

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v7i14.0282>

Necesidad de hoteles Pet Friendly en el cantón Puerto López: Caso de estudio hotel Tuzco Lodge

Need for Pet Friendly hotels in the Puerto López canton: case study hotel Tuzco Lodge

Pita-Lino Alexandra Elsy

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: alexandra.pita@unesum.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6405-7450>

Gaviria-Tigua Aldo Gabriel

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: gaviria-aldo6952@unesum.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-4889-8668>

Morales-Ayón Irving Armando

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: moralesirving854@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-4768-6828>

RESUMEN

En el contexto del turismo moderno, el concepto pet friendly se refiere a la adaptación de sitios, productos y servicios en beneficio de las mascotas, permitiendo que los establecimientos ofrezcan áreas y servicios específicos para estos acompañantes. En el cantón Puerto López, ha surgido una creciente demanda por servicios pet friendly debido al aumento de turistas que viajan con sus mascotas. Sin embargo, la oferta limitada de hoteles que ofrezcan estos servicios ha llevado a que muchos turistas busquen otros destinos. El objetivo principal de esta investigación es analizar la necesidad y viabilidad de implementar servicios pet friendly en el Hotel Tuzco Lodge, uno de los principales alojamientos de la región. La metodología utilizada en el estudio tiene un enfoque cuantitativo, y la técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada a una muestra de 125 turistas que visitaron la zona. Los resultados evidencian una fuerte demanda por parte de los turistas por servicios pet friendly y confirman la viabilidad de implementar estos servicios en el Hotel Tuzco su impacto en la seguridad, la eficiencia operativa y el bienestar integral del personal naval Lodge. La investigación concluye que la adaptación de las instalaciones para incluir áreas y servicios destinados a las mascotas no solo responderá a las necesidades de los huéspedes, sino que también posicionará al hotel como un destino competitivo y alineado con las tendencias actuales del turismo.

Palabras claves: Pet friendly, servicios, mascotas, turistas, hoteles.

ABSTRACT

In the context of modern tourism, the pet-friendly concept refers to the adaptation of sites, products and services for the benefit of pets, allowing establishments to offer specific areas and services for these companions. In the Puerto López canton, there has been a growing demand

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 22 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 25 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



for pet-friendly services due to the increase in tourists traveling with their pets. However, the limited supply of hotels offering these services has led many tourists to look for other destinations. The main objective of this research is to analyze the need and feasibility of implementing pet-friendly services at the Tuzco Lodge Hotel, one of the main accommodations in the region. The methodology used in the study has a quantitative approach, and the data collection technique was the survey, applied to a sample of 125 tourists who visited the area. The results show a strong demand by tourists for pet-friendly services and confirm the feasibility of implementing these services at the Tuzco Lodge Hotel. The research concludes that adapting facilities to include areas and services for pets will not only respond to the needs of guests, but will also position the hotel as a competitive destination aligned with current tourism trends.

Keywords: Pet friendly, services, pets, tourists, hotels.

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica clave en muchas regiones del mundo, incluyendo Puerto López. En este contexto, surge la necesidad de adaptarse a las nuevas tendencias, como el turismo pet friendly. Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la necesidad y viabilidad de implementar hoteles pet friendly en Puerto López, con el fin de atraer a un segmento específico del mercado turístico.

Actualmente el sector turístico se está innovando en cuanto a las tendencias y preferencias de los turistas en los destinos, la creación de nuevos servicios hace que la demanda en los alojamientos sea mayor, generando ingresos y beneficiando a todos los involucrados.

El turismo, identificado como el sector económico con mayor crecimiento a nivel mundial. Se manifiesta que la industria turística se encuentra entre una de las más grande del mercado, visto como una vía de desarrollo para una nación de acuerdo con la innovación de actividades y servicios en el ámbito económico y teniendo un impacto positivo en la generación de empleos directos e indirectos. Sin embargo, así como toda industria, el turismo también puede tener impactos negativos, entre los principales está el medio ambiente debido a su crecimiento, generando deterioro en el mismo (González et al., 2023).

La creación de alojamientos constituye una de las principales formas de emprendimiento en el sector turístico, ofreciendo una oportunidad significativa para retener a la población local, generar empleo y aumentar los ingresos

económicos en la región. Este tipo de inversión no solo atrae a visitantes, sino que también se presenta como un producto complementario en destinos turísticos tanto urbanos como rurales, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la comunidad (Pérez & Gómez, 2020).

Pet friendly es un conjunto en un concepto que implican varias cosas, que va desde un sitio o servicios, hasta las facilidades turísticas que incorpora la característica de admitir animales de compañía. Los establecimientos con esta modalidad, deben estar acondicionados y ser de espacios tolerantes (Muro Aranda, 2022).

