleros pet friendly en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025.	
<b>OBJETIVO</b>	Analizar el nivel de promoción y visibilidad de los turistas sobre los servicios de hoteles pet friendly.	
<b>INSTRUCCIONES</b>	Marque con una (x) la alternativa que considera adecuada, se recomienda responder con mayor sinceridad.	
<b>DATOS DEMOGRAFICOS</b>		
<b>Edad</b> 18- 25 años <input type="checkbox"/> 26- 35 años <input type="checkbox"/> 36- 45 años <input type="checkbox"/> Más de 46 años <input type="checkbox"/>	<b>Género</b> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> LGBTI <input type="checkbox"/>	<b>Origen</b> Nacional <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/>
<b>PREGUNTAS</b>		
1. ¿Usted ha viajado con mascotas?  a) Sí b) No c) No, pero me gustaría viajar con mi mascota.	2. ¿Qué tipo de mascota posee usted?  a) Perro b) Gato c) Conejo d) Otro (indique) _____	
3. ¿Con qué frecuencia visita el cantón de Salinas con su mascota al año?  a) Siempre b) A menudo c) Rara vez d) Nunca	4. ¿Con qué frecuencia usted ha visto publicidad sobre hoteles que acepten mascotas en el cantón Salinas?  a) Frecuentemente b) Ocasionalmente c) Raramente d) Nunca	
5. ¿A través de que canal de comunicación ha buscado información de hoteles que admiten mascotas en Salinas?  a) Redes sociales b) Plataformas de reservas (booking, expedia, Airbnb, etc.) c) Sitio web de los hoteles d) Boca a boca (recomendaciones de amigos/familia) e) No he buscado información	6. ¿Qué tan fácil ha sido para usted lograr identificar que hoteles admiten mascotas cuando se encuentra en Salinas?  a) Muy fácil b) Fácil c) Neutro d) Difícil e) Muy difícil	

<p>7. ¿Qué tan accesible es para usted la información que se encuentra sobre los hoteles que admiten mascotas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Muy accesible</li> <li>b) Accesible</li> <li>c) Neutro</li> <li>d) Nada accesible</li> </ul>	<p>8. Si encontró información, ¿Existía información detallada sobre los servicios brindado para las mascotas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí, existía información clara y detallada.</li> <li>b) Algo claro con pocos detalles</li> <li>c) Poco confuso y nada detallado</li> <li>d) Solo información que admiten mascotas sin más detalles</li> <li>e) No encuentre información</li> </ul>
<p>9. ¿Qué servicio considera más importante encontrar en un hotel que admite mascotas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Camas especiales para mascotas</li> <li>b) Comederos y bebederos</li> <li>c) Areas o zonas verdes para mascotas</li> <li>d) Kit de bienvenida (juguetes, snacks, toallas, etc. )</li> <li>e) Todas las anteriores</li> </ul>	<p>10. ¿Usted cree que los hoteles de Salinas promocionan correctamente los servicios pet friendly a los turistas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Totalmente de acuerdo</li> <li>b) De acuerdo</li> <li>c) Neutral</li> <li>d) En desacuerdo</li> <li>e) Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
<p>11. ¿Usted recomendaría Salinas como un destino turístico para viajar con mascotas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí</li> <li>b) No</li> <li>c) Tal vez</li> </ul>	

*Apéndice 5. Evidencias fotográficas*



*Ilustración 1. Observación del establecimiento*



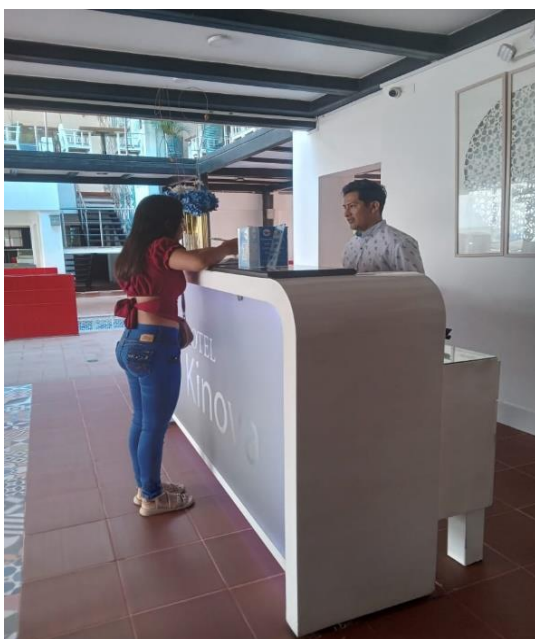
*Ilustración 2. Observación para la ficha de verificación*



*Ilustración 3. Observación de políticas en áreas del hotel.*



*Ilustración 4. Observación de áreas verdes en hoteles pet friendly*



*Ilustración 5. Entrevista al administrador Lainez Suárez.*



*Ilustración 6. Entrevista a la administradora Medina Karen*



*Ilustración 7. Entrevista a la administradora Gómez Greys.*



*Ilustración 8. Entrevista a la administradora Malave Iris.*



*Ilustración 9. Encuestas a turistas del cantón Salinas*



*Ilustración 10. Encuestas a turistas del cantón Salinas*



*Ilustración 11. Encuestas a turistas del cantón Salinas.*



*Ilustración 12. Encuestas a turistas del cantón Salinas.*

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Piscina y parqueadero.
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 13. Ficha de verificación, hotel Kinova

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel		X	
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 14. Ficha de verificación, hotel Salinas.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Piscina y parqueadero.
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)	X		
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 15. Ficha de verificación, hotel Marvento Suites.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Piscina y área social
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 16. Ficha de verificación, hotel Campiña Marina.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comederos y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Piscina y restaurante
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 17. Ficha de verificación, hotel Cocos.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas	X		
Comederos y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes	X		
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)	X		Costo adicional
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Condiciones
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)	X		Siempre se brinda información
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 18. Ficha de verificación, hotel Arena Blanca.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comederos y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Piscina
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)	X		
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 19. Ficha de verificación, hotel Blue Marlin.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comederos y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Piscina y área social
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 20. Ficha de verificación, hotel Villa del Mar.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Garaje y piscina
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

*Ilustración 21. Ficha de verificación, hotel Presidente Beach.*

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Área social
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

*Ilustración 22. Ficha de verificación, hotel Marluz.*

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel		X	
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

*Ilustración 23. Ficha de verificación, hotel Ipanema.*

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel		X	
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

*Ilustración 24. Ficha de verificación, hotel Marvento II.*

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Parqueadero
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 25. Ficha de verificación, hotel Miami.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel		X	
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 26. Ficha de verificación, hotel Suite Salinas.

Ficha de verificación de servicios pet friendly			
Descripción	Si cumple	No cumple	Observaciones
Camas especiales para mascotas		X	
Comedores y bebederos en áreas recreativas o zonas verdes		X	
Detalle de bienvenida para mascotas		X	
Comida o snacks para mascotas (productos orgánicos/ naturales)		X	
Bolsas transportadoras para el paseo de mascotas de razas pequeñas		X	
Artículos de aseo o kit de limpieza para mascotas (toallas, shampoo, bolsas, etc.)		X	
Ingreso de mascotas a ciertas áreas del hotel	X		Garaje
Información de lugares pet friendly cercanos al hotel (parques, restaurantes, playas, etc.)		X	
Servicios de cuidados y paseo para mascotas		X	
Servicio de veterinarios		X	

Ilustración 27. Ficha de verificación, hotel Euskal Beach.