

TURISMO PET FRIENDLY

Caso CABA

Licenciatura en Turismo

Nombre: Rocío Micaela Citro

Legajo: 77517/4

Mail: rmc0586@gmail.com

Fecha: 17/03/2020

Director: Dr. Hector Ricardo Ferrari

La grandeza de una nación y su
progreso moral pueden ser
juzgados según la forma en que
tratan a sus animales.

Mahatma Gandhi



Índice

Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
Capítulo 1: Introducción.....	6
Capítulo 2: Objetivos.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	11
Capítulo 3: Marco teórico.....	12
Capítulo 4: Metodología	22
Encuesta.....	22
Capítulo 5: Resultados.....	24
Hotel número 1.....	24
Hotel número 2.....	25
Hotel número 3.....	26
Hotel número 4	26
Hotel número 5.....	28
Hotel numero 6.....	28
Hotel A.....	29
Hotel B	29
Hotel C	29
Hotel La Plata	29
Capítulo 6: Regulaciones y normativas.....	31
¿Existe alguna entidad de Regulación Pet Friendly en CABA?.....	31
Capítulo 7: Conclusiones	32
Capítulo 8: Recomendaciones.....	38
Bibliografía.....	40
Anexos.....	45
Regulaciones SENASA.....	45
Ley Provincial de Transito de Córdoba (8560).....	45
Uber y las mascotas.....	45

Agradecimientos

Quiero agradecer principalmente a mi familia y amigos que han sido mi sostén durante todos estos años facultativos.

A mi pareja José, Cristina y Ricardo por acompañarme y brindarme su apoyo en el último tramo de mi carrera.

A mi Director, Héctor Ferrari, por su tiempo, consejos y buena predisposición durante todo el trabajo de investigación. Realmente ha sido un honor y un privilegio poder contar con su ayuda.

Y, por último, agradezco a la Universidad Nacional de La Plata, y los profesores que contribuyeron en mi formación, siendo esta mi segunda casa, y el lugar que elegí para formarme.

Resumen

Esta investigación, se realizó a distintos hoteles de la C.A.B.A. Dichos Hoteles fueron considerados por Tripadvisor como los mejores alojamientos *pet friendly*. De esa selección, solo seis se reconocieron como tales en la CABA; dos dijeron no serlo, y en uno, el personal no atendió. También se abordó la encuesta en un Hotel de La Plata (a modo de comparación). Se han encontrado varias falencias durante el trabajo de campo. Esta modalidad de turismo se encuentra en expansión y se observa en la actualidad, que existe una falta de capacitación por parte del personal, y una falta de controles sanitarios. Sumado a esto, también se puede mencionar la falta de regulación por fuera de lo dictado por cada hotel. Es por ello que se considera necesario e indispensable tomar ciertas medidas al respecto, para poder ofrecer un servicio de calidad, no solo a las personas, sino también a sus mascotas.

Capítulo 1: Introducción

El tema que se propone estudiar es el turismo con mascotas, definido por Fabiani (2016) como “aquella tendencia cuya principal actividad gira alrededor del tiempo de ocio en compañía de mascotas, especialmente perros y gatos” (p.7). El objetivo del trabajo es estudiar esta tipología de turismo en Argentina, Comprender el funcionamiento de los establecimientos involucrados, sus exigencias a la hora de ser reservados, los objetivos a la hora de ser construidos, y de prestar un servicio a sus huéspedes, como influye en la experiencia y en la decisión del viaje de los turistas a la hora de realizar una reserva y cuáles podrían ser los beneficios de la correcta integración de los mismos (Tomando a modo de ejemplo los países de Francia (Paris) y Alemania (Berlin) como los países mas involucrados en esta modalidad.) Y siendo que esta nueva tendencia de turismo, está cobrando importancia.

De acuerdo a Fabiani (2016), tenemos distintos tipos de segmentos de mercado relacionado con las mascotas. Se distinguen al menos tres situaciones:

- 1 Los que viajan con su animal doméstico porque les genera un sentimiento de culpa el dejar solo a su animal.
- 2 Los que viajan con su mascota porque son considerados como un miembro más de la familia y, por lo tanto, merece ser parte del disfrute y necesita un tiempo de esparcimiento.
- 3 Los que consideran el viaje como parte del disfrute que desean para sí en sus vacaciones en compañía de la mascota.

El turismo *Pet friendly* o amigable con las mascotas, hace referencia a la accesibilidad que brindan ciertos establecimientos de alojamiento (como puede ser hoteles, espacios rurales, camping etc.), y gastronómicos (en menor medida, como puede ser algunos restaurantes y bares) a su acceso. (Interempresas, 2012).

De acuerdo a Dos Santos (2017), este nuevo estilo de turismo se fue desarrollando debido al lazo afectivo que se fue forjando entre la mascota y su tenedor, construyéndose poco a poco, generando un nuevo modo de ver al animal. Se empieza a naturalizar esta forma afectiva de ver a la mascota como “parte de la familia” en distintas sociedades, y con ello, los nuevos servicios turísticos para esa demanda que desea o busca el bienestar de su animal. Esos servicios turísticos pueden ser la oferta de spas para cuidar su salud. Existen spa para perros y gatos, un establecimiento de salud que ofrece terapias, sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua, en las modalidades de piscinas, jacuzzis, hidromasajes, chorros, y saunas sin que usen aguas medicinales”(Mascotas Foyel, 2013). Los spa para perros y gatos se han extendido en distintas partes del mundo (Clarín Viajes, 2017), pudiendo mencionar dentro de los hoteles 5 estrellas con esta modalidad de turismo, Chelsea (Nueva York), Hollywood (California), Scottsdale (Arizona) el alojamiento D Pet Hoteles, en Singapur, The Wagington Pet Hotel, en Londres (Inglaterra) el alojamiento La casa de Hugo y por último en Argentina, con Petville (Pilar), donde ofrecen una “ colonia de vacaciones o un jardín de infantes para perros y gatos”. También podemos encontrar este tipo de alojamiento en Ciudad del Tigre, Mar del Plata, La Plata, como mención de algunos de los posibles destinos que ofrecen estos servicios. Es importante aclarar que estos Hoteles 5 estrellas solo ofrecen alojamiento para las mascotas, es decir no están permitido a los dueños pernoctar en los mismos, algunos de ellos como en el caso de Singapur establece ciertos requisitos para que las mascotas puedan acceder a los servicios de spa como un test de temperamento, sociabilidad y docilidad, como también vacunas al día.

Queda fuera del alcance de este trabajo establecer qué de todo esto es fundamental para el animal y su bienestar, y que es antropomorfización relevante sólo para su tenedor y para quienes le prestan el servicio.

En la actualidad, esta humanización de las mascotas se ha extendido a personas de gusto por los animales exóticos como son los conejos, hurones, mini pigs, hámster, erizos, etc. (Mena, 2019)

Al ser un segmento de mercado relativamente nuevo, no todos los países eligen esta modalidad como forma de turismo; en el blog español El Mascotimetro: ¿Porque los alojamientos turísticos admiten mascotas o no? (Turismo en Extremadura, 2016) menciona las 10 razones por las cuales no se admiten mascotas, entre ellas:

- 1 - No lo han hecho nunca
- 2 - ningún cliente les ha preguntado por ello
- 3 - posibles ruidos,
- 4 - puede molestar a otros clientes
- 5 - sus clientes no quieren mascotas
- 6 - razones higiénicas
- 7 - aumentar el trabajo de limpieza
- 8 - alergias
- 9 - afecciones al mobiliario
- 10 - imposibilidad de asistencia cuando los dueños no pueden llevárselo a alguna actividad

Por lo tanto, no todos los establecimientos u alojamientos tienen la infraestructura adecuada o las comodidades necesarias para recibir las mascotas; sumado a eso podemos mencionar que en el caso de Argentina, si bien existen algunos avances en la C.A.B.A como brindar alojamiento y poder trasladar animales domésticos pequeños en el subterráneo (Buenos Aires Ciudad, 2017), también existen otras actividades que el propietario no puede realizar con el mismo fuera de ahí, como puede ser ir a restaurantes, bares, cafeterías, etc.

Ante esta situación, se propone brindar un aporte que contribuya al conocimiento, para saber ¿Cuál es la situación del turismo *pet friendly* en la C.A.B.A., y ¿En qué nivel de desarrollo se encuentra? siendo que, en otros países, como es el caso de Francia (Paris) y Alemania (Berlín) ya está siendo utilizada esta tipología de turismo. (regulado por el Tratado de Amsterdam año 1999), ¿cómo se encuentra regulado el traslado con animales aquí en Argentina, y que propuestas (si es que existen) podrían contribuir al desenvolvimiento de este segmento de mercado en la C.A.B.A.

Para hacer una diferenciación entre países, el blog Economía No Forte (2016), hace una distinción entre países desarrollados, emergentes y subdesarrollados

- **Los Países Desarrollados:** son aquellos países que han logrado altos grados de industrialización, altos niveles económicos y tecnológicos, así como sistemas financieros fuertes.

Su industria se encuentra tecnológicamente avanzada, debido entre otras cosas a las grandes inversiones en su desarrollo, tanto en el sector privado como en el gubernamental.

Tienen sistemas financieros estables, con una banca próspera, y con amplios recursos económicos, dicha banca invierte en distintas ramas, dentro y fuera del propio país.

En la educación, la población de estas naciones presenta un alto grado de escolaridad, gran parte ha cursado los niveles básicos y medios como el bachillerato y a su vez, una buena parte de la población en edad laboral cuenta con estudios universitarios. En estos países los trabajadores tienen acceso a continuas capacitaciones y actualizaciones, en los conocimientos necesarios para desarrollar su labor.

Otra distinción es el alto nivel de vida de la población, el ingreso por persona es bastante elevado, lo que permite que la población pueda dar uso de ese dinero (además de los gastos que son indispensables para la vida), para vacaciones, diversión (ya sea ir al cine, teatro, etc.), entretenimiento y telecomunicación (teléfono móvil, internet). A modo de ejemplo se puede mencionar Estados Unidos, Alemania, Suecia, Noruega, etc.

- **Los Países Emergentes:** Son países en desarrollo, sin mucha oportunidad para la industrialización, que se han convertido en países emergentes, por su crecimiento en energía, en tecnología de información, y en telecomunicaciones. No dependen especialmente de la agricultura, han hecho grandes procesos en la infraestructura y el crecimiento industrial y están experimentando un aumento en ingresos, así como un rápido crecimiento económico. Algunos ejemplos son: China, Brasil, Rusia, India, Corea del Sur, entre otros.
- **Países subdesarrollados:** Sus habitantes apenas disponen de lo necesario y sus recursos no están siendo bien aprovechados, presentan un alto crecimiento demográfico, tienen dependencia económica del mundo desarrollado, puesto de que la inversión industrial y los canales de comercialización De sus productos están en manos de países ricos.

Entre otras características podemos mencionar, el elevado índice de desempleo, altos índices de corrupción, gran desigualdad económica entre sus habitantes, escaso o nulo presupuesto para la ciencia y la tecnología, baja renta por cabeza, agotamiento de los suelos por la práctica de monocultivos, elevada deuda externa, su desarrollo tecnológico depende de otros países, alta mortalidad infantil, gran crecimiento urbano y dictadores que monopolizan el poder.

Dado que Francia se encuentra entre los Países Desarrollados, considero oportuno, brindar a rasgos generales información de la misma. La población aproximada es de 67.028.048, es una de las 10 economías más importantes del mundo por volumen de Producto Bruto Interno, aunque se encuentra entre los países con más deuda pública del mundo. En lo que refiere al nivel de vida, se encuentra en el nivel 27 de los 196 países más altos del ranking de Producto Bruto interno per cápita. El Índice de Desarrollo Humano, elaborado por las Naciones Unidas para medir el progreso de un país, menciona que el nivel de vida de sus habitantes, los franceses, presentan una buena calidad de vida. (Datosmacro.expansion.com, s.f.)