El problema del servicio de hospedaje con mascota es que existe escasez de popularidad y uno de los factores se debe a la poca información y publicidad sobre tipo de servicio en beneficio para las mascotas en los establecimientos hoteleros, también, un factor importante como el económico, es determinante ya que turistas que viajan con sus mascotas, no cuentan con los recursos económicos necesarios para poder solicitar este servicio en sus viajes. Dentro de la problemática y lo más común para los viajeros es dejar a sus mascotas a cargo de un familiar o amigo para que alimente o vigilar que hagan sus necesidades fisiológicas.

En el cantón Puerto López, el servicio de pet-friendly en los hoteles es escaso lo cual resulta poco beneficioso para los establecimientos, ya que los turistas buscan comodidad tanto para ellos como para sus mascotas

El hotel Tuzco Lodge del cantón Puerto López cuenta con los espacios necesarios para poder implementar el servicio de Pet friendly en sus instalaciones, pero la falta de conocimiento acerca de esta tendencia puede ser la razón por la que no se aplica y así poder recibir a los viajeros con sus mascotas.

Cada vez es más necesario el conocimiento de que los animales poseen los mismos derechos que los humanos. También tienen el derecho de compartir con sus dueños durante sus viajes y gozar un espacio en que se le brinde libertad de expresión y confort. Las personas buscan satisfacer sus necesidades sin preocupaciones algunas, es por eso que la tendencia ha ido en aumento.

En el cantón Puerto López, el servicio de pet-friendly en los hoteles es escaso lo cual resulta poco beneficioso para los establecimientos, ya que los turistas buscan comodidad tanto para ellos como para sus mascotas.

El problema del servicio de hospedaje con mascota es que existe escasez de popularidad y uno de los factores se debe a la poca información y publicidad sobre tipo de servicio en beneficio para las mascotas en los establecimientos hoteleros, también, un factor importante como el económico, es determinante ya que turistas que viajan con sus mascotas, no cuentan con los recursos económicos necesarios para poder solicitar este servicio en sus viajes. Dentro de la problemática y lo más común para los viajeros es dejar a sus mascotas a cargo de un familiar o amigo para que alimente o vigilar que hagan sus necesidades fisiológicas.

El hotel Tuzco Lodge del cantón Puerto López cuenta con los espacios necesarios para poder implementar el servicio de Pet friendly en sus instalaciones, pero la falta de conocimiento acerca de esta tendencia puede ser la razón por la que no se aplica y así poder recibir a los viajeros con sus mascotas.

El servicio pet friendly hace énfasis a hoteles que permiten la estadía de los huéspedes con sus mascotas, con el objetivo de obtener un servicio o producto para la comodidad de sus animales de compañía. Es una tendencia que está en aumento y se debe a que hoy en día muchas personas optan por realizar viajes acompañados de sus mascotas, pero existen alojamientos en los cuales no les permiten la entrada de los mismos. El trabajo investigativo se llevó a cabo en el Hotel Tuzco Lodge ubicado en el cantón Puerto López, se tomará en cuenta la perspectiva que tienen tanto el administrador como los empleados sobre el tema, siendo así que se busca contribuir con la innovación en cuanto a servicios poco comunes en la industria hotelera.

En Ecuador se ofrece diversos tipos de alojamientos, y el crecimiento notable de nuevas tendencias hoteleras por lo que la idea de negocio es una excelente oportunidad para ofrecer una nueva alternativa de hospedaje de tal manera que ya no será un problema viajar con mascotas y encontrarse con un anuncio que

diga “no se aceptan mascotas”, el incremento de la afluencia de turistas por la necesidad de experimentar otras experiencias.

El negocio para mascotas es un negocio creciente, siendo un mercado poco explotado ofrece alentadoras expectativas para quienes desean incursionar en él, sin embargo, es importante mencionar que en este negocio existe la necesidad de satisfacer dos necesidades diferentes, los consumidores finales y por otro lado estar siempre pendientes del cuidado de sus acompañantes los pequeños animales (Alvaro Vasquez, 2019)

El Hotel Tuzco Lodge, se encuentra localizado en el cantón Puerto López, se caracteriza por brindar el mejor de los servicios a sus huéspedes, y gracias a las dimensiones en su infraestructura, es ideal para implementar los servicios amigables para mascotas, además, se promueve una imagen positiva para el establecimiento.

El presente trabajo tiene como objetivo identificar las necesidades que el hotel posee para promover y ofrecer un servicio apto que incluya la tenencia de mascotas dentro del establecimiento sin perjudicar el ambiente y comodidad de sus huéspedes, aumentado así el interés por visitar dicho establecimiento y cada vez se haga más popular entre las visitas de nacionales y extranjeros. Es de gran relevancia, ya que servirá como guía para el sector hotelero del cantón Puerto López y del país, para implementar y poner en práctica el servicio Pet friendly y obtener un impacto positivo que permita aumentar la demanda y por su puesto la actividad económica.

