

UCUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton

Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de:
Licenciado en Hotelería

Autoras:

Lisette Gabriela Parra Muñoz

CI: 0958205932

Correo electrónico: lisettegpm_13@hotmail.com

Glenda Patricia Sanmartín Contreras

CI: 0107191835

Correo electrónico: sanmartinpatricia505@gmail.com

Directora:

Mg. Nancy Karla Delgado Oleas

CI: 0104964440

Cuenca, Ecuador

05-diciembre-2022

Resumen

En la actualidad, la presencia de mascotas representa parte importante de la sociedad, pues, luego de un largo proceso de domesticación, con una gran variedad de especies diferentes, actualmente forman parte de un segmento de mercado que involucra su inclusión en distintos establecimientos de servicio al cliente, bajo el concepto *pet friendly* con una considerable demanda en la industria hotelera.

La evolución de dicha tendencia especialmente en los hoteles cinco estrellas, hoy en día, representa la inclusión de variantes que también buscan satisfacer las necesidades básicas de las mascotas durante su estadía. Es por esta razón que el presente trabajo de titulación tiene como finalidad conocer todos los aspectos que engloba el servicio *pet friendly* tanto a nivel general, como dentro de las instalaciones del hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca, para finalmente recopilar dicha información en un manual de procedimientos que ayude a los hoteles 5 estrellas con la correcta y completa ejecución del servicio dentro de sus instalaciones.

Palabras clave: *Pet friendly*. Mascota. Animales. Hotel. Diversificación. Manual. Procesos. Procedimientos. Servicios. Instalaciones.

Abstract

At present, the presence of pets represents an important part of society, because, after a long process of domestication, with a wide variety of different species, they are currently part of a market segment that involves their inclusion in different customer service establishments, under the pet friendly concept with a considerable demand in the hotel industry. The evolution of this trend, especially in five-star hotels, nowadays, represents the inclusion of variants that also seek to satisfy the basic needs of pets during their stay. It is for this reason that this study aims to know all the aspects that encompass the pet friendly service both at a general level, and within the facilities of the Four Points by Sheraton hotel in the city of Cuenca, to finally compile this information in a manual of procedures that helps 5-star hotels with the correct and complete execution of the service within their facilities.

Keywords: pet friendly, pet, animals, hotel, diversification, manual, processes, procedures, services, facilities.

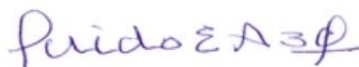
Trabajo de titulación: "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton."

Autoras: Parra Muñoz Lissette Gabriela - Sanmartín Contreras Glenda Patricia

Directora: Mst. Nancy Karla Delgado Oleas

Certificado de Precisión Htl-280

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 31 de octubre de 2022

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

Resumen	2
Abstract	3
Índice	4
Índice de Figuras	8
Índice de Tablas	12
Índice de Anexos	13
Dedicatoria	18
Dedicatoria	19
Agradecimiento	20
Introducción	21
Capítulo I Servicio <i>Pet Friendly</i> en Hotelería: Conceptualización	22
1.1. Las mascotas en la vida de las personas: antecedentes	22
1.2. Animales considerados mascotas en la actualidad	25
1.2.1. Perros	25
1.2.2. Gatos	27
1.2.3. Animales silvestres tomados como mascotas	29
1.2.3.1. Hámsteres.....	30
1.2.3.2. Conejos.....	34
1.2.3.3. Conejillos de Indias o Cuyes.	38
1.2.3.4. Cerdos miniatura.....	44
1.2.3.5. Aves.....	48
1.2.3.6. Peces.....	51
1.3. Normativas dirigidas a la tenencia de mascotas.....	56
1.4. Tendencia <i>Pet friendly</i>	58
1.4.1. Beneficios del servicio pet friendly	60
1.4.2. Animales de servicio	62
1.5. Ingreso de animales de compañía a Ecuador	63
1.6. Servicio <i>pet friendly</i> en hoteles y otras áreas del turismo	64
1.6.1. Hoteles.....	65
1.6.1.1. Políticas más comunes.	65

UCUENCA

1.6.1.2. Facilidades y servicios adicionales.....	66
1.6.2. Otras áreas relacionadas al turismo que ofrecen el servicio pet friendly	68
1.6.2.1. Aerolíneas.....	68
1.6.2.2. Establecimientos de alimentos y bebidas.....	69
1.6.2.3. Lugares públicos.....	69

Capítulo II Servicio e Infraestructura *Pet Friendly* del Hotel Four Points by Sheraton de la Ciudad de Cuenca

71

2.1. Antecedentes de la cadena internacional de hoteles Sheraton	71
2.1.1. Four Points by Sheraton	72
2.2. Información general de la empresa Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.	72
2.2.1. Ubicación	73
2.2.2. Instalaciones y servicios	73
2.3. Análisis del servicio <i>pet friendly</i> dentro de las instalaciones del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.	74
2.3.1. Características del servicio pet friendly en el hotel.....	74
2.3.1.1. Políticas de aceptación para mascotas.	75
2.3.1.2. Infraestructura destinada al servicio <i>pet friendly</i>	77
2.3.1.3. Proceso de ingreso y salida de clientes con mascotas.....	85
2.3.1.4. Proceso de limpieza de habitaciones de huéspedes con mascotas.	87
2.3.1.5. Proceso de limpieza de áreas públicas durante la estadía de una mascota ..	88
2.3.2. Conocimientos del personal sobre el servicio pet friendly	88
2.3.2.1. Test de conocimientos al departamento de ama de llaves.	88
2.3.2.2. Test de conocimientos al departamento de recepción.....	99
2.3.2.3. Opiniones de los clientes con respecto al servicio <i>pet friendly</i>	110
2.4. Análisis FODA del servicio <i>pet friendly</i> en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca	113

CAPÍTULO III Lineamientos del Servicio e Infraestructura *Pet Friendly* para los Hoteles 5 Estrellas de la Ciudad de Cuenca. Caso Four Points by Sheraton....

114

3.1. Propuestas para prestación del servicio <i>pet friendly</i> durante todo el proceso de hospedaje	114
3.1.1. Requisitos para la aceptación de mascotas de acuerdo a su especie.....	114
3.1.1.1. Perros.	114

UCUENCA

3.1.1.2. Gatos.	116
3.1.1.3. Aves.	117
3.1.1.4. Peces.	118
3.1.2. Inventario de artículos necesarios para la estadía de mascotas	118
3.1.3. Proceso sugerido para la reserva de un cliente con mascota.....	120
3.1.4. Proceso de check in.....	124
3.1.5. Proceso de limpieza.....	126
3.1.5.1. Habitaciones.	126
3.1.5.2 Áreas públicas.	133
3.1.6. Proceso de check out.....	134
3.2. Propuesta de lineamientos para el personal vinculado al servicio <i>pet friendly</i> ...	135
3.2.1. Responsabilidades del personal para el servicio <i>pet friendly</i>	135
3.2.1.1. Recepcionista.	135
3.2.1.2. Botones.....	136
3.2.1.3. Camarera.	136
3.2.1.4. Personal de áreas públicas.	137
3.2.2. Capacitaciones dirigidas al personal del área de recepción y ama de llaves..	137
3.2.2.1. Cuidado general de las mascotas	138
3.2.2.2. Formas de proceder ante mascotas agresivas.....	138
3.2.2.3. Primeros auxilios para mascotas.....	142
3.2.2.4. Métodos de contención	157
3.3. Propuesta de infraestructura necesaria para ofertar el servicio <i>pet friendly</i> en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca.....	160
3.3.1. Prototipo trazado del hotel	160
3.3.1.1. Áreas permitidas y restringidas	162
3.3.1.2. Áreas destinadas para las mascotas.....	163
3.3.1.3. Bebederos.....	172
3.3.1.4. Lugares para desechos.....	173
3.4. Recomendaciones adicionales para la prestación del servicio <i>pet friendly</i>	173
3.4.1. Menú para mascotas.....	173
3.4.2. Kit de mascotas	174

UCUENCA

3.4.3. Habitaciones insonorizadas	174
3.4.4. Acuerdos con profesionales	174
3.5. Sugerencias para la reestructuración de políticas <i>pet friendly</i> del hotel Four Points by Sheraton Cuenca	174
3.5.1. Otras políticas adicionales para huéspedes con mascotas	176
Conclusiones	178
Recomendaciones	179
Bibliografía	180
Anexos.....	199

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Hámster Dorado</i>	31
Figura 2. <i>Hámster Ruso</i>	32
Figura 3. <i>Hámster de Roborowski</i>	32
Figura 4. <i>Hámster Siberiano</i>	33
Figura 5. <i>Conejo Angora</i>	35
Figura 6. <i>Jersey wooly</i>	35
Figura 7. <i>Conejo cabeza de león</i>	36
Figura 8. <i>Conejo Belier</i>	36
Figura 9. <i>Conejo Mini lop</i>	37
Figura 10. <i>Conejillo de indias peruano</i>	39
Figura 11. <i>Conejillo de india abisinia</i>	39
Figura 12. <i>Conejillo de indias coronet</i>	40
Figura 13. <i>Conejillo de indias americano</i>	40
Figura 14. <i>Conejillo de indias self</i>	41
Figura 15. <i>Conejillo de indias teddy</i>	41
Figura 16. <i>Conejillo de indias rex</i>	42
Figura 17. <i>Conejillo de indias skinny</i>	42
Figura 18. <i>Conejillo de indias baldwin</i>	43
Figura 19. <i>Cerdo Mulefoot</i>	45
Figura 20. <i>Cerdo Juliana</i>	45
Figura 21. <i>Cerdo de la Isla de Ossabaw</i>	46
Figura 22. <i>Cerdo de Guinea</i>	46
Figura 23. <i>Cerdo Kunekune</i>	47
Figura 24. <i>Cerdo de Yucatán</i>	47
Figura 25. <i>Aves de la familia psitacidae</i>	49
Figura 26. <i>Aves de la familia Fringillidae</i>	50
Figura 27. <i>Cíclidos</i>	52
Figura 28. <i>Pecílidos</i>	53
Figura 29. <i>Carácidos</i>	54
Figura 30. <i>Ciprínidos</i>	55