Los Principales sectores económicos de este país son:

- **El agrícola**, aportando carne, vino, trigo y maíz, dentro de sus productos principales.
- **La industria manufacturera** teniendo como principales sectores industriales, las telecomunicaciones, la electrónica, la automoción, la industria aeroespacial, y la armamentística.
- y por Último el **Turismo**, representa cerca del 70% del PIB francés, y emplea a 3/4 de la población activa. Francia es el primer destino turístico en el mundo, con cerca de 87 millones de turistas en 2017.

Alemania, cuenta con una población de “83.019.214”, es un país muy poco poblado, con menos personas desempleadas del mundo y es una de las 10 economías más importante del mundo por volumen de PBI. La población tiene un buen nivel de vida en relación a los 196 países del ranking del PBI per cápita. El IDH (índice de desarrollo

humano), los alemanes se encuentran entre los que presentan mejor calidad de vida, y niveles bajos de corrupción gubernamental.

Los principales sectores económicos de este País son:

- Agrícola: siendo el lácteo, porcino, remolacha azucarera, trigo, cebada y cereales, sus principales fuentes de producción.
- Sector industrial: se desarrolla la industria automotriz, ingeniería mecánica, equipamientos eléctricos y electrónicos y los productos químicos.
- Sector de servicios: este país es un buen destino para el desarrollo de los negocios y el desarrollo de nuevas tecnologías. Presenta una densa red de Pymes que se encuentran muy bien conectada con el entorno internacional.

Observando distintas páginas y blogs, Alemania se coloca en el primer puesto en el ranking de turismo *pet friendly* con un 69,16 %, le sigue Francia con 64,95, Austria 64,43%, Italia 56,7%, Canadá 40,42%, Estados Unidos 39,62%, Rusia 34,56%, Marruecos 30,36%, Holanda 29,13% y Grecia 28,44% (Los Andes, 2019).

Las facilidades por las que Francia, París, se encuentra entre los primeros en el ranking, es entre otras cosas, por el acceso a casi todos los centros comerciales. Las tiendas, no solo tienen en cuenta al propietario sino también a su acompañante peludo, también son aceptados en distintos cafés, casas de comidas, bares, así como shopping y supermercados. La única restricción es que el perro debe ser de tamaño pequeño. También París cuenta con parques exclusivamente equipados para ellos. (Alcoceba, 2018).

Por otro lado, Alemania es considerado el primero en el ranking debido a que el Estado brinda ayuda económica a personas en paro que tengan mascotas, son permitidas en todos los transportes públicos de la ciudad y además puede acompañarte a donde vayas, la única restricción son las tiendas de comida. También existe un restaurante para perros y gatos llamado Pets Deli (Alcoceba, 2018)

Estos dos destinos son elegidos a modo de comparación dado que podrían ser el ejemplo a seguir para nuestro país, como a tantos otros que desean desarrollar esta modalidad de turismo. Ya sea dando acceso a los dueños como a sus perros a centros comerciales, cafeterías, bares, shoppings, supermercados y parques como es el caso de Francia (París), como brindando acceso en los transportes públicos como es el caso de Alemania (Berlín).

El estudio se realizará con el aporte de las materias de Psicología del tiempo libre, Legislación Turística, y de la cátedra de Bienestar Animal de FCVet UBA.

Dado que el Turismo Pet friendly es una modalidad de turismo relativamente nueva, no se han hecho investigaciones sobre esta problemática en Argentina.

Este estudio va dirigido a los establecimientos que desean desarrollar esta forma de turismo, para relevar y comprender las dificultades y necesidades que este segmento de mercado presenta, y también para aquellas personas que desean viajar con sus mascotas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y quieren saber cómo se ha desarrollado la actividad *pet friendly*.

Capítulo 2: Objetivos

Objetivo general

- Profundizar el conocimiento sobre el estado actual de los hoteles y bares *pet friendly* en la C.A.B.A.

Objetivos específicos

- Releva la situación actual de los Hoteles *Pet friendlies* de la CABA, que fueron considerados mejores por Tripadvisor en el mes 30/12/2019.
- Investigar si existe algún tipo de certificado de salubridad para este tipo de establecimientos y como se da su higienización, siendo los animales huéspedes.
- Averiguar si el inversor tuvo algún tipo de asesoramiento a la hora de construir un establecimiento *pet friendly*, y cuáles son sus motivaciones
- Investigar si el Estado regula o no a esta forma de turismo. Averiguar cuáles son los requisitos exigidos para poder ingresar a un alojamiento *pet friendly* en la C.A.B.A, si se pide algún certificado del bienestar antes de la reserva o al momento de pedir una habitación y si son muy restrictivos o flexibles a la hora de satisfacer las necesidades del turista.
- Estudiar los requisitos necesarios para poder realizar un viaje con la mascota, tanto a nivel Nacional como Internacional.

Capítulo 3: Marco teórico

El estrecho vínculo entre personas y animales domésticos, y la actividad turística desarrollándose a nivel global, fueron construyendo un nuevo segmento del turismo (Farías dos Santos, 2017) donde ciertos lazos afectivos que se forman entre animales y sus dueños hacen que las mascotas puedan ser consideradas parte de la familia, y es por ello que prefieren viajar con las mismas. Según Madero (2018), un alto porcentaje de personas puede llegar a sentir más cariño por su mascota que por un amigo íntimo, o prefiere compartir momentos con ella y no con otras personas. Los argentinos “cultivamos lazos afectivos y duraderos, disfrutamos de la compañía de la familia, del hogar, de compartir con los que más queremos. Estos valores son trasladados también a la relación. Desarrollando con ellos un apego tal que nos lleva a querer incorporar a la mascota a todas nuestras actividades” (Madero, 2018). De acuerdo a la Encuesta Nacional Argentina (Ensinck, 2017), tres de cada cuatro hogares argentinos vive al menos con una mascota, presentando el mayor porcentaje en América Latina. El perro, con un 60% es el primero en la lista elegida por los argentinos, seguida del gato con un 30% y, con un promedio de dos mascotas por hogar la convivencia de ambos, es decir, perros y gatos, es de un 25%.

Se puede decir que las mascotas argentinas, “son tan caseras y familiares como sus dueños” (Millward Brown Consultora, 2011), siendo el perro el que pasa mayor tiempo en la casa, o únicamente en ella, mientras que el gato frecuenta su hogar en un nivel levemente más bajo. Esto claramente puede explicar la tendencia de humanización de las mascotas, siendo que estas comparten el techo y las rutinas del hogar con sus dueños. En el caso de los dueños de perros, definen que su compañía es su mayor virtud, mientras que los gatos son definidos por sus dueños como “cariñosos”. En muchos casos la mascota adquiere tal valor para la persona que es considerada un “hijo”, un miembro más de la familia. Sin embargo, muchas veces el exceso de humanización genera consecuencias. Si bien la mascota puede ser considerada un “hijo”, para otros, la mascota ocupa un lugar más ligado a la protección, cuidado del hogar y del núcleo familiar. De acuerdo a Fabiani (2016), los perros son elegidos no solo por brindar cariño a sus dueños, sino también para que jueguen, cuiden a la familia; aporten atributos de seguridad y entretenimiento. Al ser la mascota más frecuentemente elegida, los dueños invierten mayor cantidad de dinero en ellas, pasando del alimento balanceado y el control veterinario regular, a la compra de accesorios y adornos elegantes para los mismos, porque esto les brinda mejor apariencia (de acuerdo a la mirada del propietario/ tenedor).

Teniendo en cuenta lo anterior, y el desarrollo continuo del turismo a nuevos segmentos de mercado, al cambiar el hombre sus hábitos y sus costumbres en su vínculo con el animal, ha generado nuevos intereses en las personas; nuevos deseos, y la búsqueda de nuevas experiencias, tales como el querer compartir con la mascota sus vacaciones. En la presente investigación se propone un aporte cualitativo, para esta nueva modalidad turística, que es viajar con las mascotas, siendo esta una necesidad del turista a la hora de poder realizar un viaje.

En la página oficial de Isla Mujeres, Quintana Roo, México (islamujeres. Gob, 2019) se puede observar como el director de Medio Ambiente y ecología del Municipio, Carlos Barranco García, utilizó las indicaciones del bienestar animal, partiendo del tratado de Amsterdam del año 1999, donde los animales son legalmente seres “sensibles”, capaces de sentir dolor y sufrir. García, destaca la importancia de continuar impulsando acciones para fortalecer una cultura ambiental, donde se les brinde importancia a las mascotas y se fomente entre los ciudadanos el cuidado de todo ser vivo. Incentivó a los isleños a participar en las campañas de esterilización, visitar la

playa *pet friendly*, recoger las heces de sus mascotas y adoptarlas de manera responsable.

Fredrich (2012), escrito en el Sitio Argentino de Produccion Animal. Se define el bienestar animal como “el completo estado de salud física y mental del individuo que le permite manifestar su comportamiento natural aun en condiciones de producción comercial. El bienestar tiende a que los animales se vean libres de dolor, lesión, enfermedad, tensión, sufrimiento, cansancio, traumatismo y miedo durante su producción, traslado, exhibición, comercialización y faena” (p.1). Por lo tanto “el bienestar comprende tanto satisfacer las necesidades del animal como evitarle sufrimiento”(Fredrich, 2012, p.2).

Es importante aclarar que el Bienestar animal no es “protección animal”, sino una ciencia nueva, con una base científica, mientras que la protección animal es una actitud social que se encuentra generalmente impulsada por instituciones ONG formadas para evitar el maltrato animal, y puede o no tener una base técnica. (Fredrich, 2012).

En el año 1965, La comisión Brambell, definió las “cinco libertades” de los animales domésticos, como la capacidad de poder fácilmente darse la vuelta, pararse, acostarse, asearse, y estirarse. Más tarde, en el año 1993, el Consejo de Bienestar para los animales de granja del Reino Unido, formuló las “nuevas cinco libertades” para el bienestar de los animales, (Fredrich, 2012, p.2). Estableciendo que ellos deben estar :

1. Libres de hambre y sed (acceso agua limpia y una dieta capaz de mantener un estado de salud adecuado).
2. Libres de incomodidad (un ambiente adecuado que incluya protección y áreas de descanso cómodas)
3. Libres de dolor, Heridas y enfermedad (instaurar esquemas preventivos dentro de las granjas como también establecer diagnósticos y tratamientos oportunos)
4. Libres de poder expresar su comportamiento normal (Para ello se debe proveer espacio suficiente, infraestructura adecuada y compañía de animales de su misma especie, de modo que puedan interactuar)
5. Libres de miedo y distrés (lograr condiciones que eviten el sufrimiento psicológico. El estrés provoca la adecuación del organismo a las distintas agresiones físicas o psicológicas a que es sometido el animal)

En Argentina en el año 1902 se crea “La Sociedad Protectora De Animales Sarmiento”, ante la necesidad de resolver los problemas de maltrato y abandono que sufrían los animales. Su nombre fue dado en homenaje al presidente de la Nación Argentina, dado su preocupación por la protección de los animales.

La legislación en Argentina data del año 1954, dada por la ley 14.346 de protección animal. Que si bien es una ley penal, no tiene penas efectivas aplicadas a su infracción, o no han sido consideradas del todo como “relevantes” (fue modificada el año pasado).