2. METODOLOGÍA

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando la recolección y análisis de datos obtenidos a través de fuentes primarias para determinar con precisión el nivel de necesidad de los encuestados respecto a la demanda de servicios pet friendly. Para la recopilación de datos se empleó la técnica de encuesta, administrada mediante la herramienta de Google Forms (García & Pérez, 2022).

En cuanto al enfoque investigativo, este artículo combina un enfoque cuantitativo, que emplea la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos de fuentes primarias, con un enfoque cualitativo que permite un análisis más profundo de la información recabada. Este enfoque mixto es especialmente útil para comprender el nivel de conocimiento de los turistas sobre la demanda de servicios pet friendly en hoteles. Además, se realizaron entrevistas al personal del Hotel Tuzco Lodge para determinar su percepción sobre los servicios pet friendly, lo que contribuyó significativamente al análisis cualitativo (López & Martínez, 2021).

Para obtener la información, se llevaron a cabo la recolección y registro de datos a través de técnicas e instrumentos como entrevistas, encuestas y observación directa. Este proceso permitió un análisis e interpretación detallada de las necesidades de implementar servicios pet friendly en las instalaciones del hotel. Con base en la información recopilada, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones pertinentes (Gómez, 2020).

En cuanto a la población y muestra, se destaca que las conclusiones obtenidas son representativas y permiten tomar decisiones fundamentadas en los resultados. La población de estudio estuvo conformada por 125 turistas, lo que proporcionó una base sólida para el análisis (Ramos, 2019).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Percepción del Propietario y Empleados sobre los Servicios de Alojamiento para Mascotas en el Hotel Tuzco Lodge

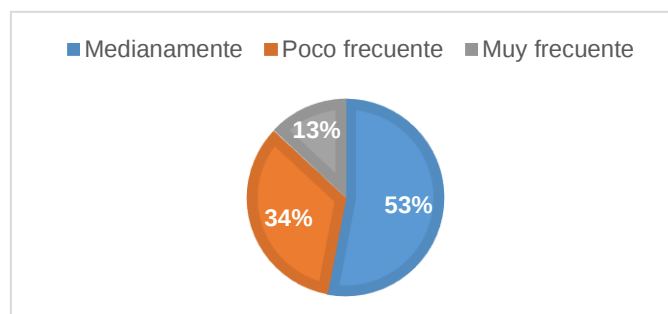
La percepción, definida por Neisser y citada por Guardiola (s.f.), se describe como un proceso activo y constructivo, en el cual el perceptor utiliza la información almacenada en su conciencia para elaborar un esquema anticipatorio. Este esquema le permite evaluar nuevos estímulos, aceptándolos o rechazándolos según su adecuación a lo ya establecido. En el contexto del mercado turístico, la percepción de un producto o servicio es fundamental, ya que determina la respuesta del consumidor. Por ello, el personal del hotel debe comprender la importancia de la percepción, tanto para interpretar las demandas

de los clientes como para guiar las acciones de la empresa hacia la satisfacción de dichas demandas.

Para alcanzar el objetivo planteado, se realizaron entrevistas al propietario y a cuatro empleados del Hotel Tuzco Lodge, enfocadas en los servicios de alojamiento para mascotas. Los resultados de estas entrevistas revelan una percepción positiva sobre la implementación de servicios "pet friendly". Según García (2021), las motivaciones y necesidades de los clientes están en constante evolución, lo que obliga a los destinos y empresas turísticas a mantenerse actualizados respecto a las tendencias y nuevas formas de turismo que transforman progresivamente los patrones de comportamiento de sus públicos objetivos.

Ofrecer un servicio "pet friendly" en el hotel es visto como una excelente oportunidad para atraer a familias, parejas o personas que viajan con mascotas, permitiéndoles disfrutar de una experiencia integral que incluya a sus compañeros animales. Este análisis ha sido crucial para identificar las necesidades de los consumidores en relación con los hoteles y servicios "pet friendly" en el cantón Puerto López. Con base en los resultados, el Hotel Tuzco Lodge podrá realizar las adecuaciones necesarias en su infraestructura, garantizando así una experiencia más agradable y completa para sus huéspedes.