UCUENCA

Figura 31. <i>Belontidos</i>	55
Figura 32. <i>Loricáridos</i>	56
Figura 33. <i>Logo de la compañía Zynga</i>	59
Figura 34. <i>Hotel Four Points by Sheraton Cuenca</i>	73
Figura 35. <i>Four Points by Sheraton pet friendly</i>	74
Figura 36. <i>Mascota en habitación del hotel Four Points by Sheraton</i>	75
Figura 37. <i>Planta baja Hotel Four Points by Sheraton Cuenca</i>	79
Figura 38. <i>Camino de mascotas</i>	80
Figura 39. <i>Parqueadero Mall del Río</i>	80
Figura 40. <i>Piso del hotel Four Points by Sheraton</i>	82
Figura 41. <i>Habitación del Hotel Four Points by Sheraton</i>	83
Figura 42. <i>Piso 10</i>	84
Figura 43. <i>Comunicación por grupo de WhatsApp</i>	86
Figura 44. <i>Artículos para mascotas</i>	87
Figura 45. <i>Significado de pet friendly (personal de ama de llaves)</i>	89
Figura 46. <i>Cuidados generales de las mascotas (personal de ama de llaves)</i>	90
Figura 47. <i>Atragantamiento de un animal (personal de ama de llaves)</i>	91
Figura 48. <i>Envenenamiento de un animal (personal de ama de llaves)</i>	92
Figura 49. <i>Reanimación cardiopulmonar en un perro pequeño (personal de ama de llaves)</i>	93
Figura 50. <i>Botiquín de primeros auxilios para mascotas (personal de ama de llaves)</i> 94	
Figura 51. <i>Control de un animal agresivo (personal de ama de llaves)</i>	95
Figura 52. <i>Mordida de un animal (personal de ama de llaves)</i>	96
Figura 53. <i>Enfermedades de transmisión mascota-humano (personal de ama de llaves)</i>	97
Figura 54. <i>Vacunas de un perro (personal de ama de llaves)</i>	98
Figura 55. <i>Cargo del personal entrevistado</i>	99
Figura 56. <i>Significado de pet friendly (personal de recepción)</i>	100
Figura 57. <i>Cuidados generales de las mascotas (departamento de recepción)</i>	101
Figura 58. <i>Atragantamiento de un animal (personal de recepción)</i>	102
Figura 59. <i>Envenenamiento de un animal (personal de recepción)</i>	103

UCUENCA

Figura 60. Reanimación cardiopulmonar en perros pequeños (personal de recepción)	104
Figura 61. Botiquín de primeros auxilios para mascotas (personal de recepción)	105
Figura 62. Control de un animal agresivo (personal de recepción).....	106
Figura 63. <i>Mordida de un animal (personal de recepción)</i>	107
Figura 64. Enfermedades de transmisión mascota-humano (departamento de recepción)	108
Figura 65. <i>Vacunas de un perro (personal de recepción)</i>	109
Figura 66. Comentarios de los huéspedes relacionados al servicio pet friendly	111
Figura 67. <i>Ejemplo de carnet de vacunación de perros</i>	115
Figura 68. <i>Ejemplo de carnet de vacunación de gatos</i>	117
Figura 69. <i>Posición defensiva en perros</i>	139
Figura 70. <i>Posición defensiva en perros</i>	139
Figura 71. <i>Posiciones ofensiva y defensiva en gatos</i>	140
Figura 72. <i>Técnica para separar a un perro en una pelea</i>	141
Figura 73. <i>Vía aérea</i>	144
Figura 74. <i>Respiración</i>	144
Figura 75. <i>Frecuencia respiratoria</i>	145
Figura 76. <i>Frecuencia cardiaca</i>	146
Figura 77. <i>Tiempo de llenado capilar</i>	147
Figura 78. <i>Temperatura corporal</i>	147
Figura 79. <i>Revisión de la garganta y remoción de objeto</i>	150
Figura 80. <i>Insuflaciones</i>	150
Figura 81. <i>Compresiones torácicas en animales pequeños</i>	152
Figura 82. <i>Compresiones torácicas en perros medianos</i>	152
Figura 83. <i>Compresiones torácicas en perros grandes</i>	153
Figura 84. <i>Actuación por atragantamiento 1</i>	154
Figura 85. <i>Actuación por atragantamiento 2</i>	155
Figura 86. <i>Maniobra de Heimlich</i>	155
Figura 87. <i>Método de contención para perros</i>	158
Figura 88. <i>Método de contención para gatos</i>	159
Figura 89. <i>Método de contención para aves</i>	159

UCUENCA

Figura 90. Prototipo de propuesta de áreas destinadas a las mascotas en la planta baja.....	161
Figura 91. Prototipo de propuesta de área destinada a las mascotas en las habitaciones.....	162
Figura 92. <i>Propuesta de habitaciones para mascotas</i>	164
Figura 93. <i>Propuesta de habitación para gatos</i>	165
Figura 94. <i>Propuesta de habitación para perros</i>	165
Figura 95. <i>Propuesta para duchas con superficie alta</i>	166
Figura 96. <i>Propuesta duchas de perros raza grande</i>	167
Figura 97. <i>Propuesta para áreas verdes</i>	168
Figura 98. <i>Propuesta para cama de perros tamaño grande</i>	169
Figura 99. <i>Propuesta para cama de perros tamaño pequeño</i>	169
Figura 100. <i>Propuesta para cama de gatos</i>	170
Figura 101. <i>Propuesta del espacio para jaulas</i>	171
Figura 102. <i>Propuesta para peceras</i>	171
Figura 103. <i>Propuesta de diseño y ubicación para peceras</i>	172
Figura 104. <i>Propuesta bebederos en áreas públicas</i>	172
Figura 105. <i>Propuesta de lugar para desechos de animales</i>	173

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Línea de tiempo de la marca internacional de hoteles Sheraton</i>	71
Tabla 2. <i>Comentarios de los clientes</i>	110
Tabla 3. Análisis FODA del servicio pet friendly en el hotel.....	113
Tabla 4. <i>Inventario de artículos para mascotas</i>	118
Tabla 5. Inventario de productos y equipos de limpieza destinados al servicio pet friendly	120
Tabla 6. Frecuencia respiratoria normal en perros y gatos.....	145
Tabla 7. Frecuencia cardíaca normal en perros y gatos	146
Tabla 8. Evaluación neurológica de emergencia en animales.....	148

Índice de Anexos

Anexo 1 Manual de procedimientos para el servicio <i>pet friendly</i> en hoteles cinco estrellas	199
Anexo 2 Acuerdo de aceptación de mascotas del hotel Four Points by Sheraton Cuenca	229
Anexo 3 Test de conocimientos al personal de ama de llaves	230
Anexo 4 Test de conocimientos al personal de recepción por medio de la plataforma Google forms	244
Anexo 5 Comentarios de los huéspedes sobre el servicio <i>pet friendly</i>	250
Anexo 6 Entrevistas aplicadas	254
Anexo 7 Diseño de tesis aprobado por el Consejo Universitario	289
Anexo 8 Carta compromiso del hotel Four Points by Sheraton	305
Anexo 9 Resolución del Consejo Universitario	306
Anexo 10 Evidencia fotográfica de la realización de test de conocimientos	307
Anexo 11 Evidencia fotográfica de la realización de entrevistas	308

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Lisette Gabriela Parra Muñoz en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 05 de diciembre de 2022.



Lisette Gabriela Parra Muñoz

C.I: 0958205932

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Glenda Patricia Sanmartín Contreras en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 05 de diciembre de 2022.



Glenda Patricia Sanmartín Contreras

C.I: 0107191835

Cláusula de Propiedad Intelectual

Lissette Gabriela Parra Muñoz, autor/a del trabajo de titulación "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 05 de diciembre de 2022.



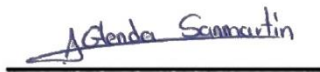
Lissette Gabriela Parra Muñoz

C.I: 0958205932

Cláusula de Propiedad Intelectual

Glenda Patricia Sanmartín Contreras, autor/a del trabajo de titulación "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 05 de diciembre de 2022.



Glenda Patricia Sanmartín Contreras

C.I: 0107191835

Dedicatoria

Dedico esta tesis con todo mi cariño a mi esposo Boris Román Franco, quien es mi inspiración y me ha brindado todo su amor, apoyo y esfuerzo para lograr mis metas tanto en el ámbito personal como profesional.

A mi padre Carlos Parra Miranda, por ser el pilar fundamental en cada etapa de mi vida y enseñarme a tener fortaleza y dedicación en cada una de las cosas que hago, y a mi hermana Fernanda Bacuilima Muñoz, por todo su apoyo y motivación para no rendirme hasta lograr mis objetivos.

Con cariño, Lissette

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi trabajo de titulación a toda mi familia, mi padre Oscar Sanmartín quién es mi ejemplo a seguir por su apoyo incondicional y sus consejos que me motivan siempre a ver mis errores para aprender de ellos y ser una mejor persona.

A mis madres Ana e Hilda Contreras quiénes me han acompañado en todo mi proceso académico, brindándome su cariño y amor infinito para seguir adelante con perseverancia a cumplir mis metas.

También quiero agradecer a mis hermanos Diego y Guido por haber confiado en mí y haberme acompañado en todos los momentos de mi vida, de igual manera a mi hermana que a pesar de no estar físicamente, en su tiempo me brindó todo su cariño incondicional y me enseñó a ver la vida de manera positiva.

Agradecimiento

Queremos agradecer de manera cordial a la Universidad de Cuenca, que nos ha permitido formarnos tanto a nivel profesional, brindándonos todas las aptitudes necesarias para ejercer dentro de nuestro campo laboral, como a nivel personal, infundiendo en nosotros valores como la empatía, responsabilidad y justicia.

De igual manera, agradecemos a la Magister Nancy Karla Delgado Oleas por su apoyo, guía y disposición para la elaboración de este proyecto, pues nos ha brindado su atención, tiempo y conocimientos durante el desarrollo del mismo.

A todos los que conforman el Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca, el Hotel para mascotas Pet Home y la Clínica Veterinaria Solidaria por brindarnos su colaboración y la oportunidad de desarrollar nuestro trabajo de titulación sobre sus instalaciones.

Finalmente, agradecemos a nuestras familias y amigos por representar una enseñanza, ejemplo o apoyo dentro de nuestras vidas.

Lisette y Patricia

Introducción

En la actualidad, las mascotas representan un miembro importante entre las familias. De acuerdo a Castellanos (2017) el 35% de personas jóvenes pertenecientes a la generación *millennial* y el 32% de personas mayores que conforman la generación *baby boomer* son dueños de animales de compañía.

El valor emocional que se les ha dado con el paso del tiempo, ha generado que se produzca una fuerte demanda en el mercado de mascotas tanto en productos para sus necesidades en general como servicios que con el pasar del tiempo se han diversificado ampliamente logrando una oferta de inclusión para los animales de compañía dentro de empresas y establecimientos de atención al cliente.

El servicio nombrado *pet friendly*, que al español se traduce como amigable con las mascotas, representa, según Alvarado (2019), a establecimientos y lugares abiertos al público, donde estos animales de compañía son bienvenidos siempre y cuando no generen molestias para los demás.

La diversificación y buena gestión de los servicios en general representan un pilar fundamental en la industria hotelera, logrando satisfacer las expectativas y necesidades de los huéspedes, por lo que la implementación del servicio *pet friendly* dentro de la misma debe llevarse a cabo de manera que se logre establecer un servicio completo y de calidad.