De acuerdo a Fabiani (2016) “el turismo *Pet friendly*, es definido como aquella tendencia cuya principal actividad gira alrededor del tiempo de ocio en compañía de mascotas, especialmente perros y gatos”. Ese tiempo de ocio en el que el dueño decide compartirlo con la mascota, puede deberse entre otras cosas, al sentimiento de pertenencia que tiene con la mascota (al considerarlo parte de la familia) y al vínculo

afectivo (Apego) que se forma entre el humano y el animal. De acuerdo a Gomez (2014), se puede definir el término “familia” como “aquel grupo que se ha configurado en términos conservadores, por todas aquellas personas con las cuales se comparten objetivos de vida, así como algún parentesco (de consanguinidad o no). También se ha considera como “el espacio que permite en forma integral, a cada individuo, convivir, crecer y compartir con otras personas, los valores, normas, creencias, tradiciones, comportamientos, conocimientos, experiencias y afectos que resultan indispensables para su pleno desarrollo en la sociedad”.

En lo que refiere al vínculo afectivo entre humano-animal, la teoría del apego de Díaz (2015) analizada en la tesis de Romero (2016) *“está fundamentada en que los humanos, como muchos animales, están biológicamente predispuestos a buscar y mantener contacto físico y conexión emocional con figuras selectas que se vuelven familiares, y a las que se les brinda protección física y psicológica. Asimismo, los animales participan activamente en los diferentes ciclos de la vida de las personas re estructurando el antiguo sistema familiar y teniendo un rol activo interactuando con todos los miembros de la familia y evolucionando en cada ciclo vital de la misma.”* Para poder entender mejor esta relación afectiva de humano y animal, un ejemplo de la misma es el dado por Arévalo Chávez (2018), quien cita a Sáenz (2012). Menciona que “en el fatídico día del hundimiento del Titanic donde había a bordo 2.227 personas, también había 12 perros, todos pertenecientes a pasajeros de primera clase. Solo los tres que iban con sus dueños en las habitaciones, -dos de raza Pomerania y un pekinés- consiguieron sobrevivir al subir a los botes en brazos de sus dueños. Mientras que el resto iban en las bodegas y murieron ahogados”.

“Uno de los hechos más fuertes fue el acto realizado por Ann Elizabeth Isham, propietaria de un Gran Danés. Ella era una de las pasajeras de primera clase, y fue subida a uno de los botes salvavidas, pero cuando le informaron que su perro era muy grande para subir al bote, ya que por su tamaño ocupaba el lugar de una persona, saltó del bote y se dirigió al almacén del barco. Pocos días después del naufragio, un barco de rescate encontró el cuerpo de su propietaria abrazado a su perro “.

Estos ejemplos pueden dar a entender una vez más, la importancia que tienen las mascotas para algunos propietarios, y de lo que son capaces de hacer por las mismas. Siendo que, existen propietarios que deciden no viajar por la culpa de dejarlos solos, o porque quieren viajar con ellos, podemos entender la necesidad actual de las personas al querer viajar con las mascotas y en lo que el turismo podría contribuir en esta actividad

Segun Azalde Benavides (2019), la palabra *pet* significa mascota, y la palabra inglesa *friendly* significa amable o amistoso, dando a entender entonces, que todo lugar, establecimiento, edificio, medio de transporte, o servicio que se define *pet friendly* admite animales de compañía y asume el compromiso de que estos recibirán un trato adecuado.

La filosofía *pet friendly* propone tratar a la mascota como un cliente más, y aunque esta puede presentar variaciones, se la atiende como tal. Es importante destacar en el texto de Azalde Benavides (2019) “que aunque las mascotas sean bienvenidas en un lugar, no es lo mismo a que sean simplemente aceptadas”.

En el libro de Psicología de Turismo, Tomás Grigera (2018), menciona que *“La representación es un dispositivo psicológico por el cual nos conectamos con el mundo, con el acontecer del mundo”* (cap 4, p. 48- 159, párrafo 4), Y esta representación está conformado por tres componentes:

El Simbólico (que es propio del humano), donde se pueden crear signos y símbolos con significados en este sistema de representación de nosotros mismos y del mundo donde estamos, donde hemos estado o donde seamos estar.

El imaginario (conjunto de producciones mentales o materializadas en obras a partir de imágenes visuales, como en los sueños, cuadros, fotos, dibujos, canciones y lingüística). Hace mención que el imaginario puede aludir a creencias, a valores, lo que nos parece bueno, malo, deseable o indeseable, rechazable, repugnante, gratificante. El imaginario se nutre de los sentidos, pero también de los recuerdos y de la imaginación.

El Real (lo real del mundo),” *se construye una representación de lo que lee y el lugar donde lee atravesado por lo imaginario, pero también en esa representación, está lo real*”(p.49, párrafo 3). Para entender mejor este concepto el autor menciona como ejemplo, el turista que ha leído la novela (simbólico), se imagina los lugares donde ha transcurrido las vicisitudes del protagonista (lo imaginario), y desea confrontar esas imágenes con la realidad de los lugares (lo real).

También menciona que “existe otra manera de entender el lugar y los lugares desde lo imaginario que no es a partir de propiedades atribuidas al lugar si no a partir de la idealización y la proyección de uno mismo sobre el lugar y ahí juegan los deseos humanos. Ya no es tanto que el lugar tenga propiedades anímicas, sino que es el hombre que proyecta dentro de sus cualidades a un lugar que no las tendría si no existiera esa proyección”.

Dicho esto, podemos relacionar con las expectativas que tienen las personas al programar un viaje con sus mascotas, de acuerdo a su idealización de lo que le gustaría que tuviera el lugar, lo que para él debería tener (ya que para algunos la mascota no es solo la mascota, es un miembro de la familia, que debe ser atendido y mimado, y que por tanto merece disfrutar unas vacaciones con sus dueños. Aunque la realidad de lo que se encuentran, pueda ser muy distinta de lo que realmente los Hoteles pueden y quieren ofrecer a sus huéspedes.

También podemos mencionar que el concepto *pet friendly* no es algo reciente, hace 17 años que se encuentra una guía llamada (dogfriendly.com una base de datos mundial donde es posible encontrar hoteles, restaurantes, camping, playas, parques y eventos donde los perros que se comportan “adecuadamente” (perros que tengan un buen comportamiento, es decir, perros que no sean agresivos, obedientes, sociables y tranquilos) son bien aceptados. Dando lugar así, a que muchos lugares consideren y hayan adaptado su negocio para permitir el acceso a los animales de compañía, brindando espacio para que puedan comer, alojarse, o simplemente beber algo mientras son acompañados por su mascota. (Benavides, 2019).

Si bien para muchos propietarios de mascotas viajar con ella podría ser la solución, no se puede descartar la incomodidad o controversias que esto ocasiona a otras personas si no se tomarán recaudos, como podrían ser respecto de mordeduras o agresiones por parte del animal. Es por ello que los hoteles consideraron tomar ciertas medidas a la hora de aceptar mascotas, para que exista un respeto entre los huéspedes que desean disfrutar sus vacaciones y descansar a la vez de tener una estancia agradable junto a su animal de compañía. (cuidando a tu mascota.com. Autor desconocido, 2017)

Es importante aclarar que las especificaciones varían de acuerdo al hotel. Entre las normas generales de los Hoteles, a modo de ejemplo, México, en el blog (cuidando tumascota.com. Autor desconocido, 2017). Hace mención sobre las normas que se suelen aplicar en los hoteles.

Entre ellas se mencionan:

- “Las mascotas deben ser tranquilas, no agresivas, y acostumbrados a no molestar a otros huéspedes, son bienvenidos a los hoteles *pet friendly*”
- “Las mascotas deben estar libres de pulgas y garrapatas, limpios, bien arreglados, al día con sus vacunas, y desparasitados. No debe exceder los 10 kg de peso (esto depende del hotel)
- “La mascota debe llevar un collar de identificación y una correa en todo momento, con la excepción de cuando la mascota está dentro de la habitación donde no debe ser desatendido”
- “Todas las mascotas deben dormir bajo la compañía de su propietario o en una cama para animales domésticos (incluida), no se aceptan animales domésticos en las camas o muebles”
- “En ningún caso un animal doméstico podrá bañarse en el cuarto de baño de los huéspedes”
- “Los huéspedes deben colgar la señal de PRECAUCIÓN MASCOTA DENTRO, en el picaporte de la puerta que indica al personal de la presencia de animales domésticos dentro de la habitación”
- “Los arreglos a la habitación por parte del ama de llaves se harán cuando el dueño se encuentre presente”
- “Los dueños deben supervisar a sus mascotas mientras están en el patio de las habitaciones y nunca deberán ser dejados solos”

En el caso de las normas generales para los restaurantes, cafés y establecimientos pequeños, son más estrictos que los hoteles, dentro de las normas podemos mencionar:

- Permanecer en la terraza designada como *dog friendly*
- Llevarlos con correa y si la ley lo requiere, debe usar bozal.
- Poder controlar a tu mascota cuando ladre o tenga comportamientos agresivos
- No permitir que las mascotas se suban a sillas o mesas
- Muchos establecimientos, tienen croquetas y golosinas para la mascota, en el caso de no ser proporcionado las croquetas o golosinas, el dueño debe llevar su alimento (para que no sufra viendo a los demás comer frente a él) y su recipiente de agua.
- Si la mascota defeca u orina es la responsabilidad de propietario asear la zona.
- Ante cualquier agresión física de parte del animal a un cliente, es responsabilidad del tenedor hacerse cargo de los destrozos o gastos que la mascota haga en el lugar.

Según Infobae (Autor desconocido, 2010). Cada vez son más los lugares donde permiten el acceso de la mascota, un ejemplo de eso podría ser, cuando una mujer ingresa a un local de ropa con su bulldog francés Simona, en pleno Palermo Hollywood, las empleadas se disputan para ver quién cuida a la mascota mientras la dueña se prueba ropa en el probador, en vez de horrorizarse o poner mala cara por el ingreso del animal en el local.

Este tipo de turismo está creciendo de manera tal, que ya existe la primera playa para perros en Argentina (De Sousa Quintas, 2020). Se encuentra ubicada a 50 metros del

faro al sur de Mar del Plata, dentro del complejo de playas El Balcón, es la primera y única playa diseñada para animales domésticos, y, según la nota, ofrece un espacio pensado 100 % en los dueños con sus mascotas, cuenta con un personal adecuado para ellos, donde cada animal pueda disfrutar su estadía, tienen a su disposición bebederos siempre cargados con agua fría, una plaza donde el perro y su dueño pueden hacer ejercicio, o practicar nuevos trucos de destreza canina. También cuenta con un espacio de hamacas para que el dueño pueda descansar con su mascota con vista al mar, y piscina exclusiva con duchadores. Es tal su preparación que, para evitar peleas entre animales, el balneario cuenta con adiestradores caninos, que velan por el bienestar y la paz del balneario, identificando la conducta de cada perro, y acomodándolos de acuerdo al carácter, y ayudando a los huéspedes a socializar con ellos. Dentro de las actividades preparadas para el dueño y su mascota, se encuentran: caminatas, running, paddle surf, y clases de conducta para sus animales, realizadas los lunes a sábados, de 11 a 17 hs. A su vez se organiza demostraciones de destreza canina, rescate canino, y clases de DOGA (yoga canino), en fechas específicas. Todas las actividades pueden ser realizadas de manera gratuita por los huéspedes y sus animales. Además, se encuentran el alquiler de las carpas en las playas, que presentan espacio para 6 huéspedes, entre personas y animales, y cuenta con kit de Eukanuba con bolsa de alimento para el canino, gorra, bandana, *voucher* con descuento de productos y bebedero.

Esto se dio gracias a un estudio en Booking.com, donde el 39 % de los viajeros eligió sus vacaciones 2020 según la posibilidad de poder llevar o no a su mascota. La idea de hacer un balneario exclusivo para perros ya se había pensado hace dos años, pero ante la necesidad emergente de querer viajar con las mascotas, comenzó a aumentar la oferta la tendencia de servicios *pet friendly*, con hoteles y restaurantes aptos para ellos.