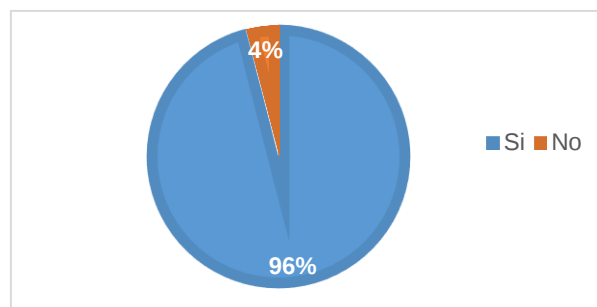
Gráfico 1. Frecuencia con la que los turistas viajan al cantón al cantón Puerto López



Análisis. Se analizó la frecuencia con la que los turistas visitan el cantón Puerto López, obteniéndose resultados reveladores. El 53% de los encuestados indicaron que visitan el cantón con una frecuencia moderada, lo que sugiere una

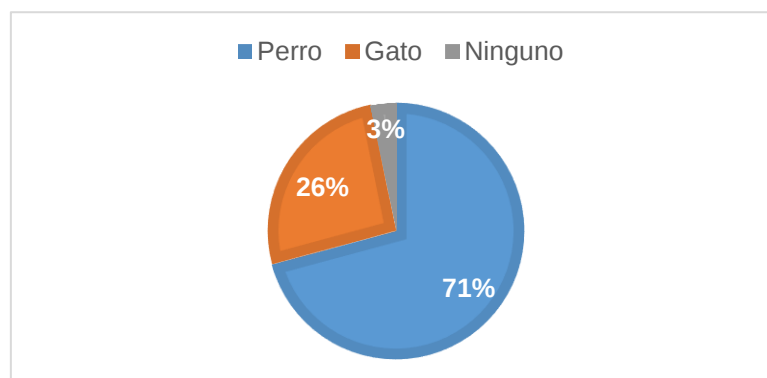
atracción constante pero no dominante. Por otro lado, el 34% de los turistas señaló que visitan Puerto López con poca regularidad, lo que podría indicar oportunidades para incrementar el interés y la frecuencia de sus visitas. El 13% de los encuestados afirmó visitar el cantón con mucha frecuencia, destacando un grupo de turistas leales al destino. Es relevante mencionar que no se registraron respuestas que indicaran una falta de interés o visitas nulas al cantón por parte de la muestra encuestada.

Gráfico 2. Tenencia de mascotas en los hogares de los turistas



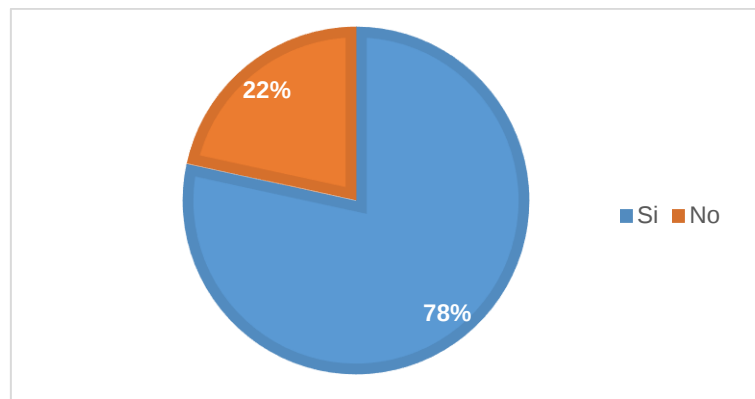
Análisis. En este estudio se investigó la tenencia de mascotas entre los turistas encuestados, arrojando resultados significativos. El 96% de los participantes reportó tener al menos una mascota en sus hogares, lo que sugiere una fuerte conexión entre el público objetivo y sus animales de compañía. El 4% restante indicó no tener mascotas, pero su decisión no se debe a una falta de empatía hacia los animales. En cambio, mencionaron la falta de espacio físico adecuado en sus viviendas, la falta de tiempo para el cuidado de una mascota y la falta de condiciones económicas para su mantenimiento como las principales razones para no tener mascotas.

Gráfico 3. Tipo de mascota poseen los turistas en sus hogares,

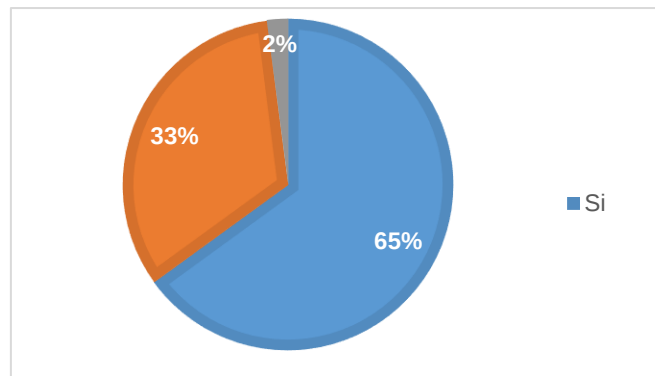


Análisis. Según los resultados del estudio sobre el tipo de mascotas que poseen los turistas en sus hogares, se encontró que el 70.8% de los encuestados tienen perros como mascotas. Este dato destaca la preferencia predominante por los perros entre los turistas. En segundo lugar, el 26% de los turistas poseen gatos. Por último, el 3.2% de los encuestados no tiene ninguna mascota en casa. Estos resultados reflejan una clara inclinación hacia los perros como la opción de mascota más común, mientras que una menor proporción prefiere los gatos o no tiene mascotas en absoluto.