En la ciudad de Cuenca, en Ecuador existen pocos estudios relacionados a los beneficios que aporta este servicio en la hotelería, y de acuerdo al estudio de campo, entrevistas y test de conocimientos realizados en uno de los hoteles 5 estrellas de la ciudad y presentados en el presente proyecto de intervención, el servicio puede ser manejado de mejor manera bajo la implementación de un manual de procedimientos que ayude a dichos establecimientos a aprovechar todos los medios que posee la tendencia para generar no solo un beneficio económico sino también una mejor oferta para los clientes.

Capítulo I

Servicio *Pet Friendly* en Hotelería: Conceptualización

En la actualidad las mascotas forman parte importante en la vida de las personas, en ocasiones llegando a ser consideradas como un miembro más de la familia. De acuerdo a M. Díaz (2018), en el 90% de los casos el vínculo que se genera entre la mascota y su dueño es considerado como familiar.

Actualmente los animales de compañía cumplen distintos roles dentro de los hogares como, acompañar a quienes viven solos, mejorar la actividad social de sus dueños con otras personas, crear un vínculo emocional de cuidado y protección por parte de parejas cumpliendo el rol de hijo en la familia y en algunas ocasiones la compañía de estos animales se extiende a una dependencia por parte del hombre para llevar una rutina diaria normal, como es el caso de los perros guía o lazarillos. En cualquiera de estas situaciones han logrado generar un sentido de responsabilidad y confianza en todas las etapas de vida de las personas, desde niños hasta adultos mayores.

1.1. Las mascotas en la vida de las personas: antecedentes

Hace aproximadamente 10.000 años el concepto de domesticación inició estableciéndose como un proceso en el que un animal cumplía con su ciclo de vida en un entorno dirigido por el hombre, sin embargo, esto involucraba animales que no contaban con las características necesarias para llevar una convivencia natural con las personas, tal es el caso del león, el cual a pesar de poder sobrevivir en cautiverio no es aceptado por las personas como animal doméstico, puesto que dicho término debe establecer una comparación entre el daño y beneficio que pueda generar la especie en la vida de las personas. Es por esto que con el paso del tiempo al concepto se le han agregado ciertas consideraciones, como el amplio desarrollo en la interacción hombre-animal, el cual ha conllevado pequeñas transformaciones en pocas especies con la finalidad de aportar algún beneficio significativo al ser humano (Valadez, 2003).

UCUENCA

Las especies que actualmente son consideradas domésticas, como perros, gatos y animales de corral, han pasado por un largo proceso de evolución tanto física como funcional provocada por el hombre en su medio para su propio beneficio. El valor que algunas especies han llegado a aportar a la vida del hombre ha variado conforme a las características físicas y de comportamiento que fueron presentando algunos animales una vez tomados en cautiverio.

Una de las teorías en torno a la domesticación y el origen del perro se dio gracias a los conocimientos que existen con respecto a la antigua convivencia entre el hombre y las manadas de lobos en un entorno abierto, donde en ocasiones las personas tomaban a las crías de estos animales con el propósito de asegurar alimento, sin embargo, con el paso del tiempo notaron que podían adaptarse fácilmente a la vida con los seres humanos, necesitaban pocos cuidados para poder sobrevivir y adquirirían conforme a su crecimiento otras funciones importantes para el hombre, como la de la caza y el cuidado de los humanos que reconocían como propios (Valdez, 2003).

La intervención del hombre logró que se formaran distintos tipos de animales adaptados a funciones que ayudarían de diferentes maneras a las personas, tal es el caso de la relación de convivencia con los gatos, que se dio durante el periodo Neolítico, cuando el hombre cultivaba y guardaba alimentos en su vida sedentaria, lo que atraía la presencia de plagas como roedores y a su vez llamaban la atención de especies que se alimentaban de los mismos como los gatos, comadrejas e incluso serpientes. Sin embargo, únicamente existía una cercanía en el mismo hábitat entre especies, porque el proceso de domesticación inició en un periodo más tardío, según se puede determinar con el estudio en base a la dieta de estos felinos realizado por Magdalena Krajcarz para la revista de investigación *Proceedings of the National Academy of Sciences of de United States of America*, donde se estableció que entre los años 4.200 y 2.300 a.C, estos animales tenían distintas fuentes de alimentos, tanto las halladas en su hábitat como las facilitadas por el ser humano, a diferencia de los resultados que se obtuvieron del periodo romano, donde se pudo notar una semejanza con los restos de los hombres y de los perros (Rodríguez, 2020).

UCUENCA

La convivencia hombre-animal logró que se crearan lazos de interés mutuo, un claro ejemplo fueron las hazañas realizadas por el perro en el año 1924 con la historia de Togo y Balto, los canes que ayudaron a salvar a miles de vidas en Nome un pueblo de 2.000 habitantes ubicado en Alaska, donde se presentó la difteria, una enfermedad peligrosa y de fácil propagación. El pueblo no contaba con la antitoxina diftérica, debido a que se había cerrado el puerto por el invierno, por lo que se propuso la alternativa de llevar los sueros a través de trineos tirados por perros y dirigidos por una persona a quien se la denominaba *musher*, los dos canes fueron reconocidos porque lograron entregar el cargamento de medicina sin romper ni una sola ampolla a pesar de que tuvieron que atravesar un viaje largo y peligroso debido a la tormenta de nieve que cursaba durante ese año (Experto Animal, 2020). En la actualidad, en el Norte de Noruega estos animales de compañía siguen ayudando al ser humano a llevar equipajes de un lugar a otro, como es el caso de los perros de Groenlandia que son canes de trineo y una de las razas más antiguas del mundo (DW Documental, 2021).

El proceso de domesticación finalmente logró dividir a los animales domésticos entre los que son considerados por los beneficios que aportan al ser humano en aspectos de la vida cotidiana como alimentación, ropa y transporte, y aquellos animales más dóciles al momento de interactuar con el ser humano, que aportan un beneficio personal diferente considerándolos como animales de compañía o mascotas (M. Díaz, 2017). Los últimos, son quienes han logrado establecer un estrecho vínculo emocional con el ser humano, al punto de permanecer en cada etapa de la vida del hombre, involucrándose en sus actividades rutinarias y formando parte de aquellos acontecimientos más importantes de cada persona, lo que ha generado un gran impacto en parte de la economía de todo el mundo, estableciéndose así, la transformación del ambiente laboral de empresas, a un entorno que se maneja e involucra con el concepto *pet friendly*, término utilizado para la aceptación de mascotas en establecimientos o lugares de cualquier tipo.

1.2. Animales considerados mascotas en la actualidad

La Real Academia Española (s.f.), manifiesta entre sus definiciones del término mascota a una persona, animal o cosa que sirve de talismán, es decir, que atrae la buena suerte y a un animal de compañía. En el idioma inglés la palabra se traduce a *pet*; término que corresponde a un animal que se mantiene en el hogar como un compañero y se debe tratar con amabilidad (Cambridge University, s.f.).

En cualquiera de las definiciones relacionadas al término mascota, se puede interpretar que son considerados para la compañía de las personas, es decir que viven controlados o adiestrados por el ser humano, bajo un hogar, recibiendo cuidados y atención (Savishinsky, 1985, como se citó en M. Díaz, 2017). En algunas ocasiones se han tomado en cuenta como mascotas a especies poco comunes como cerdos, ratas, cobras y caimanes, a pesar de que los más relacionados al término generalmente son los perros y gatos (Herzog, 2012, como se citó en M. Díaz, 2017), de los cuales, la página web de la empresa de análisis de mercados *Growth from Knowledge* (2016), establece a los perros con un mayor porcentaje de popularidad a nivel mundial, formando parte de un 33% de hogares y en segundo lugar a los gatos en un 23%.

1.2.1. Perros

El perro doméstico o *Cannis familiaris* es una especie proveniente del lobo, a partir de un proceso evolutivo de más de 100.000 años, logrando habilidades que le permiten actuar frente a órdenes emitidas por el hombre (Bentosela y Mustaca, 2007), lo que a su vez ha logrado crear un vínculo cercano entre ambos.

A pesar de tener el mismo antecesor, hoy en día existen muchas razas de perros que cuentan tanto con características en común por ser parte de la misma familia como la territorialidad y la comunicación entre ellos, como comportamientos específicos en algunas razas que determinan las características principales de las mismas (National Geographic, 2010-b).

UCUENCA

Dentro de estos comportamientos se puede destacar a nivel general que los perros de razas grandes presentan con más frecuencia conductas afiliativas, ya sea, hacia otros perros o personas, como el acercamiento e intento de juego, mientras que en perros de razas medianas y pequeñas únicamente se destaca su interacción por medio del olfateo (Gaona y Lázaro, 2021).

Por otra parte, como menciona Barrera et al. (2009), también se puede destacar la presencia de conductas agresivas en razas específicas como Chihuahuas, Salchichas y *Yorkshire Terrier* por miedo hacia personas desconocidas, en razas como el *Springer Spaniel Ingles* por dominancia en la relación con sus dueños, otras razas como *Pit Bull*, *Akita* y *Jack Russell Terrier* presentan comportamientos agresivos en relación con otros perros por jerarquización o selección sexual, y también existen conductas compulsivas que pueden ir desde el lamido excesivo, lo cual puede llegar a autolesionar al animal, hasta la destrucción de objetos y conductas hiperactivas en general, que tienen tendencia a presentar razas como el Ovejero Alemán, *Bull Terrier*, *Labrador Retiever* y *Pinscher Doberman*.

Otra determinante en las características de comportamiento de los perros es la edad, factor por medio del cual también se desarrolla el patrón final de comportamiento en su vida adulta, de estos periodos se pueden destacar dos que definen en gran medida el comportamiento del animal; el periodo de socialización y el periodo juvenil (Mujica, 2012).

El periodo de socialización ocurre entre los 21 días y las 12 semanas y es donde se desarrollan cualidades de comportamiento dependiendo de la raza y especie, esta etapa inicia con el sentido de exploración del animal sobre el entorno en el que vive y culmina con la respuesta al miedo frente a situaciones poco habituales, es decir, que se caracteriza por la conducta exploratoria del medio y social con su misma especie y otras diferentes, además de que se intensifica el comportamiento activo del juego, donde se crean patrones de jerarquía (Mujica, 2012).

UCUENCA

Posteriormente ocurre el período juvenil que va desde el periodo de socialización hasta la etapa de madurez sexual la cual varía dependiendo de la raza. En razas pequeñas ocurre a los 7 meses aproximadamente, en razas medianas a los 10 meses y en razas grandes entre los 10 a 18 meses. También se establece la jerarquía que existe entre manadas o en la relación humano-animal y es donde se debe prevenir la conducta agresiva por dominancia, especialmente hacia niños y ancianos (Mujica, 2012).