La iniciativa de integrar a las mascotas está llegando cada vez más lejos, tal es así, que a través de las redes sociales como Facebook se han creado campañas para que en los vuelos, las mascotas viajen en cabina y no con el equipaje, el lema es "NO SOMOS EQUIPAJE, SOMOS SERES VIVOS". Esta iniciativa surgió ante el número de casos en donde los animales mueren al trasladarse en el equipaje, ya sea por hipotermia, o por asfixia, como es el caso de un gatito que fue aplastado por otros equipajes. Siendo que las jaulas no siempre protegen a los animales, esta campaña está tomando bastantes votos, siendo que hay animales que viajan de manera frecuente. (Facebook.com/crovaravet, 2020).

Sumado a esto también se tienen las exigencias que presentan cada país a la hora de viajar con el animal tanto a nivel Nacional como Internacional. En Argentina, en la página (Argentina.gob.ar, S.F), explica el funcionamiento para el traslado de animales en Argentina, siendo Senasa el organismo responsable de fiscalizar y certificar los intercambios internacionales de caninos y felinos domésticos. En cualquier medio de transporte, ya sea Aéreo, terrestre o Acuático, Siendo la mascota acompañado por el propietario tenedor, responsables o mediante un envío no siendo acompañados, Deben cumplir con ciertas exigencias y requerimientos:

Para los viajeros Nacionales:

1- Certificado de Vacunación Antirrábica

Resolución del año 2015, elaborado por el Ministerio de salud de la Nación con la participación de profesionales de SENASA, se establece que la vacunación antirrábica debe administrarse de manera obligatoria a perros y gatos con buen estado de salud a partir de los tres meses de edad y ser revacunados una vez al año.

Este requisito va a dirigido a toda persona que transite por cualquier medio de transporte por el territorio de la REPÚBLICA ARGENTINA acompañado/a por su perro o gato de tres meses o más de edad, sea argentino o viajero internacional debe portar el certificado/ constancia de vacunación antirrábica, en vigencia.

Este documento podrá ser requerido en intervenciones de personal de autoridades competentes, en puntos de control ubicados en el territorio Nacional - incluidos barreras sanitarias, terminales fluviales, marítimas y / o Aeropuertos- como también compañías de transporte en las cuales deben ser transportados estos animales, en especial Aéreos.

Dicho certificado o constancia de vacunación antirrábica, si es realizado en la República Argentina debe ser avalado y confeccionado por un profesional veterinario matriculado (privado), actuante en concordancia con las obligaciones emanadas por el consejo profesional/ colegio de veterinarios según la jurisdicción geográfica, en las que se realice la respectiva vacunación, utilizando los certificados autorizados al efecto.

Por otro lado, su ejemplar original no debe ser retenido por ninguna autoridad de control dentro del territorio argentino

Debe contener todos los datos requeridos y legibles, ya sea del propietario, del animal, de la vacuna utilizada, etc.

Viajar con al menos una fotocopia del certificado/ constancia.

Y también un certificado de salud y aptitud para el traslado, es decir, demostrar que el animal viaja en buenas condiciones de salud (en especial en vía aérea).

Es importante aclarar que el animal debe concurrir con el veterinario profesional privado con matriculación vigente ante la Entidad Colegiada de la profesión en la respectiva jurisdicción de la cual se trate en la República Argentina para que examine y certifique la salud y la aptitud del animal 10 días previos al embarque, para emprender el traslado aéreo. Esta certificación cobrará como una garantía sobre las condiciones del animal en cuanto a su traslado previsto y la constatación del estado salud satisfactorio, mediante la realización de un examen clínico adecuado a las circunstancias, evaluando la edad del animal, la necesidad o no de administrar un tranquilizante, las características de la jaula a utilizar y, en definitiva, la conveniencia de viajar o no con el animal.

Para los viajeros internacionales, que han ingresado a la Argentina de manera temporal, o que se encuentren en tránsito internacional entre terceros países, exigen que el certificado del veterinario internacional (CVI) del canino o felino sea el ejemplar original del país de procedencia del animal, así también como su pasaporte canino o felino (en caso de poseerlo). Los datos de la vacunación antirrábica, en ANIMALES MAYORES A TRES MESES DE EDAD, que se encuentren asentados en el CVI como en el pasaporte del canino o felino, teniendo en cuenta que muchos países existen vacunas elaboradas por laboratorios que otorgan una validez de inmunidad conferida contra la rabia de tres años (SENASA).

En lo que refiere al transporte terrestre, para poder trasladar un perro o gato, o cualquier otro animal de manera legal dentro del país se exige que se cumpla la **Ley Provincial de Tránsito de Córdoba (8560)**, esta ley regula todo en materia de tránsito, y se aplica tanto en rutas provinciales como nacionales, así también como en algunas localidades del interior y la Policía Caminera en los Controles de Ruta (Radio Estación, 2019).

La tendencia *pet friendly*, es común en distintos países del mundo, Francia y EEUU se podría considerar dentro de los principales en esta tipología.

De acuerdo a la información rescatada por Tripadvisor existen (15/10/2019) 6 hoteles calificados como “mejores” para recibir mascota:

- Nuss Buenos Aires
- Hotel Internacional
- Cristal Palace
- Hotel A&B Internacional
- Edificio ISI Apart and Suite
- Howard Johnson Abasto

Ninguno de estos Hoteles, en la página web de Tripadvisor, hace mención sobre los servicios ofrecidos a las mascotas, ni su tamaño aceptado.

	Servicios	Requisitos Para las Mascotas	Precio por día
Nuss Buenos Aires	Solo se le ofrece un recipiente para el agua y otro para comida (el alimento queda a responsabilidad del dueño). No se cobra un Adicional por el acceso de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> - Menos de 15 Kg - Bien Entrenada - Correa en espacios comunes del Hotel - Queda a completa responsabilidad del dueño - El dueño debe limpiar sus desechos - No pueden ingresar al Gym, piscina y el espacio de desayuno del Hotel - Se debe firmar las normas <i>pet friendly</i> del Hotel. 	\$10.778
Hotel Internacional	No prestan ningún tipo de servicio a la mascota. El propietario se ocupe de llevar todo lo que el animal necesita	<p>El dueño debe limpiar las necesidades que haga la mascota tanto como fuera del alojamiento.</p> <p>Puede sobrepasar los 15 kilos, siempre y cuando el animal no tenga mal comportamiento y no presente un peso excesivo, como puede ser un Gran Danés hembra de 58</p>	\$1.824

kilos

Cristal Palace	No ofrecen ningún tipo de servicio al animal, solo su estadía.	El peso aceptado es aproximadamente 15 kilos, no son muy estrictos con el peso, siempre y cuando el animal presenta buen comportamiento y se encuentren disponibles las habitaciones sin alfombra (habitaciones ejecutivas). Los lugares donde puede acceder son la habitación y fuera del hotel, al sector comedor no está permitido el ingreso con la mascota. Cabe destacar que queda a responsabilidad del propietario del animal cualquier daño causado por el mismo, aceptan perros, gatos, conejos, hurones.	\$3.018
Hotel A&B Internacional	Siendo que el propietario suele llevar todo lo que necesita la mascota, no le suelen brindar servicios especiales, pero en el caso que el dueño no lleve su camita, el hotel ofrece un almohadón para el animal y en el sector cafetería se les puede brindar agua y en algunas ocasiones huesitos	El peso aceptado es hasta 10 kilos, pero no son muy estrictos con el peso, siempre que el animal presenta buen comportamiento en sus instalaciones. Deben ser trasladados con correa y en algunos casos bozal. La comida del animal debe ser brindada por el propietario.	\$2.320

<p>Edificio ISI Apart and Suite</p>	<p>No ofrecen ningún tipo de servicio para el animal, ya que el dueño es responsable de llevar todo lo necesario para la estadía junto a su mascota</p>	<p>Deben pagar un extra para poder alojarse con el animal. Los propietarios son responsables de limpiar los desechos de las mascotas. son estrictos con respecto al peso, no deben exceder los 10, 15 kilos. Cualquier percance con respecto al animal queda a completa responsabilidad de su poseedor mientras dure su estadía.</p>	<p>\$2367</p>
<p>Howard Johnson Abasto</p>	<p>Se les brinda cuchita en la habitación, recipiente con comida y Agua (incluidos en la tarifa), huesitos y chiches para su entretenimiento</p>	<p>Aceptan hasta 25 kilos, No son estrictos con superar los 25 kilos siempre que no sean demasiado grandes, es decir no aceptarían el tamaño de un Gran Danés, la responsabilidad es en su totalidad, del dueño de la mascota. Pueden acceder a la Terraza, la habitación y poder realizar paseos con el mismo por el barrio.</p>	<p>\$4361</p>

Tabla 1- SERVICIOS Y REQUERIMIENTOS DE LOS DISTINTOS HOTELES ENCUESTADOS.

HOTELES DESTACADOS por Tripadvisor por ofrecer alojamiento *Pet friendly* en la C.A.B.A.

Fuente: Tripadvisor. Recuperado el día (15 de Octubre de 2019). Los precios no incluyen el adicional que cobran algunos Hoteles por la mascota.

Capítulo 4: Metodología

El trabajo se desarrollará desde una investigación cualitativa, de carácter descriptivo. Mediante la información obtenida, estudios y fundamentación de la documentación se investigará en qué condiciones se encuentra el servicio *pet friendly* en Buenos Aires, bajo qué condiciones se le permite acceder al animal, y como se realiza el proceso de higienización en los establecimientos con esta tipología de turismo.

De acuerdo a Ruiz Medina (2012), "... la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo a las personas implicadas...". Mientras que el estudio descriptivo "...Es la información detallada respecto a un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión...". Referencias del año 2010, consignadas en (pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com. Autor desconocido, 2013).

La investigación se realizará en los considerados "mejores" hoteles *pet friendly* (según Tripadvisor) de la C.A.B.A que se permita acceder. Se realizará entrevistas del tipo semiestructuradas al personal autorizado o responsable con la intención averiguar qué tipo de servicios se ofrecen actualmente y que tan desarrollados se encuentran. También se utilizará los medios de comunicación telefónica e internet, en el caso que sea difícil contactar con los establecimientos.

Encuesta

En el trabajo de campo se introducirá en los distintos hoteles con una misma presentación,

¡Buenas Tardes!, mi nombre es Rocío, estoy realizando mi tesis final de la carrera Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata, mi tema a abordar es OFERTA *PET FRIENDLY*. El objetivo es recabar información que permita comprender esta oferta, divulgarla y hacerla conocida por los potenciales clientes y operadores.

Esta encuesta será analizada de manera anónima, es decir, las respuestas no estarán asociadas al nombre de su Hotel. Lo que necesito que me responda es:

- 1 - ¿Cómo se les ocurrió y por qué hacer su establecimiento *pet friendly*?
- 2 - ¿Busco algún tipo de asesoramiento?
- 3 - ¿Qué certificaciones se le solicitaron?
- 4 - ¿Realiza algún tipo diferencial de mantenimiento por ejemplo, limpieza, respecto de los animales alojados?
- 5 - ¿Qué requisitos deben reunir los animales para ser aceptados?
- 6 - ¿Bajo qué condiciones los aceptan?
- 7 - ¿Qué servicios prestan con respecto de los animales?
- 8 - ¿Piensan introducir algún cambio en esta oferta? ¿Cuales? ¿Por qué?

Por exigencias del método, desearía que usted revise y si lo considera necesario corrija las respuestas. ¿Puedo enviárselas?

¡Muchas Gracias por su tiempo!

Al finalizar las encuestas, se reunió toda la información obtenida de los distintos hoteles.

Capítulo 5: Resultados

A continuación, se brindarán las Respuestas y Observaciones recaudadas mediante las encuestas. Y los Comentarios, que complementan dicha información, (las preguntas 5, 6 y 7 están respondidas en el cuadro al final de la sección).