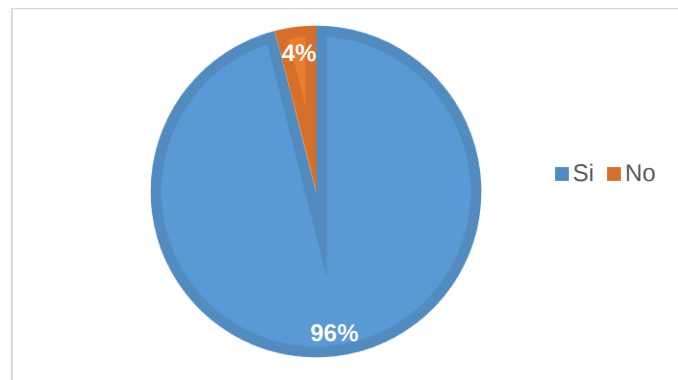
Gráfico 4. Conocimiento sobre el concepto de *pet friendly*



Análisis. El 78,4% de los encuestados afirmó tener conocimiento sobre el concepto de "pet friendly" y, por lo tanto, siempre buscan opciones que garanticen el bienestar de sus mascotas durante sus viajes. Este grupo de turistas valora y prioriza la disponibilidad de servicios y alojamientos que permitan a sus animales acompañarlos y recibir un trato adecuado. Por otro lado, el 21,6% restante no está familiarizado con esta tendencia, pero encuentra el concepto interesante y atractivo. Esta curiosidad sugiere una apertura a explorar nuevas opciones que podrían mejorar su experiencia de viaje y la de sus mascotas en el futuro. La percepción positiva hacia la tendencia "pet friendly" podría influir en sus decisiones de viaje y en su disposición a considerar estas opciones en el futuro.

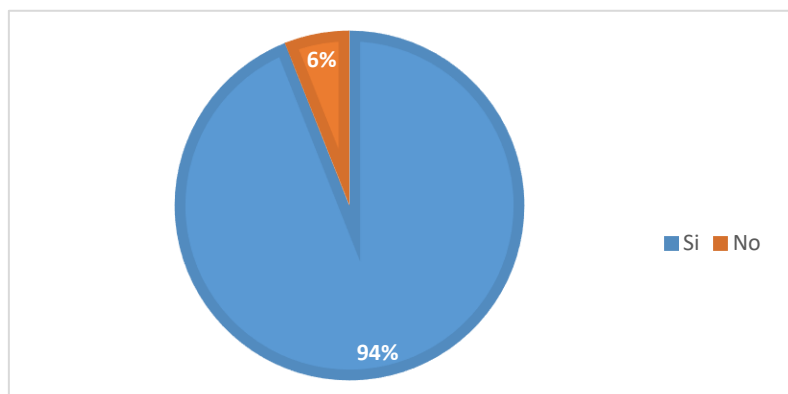
Gráfico 5. Hospedaría en un hotel donde le ofrezcan también servicios exclusivos para mascotas

Análisis. Cuando se les preguntó a los turistas si se hospedarían en un hotel que ofrezca servicios exclusivos para mascotas, el 65% respondió afirmativamente, mientras que el 33% señaló que probablemente lo harían. Solo el 2% indicó que no se hospedaría en un hotel con estas características. Estos resultados sugieren que la mayoría de los turistas se sienten más cómodos y satisfechos sabiendo que sus mascotas también recibirán la atención y el cuidado que merecen durante su estancia en el hotel.

Gráfico 6. Conocimiento sobre algún hotel con servicio pet friendly en el cantón Puerto López

Análisis. Los datos revelan que el 96% de los turistas no conoce hoteles con servicios pet friendly en el cantón Puerto López, mientras que solo el 4% está al tanto de estos establecimientos. Este hallazgo es significativo, ya que posiciona al Hotel Tuzco Lodge como el primero en la región en ofrecer servicios especializados para mascotas, incluyendo áreas recreativas. Esta iniciativa no solo cubriría una necesidad del mercado, sino que también posicionaría al hotel como un pionero en el sector pet friendly, atrayendo a un segmento de turistas en crecimiento.