De acuerdo a Gaviria et al. (2019), las condiciones de vida que requieren los perros están relacionadas a:

- Una buena alimentación: el alimento balanceado que ofrece el mercado de productos para animales posee una gran variedad de marcas, entre las cuales la mejor opción se escoge entre el alimento con la mayor cantidad de proteína animal, además de características específicas como tamaño, raza y edad.
- Ejercicio físico: debe realizarse de manera constante para evitar problemas de comportamiento y salud en el animal, mejorando su calidad de vida.
- Higiene: depende del tipo de pelo, alimentación y estilo de vida del animal, sin embargo, está muy ligada a su salud, por lo que es importante bañarlos cada 3 semanas.
- Cuidados médicos: como método preventivo y para conocer el estado de salud del animal es importante acudir al veterinario por lo menos dos veces al año, además de aplicarles desparasitaciones internas y externas y un plan de vacunación completo que incluye vacunas para el parvovirus, moquillo canino, adenovirus o hepatitis canina, leptospirosis, parainfluenza y rabia.

1.2.2. Gatos

El gato o *Felis Domesticus*, se encuentra entre las especies domésticas más extendidas a nivel mundial, de la cual se puede aproximar vínculo con el hombre como mascota en Egipto en el año 3000 a.C., donde eran incluso reverenciados por sus

UCUENCA

habilidades de caza, lo que permitía controlar las plagas en los hogares y sembríos (Téllez, 2000).

Con el paso del tiempo la especie se fue expandiendo por el Mediterráneo, y posteriormente por el mundo entero, proceso por medio del cual se conoce ocurrieron mezclas con otras especies de gatos silvestres, tomando distintas características físicas en cuanto al tamaño, largo de su pelaje y variedades de colores (Téllez, 2000).

Existen comportamientos específicos en determinadas razas de gatos, como menciona un estudio realizado por la Universidad de Helsinki, donde se logró determinar que las razas de gatos persa y exótico son los más tranquilos, mientras los bengala es más activo, los siameses y balineses por su parte tienen tendencia a presentar comportamientos compulsivos como el acicalamiento excesivo, y por otro lado, los gatos turcos pueden presentar más comportamientos agresivos hacia los humanos y otros gatos (Europa Press, 2021).

A pesar de contar con comportamientos característicos en determinadas razas, el gato doméstico en general cuenta con características en común con sus parientes salvajes en cuanto a su comportamiento, el cual está netamente relacionado con el instinto de caza, el equilibrio que poseen y la agudeza de los sentidos como la visión y el oído (National Geographic, 2010-a). Poseen un sistema de comunicación y territorialidad, especialmente con otros gatos, dentro del cual se incluye el arañar objetos, rozar su cara y cuerpo por distintos lugares y el marcaje con orina y heces (Carney et al., 2013).

Además, necesitan poder realizar sus actividades rutinarias sin la presencia de posibles amenazas como individuos, o ambientes desconocidos, para evitar situaciones de estrés, por lo que requieren un lugar amplio y seguro para vivir, que les proporcione de todos los recursos necesarios, como comida, agua, un rascador, área de descanso, arenero y juegos (Carney et al., 2013).

UCUENCA

Por otra parte, es importante tener en cuenta que suelen acicalarse a sí mismos continuamente, por lo que necesitan únicamente de al menos un baño mensual (Purina, s.f.), además necesitan de cuidados médicos con desparasitaciones internas y externas, vacunas para la rabia y la que se conoce como la triple felina, la cual previene de enfermedades por el herpesvirus, parvovirus y calicivirus (Gaviria et al., 2019).

1.2.3. Animales silvestres tomados como mascotas

La Ley general de vida silvestre SEMARNAP, define a la fauna silvestre como aquellas especies que viven en su hábitat natural de manera libre, incluyendo a sus poblaciones menores que se encuentran controladas por el hombre (González, 2010).

Dentro de este grupo existe una problemática importante como lo es el tráfico y comercio de especies el cual de acuerdo al Ministerio del Ambiente de Ecuador (2017), se da por distintos motivos; como producción de alimento de consumo humano, seguido por finalidades religiosas, tenencia de mascotas o colecciones y para obtención de recurso económico.

El acto llevado a cabo por ciertas personas de atrapar y conservar animales de origen silvestre en los hogares se conoce bajo el término de mascotismo, el cual forma parte del tráfico de fauna silvestre (Expreso, 2021). Esta problemática provoca conflictos muy graves en cuestiones como el peligro de extinción de las especies involucradas, la pérdida de la biodiversidad de cada zona y también representa un riesgo para la salud de todos los seres vivos que se encuentran en el espacio donde son introducidas las nuevas especies provenientes de otros lugares, que incluso pueden traer consigo plagas o parásitos y enfermedades bacterianas o virales (Municipalidad de General Pueyrredon, 2019).

Debido al peligro que representa, el tráfico de especies está considerado como un delito, en el cual toda persona que de alguna manera tenga en su posesión, con cualquier fin, animales o partes de los mismos, que pertenezcan a la lista de especies

sujetas al tráfico del Ministerio del Ambiente, sea sancionado con una pena de uno a tres años de cárcel (Código Orgánico Integral Penal [COIP], 2014, Art. 247).

A pesar de las acciones que se llevan a cabo para evitar este acto la Unidad de Protección del Medio Ambiente de la Policía Nacional determinó que solo en el año 2020 en Ecuador se rescataron 4.645 animales silvestres, y entre las especies más cotizadas en el país se encuentran las aves, las cuales son consideradas por su plumaje y en el caso de los reptiles los más comunes son las tortugas (Televistazo, 2021).

De la misma manera otras especies de animales nativas de otros países como hurones, tortugas, erizos y serpientes, son insertadas de manera ilegal y tomadas como mascotas en Ecuador provocando incertidumbre en el país debido al temor de su liberación o abandono en espacios libres, donde pueden generar los diversos problemas antes mencionados (Alarcón, 2020).

En Ecuador se puede permitir el ingreso o tenencia de animales exóticos con los debidos permisos que solicita el Ministerio del Ambiente y la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario [Agrocalidad]. Sin embargo, únicamente los perros y gatos son considerados mascotas por dichas entidades en el país (Agrocalidad, s.f.-c), a pesar de ello, cada día es más común la tenencia de otras especies domesticadas y posteriormente adaptadas e incluso modificadas para conservarse en los hogares como mascotas. Las más comunes de acuerdo a G. García (2021) son:

1.2.3.1. Hámsteres.

Los hámsteres son roedores provenientes de la familia *Cricetidae*, de la que existen aproximadamente 54 especies diferentes (Hugues et al., 2011). Los primeros indicios del contacto de estos animales con el hombre datan del año 1930 en Siria, cuando el zoólogo Israel Aharoni descubrió 12 roedores de los conocidos como hámsteres dorados y se los llevó con la finalidad de estudiarlos, posteriormente en 1938 algunas crías fueron enviadas a Estados Unidos para ser usados como objeto de pruebas médicas, sin embargo, al notar su facilidad de domesticación, inteligencia y

UCUENCA

carácter, algunos científicos decidieron llevarlos a sus hogares como mascotas, de manera que se popularizaron rápidamente hasta el descubrimiento de otras razas de la misma especie en otras zonas (Montilva, s.f.).

Existen algunas características físicas que diferencian las razas. Entre los más populares como mascota son los detallados a continuación:

- Hámster Dorado: originario de Siria, de color dorado, tal como lo indica su nombre. Puede llegar a pesar hasta 120 gramos y medir un aproximado de 15 centímetros. Como especie conforman una de las razas más tranquilas o tímidas (Animales y Biología, 2018).

Figura 1.

Hámster Dorado



Fuente: (Animales y Biología, 2018)

- Hámster Ruso: Originarios de Rusia. Pueden presentarse en distintos colores como gris, naranja, perla e incluso con una línea dorada vertical en su dorso. Puede llegar a pesar hasta 50 gramos y medir aproximadamente 11 centímetros. Son animales sociables y muy dóciles con las personas, sin embargo, suelen ser muy territoriales entre sí (Experto Animal, 2019-a).

Figura 2.

Hámster Ruso



Fuente: (Experto Animal, 2019-a).

- Hámster de Roborowski: Generalmente suelen presentar un color marrón oscuro en la parte superior dorsal y un tono más claro en la parte inferior. Son la raza de hámster más pequeña, pueden llegar a pesar hasta 20 gramos y medir 5 centímetros aproximadamente. Son animales muy activos y huidizos (Wakyma, 2017).

Figura 3.

Hámster de Roborowski



Fuente: (Wakyma, 2017).

- Hámster Siberiano: Hámster originario de Siberia, de color grisáceo con una línea vertical oscura en la parte dorsal y color marfil en la parte inferior. Miden hasta 11 centímetros y presentan un comportamiento sociable y muy dócil (Pichón, s.f.).

Figura 4.

Hámster Siberiano



Fuente: (Pichón, s.f.).

En términos generales la alimentación de estos roedores está basada en cinco tipos de nutrientes como son vitaminas, proteínas, grasas, carbohidratos y minerales (Hugues et al., 2011). Al ser animales omnívoros pueden tener una alimentación muy variada entre la que pueden consumir frutas como manzanas, uvas, peras, verduras como zanahorias y cereales como avena y trigo, además, poseen un metabolismo rápido, por lo que requieren de un buen suministro diario de agua (El hámster, 2021).

La actividad diaria que realizan tiene mayor desarrollo durante las noches, periodo en el que se alimentan, juegan y se reproducen, además la convivencia con otros animales de su misma especie suele ser conflictiva debido a que prefieren permanecer solitarios (Hugues et al., 2011). A pesar de ello son animales que requieren mantener actividad física constante puesto que al ser silvestres su salud puede verse deteriorada al mantenerse en espacios reducidos con nulas posibilidades de ejercitarse, por lo que las jaulas deben tener espacio suficiente además de implementos de juegos para ejercitarse como columpios, ruedas y tubos (Montilva, s.f.). Es recomendable la utilización de jaulas plásticas, porque las de metal podrían causar daños o traumatismos al momento en que introducen las patas en los barrotes. (Hugues et al., 2011) Una jaula apropiada para cualquier tipo de hámster de los antes mencionados debería ser por lo menos de 60 cm de largo y 30 cm de ancho y de aproximadamente 40 cm de altura (Sembralía, s.f.). Además, deben estar equipadas con viruta y ubicadas en lugares sin

UCUENCA

humedad, a una temperatura de 24 °C (Hugues et al., 2011), la limpieza de los espacios debe hacerse cada tres días y la limpieza completa y renovación de la viruta se debe hacer semanalmente (El Hámster, 2021).