Hotel número 1

La recepcionista era nueva, brindó el número de contacto de la gerenta y gobernanta del hotel para ser contestadas las preguntas que no supo responder.

La recepcionista solo pudo responder las preguntas 5, 6, 7. Brindó las normas pet friendly del hotel, de manera de ser completadas las respuestas dadas.

Respuestas dadas por la Gerenta

- 1- Para adaptarnos a las exigencias del nuevo mercado y tener más servicios que ofrecer.
- 2- No
- 3- Ninguna en especial. Solo que las mascotas tengan el certificado del control veterinario al día.
- 4- Por lo general a los huéspedes con mascotas se les asigna habitaciones con balcón o sin alfombra, Luego del *check out* se hace limpieza a fondo y se deja ventilar la habitación por un par de días
- 5- Solo animales pequeños (menos de 15 kg). Deben tener al día su control de vacunas
- 6- Las mascotas deben estar bien entrenadas para no molestar al resto de los huéspedes

La mascota debe permanecer con una correa cuando este en los lugares comunes del hotel

La mascota no debe quedar sin vigilancia en ningún momento

No se admiten animales en el restaurante durante el horario de desayuno, así como tampoco pueden ingresar ni al *gym* y ni a la piscina del Hotel. Si se admite en nuestra terraza.

Los clientes son responsables de limpiar los desechos de sus mascotas en la propiedad del hotel y en el barrio

Cualquier perturbación, tales como ladridos, debe quedar restringida.

Los huéspedes deben coordinar con la recepción para coordinar un horario conveniente de aseo para su habitación, no más tarde de las 5 pm

Los huéspedes son responsables por todos los daños materiales y/o lesiones personales ocasionados por su mascota.

Los huéspedes se comprometen a indemnizar al hotel y a los huéspedes alojados por daños sufridos por su mascota

El hotel se reserva el derecho de cobrar tales daños a la tarjeta de crédito dejada como garantía al momento del *check in*.

En caso de incumplimiento de algunas de las normas previstas en este reglamento la multa mínima será de USD 250 más IVA, la cual será cargada a la cuenta del pasajero.

7- Las mascotas tienen amabilidad de bienvenida.

8- No, porque es un plus que nos diferencia de la competencia.

Observaciones

El hotel es nuevo, y bien diseñado, en una zona muy cuidada en Palermo, la recepcionista muy amable, cordial y tímida.

Hotel número 2

El recepcionista era nuevo, por ende no supo responder las preguntas 1, 2 y 3.

- 4 - No se realiza ninguna limpieza especial por ir con la mascota, pero si establecen al personal de limpieza que debe realizarse de manera profunda en todas las habitaciones.
- 5 - Se admiten cualquier peso, siempre que la mascota presente buen comportamiento en las instalaciones del Hotel.
- 6 - El animal no debe molestar a otros huéspedes.
- 7 - El dueño debe limpiar los desechos que realice la mascota durante su estadía en el Hotel. Son aceptados en la recepción del Hotel, pero no en el bar del mismo.
- 8 - No prestan ningún tipo de servicio a la mascota. El propietario se ocupe de llevar todo lo que el animal necesita
- 9 - El dueño no desea realizar cambios en la oferta.

Observaciones

Si bien el recepcionista era nuevo, prestó una muy buena predisposición al responder, el establecimiento se vio limpio, el recepcionista relajado a la hora de responder. Fue muy contundente y repetitivo a la hora de marcar la limpieza del lugar.

Hotel número 3

La recepcionista del Hotel respondió.

- 1- Decidieron hacerlo *pet friendly* ante la necesidad de la demanda de alojarse con su mascota.
- 2- No buscaron ningún tipo de asesoramiento, sólo vieron la posibilidad de expandir la oferta y la pusieron en práctica. Si lo hicieron mediante las formas legales, pero no lo hicieron mediante alguien particular.
- 3- No solicitaron ningún tipo de certificación.
- 4- Si, las habitaciones en las que se hospedan las mascotas son solamente las que no tienen alfombras, las llamadas habitaciones ejecutivas, el precio de la habitación se como tal, se aceptan hasta dos huéspedes mascotas en el hotel. En el caso que no hay habitaciones sin alfombras disponibles, no se les brinda alojamiento a los huéspedes con mascotas, sacando algún caso aislado. En el caso de la limpieza se da una higienización profunda y mata pulgas en todos los espacios donde fueron habitados por los mismos.
- 5- Presentan flexibilidad en el peso, pasando de un aproximado a 15 kilos, a un poco más, si la mascota tiene un buen comportamiento,
- 6- Permiten el acceso a las mascotas, siempre que se encuentren disponibles las habitaciones sin alfombra.

La mascota no tiene permitido el acceso al comedor.
- 7- No ofrecen ningún tipo de servicio al animal, solo su estadía.
- 8- si, cama, huesitos, tacitas de comida, con la intención de ser más competitivos.

Observaciones

El recepcionista se comportó de manera amable, atento, cordial y con muy buena predisposición al responder todas las preguntas. Mencionó que muy pocas veces se han aceptado animales grandes, pero si ha abierto sus puertas a huéspedes con conejos, y gatos. No tendrían problema de aceptar otro tipo de animales como puede ser un hurón, siempre que tengan buen comportamiento y el dueño se haga responsable del animal durante su estadía.

Hotel número 4

Todas las preguntas fueron respondidas por la recepcionista del Hotel.

- 1- No sabe, sin embargo, afirma de manera contundente y repetitiva que los dueños del hotel tanto como ella, "son amantes de los animales", y son activistas para el rescate y concientización de la adopción
- 2- No sabe.

- 3- No supo responder.
- 4- La limpieza es exigente debido a los controles de sanidad regulares. Este hotel trabaja con obra social, es decir recibe a persona que se hospedan por cuestiones de salud, por ende, todo debe estar en perfectas condiciones de higienización.
- 5- El peso aceptado es hasta 10 kilos, pero no son muy estrictos con el peso, siempre que el animal presenta buen comportamiento en sus instalaciones.
- 6- Deben ser trasladados con correa y en algunos casos bozal. La comida del animal debe ser brindada por el propietario.
- 7- Siendo que el propietario suele llevar todo lo que necesita la mascota, no le suelen brindar servicios especiales, pero en el caso que el dueño no lleve su camita, el hotel ofrece un almohadón para el animal y en el sector cafetería se les puede brindar agua y en algunas ocasiones huesitos
- 8- No sabe, pero sí agrega que intentan mantener el precio para aquellos que se quieran alojar con la mascota.

Observaciones

La recepcionista se comportó de manera amable, respondió todas las preguntas con mucha tranquilidad y se tomó su tiempo para incluso revelar anécdotas del hotel. Mencionó el caso de un costarricense que vino especialmente a la Argentina para hacer una adopción y fue alojado en su hotel. También mencionó una vivencia personal con un perro que rescató que lo encontró en condiciones deplorables, que fue golpeado con palos y que casi perdió la visión por eso, el animal falleció de cáncer, y menciona haber quedado destrozada por la situación, que esa fue una de las muchas razones por las que ella trabaja junto con los dueños para realizar concientización de la importancia de la adopción y el rescate y cuidado de animales desprotegidos. Tal es el amor de los propietarios por los animales que cuentan como anécdota que recataron unos gatitos para darlos en adopción.

Se consultó qué sucedería si una persona rescata un perro de la calle y quiere alojarse en su hotel, respondió que lo consultaría con los dueños pero que sería muy probable que los mismos dueños le realicen un descuento al hospedante.

Luego de esto atiende el teléfono, se observa un cartel que dice "Por favor, no alimentar el gato de este hotel, él come su alimento balanceado. Muchas gracias".

Cuando corta el teléfono se le pregunta por el gato del hotel, menciona que es un rey en el hotel, tiene acceso a las instalaciones e incluso duerme en el sillón de la habitación del huésped si este lo desea. En el caso que la persona hospedada no le guste los gatos, el animal tiene su espacio propio y cerrado para no molestar al huésped. A la salida del Hotel se pudo apreciar que la zona se ve algo riesgosa, (personas peleando en la vereda).

Hotel número 5

En este Hotel la recepcionista contestó las consignas de la encuesta. No supo responder mucha de las preguntas porque era nueva, pero aportó el mail de la recepcionista de la tarde que está hace más tiempo, sin embargo, el mail del

repcionista de la tarde nunca fue contestado, y solo figura lo respondido por la recepcionista nueva.

- 1., 2., 3. No supo responder
4. No realizan algún tipo diferencial de limpieza. La limpieza es dada tanto por el personal de limpieza del hotel como del huésped al limpiar los desechos de su mascota.
5. No supo responder
6. No supo responder
7. No ofrecen ningún tipo de servicio para el animal, ya que el dueño es responsable de llevar todo lo necesario para la estadía junto a su mascota
8. No, no se desean hacer cambios.

Observaciones

El hotel se vio pequeño pero limpio, prolijo y cuidado. La chica fue muy amable pese a estar algo nerviosa por la encuesta.

Hotel numero 6

Las respuestas de las encuesta fueron contestadas por la recepcionista.

- 1- La intención de establecer este hotel como *pet friendly*, es brindar a los huéspedes la oportunidad de poder elegir si desean llevar a su mascota.
- 2- No, los propietarios siguieron las pautas correspondientes, aceptando animales pequeños y cobran un adicional.
- 3- No se solicitó ninguna certificación.
- 4- Sí, siempre se limpian las instalaciones de manera particular, de manera que el hotel se encuentre bien sanitizado.
- 5- Requisito hasta 25 kilos. Aceptan Golden, pero no un Gran Danés
- 6- No requisitos frente vacunos, responsabilidad del huésped
- 7- Terraza, pasear por barrio. Cucha en la habitación, recipiente con agua y comida (está incluido) huesitos y chiches también.
- 8- No, no piensan introducir cambios en la oferta.

Observaciones

El hotel es muy limpio, prolijo, elegante. La recepcionista muy amable y con muy buena predisposición para responder la encuesta. No realizó ningún tipo de comentario ni anécdotas fuera de las preguntas de la encuesta.

Los siguientes tres Hoteles, son alojamientos que figuraban entre los mejores alojamientos pet friendlies, y que, al llegar al Hotel, resultaron no serlo.

Hotel A

Observaciones

En primera instancia se realizó la presentación formal correspondiente, en donde se hace mención si desea realizar una breve encuesta sobre el tema Oferta *pet friendly*. Sugirió la espera en la sala de estar para luego responder la encuesta, mas tarde, luego de media hora, veinte minutos, se observa la conversación con dos huéspedes. Cuando el recepcionista acepta responder la encuesta mientras habla con las huéspedes, hace mención de no ser el hotel un establecimiento *pet friendly*, que nunca se aceptaron mascotas, pese que en internet figura que lo es. De manera que no se pudo responder la encuesta.

Hotel B

La recepcionista respondió no ser un Hotel *pet friendly* pese a que figura en Tripadvisor que sí.

Observaciones

La recepcionista se veía cansada y estresada, estaba conversaba con alguien del personal, no se veía muy interesada en responder la encuesta.

Hotel C

El hotel no respondió pese a la insistencia y espera.

A modo de control y comparación con los alojamientos entrevistados en Buenos Aires, se realizó la encuesta en un Hotel de La Plata

Hotel La Plata

El recepcionista del Hotel respondió, supo contestar todas las preguntas de la encuesta, y a su vez brindó el mail del socio administrador para obtener una información más completa. En esta instancia es importante destacar que en las respuestas del recepcionista y el socio administrador hay diferencia en su respuesta, se puede observar en la respuesta 3.