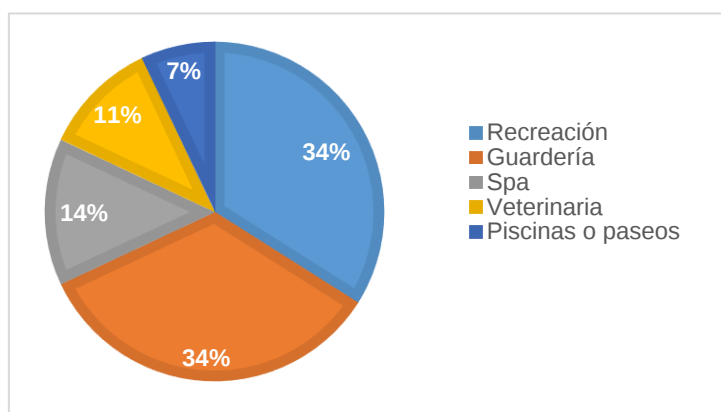
Gráfico 7. *Pagaría un valor adicional por el servicio de alojamiento para sus mascotas*



Análisis. Los resultados muestran que el 94% de los turistas estarían dispuestos a pagar un costo adicional por el servicio de alojamiento para sus mascotas. En contraste, el 6% indicó que no pagaría por estos servicios. Este dato refleja una alta disposición a invertir en el bienestar de las mascotas durante los viajes, destacando el valor que los turistas otorgan a las opciones de alojamiento que incluyen servicios especiales para sus animales de compañía.

Por otro lado, el servicio pet friendly sería un valor añadido al hospedaje de los clientes que lleguen con sus mascotas, es decir, que solo se cobra el valor de las personas y las mascotas pueden hacer uso de los servicios y áreas adecuadas para ellos, pero si se cobraría un valor a turistas que se hospedan en otros hoteles de localidad, ya que el Hotel Tuzco Lodge entre sus servicios para las mascotas, es la implementación de una guardería de animales.

Gráfico 8. *Tipos de servicios que prefieren para sus mascotas*



Análisis. Los datos sobre los servicios preferidos para mascotas durante los viajes al cantón Puerto López muestran que el 34% de los turistas elige servicios de recreación, mientras que otro 34% opta por guarderías para mascotas. El 14% prefiere servicios de spa, el 11% busca atención veterinaria, y el 7% restante se inclina por opciones como piscinas y paseos para animales. Estas preferencias reflejan la diversidad de necesidades y expectativas que los turistas tienen en relación con el bienestar de sus mascotas durante sus estancias.

Se concluye que el interés de los turistas en cuanto a servicios para sus mascotas es la recreación, es decir, un espacio adecuado para que el animal no tenga episodios de estrés, así mismo, el servicio de guardería es muy importante, porque permite al turista dejar a buen recaudo a su mascota, mientras él realiza actividades en lugares que no se permite el ingreso de su animal de compañía. Se determina que existe la necesidad de los turistas en cuanto a hoteles que brinden servicios para mascotas, porque los animales también tienen derecho de disfrutar, divertirse y tener empatía como cualquier ser humano.

Identificar si el hotel cuenta con los espacios adecuados para implementar el servicio Pet Friendly.

Para lograr el resultado de este objetivo, se utilizó la técnica de la observación directa del objeto de estudio, es decir, se realizó el trabajo de campo, para poder identificar la infraestructura del hotel y, por ende, establecer que espacios serán ocupados para la implementación de servicios amigables con las mascotas.

Para que un establecimiento sea denominado pet friendly, es necesario, no solo limitarse a permitir el ingreso y brindar servicios como spa o guardería, sino también adecuar las áreas en las instalaciones para que la mascota se sienta cómoda y total libertad (Molinerós, 2019). Ser amigables con las mascotas, significa que los animales tienen acceso libre a los diferentes establecimientos como: hoteles, restaurantes, centros comerciales, cafeterías, etc. siempre y cuando los clientes dueños de las mascotas cumplan con las normas establecidas por dichos lugares, entre ellas tenemos algunas como ser encargado de la limpieza y alimentación del animal.

El hotel Tuzco Lodge, se encuentra ubicado en las calles General Córdova y Juan León Mera, a 5 minutos del Malecón Julio Izurieta y de la playa del cantón Puerto López. Está presente en el mercado hotelero y ofreciendo el servicio de hospedaje por más de 28 años. Una de las ventajas que poseen es contar con los espacios apropiados para brindar diversos tipos de servicios. Sus dimensiones permiten aumentar los servicios en tendencia, en este caso el servicio pet friendly, para lograr así satisfacer las necesidades de los clientes.

Comprobar si existe la necesidad por parte de los huéspedes del Hotel Tuzco Lodge sobre hospedajes Pet Friendly

Según García (2024) las motivaciones y necesidades de los clientes potenciales están en constante evolución, es por esa razón que los destinos y empresas turísticas tienen que estar al tanto de las tendencias y nuevas formas de turismo que están transformando de forma constante y progresiva los patrones de comportamiento de sus públicos objetivos.

Así mismo, menciona Sánchez (2016) que un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades que satisfacen una determinada necesidad. Los clientes lo compran recibiendo un producto inmaterial y personalizado. Las características principales de los servicios incluyen su intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad y la imposibilidad de ser almacenados.