1.2.3.2. Conejos.

Los conejos son una especie perteneciente a la familia *Leporidae* (National Geographic, 2015). Su nombre en latín se divide en dos palabras que significan *Oryctolagus* liebre cavadora y *cuniculus* pasaje subterráneo, son animales provenientes de la Península Ibérica, aunque se han extendido a todas partes del mundo siendo domesticados para distintos usos aunque en los últimos años han acaparado una gran parte de la población como mascotas (Clínica veterinaria Burjassot, 2013).

Debido a su aspecto físico y su carácter han logrado convertirse en uno de los animales de compañía más populares. Según Safont (2019), las razas más cotizadas suelen ser generalmente las más pequeñas, sin embargo, existe una gran variedad de conejos adoptados como mascotas en el mundo, los cuales se pueden clasificar de acuerdo al largo de su pelaje, además de otras características que los identifican:

Conejos de pelo largo

- Angora: Originarios de Turquía, comúnmente se los encuentra en color blanco, gris o marrón. Miden aproximadamente 35 centímetros y pueden llegar a pesar hasta 5 kilogramos (Cumbre Pueblos, 2018).

UCUENCA

Figura 5.

Conejo Angora



Fuente: (Cumbre Pueblos, 2018).

- Jersey wooly: Conejos originarios de Estados Unidos. Pueden presentarse en diferentes colores como blanco, marrón, café y gris. Son animales pequeños de hasta 1.6 kilogramos de peso (Wakyma, 2021).

Figura 6.

Jersey wooly



Fuente: (Wakyma, 2021).

- Cabeza de león: De origen belga. Suelen tener colores variados en distintas partes de su pelaje. Miden hasta 7,5 centímetros y pesan aproximadamente 2 kilogramos (Calvo, 2019).

Figura 7.

Conejo cabeza de león



Fuente: (Calvo, 2019).

Conejos de pelo corto

- Belier: Raza variada que puede sub clasificarse entre belier holandés, francés, inglés y alemán, sin embargo, poseen como característica principal las orejas caídas. Puede presentarse en color blanco, gris, marrón, o mixtos. Son animales de tamaño pequeño que pueden llegar a pesar entre 1 a 7 kilogramos (Wakyma, 2020).

Figura 8.

Conejo Belier



Fuente: (Wakyma, 2020).

- Mini lop: Originarios de Alemania, son conejos de tamaño pequeño que pueden alcanzar 1,6 kilogramos de peso y encontrarse en diferentes colores, sin

UCUENCA

embargo, los más comunes son canela, gris, blanco y marrón oscuro (Experto Animal, 2019-b).

Figura 9.

Conejo Mini lop



Fuente: (Experto Animal, 2019-b).

La gran mayoría de conejos de todas las razas generalmente alcanzan un periodo de vida entre los 8 y 10 años, en ocasiones incluso puede extenderse hasta los 15 años, dependiendo de los cuidados que se les brinde (Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, s.f.), por lo que las visitas al médico veterinario son muy importantes con la finalidad de hacer exámenes para conocer el estado de salud del animal, desparasitaciones y vacunación para enfermedades como la mixomatosis, enfermedad vírica hemorrágica y pasteurella (Hospital Veterinario Burjassot, 2013).

Para sus condiciones de vida, el tamaño de la jaula debe ser de al menos cuatro veces el tamaño del animal estirado, es decir, lo suficientemente espacioso para que el conejo pueda extenderse y caminar con facilidad, de modo que puede variar dependiendo de su raza, en el caso de la raza pequeña o *toy*, la jaula debe ser de un tamaño aproximado de 40 x 60 cm como mínimo, y si es una raza grande debería ser de 80 x 100 cm aproximadamente (Sembralía, 2021). Además, se debe limpiar sus desechos de la jaula diariamente y al menos una vez a la semana de manera completa (Clínica veterinaria Burjassot, 2013).

En cautiverio los conejos pueden desarrollar problemas de comportamiento al confinarlos a espacios reducidos, restringiendo en gran medida sus actividades

comunes diarias de entrenamiento, ejercicio e higiene, por lo que deben contar con un periodo de tiempo en el que se le brinde la libertad de explorar bajo vigilancia las áreas fuera de su jaula (Colegio oficial de veterinarios de Madrid, s.f.).

Su alimentación debe estar basada principalmente de tres fuentes importantes, heno en un 70%, vegetales en el 20% y pienso en el 10%, el heno al igual que el agua debe proveerse en cantidades ilimitadas debido a que ayudan a la buena digestión del animal, los vegetales y el pienso debe darse con precaución teniendo en cuenta que proporcionen los nutrientes suficientes para que lleven una vida saludable (Colegio oficial de veterinarios de Madrid, s.f.).

1.2.3.3. Conejillos de Indias o Cuyes.

El conejillo de indias es un roedor mamífero perteneciente a la familia *Caviidae*, que representa a roedores sin cola del sur de América. El término conejillo de indias representa en su primera palabra la similitud que tiene con los conejos y la palabra indias se da por su origen sudamericano. Su origen como animal de compañía se remonta al siglo XVIII, cuando fueron trasladadas al continente europeo por exploradores holandeses para ser exhibidos, usados en experimentos de laboratorio y finalmente como mascotas (Avanzi, 2016).

En promedio los machos pueden llegar a pesar entre los 900 a 1000 gr y las hembras entre 700 a 900 gr, su temperatura corporal oscila entre los 39.2 °C (Avanzi, 2016). La coloración de estos animales es variada y pueden ser tanto de un solo color (negro, dorado, blanco, beige, chocolate, etc.), en combinación de dos colores (negro y blanco, negro y pardo rojizo, marrón y marfil, etc.) o multicolor (rojo, negro y amarillo, negro, dorado, chocolate y blanco, etc.). Una forma de clasificarlos de acuerdo a Torrens (2019), es mediante la longitud de su pelo, teniendo una gran variedad de razas por cada tipo:

Pelo largo

UCUENCA

- Peruano: su pelo es lacio y puede llegar a crecer hasta los 30 cm, por lo que requiere de muchos cuidados diarios.

Figura 10.

Conejillo de indias peruano



Fuente: (Torrens, 2019).

- Abisinia: su pelo no crece de manera excesiva, sin embargo, debido a la cantidad de remolinos que posee tienen una apariencia puntiaguda y despeinada.

Figura 11.

Conejillo de india abisinia



Fuente: (Torrens, 2019).

- Coronet: posee mayor cantidad de pelo y de mayor longitud en su cabeza.

UCUENCA

Figura 12.

Conejillo de indias coronet



Fuente: (Torrens, 2019).

Pelo corto

- Americano: la raza más popular entre cuyes mascota. Su pelo al ser corto no requiere de muchos cuidados.

Figura 13.

Conejillo de indias americano



Fuente: (Torrens, 2019).

- Self: posee un remolino blanco en su cabeza que forma una cresta con su pelo.

UCUENCA

Figura 14.

Conejillo de indias self



Fuente: (Torrens, 2019).

- Teddy: su pelo es más corto y esponjoso que los anteriores.

Figura 15.

Conejillo de indias teddy



Fuente: (Torrens, 2019).

- Rex: tiene el pelo más duro y áspero, además de que posee un tamaño mayor a todas las demás razas.

UCUENCA

Figura 16.

Conejillo de indias rex



Fuente: (Torrens, 2019).

Sin pelo

- Skinny: proveniente de Canadá. Nació a partir de mutaciones genéticas y en consecuencia se creó una descendencia para conservar su especie.

Figura 17.

Conejillo de indias skinny



Fuente: (Torrens, 2019).

- Baldwin: inicialmente nacen con pelo, el cual pierden progresivamente hasta llegar a su adultez.

UCUENCA

Figura 18.

Conejillo de indias baldwin



Fuente: (Torrens, 2019).

En términos generales, pueden presentar agresividad con otros de su misma especie cuando no han sido criados juntos, especialmente entre machos no esterilizados en presencia de una hembra, por lo que es recomendable su castración con el fin de evitar futuras riñas por territorialidad, además, poseen un oído muy sensible por lo que puede molestarles las zonas ruidosas, y requieren de espacio para ejercitarse diariamente, por lo que es recomendable sacarlos de su jaula a una zona segura por un mínimo de una hora al día (Hospital Veterinario Cruz Cubierta, 2015-a).

Generalmente se acicalan a sí mismos y a sus compañeros, por lo que no es recomendable bañarlos para que no pierdan demasiado pelo. A las razas de pelo largo se les debe proporcionar de cuidados especiales diarios como el cepillado para que no ingieran grandes cantidades de pelo, debido a que no pueden vomitar y esto causaría una obstrucción intestinal (Hospital Veterinario Cruz Cubierta, 2015-a).

Las jaulas deben brindar el espacio suficiente para que en el ancho al menos puedan dar tres saltos y en altura se puedan poner de pie. Al igual que con las especies anteriormente mencionadas es recomendable que las jaulas no tengan el piso de rejillas y además debe ubicarse en un lugar fresco donde ingrese luz y permanezca a una temperatura aproximada de entre 20 y 22 °C (Hospital Veterinario Cruz Cubierta, 2015-a).

UCUENCA

Al ser animales herbívoros su alimentación debe ser distribuida en un 70% de heno gracias al aporte de calcio y proteínas que brinda al animal; frutas, verduras y otras hierbas como tréboles, dientes de león y alfalfa en un 20% y 10% de pienso, además del agua en cantidades ilimitadas (Hospital Veterinario Cruz Cubierta, 2015-b).

1.2.3.4. Cerdos miniatura

Los criaderos de cerdos miniatura o *mini pigs* comenzaron en el año 1999 en Reino Unido cuando a partir de experimentaciones con la cruce de algunas razas de cerdos lograron obtener a estos animales de tamaño pequeño, los que fueron presentados al mundo en el año 2007 (Medina, 2013).

Estos animales deben tener en promedio una altura hasta de 20 pulgadas y un peso máximo aproximado de hasta 150 libras en su etapa de adultez (American Mini Pig Association, s.f.). De acuerdo a la organización que posee un registro de linajes de cerdos miniatura la *Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc*, (s.f.), existen por lo menos 14 razas de cerdos miniaturas diferentes, alguna de las cuales son:

- Mulefoot: Cerdos de cabeza pequeña en comparación proporcional con su cuerpo. Generalmente son de color negro, pero en ocasiones también poseen puntos blancos.

UCUENCA

Figura 19.

Cerdo Mulefoot



Fuente: (*Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc, s.f.*).

- Julianas: Cerdos de orejas pequeñas, de piel manchada, puede ser de color predominante rojo, negro, blanco, plateado o mixto.

Figura 20.

Cerdo Juliana



Fuente: (*Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc, s.f.*).

- Cerdo de la Isla de Ossabaw: Poseen la cabeza y hombros abombados, hocico largo, gran cantidad de pelo y generalmente son de color negro con manchas blancas o viceversa.