Las respuestas del recepcionista fueron:

- 1- No sabe, aunque agrega que de acuerdo al dueño "los perros hacen menos ruido y menos quilombo que los niños".
- 2- No sabe
- 3- Si, los certificados Municipales mínimos
- 4- No, pero si la limpieza es meticulosa en las habitaciones
- 5- El tamaño debe ser pequeño (aunque no son tan estrictos, siempre que la mascota tenga buen comportamiento). No molestar a los huéspedes, y pagar, ante una eventualidad producida por su mascota.

6- Las mascotas deben ser tranquilas, limpias, de tamaño pequeño en lo posible. No pueden pasar al desayunador, solo en la habitación y afuera.

7- Ninguno.

8- Cree que no, siendo pocos los animales que se hospedan en el hotel, para justificar el cambio.

Respuestas dadas por socio administrador

1 - Se nos ocurrió respondiendo una demanda de nuestros clientes, que viajan con mascotas, algo que en los últimos años se ha hecho bastante común.

2 - No buscó ningún tipo de asesoramiento.

3 - No solicitaron ningún tipo de certificado.

4 - La limpieza tiene casi los mismos estándares. (es decir, se limpia de manera meticulosa tanto las habitaciones que son usadas por mascotas como las que son usadas por ellas)

5 - La realidad es que, si alguien viaja con su mascota, casi siempre está acostumbrada a hacerlo, por lo que no nos representa mayores dificultades. El requisito es que no la dejen sola (para evitar que llore y moleste a otros huéspedes) y no puede estar en el desayunador, ni permanecer en las áreas comunes

6 - Que los propietarios se hagan cargo de cumplir con nuestras reglas, y en caso de roturas o limpieza extra, deben hacerse cargo también.

7 - Ninguno extra, ya que traen su propio recipiente de agua y comida.

8 - No piensan introducir cambios en la oferta.

Observaciones

El recepcionista se comportó de manera amable, tranquilo, trató de contestar todas las preguntas, y las que no pudo dejó el contacto del gerente. Comentó que está trabajando hace dos años en el Hotel, y que siempre que él estuvo, los animales que se alojaron se comportaron adecuadamente.

Ingresó un Bulldog Francés con su dueño en el Hotel, la mascota no ladraba, fue muy sociable, y cariñoso, se dejaba acariciar, y la huésped me contaba que "su perrita tenía el comportamiento de un gato, nunca la escucho ladrar", estaba limpia y prolija, y el hotel también se veía muy cuidado.

Capítulo 6: Regulaciones y normativas

¿Existe alguna entidad de Regulación *Pet Friendly* en CABA?

En la fecha 27/12/2019 la Cámara Argentina de Turismo de la provincia de Buenos Aires, como Ministerio Nacional de Turismo, en ambas instituciones se sugirió acudir a otras instancias.

En la primera institución, no tenían ni material ni conocimiento de esta tipología de turismo es por ello que delegaron acudir a la Asociación Hotelera de Turismo, donde se aseguró que cualquier tipo de Hotel sea *pet friendly* o no, tienen la obligación por Ley de aceptar huéspedes con sus animales lazarillos. Sin embargo, en caso de que las mascotas no sean lazarillos de sus huéspedes, la aceptación y las condiciones en las que son aceptados corresponde a la política de cada Hotel.

En el Ministerio Nacional de Turismo consideraron apropiado la derivación a la Secretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, siendo que no hay regulaciones de esta tipología de Turismo a nivel Nacional, que se abordan desde cada Municipio.

En la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, comenzando con recepción, y luego por el personal con conocimientos del tema, aseguraron al igual que la Asociación Hotelera de Turismo que el Turismo *Pet friendly* no se encuentra regulado a excepción de las políticas utilizadas por cada hotel. Si bien no hay una legislación con respecto al tema, los hoteles podrían requerir que los huéspedes que se alojan con mascotas lleven sus mascotas con la vacunación al día, que tengan un contenedor para hacer su traslado, que presente identificación (collar y chapita con teléfono del dueño del animal), bozal y correa.

También mencionó algunos de los cambios que ha presentado la ciudad de Buenos Aires a favor de las mascotas, como por ejemplo el traslado en subte los feriados y los fines de semana (sábado después de las 13, y Domingos y feriados todo el día), en un determinado horario y con ciertas reglas a respetar, como las líneas amarillas donde deben ubicarse con la mascota, no llevarlas en las mochilas, y ponerlas en las transportadoras para mascotas llevar correa y bozal para los parques y espacios públicos, para evitar que el animal se asuste, se escape o se lastime (La Nación, 2017).

Mencionó la Página Mascotas Buenos Aires, en donde a través del Ministerio de Espacios Públicos e Higienización urbana se han tomado iniciativas tanto para incentivar a los restaurantes la aceptación de las mascotas en los espacios abiertos, (tales como poner bebederos de color amarillo en las entrada de los establecimientos, en las veredas donde están los árboles y sin estorbar el paso, como una manera de contribuir y acercar a los turistas y la población local a disfrutar con las mascotas mientras se toma un café o se toma una cerveza). También en proveer caniles, campañas de higienización, para que los portadores de mascotas higienicen si su mascota ensucia, brindando bolsitas para tirar sus desechos, como también, realizar castraciones masivas y ferias de adopciones, en donde se debe seguir una serie de requisitos tanto para poner en adopción como para las personas que decidan adoptar.

Esto permite dar cuenta de la importancia no solo de lo que sucede en el hotel si no también fuera de él, porque es el turista que observa y mira a través de sus calles y el micro turístico lo que sucede con la ciudad, su higienización y su deseo de querer volver a la ciudad. Es un proceso de concientización y cambio cultural que debe hacer el argentino, o más bien el Porteño, siendo que muchos no son cuidadosos con el espacio público, y como resultados los Hoteles no quieren ser afectados por esa falta de cuidado o responsabilidad del huésped.

Capítulo 7: Conclusiones

Para obtener información, de la preparación y las condiciones en las que se encuentran actualmente los distintos hoteles de la C.A.B.A (y a modo de comparación uno de la Plata), se a realizado una encuesta con 13 consignas de las cuales se pudo llegar a las siguientes conclusiones.

- NINGUNO de los hoteles buscaron asesoramiento previo antes de establecer una oferta pet friendly.
- NINGUNO de los hoteles solicitó certificaciones previas antes de ofrecer un servicio Pet Friendly.
- TODOS los hoteles respondieron mantener el mismo nivel de limpieza tanto en las habitaciones habilitadas para animales como las que no.
- TODOS los hoteles respondieron presentar restricciones en la aceptación de las mascotas.
- ALGUNOS de lo hoteles son muy estrictos con las normas de restricción.
- ALGUNOS de los hoteles encuestados son amantes de los animales.
- TODOS los hoteles respondieron que las razones de la oferta Pet Friendly son de interes meramente económico.
- ALGUNOS hoteles ofrecen servicios para el animal.
- TODOS los hoteles no están interesados en extender su oferta.
- ALGUNOS hoteles aceptan otra mascota fuera del perro o gato.
- NINGUNO de lo hoteles formó parte de la existencia de alguna capacitación para hoteles que quiera ofrecer servicios Pet Friendly.
- ALGUNOS de los hoteles exige que el huésped presente certificado de control veterinario al día para alojarse con el animal.
- TODOS los hoteles coinciden en que la mascota queda a completa responsabilidad de su dueño durante su estadía.
- TODOS los hoteles aceptaron contestar.
- TODOS los hoteles presentaron un buen nivel de compromiso al responder.
- TODOS los hoteles presentaron buena predisposición para dar respuesta a las encuestas.
- ALGUNOS de los hoteles realizan controles sanitarios regulares.

	TODOS	NINGUNO	ALGUNOS
1. <i>Buscaron asesoramiento previo antes de establecer una oferta pet friendly</i>		X	
2. <i>Solicitaron certificaciones</i>		X	
3. <i>La limpieza es igual en las habitaciones sean pet friendly o no</i>	X		
4. <i>Presentan restricciones en la aceptación de mascotas</i>	X		
5. <i>Son muy estrictos con las normas de restricción</i>			X
6. <i>Son amantes de las mascotas</i>			X
7. <i>Las razones de la oferta pet friendly son meramente económicos</i>	X		
8. <i>Ofrecen servicios para el animal</i>			X
9. <i>No están interesados en extender su oferta</i>	X		
10. <i>Aceptan otra mascota fuera del perro o gato</i>			X
11. <i>Existencia de alguna capacitación para los hoteles que quieran ofrecer un servicio pet friendly</i>		X	
12. <i>El hotel exige que el huésped presente certificado de control veterinario al día para alojarse con el animal</i>			X
13. <i>La mascota queda a completa responsabilidad de su dueño durante su estadía</i>	X		
14. <i>Los hoteles que aceptaron contestar</i>	X		
15. <i>Nivel de compromiso del hotel a responder</i>	X		
16. <i>Buena predisposición para dar respuesta a la encuesta</i>	X		
17. <i>Controles sanitarios regulares a los hoteles</i>			X

Fuente: elaboración propia según datos recolectados el 30/12/2019

Tabla- PREPARACIÓN Y CONDICIONES DE LO HOTELES PARA LA OFERTA PET FRIENDLY.

Devoluciones dadas las respuestas del personal en los distintos hoteles pet friendly

A modo de comparación con Europa, como hemos observado, si bien, la CABA ha realizado algunos cambios, como son la posibilidad de tomar un café, o una cerveza en espacios abiertos con nuestra mascota, todavía hay mucho camino por recorrer, pudiendo incorporar o mejorar ciertas facilidades para poder compartir con nuestro amigo peludo. En el caso de Berlín, por ejemplo, tienen mayores accesos para el traslado de animales en transportes públicos, que si bien en CABA permite viajar en subte con la mascota (siendo sábado después de la 13 o domingos y feriados, día completo) es el único transporte disponible para ellos y no permiten el acceso a otros días y horarios fuera de los impuestos. También en París tienen más facilidades en lo que refiere al acceso a shopping, centros comerciales, supermercados y parques para perros, que a diferencia de CABA todavía no se ha implementado.

En lo que refiere a los alojamientos, de lo relevado, surge que los hoteles no presentan ningún tipo de certificación, asesoramiento o capacitación profesional a la hora de ofrecer un servicio *pet friendly*. La higiene no es regulada ni controlada por una entidad de sanidad, a excepción del propio Hotel. Las habitaciones presentan la misma higienización tanto en las habitaciones *pet*, como las que no son usadas por las mascotas.

Ni el Ministerio de Turismo, ni la Secretaria de turismo regulan esta forma de turismo. La poca regulación existente queda a cargo y responsabilidad de cada hotel, aceptando o no a la mascota, con la condición de que cada huésped se haga completamente responsable de lo que haga su animal durante su estadía, como si pudieran desligarse de su completa responsabilidad al aceptarlos.

También se puede observar que son muy pocos los hoteles que ofrecen servicios y comodidades como huesitos, bebederos, camitas para ellos; y a su vez se ha notado, como en muchos de los hoteles establecen un tamaño, pero sin embargo aceptan un tamaño superior al establecido.

En lo que refiere a los entrevistados de los distintos hoteles, presentaron una excelente predisposición a la hora de responder, se comportaron de manera amable, y trataron de contestar todas las preguntas. Todos coinciden, tanto los alojamientos de C.A.B.A como de la ciudad de La Plata, que las experiencias que obtuvieron con las mascotas alojadas fueron positivas. Si bien, la mayoría considera que aceptar las mascotas permitiría una ventaja competitiva contra el resto de los hoteles, y una extensión a su oferta, hubo un alojamiento que reconoció que prefería los animales antes que los niños, ya que las mascotas alojadas presentan un mejor comportamiento, y son menos ruidosas.

Se puede decir entonces, que los alojamientos que se consideran "*PET FRIENDLY*", no lo son, ya que no se encuentran focalizados en esta forma de turismo, más bien lo eligen como una extensión de su oferta, como una contribución extra a su economía, y no propiamente por el interés del bienestar del animal (A excepción de dos hoteles).