Hoy en día las tendencias de turismo han evolucionado de forma rápida y eficaz, la implementación de nuevos servicios en los establecimientos turísticos permite que la demanda sea mayor. Uno de los servicios que se encuentra en auge y está siendo adoptado por diferentes empresas turísticas a nivel mundial, es el pet friendly, estos juegan un rol importante porque aumentan la llegada de clientes con mascotas, generando ingresos económicos.

Discusión

El análisis de la implementación de servicios pet friendly en el Hotel Tuzco Lodge se alinea con una tendencia global en la industria turística, donde se observa

una creciente demanda por servicios que permitan a los viajeros disfrutar de sus vacaciones junto a sus mascotas. De acuerdo con Muro (2022), en su estudio sobre la percepción de los servicios pet friendly en Málaga, se encontró que tanto los turistas como los establecimientos hoteleros reconocen la importancia de adaptar sus servicios para satisfacer las necesidades de este segmento de mercado en crecimiento. Este hallazgo es consistente con lo observado en el Hotel Tuzco Lodge, donde tanto el propietario como los empleados perciben positivamente la implementación de estos servicios, considerándolos una oportunidad para atraer a un público cada vez más amplio y diverso.

Además, la investigación de Vargas y Flinker (2018) sobre la viabilidad de un hotel para mascotas en Valle de Caí, RS, Brasil, refuerza la idea de que la oferta de servicios específicos para mascotas no solo es viable sino también demandada por los clientes. En su estudio, se demostró que la mayoría de los encuestados apoyaba la creación de un hotel que ofreciera estos servicios, lo que sugiere que existe un mercado dispuesto a invertir en el bienestar de sus mascotas durante sus viajes. Este hallazgo también es relevante para el contexto ecuatoriano, donde, según Molineros (2019), la adecuación de áreas específicas para mascotas en establecimientos turísticos se está convirtiendo en una necesidad para satisfacer a los turistas que viajan con sus animales de compañía.

En Ecuador, la tendencia hacia el turismo pet friendly también ha sido objeto de estudio. Molina y Sánchez (2022) analizaron la oferta y demanda de servicios pet friendly en Cuenca, encontrando que los jóvenes son el grupo demográfico más propenso a viajar con sus mascotas. Este dato es significativo, ya que sugiere que los establecimientos que deseen captar a este segmento de mercado deben considerar seriamente la implementación de servicios adaptados a las necesidades de las mascotas. La investigación destaca la importancia de proporcionar servicios de alta calidad para atraer y retener a estos clientes, lo cual es directamente aplicable a la estrategia que podría seguir el Hotel Tuzco Lodge.

La percepción positiva del personal del Hotel Tuzco Lodge sobre la introducción de servicios pet friendly se refleja también en estudios realizados en otros

contextos, donde se ha demostrado que la satisfacción del cliente aumenta significativamente cuando se atienden adecuadamente las necesidades de sus mascotas. Según García (2021), las motivaciones y necesidades de los clientes evolucionan constantemente, lo que obliga a las empresas turísticas a adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias para mantenerse competitivas. La implementación de servicios pet friendly no solo responde a esta demanda, sino que también posiciona al hotel como un pionero en el cantón Puerto López, con el potencial de atraer a un nuevo segmento de turistas.

En conclusión, la discusión comparativa de estos estudios refuerza la idea de que la implementación de servicios pet friendly en el Hotel Tuzco Lodge no solo es viable, sino que también podría mejorar significativamente la satisfacción de los huéspedes y la competitividad del hotel en el mercado local. La adopción de esta tendencia permitiría al hotel satisfacer las necesidades emergentes de sus clientes, posicionándose como un referente en el turismo pet friendly en Ecuador.

4. CONCLUSIONES

Se validaron los resultados que se obtuvieron a través de la técnica de la recolección de datos de las encuestas, donde se evidenció que los turistas tienen esa necesidad de que de sus mascotas reciban la misma comodidad que ellos en los establecimientos de hospedajes durante sus viajes al cantón Puerto López. Así mismo se evidenció que la tendencia pet friendly no es desconocida para los turistas, y desde ese enfoque, están dispuesto a pagar un valor adicional en el servicio de alojamiento para sus mascotas.

El hotel cuenta con los espacios adecuados para la implementación del servicio Pet Friendly, donde las mascotas puedan moverse, explorar y descansar, tienen espacio para crear áreas designadas para ellos, que proporciona un ambiente más cómodo y seguro, lo que contribuye a que tanto las mascotas como sus dueños tengan una experiencia positiva durante su estancia.

Para brindar los servicios de alojamiento amigables con las mascotas, es importante que el Hotel Tuzco Lodge ejecute una planificación cuidadosa, al igual

de capacitaciones al personal y atención a los detalles para garantizar que tanto los huéspedes con mascotas como aquellos sin ellas tengan una experiencia positiva y establecer una ventaja competitiva en el hotel.