UCUENCA

Figura 21.

Cerdo de la Isla de Ossabaw



Fuente: (*Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc, s.f.*).

- Cerdos de Guinea: De cara abombada y el hocico corto. La mayoría son de color negro.

Figura 22.

Cerdo de Guinea



Fuente: (*Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc, s.f.*).

- Kunekune: Se caracterizan por sus patas y hocico corto, pueden ser de color blanco, negro, marrón, dorado o mixto.

UCUENCA

Figura 23.

Cerdo Kunekune



Fuente: (*Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc, s.f.*).

- Yucatán: Se caracterizan principalmente por poseer poco o nulo cabello.

Generalmente son de color negro o gris.

Figura 24.

Cerdo de Yucatán



Fuente: (*Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc, s.f.*).

Los cerdos miniatura necesitan distracciones proporcionadas mediante objetos que puedan ser utilizados como juguetes con la finalidad de reducir los niveles de ansiedad. Generalmente son tímidos con objetos o personas nuevas, sin embargo, como forma de reconocimiento tienden a oler o incluso morder las cosas, de modo que para evitar comportamientos destructivos se les debe proporcionar entrenamiento previo, el cual resulta sencillo porque son criaturas capaces de memorizar comandos con facilidad (Dorado y Vásquez, 2019).

UCUENCA

Son animales muy aseados, pues al brindarles el espacio suficiente que requieren destinan un área para cada actividad fisiológica como el comer, dormir y hacer sus necesidades. Los baños deben hacerse de 7 a 15 días y las visitas al médico es recomendable que se hagan cada 6 meses para cubrir desparasitaciones, controlar su salud respecto a su peso, tamaño, piel y pezuñas (Dorado y Vásquez, 2019).

En Ecuador el programa de vacunación básico para especies de porcinos incluye vacunas contra la peste porcina clásica, circovirus, parvovirus, leptospirosis, erisipela y mycoplasma (Agrocalidad, 2020).

Los mini *pigs* son animales omnívoros, sin embargo, requieren de una alimentación sana y balanceada en cantidades entre 1,5% a 2,5% del peso del cerdo, 1 o 2 veces al día, con frutas que tengan bajos niveles de azúcar, verduras, granos y semillas, además de una cantidad ilimitada de agua (Dorado y Vásquez, 2019).

1.2.3.5. Aves

Las aves han llevado un proceso de domesticación desde hace milenios. De acuerdo a evidencias arqueológicas se ha podido determinar que las gallinas domésticas han existido desde hace más de 8000 años inicialmente en China para posteriormente extenderse por toda Europa y el mundo (Alders, 2005).

Si bien es cierto, muchas especies de aves, especialmente las de suelo o corral han sido utilizadas desde sus inicios con el principal propósito de alimentación, sin embargo, en ocasiones son conservadas como mascotas, pocas veces dentro de los hogares y otras como su nombre lo indica se destinan al cautiverio en corrales.

Dentro de las especies de aves de corral, algunas de las más comunes son los pollos, patos, pavos, gansos, faisanes, codornices e incluso avestruces (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura, s.f.).

Existe también un grupo de aves ornamentales, que de acuerdo a Neyra y Rendón (2020), son todas las especies en cautiverio que por sus cualidades físicas son

UCUENCA

utilizadas con la finalidad de adornar el entorno donde se los ubique. Estas se diferencian de las aves de corral especialmente por el atractivo que poseen en la variedad de colores y cantos, razón por la que son tomadas como mascotas. Algunas de las especies más comunes son los canarios, jilgueros, pericos, loros, agapornis, cacatúas y guacamayos, los cuales poseen características bastante comunes en cuanto a los cuidados que deben llevar en cautiverio.

La alimentación de estas aves se basa en su naturaleza que subdivide a las especies determinando a las anteriormente mencionadas como psitácidos o fringílicos, los primeros caracterizados según Del Valle (2008), principalmente por su pico fuerte y en forma de gancho, y los segundos de acuerdo a N. Sánchez (2021), por ser aves pequeñas que llegan a medir hasta 15 cm y que poseen un pico en forma de cono con bordes afilados.

Figura 25.

Aves de la familia psitacidae



Fuente: (Curiosfera, s.f.).

UCUENCA

Figura 26.

Aves de la familia Fringillidae



Fuente: (La Rioja, 2018).

Las especies que corresponden a la familia *Psittacidae*, deben llevar una alimentación variada que depende en gran medida de su tamaño, por lo que para aves pequeñas la proporción de alimentos debe distribuirse en 60% semillas, 24% frutas y verduras, 15% legumbres y 1% proteína animal, mientras que para aves de mediano y gran tamaño la distribución debe ser entre 50% frutas y verduras, 35% legumbres, 10% semillas y 5% proteína animal (Bert y Soto, 2011-b).

Por otra parte, la alimentación para especies de fringílicos debe basarse principalmente en granos, de los cuales el más importante es el alpiste, debido a que contiene todos los nutrientes que necesitan, sin embargo, pueden consumir otras semillas como el maíz, arroz, trigo y semillas oleaginosas en invierno como girasol, cáñamo y lino, además para complementar su alimentación y aportar vitaminas y otros nutrientes es necesario la implementación de frutas, verduras y bayas en menores cantidades (Bazán, 2016).

El espacio en la jaula destinado a las aves de compañía, depende del tamaño de cada ave, sin embargo, lo más recomendable es darles el mayor espacio posible dentro de las mismas, las cuales también deben ser de un material resistente y que no sea

UCUENCA

tóxico, debido a que algunas aves especialmente los psitácidos suelen morderlas, además deben poseer un suelo de rejillas para facilitar su limpieza, la cual debe ser diaria y espacios reducidos entre las rejillas para evitar que su cabeza se quede atorada entre las mismas (Association of Avian Veterinarians, 2019).

Finalmente, también es importante destacar que estos animales requieren de controles médicos con la finalidad de garantizar su buen estado de salud, comprobando la ausencia de enfermedades fúngicas (infecciones en aves producidas por hongos) y realizando un control de ectoparásitos (animales que se sitúan en la superficie de la piel de otros como pulgas, garrapatas, piojos y ácaros).

1.2.3.6. Peces

Los peces destinados a motivos ornamentales en acuarios o peceras surgen desde el antiguo Egipto, sin embargo, se conoce que se desarrollaron mayormente en China y Japón entre los años 1000 y 1300. El mercado de peces ornamentales a nivel mundial maneja aproximadamente tres mil millones de dólares al año (Barroso et al., 2010).

Existe una gran variedad de peces ornamentales que generalmente se pueden clasificar de acuerdo a la familia a la que pertenecen. La alimentación de los peces puede variar de acuerdo a su especie, sin embargo, siempre debe contener las suficientes proteínas, carbohidratos, grasas, minerales, fibra y vitaminas (Sera, 2020). En el mercado se pueden encontrar alimentos procesados que contienen todo lo que requieren en su alimentación diaria de acuerdo a su especie.

De acuerdo a Barroso et al. (2010), los peces ornamentales más conocidos son:

- Cíclidos

La familia *Cichlidae* es un grupo de peces omnívoros y ovíparos de agua dulce que están conformados por una gran cantidad de especies, de las cuales se calculan más de mil diferentes distribuidas en varias partes del mundo (Editorial Peces, s.f.). Sin

UCUENCA

embargo, entre las especies más conocidas en la acuariofilia están los peces convictos y mbunas (Barroso et al., 2010).

Una de las características principales como especie es su instinto de territorialidad, especialmente con otros peces de su misma especie, por lo que requieren de espacios amplios dentro del acuario con cuevas que les permita refugiarse dentro, sobre todo cuando habitan en compañía de otros peces (Editorial Peces, 2014-a).

Figura 27.

Cíclidos



Fuente: (Editorial Peces, 2014-a).

- Pecílidos

La familia *Poeciliidae* conforma uno de los grupos de peces omnívoros, vivíparos de agua dulce más diversos, que debido a su variedad en colores y facilidad de reproducción se cultivan en gran medida y de manera exitosa (Beltrán y Domínguez, 2017). Los más comunes en la acuariofilia son los peces guppys, platys y molinesias (Barroso et al., 2010).

Generalmente son peces pequeños de entre 1 a 7 centímetros muy activos, utilizados en muchas ocasiones como una especie controladora de plagas como los mosquitos y algunos insectos pequeños, por lo que pueden llegar a ser muy agresivos debido a su naturaleza depredadora (Beltrán y Domínguez, 2017).

Figura 28.

Pecílidos



Fuente: (Beltrán y Domínguez, 2017).

- Carácidos

La familia *Characidae* está conformada por una variedad de peces pequeños de agua dulce atrayentes por sus diferentes formas y colores (Mendoza y Miranda, 2011). Los más comunes son las tetras, piabas y lambaris (Barroso et al., 2010). En condiciones naturales, suelen habitar en zonas de los ríos sin mucha corriente, con plantas en abundancia donde se reproducen y alimentan, de manera que en cautiverio las peceras deben estar equipadas de vegetación para que se asemeje a su ambiente natural (Peces de acuarios, s.f.-a). Generalmente presentan un comportamiento tímido y tranquilo, gustando de la compañía de su misma especie en cardúmenes (Red Naturaleza, s.f.).

Figura 29.

Carácidos



Fuente: (Peces de acuarios, s.f.-a).

- Cíprínidos

Los peces de la familia *Cyprinidae* son animales omnívoros que pueden llegar a medir de 4 centímetros a 1 metro de longitud (Pablo, 2022). Por lo que no son tan comunes en los acuarios o peceras pero sí en estanques. Entre las especies más reconocidas están las carpas, carassius, barbos y peces cebras (Barroso et al., 2010).

Son animales pacíficos que gustan de la compañía ya sea de su misma especie u otras que sean parte de la misma familia, tomando en cuenta el espacio que requieren de acuerdo a su tamaño, pues en ambientes pequeños pueden volverse hostiles (Peces de acuario, s.f.-b).

UCUENCA

Figura 30.

Ciprínidos



Fuente: (Peces de acuario, s.f.-b).

- Belóntidos

La familia de los belóntidos son peces carnívoros de agua dulce y caliente, muy característicos en la acuariofilia debido a su variedad en colores y aletas alargadas (Lozano s.f.). Los más comunes son las bettas, peces del paraíso, colisas y tricogasters (Barroso et al., 2010).

Generalmente son especies muy tranquilas con otros peces a excepción del Betta Splender y el pez luchador siamés, los cuales suelen ser muy agresivos y territoriales en presencia de otro macho (Lozano, s.f.).

Figura 31.

Belontidos



Fuente: (Lozano, s.f.).