Si bien existe interés por desarrollar esta forma de turismo, hay mucho por recorrer. Los hoteles y el personal del hotel deben capacitarse y desarrollarse para esta forma de turismo. Requiere contemplaciones de regulación y controles de sanidad, habitaciones preparadas para brindar una mayor comodidad a sus huéspedes con sus mascotas queridas Entidades que brinden apoyo, conocimientos, regulaciones para esta forma de turismo que está emergiendo a pasos agigantados.

No olvidemos que, para muchos, los animales son considerados parte de la familia, son sus amigos, y es por ello que necesitan y merecen que tanto personas como animales sean protegidos y beneficiados no solo con abrir las puertas de sus hoteles, si no con la protección y cuidado al ofrecer un servicio de calidad.

Respondiendo las preguntas de los Objetivos específicos.

- Relevar la situación actual de los Hoteles *Pet friendlies* de la CABA, que fueron considerados mejores por Tripadvisor en el mes 30/12/2019.

Dada la información recaudada en la fecha 30/12/ 2019 se puede decir que todos aquellos establecimientos que se denominaron como “MEJORES” en tripadvisor en realidad no lo son, de hecho la respuesta de alguno de los hoteles fue no saber que en tripadvisor figuraban ofertando ese servicio. Por otro lado al observar las devoluciones de la tabla (Tabla- PREPARACIÓN Y CONDICIONES DE LO HOTELES PARA LA OFERTA PET FRIENDLY), se puede concluir que aquellos alojamientos que aceptaron la denominación de ser alojamientos Pet Friendlies en realidad no lo son. Estos alojamientos ofrecen el servicio Pet friendlies como una extensión de su oferta, como una contribución extra a su economía, y no propiamente por el interés del bienestar del animal (A excepción de dos hoteles).

- Investigar si existe algún tipo de certificado de salubridad para este tipo de establecimientos y como se da su higienización, siendo los animales huéspedes.

En lo que refiere a los alojamientos, de lo relevado, surge que los hoteles no presentan ningún tipo de certificación, asesoramiento o capacitación profesional a la hora de ofrecer un servicio *pet friendly*. La higiene no es regulada ni controlada por una entidad de sanidad, a excepción del propio Hotel. Las habitaciones presentan la misma higienización tanto en las habitaciones *pet*, como las que no son usadas por las mascotas.

- Averiguar si el inversor tuvo algún tipo de asesoramiento a la hora de construir un establecimiento *pet friendly*, y cuáles son sus motivaciones

Ninguno de los inversores entrevistados, ni el personal del hotel realizó algún tipo de asesoramiento a la hora de construir un establecimiento Pet Friendly, solo vieron la oportunidad de extender su oferta ante la demanda existente. Las motivaciones en la mayoría de los hoteles es meramente económicas a excepción de dos hoteles, que expresan su simpatía y favoritismo hacia los animales.

- Investigar si el Estado regula o no a esta forma de turismo. Averiguar cuáles son los requisitos exigidos para poder ingresar a un alojamiento *pet friendly* en la C.A.B.A, si se le pide al dueño algún certificado del bienestar de su mascota antes de la reserva o al momento de pedir una habitación y si estos son muy restrictivos o flexibles a la hora de satisfacer las necesidades del turista.

Ni el Ministerio de Turismo, ni la Secretaria de turismo regulan esta forma de turismo. La poca regulación existente queda a cargo y responsabilidad de cada hotel, aceptando o no a la mascota, con la condición de que cada huésped se haga completamente responsable de lo que haga su animal durante su estadía, como si pudieran desligarse de su completa responsabilidad al aceptarlos. En lo referente a la petición de algún tipo de certificado de bienestar animal antes

de la reserva o al momento de pedir una habitación, no se le pide ningún tipo de certificado para poder ingresar al hotel, a excepción de un hotel que solicita un certificado de control veterinario y vacunas al día.

Con respecto a si son muy restrictivos o flexibles a la hora de satisfacer las necesidades del turista, se puede observar que son muy pocos los hoteles que ofrecen servicios y comodidades como huesitos, bebederos, camitas para ellos; en muchos casos queda a responsabilidad del dueño disponer de las pertenencias necesarias para la estadia con su mascota. También se puede observar como muchos de los hoteles encuestados establecen un tamaño, pero sin embargo aceptan un tamaño superior al establecido.

- Estudiar los requisitos necesarios para poder realizar un viaje con la mascota, tanto a nivel Nacional como Internacional.

A nivel Nacional el ente regulador para el traslado con mascotas en Argentina es SENASA. El mismo interviene en el punto de ingreso del viajero internacional, donde los propietarios/ responsables de animales provenientes del exterior y que se encuentren de modo temporal o tránsito por la República Argentina, deberán transitar por el territorio argentino amparados por cualquier otra documentación extendida por el personal de SENASA. Entre las principales exigencias de acuerdo a la resolución del año 2015, elaborado por el Ministerio de salud de la Nación con la participación de profesionales de SENASA, se establece que la vacunación antirrábica debe administrarse de manera obligatoria a perros y gatos con buen estado de salud a partir de los tres meses de edad y ser revacunados una vez al año.

A su vez, a nivel interprovincial existe la Ley Provincial de Transito de Cordoba (8560), que estipula las condiciones en las que debe ser trasladado el animal por ruta, y mediante la utilización de vehiculo. La misma refiere a la obligación de proveer la seguridad del animal, como de las personas que lleguen a viajar en el mismo vehiculo. Con posibilidad de multa ante la infraccion, las formas de traslado con el animal son: cinturón de seguridad para perros y caniles. El animal no puede ir suelto ni en brazos del lado izquierdo del conductor.

Por último, los requerimientos necesarios para poder realizar un viaje Internacional, va a depender de la reglamentación de cada país.

Para mas información ver Anexos página 43.

Respondiendo la consigna del Objetivo general

- Profundizar el conocimiento sobre el estado actual de los hoteles y bares *pet friendly* en la C.A.B.A.

A modo de comparación con Europa, como hemos observado, si bien, la CABA ha realizado algunos cambios, como son la posibilidad de tomar un café, o una cerveza en espacios abiertos con nuestra mascota, todavía hay mucho camino por recorrer, pudiendo incorporar o mejorar ciertas facilidades para poder compartir con nuestro amigo peludo. En el caso de Berlín, por ejemplo, tienen mayores accesos para el traslado de animales en transportes públicos, que si bien en CABA permite viajar en subte con la mascota (siendo sábado después de la 13 o domingos y feriados, día completo) es el único transporte disponible para ellos y no permiten el acceso a otros días y horarios fuera de los impuestos. También en París tienen más facilidades en lo que refiere al acceso

a shopping, centros comerciales, supermercados y parques para perros, que a diferencia de CABA todavía no se ha implementado.

Si bien existe interés por desarrollar esta forma de turismo, hay mucho por recorrer. Los hoteles y el personal del hotel deben capacitarse y desarrollarse para esta forma de turismo. Requiere contemplaciones de regulación y controles de sanidad, habitaciones preparadas para brindar una mayor comodidad a sus huéspedes con sus mascotas queridas. Entidades que brinden apoyo, conocimientos, regulaciones para esta forma de turismo que está emergiendo a pasos agigantados.

No olvidemos que, para muchos, los animales son considerados parte de la familia, son sus amigos, y es por ello que necesitan y merecen que tanto personas como animales sean protegidos y beneficiados no solo con abrir las puertas de sus hoteles, si no con la protección y cuidado al ofrecer un servicio de calidad.

Capítulo 8: Recomendaciones

Se sugiere que las agencias de viaje que desean recomendar estos hoteles que se denominan *pet friendly*, establezcan como requisitos un control de sanidad actualizado por parte de los hoteles, libreta sanitaria del animal al día, direcciones y teléfonos de veterinarios cercanos para poder contactarse con un veterinario ante alguna eventualidad, o simplemente ante la necesidad de compra o servicio *pet*. También será necesario que el hotel ofrezca servicios básicos a la mascota, ya sea un lecho, un comedero y un bebedero de agua como elementos básicos para ofrecer un servicio *pet friendly*, y por último se considera necesario que el personal del hotel realice una capacitación para poder ofrecer un servicio de calidad, no solo para los huéspedes tradicionales, sino también para sus mascotas

Como recomendación, dado que los Hoteles no realizaron una consulta profesional, antes de establecer sus servicios como alojamientos *pet friendly*, y, siendo que no existe ningún tipo de curso ni capacitación para el personal del hotel, se propone que desde la Universidad Nacional Pública, por ejemplo la Universidad de Buenos Aires y la Universidad Nacional de La Plata, se dicten charlas, seminarios o cursos para favorecer esta tipología de turismo que está en auge, y requiere de todo nuestro profesionalismo y una oferta *pet friendly* de calidad. Por ejemplo, brindando un seminario por nuestra facultad, con profesionales de Turismo, Veterinarios y Biólogos para brindar asesoramiento tanto a Hoteleros como Agentes de Viajes.

Ante la falta de una higienización correspondiente, se propone controles sanitarios regulares y seguimientos, con protocolos sanitarios antes del ingreso, ya que si no se toman las medidas adecuadas, los animales pueden ser portadores de enfermedades y parásitos. La higienización no puede darse en todas las habitaciones de una manera similar, porque los huéspedes no son solo personas si no también mascotas; y dado que muchos alojamientos prefieren el servicio *pet friendly* como una extensión de su oferta, se considera apropiado que los espacios y las habitaciones sean separadas, entre aquellos que se alojen con el animal y las que no, siendo que a no todos los huéspedes le gustaría dormir en la misma habitación donde durmieron animales, o en la cercanía de ellos.

Observamos que no existe una regulación *Pet Friendly* fuera de la dictada por Hoteles, es por ello que es necesario una participación activa y comprometida desde las entidades municipales, la Secretaria de Turismo y el Ministerio de Turismo de la Nación, por un lado, para que no desconozcan esta forma de turismo, y por otro, para que las regulaciones dejen de quedar solo a responsabilidad de los hoteles y en su aceptación.

Siendo de que depende de nosotros el cuidar e higienizar el espacio donde habitamos y por fuera del hotel es lo primero que ven los turistas y los huéspedes alojados cuando salen a pasear o recorrer la ciudad. Considero oportuno que se siga trabajando desde el gobierno de la ciudad, en el Ministerio de Espacios Públicos e higiene urbano la prestación de campañas de limpieza, bolsas para tirar los residuos del animal, correa, caniles, feria de adopciones (con una serie de requisitos para poner adopción y a su vez como adoptantes), castraciones masivas, y dar a conocer la importancia de que cada animal presente su respectiva chapa con dirección o números de teléfonos del propietario.

Por lo general, como hemos podido ver en los distintos hoteles visitados, la aceptación se daba solo animales pequeños, siendo más bien limitada en la mayoría de los casos. Es por ello que se propone, por un lado, la posibilidad de extender la oferta para animales de mayor tamaño, ya que muchos perros de raza Golden (por poner un

ejemplo), se pueden comportar mejor y presentar una conducta más tranquila y amistosa que incluso un caniche, y ante el caso de alguna eventualidad, que el personal del hotel cuente con conocimiento de adiestramiento canino de manera de evitar posibles eventualidades entre animales de distinto tamaño.

También se ha podido observar como en muchos de los Hoteles no se exige como requisito la libreta sanitaria de la mascota antes de ingresar a la habitación del Hotel, por ello que se considera necesario la presencia de un veterinario para el chequeo general antes de ingresar a la habitación y la exigencia de su respectiva libreta sanitaria para tener conocimientos de los años de vida, vacunación, raza, si presenta alguna enfermedad o patología a la hora de querer hacer una reserva o ingresar con la mascota. Además, se propone la posibilidad de que el Hotel ofrezca algunos servicios *pet friendly* sin necesidad de tener que buscar la veterinaria más cercana, ya sea con pipeta, acceso a baño y peluquería, alimento, etc. Ofrecer la posibilidad de paseadores caninos, para que los animales puedan acceder a las habitaciones de los dueños más relajados y tranquilos.