REFERENCIAS

- Alvaro Vasquez, S. (2019). Plan de negocios para la implementación de una Hostería Pet Friendly en la ciudad de Puyo provincia de Pastaza. (Doctoral dissertation, UNIB. E). Universidad Iberoamerica del Ecuador.
- García López, R. (1 de febrero de 2024). Nuevas motivaciones y necesidades de los turistas. Obtenido de Marketing Digital: <https://marketingturisticodigital.com/cambios-motivaciones-y-necesidades-de-turistas/>
- García, M., & Pérez, L. (2022). Metodologías cuantitativas en la investigación turística. Editorial Investigate.
- García, P. (2021). Motivaciones y necesidades del cliente en el turismo. Editorial Turismo Global.
- Gómez, F. (2020). Métodos de recolección de datos en estudios de mercado. Editorial ABC.
- Guardiola Jiménez, P. (s.f.). Percepción. Obtenido de <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- López, J., & Martínez, R. (2021). Tendencias en la investigación turística: Un enfoque mixto. Editorial Turis.
- Molina Piguave, A., & Sánchez Vélez, F. (2022). Análisis de la oferta y demanda turística en Cuenca para el desarrollo de la tendencia PET FRIENDLY, año 2020. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/37886>
- Moliner, E. (24 de Octubre de 2019). Lo "pet friendly" en Guayaquil y Samborombon es limitado, pero va en aumento. Expreso. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/lsquo-pet-friendly-rsquo-guayaquil-samborombon-limitado-aumento-23330.html>
- Muro Aranda, E. (2022). Análisis las nuevas formas de Alojamiento: hoteles "Pet Friendly " y la tendencia de dicho turismo en Málaga. (Tesis de Mestría - Universidad de Málaga). (Tesis de maestría)) Universidad de Málaga, Málaga. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/23862/TFM_MURO%20ARANDA%2C%20ELENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Pérez, J., & Gómez, M. (2020). *Emprendimiento turístico y desarrollo económico en regiones rurales*. Editorial Turis.
- Ramos, A. (2019). *Análisis estadístico en la investigación social*. Editorial Statistics.
- Rumenova Dimitrova, P. (2019). *Análisis de las potencialidades de turismo con mascotas*. (Tesis doctoral) Universitat Politècnica de València, Valencia, España. <http://hdl.handle.net/10251/124980>
- Rumenova Dimitrova, P., Canós-Darós, L., & Morant González, M. (08 de Febrero de 2021). Las mascotas ¿condicionan a sus dueños a la hora de organizar un viaje? *Proceedings INNODOCT/20. International Conference on Innovation, Documentation and Education*, 305 - 312. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4995/INN2020.2020.11794>
- Rumenova Dimitrova, P., Canós-Darós, L., & Morant González, M. (08 de Febrero de 2021). Las mascotas ¿condicionan a sus dueños a la hora de organizar un viaje? *Proceedings INNODOCT/20. International Conference on Innovation, Documentation and Education*, 305 - 312. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4995/INN2020.2020.11794>
- Sánchez Galán , J. (2016). ¿Qué es un servicio? Economipedia.
- Sánchez Galán , J. (2016). ¿Qué es un servicio? Economipedia.
- Sánchez Galán , J. (2021). ¿Qué es un servicio? Economipedia.
- Sotillo Suarez, M. (2019). *Facilidades pet friendly y su influencia en el turismo con mascotas a nivel nacional, según la percepción de los residentes del distrito de Miraflores, 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9933/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000207.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotillo Suarez, M. (2019). *Facilidades pet friendly y su influencia en el turismo con mascotas a nivel nacional, según la percepción de los residentes del distrito de Miraflores, 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9933/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000207.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tiglla, A. (2022). *Modelo de gestión hotelera Pet Friendly*. Tesis de máster. Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Ambato – Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3799/1/78233.pdf>
- Transnews. (2023). El nuevo consumidor animalista: https://www.transnews.cl/ediciones/n_267/articulos/petlover-el-nuevo-

consumidor-
animalista.html#:~:text=Son%20los%20denominados%20%E2%80%9C
pet%20lovers,recursos%20para%20regalonearlos%20y%20complacerlo
S.

Vargas, J., & Finkler Machado, A. (2018). Estudo de viabilidade de mercado de uma hotelaria para animais de estimação com pet shop no Vale do Caí (RS). *Revista de Administração de Roraima-UFRR*, 1, 150 - 170. doi:10.18227/2237-8057rarr.v8i1.4301

Vargas, J., & Finkler Machado, A. (2018). Estudo de viabilidade de mercado de uma hotelaria para animais de estimação com pet shop no Vale do Caí (RS). *Revista de Administração de Roraima-UFRR*, 1, 150 - 170. <https://doi.org/10.18227/2237-8057rarr.v8i1.4301>