- Loricáridos

UCUENCA

La familia *Loricariidae* son peces de agua dulce que en un ambiente natural habitan en arroyos y ríos con fondos rocosos (Chaves et al., 2013). La especie más conocida es el pez gato (Barroso et al., 2010). Suelen tener como hábito el permanecer en el fondo del agua (Editorial Peces, 2014-b). En el caso de los peces gato tienen como característica la recolección de alimentos sobrantes en el fondo de las peceras por lo que cumplen con una función de limpieza de la misma (Portillo, 2018).

Figura 32.

Loricáridos



Fuente: (Portillo, 2018).

1.3. Normativas dirigidas a la tenencia de mascotas

Las leyes hacia los animales actualmente existen en gran parte de los países, donde se han establecido gracias a la concientización de la gente de cada lugar con el propósito de generar un estado de bienestar en la vida de los animales, dándoles un trato digno y justo.

Se puede decir que entre las primeras leyes que han existido en el mundo relacionadas a los animales está la Ordenanza Protectorado, emitida en 1654 en Inglaterra, donde se prohibían los deportes que involucran animales como las peleas de gallos, perros y toros, en los cuales participaba toda la comunidad, sin embargo, no se creó con fines de protección hacia los mismos sino en oposición a la Corona y a los Terratenientes, quienes a pesar de demostrar una negativa hacia los cazadores furtivos, intentaban mantener sus costumbres de caza (Marchena, 2011).

UCUENCA

En 1822 se aprobó la Ley Richard Martin, la cual intentaba evitar el trato cruel hacia los animales, considerándolo un delito; dos años más tarde, en Londres se estableció la primera Sociedad Protectora de Animales, la cual determinó los sectores de la población que más frecuentemente incurrieran al maltrato animal, decidiendo propiciarles un castigo apropiado y concientización sobre el tema. A partir de esto se expandieron las normas e instituciones que en adelante lucharían en todo el mundo por el bienestar animal (Marchena, 2011).

En la actualidad Ecuador es uno de los países que implementa sus propias normas en protección de los animales con la finalidad de preservar el bienestar de la sociedad y de los animales. Algunas de estas normativas se encuentran presentes en distintos códigos de ley.

El COIP en su artículo N° 249, aplica sanciones en casos de maltrato, lesiones o muerte de mascotas, ya sea por acción u omisión, se detalla posibles penas de 50 a 100 horas de servicio comunitario, hasta de 3 a 7 días de cárcel, a su vez el artículo N° 250 del mismo código dictamina de 7 a 10 días de cárcel para la participación u organización de peleas de perros (COIP, 2014).

El Código Orgánico del Ambiente [COA] (2017), presenta en todo su primer capítulo artículos desde el 139 hasta el 151, reglamentos de bienestar animal para la fauna urbana y tiene como objetivo principal eliminar en su totalidad la violencia que puede existir en contra de los animales, brindándoles un trato justo y apropiado para prevenir sufrimientos innecesarios, en virtud de lo cual, se dan lineamientos sobre obligaciones y responsabilidades que tiene el dueño hacia el animal, además de prohibiciones y políticas hacia los Municipios.

De acuerdo al Ministerio de Salud Pública [MSP] (2009), en el Acuerdo Ministerial N°116, publicado en el registro oficial 532, se regula la tenencia responsable de perros en el país, con la finalidad de proteger la integridad y salud de la población. Este acuerdo se encuentra dirigido principalmente por el MSP y el Ministerio de Agricultura,

UCUENCA

Ganadería, Acuacultura y Pesca [MAGAP], y contiene normas sobre el cuidado básico, como:

- Cumplir con el proceso de vacunación.
- Brindar la alimentación adecuada al animal.
- Educar y socializar al perro.
- Pasear al perro por espacios de uso público con su debido collar, sujeto con correa.
- Recoger los desechos del animal producidos en la vía o espacios públicos.

Además, cuenta con algunas prohibiciones relacionadas directamente al maltrato, abandono, falta de aseo o alimentación del animal, comercialización en espacios públicos y detalla de manera más amplia otras normas aplicables a animales de razas agresivas, la identificación que deben portar las mascotas, la reproducción y comercialización, infracciones y sanciones y parámetros sobre perros de asistencia para personas con discapacidad (MSP, 2009).

De la misma manera con base en todas las normativas que se aplican para los animales domésticos, la ciudad de Cuenca posee su propia ordenanza, la cual debe ser cumplida por “personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de derecho público o privado que tengan bajo su cuidado animales domésticos de compañía” (Ordenanza Municipal para el control y manejo de la fauna urbana y la protección de animales domésticos de compañía del cantón Cuenca, 2016, Art. 4).

1.4. Tendencia *Pet friendly*

Los primeros indicios registrados sobre la aceptación de mascotas en empresas, se dieron durante los inicios de la empresa de venta en línea Amazon en Estados Unidos, entre los años 1995 y 1999 cuando uno de los miembros del equipo que trabajaba en las instalaciones decidió llevar a su mascota de nombre Rufus, un perro de la raza Corgi Galés, el cual fue el incentivo perfecto para que todo el equipo de

UCUENCA

trabajo realice sus labores con mayor motivación. Con el tiempo, la situación de las mascotas en las áreas laborales se tornó más accesible, dando lugar a que la empresa de videojuegos Zynga, fundada en el año 2007, se convirtiera en la primera en el mundo en acoger el término *pet friendly*, utilizando a la mascota del fundador como base para establecer el nombre y logo de la compañía (E. Sánchez, 2019).

Figura 33.

Logo de la compañía Zynga



Fuente: (Zynga, s.f.).

El término *pet friendly* se traduce al español como amigables con las mascotas, evidenciando una aceptación hacia los mismos. Este precede de la palabra espacio, representando un lugar donde se comparte con las mascotas, es decir, que son bienvenidos dentro de las instalaciones de establecimientos y lugares abiertos al público en general, siempre y cuando no generen una molestia a los demás clientes debido a malos comportamientos, problemas respecto a la higiene o agresiones por parte del animal (Alvarado, 2019).

Luego de miles de años de relación entre humanos y animales domésticos los lazos siguen estrechándose, al punto en que, las mascotas son en muchos de los hogares consideradas un miembro más de la familia, por lo que el término ha evolucionado a varios sectores comerciales y actualmente son incluso tomados en cuenta por sus dueños a la hora de realizar un viaje dando lugar a la tendencia del turismo *pet friendly* o turismo con mascotas (B. García, 2018), término que se adopta

UCUENCA

debido a la importancia de las mascotas, especialmente en zonas urbanas, donde viajeros frecuentes se han visto en la necesidad de llevarlos consigo al momento de hacer turismo en zonas distintas al lugar donde habitan (Álvarez, 2019).

A partir del término *pet friendly* nacieron diferentes iniciativas que incentivan la bienvenida de mascotas en el área laboral, un claro ejemplo es el término *pets at work*, una iniciativa apoyada por la marca de alimentos para mascotas Purina, en donde se ha recibido animales de compañía dentro de sus oficinas desde el año 2003, e incentivan a otras empresas a adoptar la tendencia por los beneficios que ha generado a la compañía, obteniendo así, mayor productividad y motivación en el personal, además de bajos niveles de rotación y estrés (Purina, s.f.). De la misma manera, a inicios de la segunda década del siglo XXI, se creó el término *dog friendly*, iniciativa que permite el ingreso de perros en empresas del sector mercantil mientras sus dueños realizan sus actividades laborales, tal es el caso de Google, que se ha declarado una corporación que ama a los perros, permitiéndoles acceder a sus instalaciones (Nava, 2016).

1.4.1. Beneficios del servicio *pet friendly*

La tenencia de mascotas ha generado que se realicen diversos estudios que han logrado demostrar los grandes beneficios sociales y psicológicos que tiene la relación entre el ser humano y su animal de compañía, como el incremento en interacciones con otras personas, facilitando el contacto no verbal y conversaciones básicas, además de mejoras en la presión sanguínea de personas mayores y la disminución del estrés en actividades que provocan altos niveles de angustia (M. Díaz y Olarte, 2016).

De acuerdo a un estudio realizado por *American Pets Products Association* en diferentes empresas que permiten a su personal llevar a sus mascotas a las oficinas de trabajo, se determinó que: el 73% de los empleados consideran que con dicho servicio existe un ambiente más productivo, además se lograron bajos niveles de ausentismo y el 73% decía haber mejorado sus habilidades sociales con sus compañeros de trabajo (Infobae, 2017).

UCUENCA

Las empresas de servicio y atención al cliente que se encuentran en constante innovación generalmente incurren en la aplicación de una técnica que aporta en gran medida a la generación de nuevos ingresos. La diversificación del mercado representa el aumento y variación de la oferta, con la finalidad de generar un crecimiento o mejora en la empresa; pero debe aplicarse cuando existe algún tipo de relación entre el producto principal y el nuevo que se va a incorporar (Constanzo et al., 2019).

Teniendo en cuenta la diversificación, el servicio *pet friendly*, puede atraer un nuevo target de mercado en empresas dedicadas a la prestación de servicios, ampliando su demanda y por lo tanto los beneficios económicos del negocio generando ingresos adicionales.

Por otra parte, al ser animales que tienen necesidades relacionadas a la convivencia con el ser humano, las empresas han generado una oferta muy variada en relación a las mascotas como productos de aseo, peluquería, alimentación, alojamiento, etc. (Yus, 2017). Es por esto que los establecimientos que permiten a sus clientes el ingreso de mascotas generan una buena proporción de ingresos, debido a la gran cantidad de productos y servicios que pueden ofrecer.

El servicio *pet friendly* dentro de empresas relacionadas al turismo inició en base a la gran demanda que existe de personas que viajan con mascotas, lo que a su vez originó varias oportunidades de crecimiento a nivel económico (Carr & Cohen, 2009), por lo que la cantidad de establecimientos que se unen a esta tendencia es muy extensa y continúa en aumento, tal es el caso de las principales ciudades del Ecuador, donde de acuerdo a la plataforma Booking (s.f.-b), en Quito 114 establecimientos ofrecen este servicio, 68 en Guayaquil y 72 en Cuenca. Es así, que se puede afirmar que como servicio incluido representa un nuevo segmento de mercado al cual varios negocios ven la necesidad de enfocarse, debido a que atraen otra variedad de turistas con distintas necesidades.