El hotel podría prestar un listado con los bares, restaurantes, plazas y parques donde pueda visitar y pasear con su animal, y por último, brindar a los huéspedes palita, bolsita de residuos y escoba, para que pueda higienizar las zonas ensuciadas por la mascota.

Bibliografía

- Alcoceba, S. (7 de Agosto de 2018). *Descubre las ciudades más pet friendly de Europa para viajar con tu mascota*. Obtenido de Elle Decor: <https://www.elledecor.com/es/hoteles-restaurantes-planes/g22203302/ciudades-pet-friendly-viajar-mascota-perro/>
- Arévalo Chávez, S. (2018). Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos hoteleros Pet Friendly de San Isidro y Miraflores en la provincia de Lima, en el 2018. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Azalde Benavides, Y. S. (31 de Enero de 2019). Plan de negocios para la implementación de una empresa Play Land Can dedicada a prestar servicio de guardería con entrenamiento básico, spa, petshop y cumpleaños para perros dentro de centros comerciales en Lima Norte. Perú: Universidad ESAN.
- Buenos Aires Ciudad. (22 de Abril de 2017). *Todo lo que hay que saber para viajar con mascota en subte*. Obtenido de <https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/todo-lo-que-hay-que-saber-para-viajar-con-mascotas-en-subte>
- Canales Sectoriales interempresas. (09/11/2012). Un nuevo portal localiza establecimientos que aceptan mascotas. Recuperado de: <https://www.interempresas.net/Mascotas/Articulos/102148-Un-nuevo-portal-localiza-establecimientos-que-aceptan-mascotas.html>
- Carballo Mendivil, B. (04 de Marzo de 2013). *Definiendo el alcance de una investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. Obtenido de Pensamiento de Sistemas: <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- Clarín Viajes. (10 de Agosto de 2017). *Tendencias: Hoteles 5 estrellas para mascotas*. Obtenido de https://www.clarin.com/tendencias/hoteles-5-estrellas-mascotas_0_rJJgbT4FDme.html
- CrovaraVet. (30 de Enero de 2020). *No somos equipaje somos seres vivos*. Obtenido de <https://www.facebook.com/CrovaraVet/posts/2629181223870595>
- Cuidando tu Mascota. (2017). *Qué son los lugares Pet Friendly*. Obtenido de <https://www.cuidandotumascota.com/blog/posts/que-son-los-lugares-pet-friendly/>
- De Sousa Quintas, L. (7 de Enero de 2020). *Vacaciones y mascotas: cómo es la primera playa para perros de la Argentina*. Obtenido de El Cronista: <https://www.cronista.com/clase/break/Vacaciones-y-mascotas-como-es-la-primera-playa-para-perrosde-la-Argentina-20200107-0003.html>
- Dogfriendly.com. (s.f). Obtenido de <https://www.dogfriendly.com/>
- Economía No Forte. (10 de Diciembre de 2016). *Países desarrollados, emergentes y subdesarrollados*. Obtenido de <https://economianoforte.blogspot.com/2016/12/paises-desarrolladosemergentes-y.html>

- Ensinck, M. (2017). Encuesta sobre mascotas en Argentina. *Revista Veterinaria Argentina*. Obtenido de <https://www.veterinariargentina.com/revista/2017/05/encuesta-sobre-mascotas-en-argentina/>
- Expansion, datosmacro.com. (s.f.). Francia: Economía y Demografía. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/paises/francia>.
- Fabiani, M. (Diciembre de 2016). Nuevas Tendencias en Turismo: Viajar con mascotas. La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Farías dos Santos, J. Y. (2017). A hospitalidade em meios de hospedagem pet friendly: uma análise em hotéis da zona sul do Rio de Janeiro. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil: Universidade Federal Fluminense.
- Friedrich, N. (2012). *Bienestar Animal*. Obtenido de Sitio Argentino de Producción Animal: http://www.produccion-animal.com.ar/etologia_y_bienestar/bienestar_en_general/32-Bienestar_Animal.pdf
- Grigera, T. (2018). *Psicosociología del Turismo. Los viajes y los turistas*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP), Facultad de Ciencias Economicas.
- Infobae. (14 de Abril de 2010). Los espacios "pet friendly" son furor en Buenos Aires. *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/2010/04/14/511026-los-espacios-pet-friendly-son-furor-buenos-aires/>
- La Nacion. (16 de Febrero de 2017). Mascotas en el subte: Lo que hay que saber para usar el servicio. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/mascotas-en-el-subte-lo-que-hay-que-saber-para-usar-el-servicio-nid1985337/>
- Los Andes. (10 de Febrero de 2019). *Mascotas: ranking de países pet friendly*. Obtenido de <https://www.losandes.com.ar/article/view/?slug=mascotas-ranking-de-paises-pet-friendly>
- Madero, D. (1 de Marzo de 2018). *Tener mascota, casi una costumbre argentina*. Obtenido de DogRun: <https://dogrun.com.ar/mascotacasi-costumbre-argentina/>
- Mascotas Foyel. (26 de Noviembre de 2013). *Spa para mascotas la moda de estos últimos tiempos*. Obtenido de https://foyel.com/paginas/2013/11/1562/spa_para_mascotas_la_moda_de_estos_ultimos_tiempos/
- Mena, G. (18 de Mayo de 2019). *Hurones, erizos y 'mini pigs' llegan al país*. Obtenido de La Hora: <https://lahora.com.ec/noticia/1102244245/hurones-erizos-y-mini-pigs-llegan-al-pais->
- Millward Brown Consultora. (2011). *Encuesta Nacional de Mascotas*.
- Municipio de Isla Mujeres. (26 de Junio de 2019). *Protegen y salvaguardan a las mascotas con consejo ciudadano de atención y bienestar animal*. Obtenido de <https://islamujeres.gob.mx/2019/06/26/protegen-y-salvaguardan-a-las-mascotas-con-consejo-ciudadano-de-atencion-y-bienestar-animal/>

- Nuñez, F. (9 de Enero de 2017). *¿Se aceptan los viajes con mascotas en Uber?* Obtenido de CappLATAM: <https://capplatam.com/articulos-guias/se-aceptan-los-viajes-con-mascotas-en-uber/>
- Nuñez, F. (11 de Julio de 2018). *6 apps para el traslado de mascotas*. Obtenido de CappLATAM: <https://capplatam.com/articulos-guias/5-apps-para-el-traslado-de-mascotas/>
- Oliva Gómez, E., & Villa Guardiola, J. (Enero - Junio de 2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 10(1), 11-20.
- Pensamiento de sistemas aplicado a las organizaciones. (04 de marzo de 2013). El proceso de investigación científica. Recuperado de <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/el-proceso-de-investigacion-cientifica.html>
- RE 102.5. (17 de Abril de 2019). *Requisitos para el traslado de mascotas en el auto*. Obtenido de <https://www.radioestacion.com.ar/requisitos-para-el-traslado-de-mascotas-en-el-auto/>
- Romero, N. (Marzo de 2016). Relación entre el Apego Humano-Mascota y el Sentimiento de Soledad (en Adultos Mayores). UADE.
- Ruiz Medina, M. (2012). Políticas Públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México: Enfoque Cualitativo. Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Contaduría y Administración División De Estudios De Posgrado Doctorales En Estudios Fiscales.
- Saenz, J. (20 de Mayo de 2012). Las otras víctimas del Titanic, las cuatro patas. Recuperado de: <https://historiasdelahistoria.com/2012/05/20/las-otras-victimas-del-titanic-las-de-cuatro-patas>
- Senasa. (s.f.). *Trasladar perros y/o gatos*. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/trasladar-perros-yo-gatos>
- Turismo en Extremadura. (2016). *El Mascotímetro: ¿Por qué los alojamientos turísticos admiten mascotas o no?* Obtenido de <https://www.turismoenextremadura.es/>

Anexos

Regulaciones SENASA

Los propietarios/ responsables de animales provenientes del exterior y que se encuentren de modo temporal o tránsito por la República Argentina, también deberán transitar por el territorio argentino amparados por cualquier otra documentación extendida por el personal de SENASA interviniente en el punto de ingreso del viajero internacional a la República Argentina.

Para los animales **Menores de Tres Meses SENASA** no tiene previsión reglamentaria sobre la restricción del embarque aéreo, es por eso que se recomienda a quienes tienen previsto embarcar con animales menores a tres meses en vuelos de cabotaje comunicarse previamente con el personal de la compañía aérea a utilizar para conocer su criterio al respecto, recordando además que determinadas compañías, pueden autorizar o no el embarque de caninos o felinos en cabina de pasajeros. Asimismo, también es de suma importancia concurrir de modo previo con el animal a un veterinario privado para que examine y certifique la aptitud del animal para emprender el traslado aéreo (SENASA).

Ley Provincial de Transito de Córdoba (8560)

Exige de acuerdo al art 39, que el perro no tenga acceso al sitio del conductor, ni que vaya suelto, para no salir despedido en caso de colisión, por lo que el conductor tiene la obligación de proveer la seguridad del animal en el traslado, así como las personas que lleguen a viajar en el mismo vehículo como los usuarios encontrados en la ruta.

Para lograr la seguridad del animal en el vehículo pueden usarse dos formas, por un lado un Arnés, conocido como "cinturón de seguridad para perros", y caniles (jaulas parecidas a las cajas que se utilizan en el aeropuerto para trasladar a la mascota).

El Codificador de Infracciones de Tránsito que utiliza la Policía Caminera, puede **Multar** al conductor, si este lleva al animal del lado izquierdo del vehículo o que este se encuentre en los brazos del dueño, independientemente del que el animal presente un tamaño pequeño. También en el año 2017, el ex ministro de interior y transporte, Florencio Randazzo estableció sancionar con multas a los conductores que transporte al animal en jaula fuera del vehículo, si bien no está previsto en la ley de tránsito, se aplica el artículo 48 incisos Q e Y, que refiere a la "presencia de objetos que superen la medida de los paragolpes".

Uber y las mascotas

De acuerdo a la página de CappLATAM (2017), la aceptación o no en el traslado de mascotas mediante el uso de Uber va depender exclusivamente del conductor. Sin embargo, de acuerdo a las leyes Nacionales y Locales, los animales de asistencia si pueden acompañar a los pasajeros en todo momento y sin costo adicional.

Pero si el traslado se quiere realizar de manera particular, es obligatorio contactar con el conductor ya sea por teléfono o enviando un SMS y preguntarle a través de la aplicación si está de acuerdo o no del traslado junto con la mascota, de acuerdo a la política de Uber, el conductor tiene derecho a aceptar o rechazar la solicitud del viaje, a excepción de los animales de servicio.

Si el conductor acepta llevar el animal de manera particular, los pasajeros deben ayudar a mantener limpio su vehículo, ya sea trasladando su animal en jaula, manta, toalla, o diarios para evitar cualquier incidente o desperfecto.

Lo más recomendable sería el traslado a través de un transportador de mascotas, de manera de evitar pelos y babas del animal en el tapizado del vehículo. Además, permite evitar un mal comportamiento.

De acuerdo a la pagina cappLATAM (2018), En algunos países como Singapur o ciertas ciudades de EEUU, existe una aplicación llamada UberPet, es una opción de viajes con animales a través de conductores avisados, que aceptan llevar la mascota del pasajero sin problemas.

Aceptan perros, gatos, hámster, conejos, tortugas, aves en jaulas, y peces en cuencos o bolsas de plástico. en el caso de un accidente (vómito, orina, materia fecal, o cualquier otro causante), los pasajeros deben pagar los daños o la tarifa de limpieza.