1.4.2. *Animales de servicio*

De acuerdo a Bennan (2014), en el folleto publicado por la Ley para Estadounidenses con Discapacidades ADA, el término de animal de servicio se utiliza para nombrar a cualquier tipo de perro entrenado de manera que pueda realizar tareas de apoyo para una persona con discapacidad, ya sea física, mental o sensorial. Dicho concepto no involucra otras especies de animales y entre los tipos de ayuda que pueden brindar se encuentran los siguientes:

- Perro guía: Es un perro entrenado como instrumento de ayuda a personas que han perdido la visión ya sea de manera parcialmente alta o total.
- Perro oído: Utilizado para advertir de ciertos sonidos a personas con discapacidad auditiva.
- Perro de servicio psiquiátrico: Perros adiestrados para brindar ayuda a personas con discapacidades o problemas mentales. Entre las principales tareas encienden o apagan luces, revisan cuartos, recuerdan a la persona de tomar sus medicinas, etc.
- Perro de señal social: Animal entrenado para ayudar a personas con autismo, advirtiéndole de la presencia de movimientos compulsivos repetitivos para que los dejen de realizar.
- Perro para convulsiones: Sirve de ayuda a personas que presentan trastorno convulsivo, previniendo el posible peligro durante una convulsión para que la persona se ubique de manera segura para sí misma, vigilando la integridad física de la persona durante la aparición del problema o buscando ayuda.

El artículo N° 59 sobre asistencia de animales adiestrados de la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), menciona que toda persona con algún tipo de discapacidad tiene derecho de ser acompañadas por animales entrenados para cubrir sus necesidades, en cualquier espacio de libre acceso al público a excepción de los centros de salud.

UCUENCA

En algunas ocasiones también se incluye dentro del término de animal de servicio o asistencia a los animales de apoyo emocional, los cuales son utilizados para brindar bienestar a la salud mental de la persona, reduciendo niveles de ansiedad, depresión, estrés o ira, en personas que no pueden controlarlas (El Comercio, 2017).

1.5. Ingreso de animales de compañía a Ecuador

En Ecuador la entidad que se encarga de los permisos y trámites correspondientes al ingreso o salida de animales de compañía es la Agrocalidad (s.f.-a), la misma que establece tres puntos importantes que se deben cumplir para el ingreso de perros y gatos al país.

- Un certificado zoosanitario de exportación del animal, el cual, debe haber sido otorgado por el Servicio Veterinario Oficial del país de procedencia, en un periodo mínimo anterior de 10 días, detallando el cumplimiento de todos los requisitos sanitarios que exige Ecuador, entre los cuales están:

- La edad mínima del animal, la cual no debe ser menor a 3 meses.
- Los resultados del examen clínico probando la inexistencia de enfermedades.

- Detalle del producto utilizado hasta 21 días antes para desparasitación interna y externa.

- Vacunas: en perros para distemper, hepatitis, leptospirosis, parvovirus y rabia y en gatos para panleucopenia felina, rinotraqueítis viral, calicivirus y rabia.

- La colocación en jaulas que cumplan con la reglamentación de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

- Al momento del ingreso del animal a la bodega del avión para ingresar al país puede hacerlo:

- En entrega junto con el equipaje, donde se nacionaliza solo entregando el certificado mencionado anteriormente.

UCUENCA

- En bodegas de carga, donde se deberá entregar el certificado de zoosanitario junto con un comprobante de depósito de \$26, 93 para el permiso de importación del animal.

- Un técnico de Agrocalidad debe hacer una inspección clínica del animal.

De la misma manera la Agrocalidad (s.f.-b), también establece que para el ingreso de otras especies considerados animales de compañía se incluye una serie de requisitos que se deben cumplir, entre los cuales se encuentran:

- Autorización por parte del Ministerio del Ambiente para importación de una especie exótica.

- Un certificado zoosanitario de exportación otorgado por el Servicio Veterinario Oficial del país del que proviene el animal, en el cual deben constar los requisitos específicos de acuerdo a la especie que establece la Agrocalidad.

- Un documento donde se establezca el lugar de permanencia durante el tiempo de cuarentena del animal, en el cual se le realizará análisis para prevenir la difusión de enfermedades.

- Comprobante de depósito de \$26, 93 para el permiso de importación del animal.

- Comprobante de pago de las pruebas diagnósticas que se le realizan durante la cuarentena.

- Un técnico de Agrocalidad debe hacer una inspección clínica del animal.

1.6. Servicio *pet friendly* en hoteles y otras áreas del turismo

El sector turístico comprende una oferta muy amplia de bienes y servicios que buscan generar la satisfacción del turista en el destino y se desarrollan por medio de una estructura física que engloba empresas de alojamiento, restauración, entretenimiento, agencias de viajes, transporte, etc. (Altimira y Muñoz, 2007).

UCUENCA

Dentro del sector, la tendencia *pet friendly* se ha desarrollado mayoritariamente en algunas de las ramas que lo conforman, entre las cuales se encuentran los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, aerolíneas y lugares públicos.

1.6.1. Hoteles

La industria hotelera se encuentra en constante innovación con las nuevas tendencias de mercado que surgen con el paso de los años, una de las cuales es el servicio *pet friendly*, una corriente en constante crecimiento dentro del sector debido al gran vínculo que se ha formado entre las personas y sus mascotas.

En Latinoamérica, en el año 2020 se registró un incremento de establecimientos hoteleros *pet friendly*, dando como resultado un total de 24% de hoteles en Brasil, 21% en Uruguay y 17% en Perú (Grupo Hotelero Londoño [GHL], 2020). De acuerdo a la página web de información sobre viajes con mascotas y tienda en línea *pet travel.com*, hasta 2017 se registraba un aproximado de 57 000 establecimientos de alojamiento *pet friendly* en el mundo y un total de 36 en Ecuador, siendo el hotel Sheraton en Quito, el único hotel cinco estrellas que ofrecía este servicio (Encalada, 2017), sin embargo, de acuerdo a la promoción en las diferentes páginas web de cada hotel y Agencias de Viajes Online [OTAs], se puede establecer que entre marcas de hoteles individuales y cadenas hoteleras del país, un aproximado de 9 hoteles cinco estrellas son *pet friendly*: Oro Verde, Unipark Hotel, Hilton Colon, Sheraton, Radisson, Dann Carlton, Sonesta, NH Collection Royal y Poseidon.

1.6.1.1. Políticas más comunes.

La mayoría de los establecimientos hoteleros mencionados, se rigen por políticas para brindar el servicio *pet friendly* dentro de sus instalaciones, que pueden ser establecidas en base a la competencia, directrices preestablecidas por las cadenas hoteleras y su propia experiencia o estudio de mercado. Algunas de las políticas más comunes a nivel general son:

UCUENCA

- El huésped debe informar al momento de realizar su reserva que en su estadía desea incluir a su mascota.
- La mascota deberá presentar su carnet de vacunación al día y un certificado veterinario que demuestre su buena salud.
- Se deberá usar la respectiva correa o jaula de transporte en las áreas internas del hotel, exceptuando la habitación.
- La limpieza de los desechos del animal es responsabilidad de su dueño y se debe respetar los lugares destinados a los mismos.
- En caso de daños y perjuicios ocurridos por el animal dentro de las instalaciones, el dueño deberá cubrir los gastos por dicho suceso.
- Prohibido el uso de la lencería (toallas, sábanas, cobijas, etc.) del hotel en las mascotas.

Además existen otras políticas que únicamente determinan cada establecimiento de acuerdo a lo que consideran más favorable para sí mismos y para el resto de sus huéspedes, como por ejemplo:

- El tipo de especie que van a aceptar.
- El tamaño y peso máximo de la mascota.
- La cantidad de mascotas por habitación.
- El valor adicional por el hospedaje y otros servicios de la mascota.
- Áreas restringidas para las mascotas dentro del establecimiento.

1.6.1.2. Facilidades y servicios adicionales.

Existen hoteles que tienen una oferta personalizada del servicio para mascotas, brindando a sus huéspedes mayores beneficios, ya sea por una tarifa específica, o con valores adicionales. Algunas de las cualidades del servicio se dan especialmente en establecimientos hoteleros cinco estrellas de todo el mundo, debido a la evolución que ha tenido el servicio, cambiando de una simple aceptación a una oferta muy variada que puede involucrar:

UCUENCA

- Un piso destinado a clientes con mascotas: Esto depende de la ocupación del momento y la cantidad de clientes con mascotas que lleguen al establecimiento, el principal objetivo es no incomodar a los demás clientes con ruidos producidos por los animales o afectar en temas de salud (alergias), tal como posee el hotel Dann Carlton Belfort en Medellín, Colombia.

- Implementos para la estadía de la mascota: Los principales artículos que se ofrecen a los clientes cuando llegan con mascotas a hoteles *pet friendly* son camas, platos de agua y comida y juguetes. Algunos hoteles que los brindan son El Grand Hotel Savoia en Génova, Italia, y The Caesar Hotel en London, Reino Unido (Inout Viajes, 2018).

- Alimentos: Se realiza de acuerdo al tipo y características del animal, puesto que al referirse al alimento balanceado que existe, en el mercado se puede encontrar una gran variedad de marcas para razas grandes, medianas y pequeñas de perros, gatos y otras especies. Sin embargo, algunos establecimientos ofrecen comidas preparadas a la carta como el Hotel Four Season de Punta Mita, México, el cual brinda un servicio a la habitación con platos que incluyen res, pollo o pescado en complemento con otros ingredientes como zanahorias, arroz o huevos (Mijares, 2021).

- Zonas de esparcimiento: Incluido en el servicio *pet friendly* algunos establecimientos hoteleros cuentan con áreas verdes o espacios de diversión y entretenimiento para mascotas, especialmente para perros. Tal es el caso del hotel Ritz Carlton de Puerto Bal en Miami, el cual posee un parque de perros acondicionado con césped y caminos con varios sentidos para el paseo rutinario de los perros (The Ritz Carlton, s.f.).

- Alianzas: La garantía de brindar un servicio completo que pueda incluir varios aspectos necesarios en la estadía de un animal involucra la unión estratégica mediante convenios que puedan reforzar la mejora y calidad del servicio *pet friendly* en hoteles, razón por la cual, algunos establecimientos cuentan con alianzas con veterinarias, centros de entrenamiento y otros servicios que puedan ofrecerse a las mascotas. Un ejemplo de este tipo de convenios es el suscrito por la cadena internacional NH Hotel Groups y la tienda de mascotas Laika, con el que el hotel puede

UCUENCA

ofrecer a sus clientes beneficios en cuanto a descuentos en productos para la mascota, un kit de bienvenida y atención veterinaria a domicilio (Calderón, 2021).

- Otros servicios adicionales: Algunos de los servicios con cargo adicional más comunes que pueden incluir los hoteles para su oferta *pet friendly* son: servicio de paseo diario, guardería y peluquería, tal es el caso del Royal Park Hotel, que ofrece el primero de los servicios mencionados (Inout Viajes, 2018).

1.6.2. Otras áreas relacionadas al turismo que ofrecen el servicio *pet friendly*

1.6.2.1. Aerolíneas.

Los viajes constituyen el medio para que el turismo *pet friendly* se desarrolle, ya sea de manera interna o externa al país de origen, por lo que las aerolíneas sirven de ente principal para la ejecución de la actividad, teniendo la decisión de permitir o negar el transporte de los animales.

En Ecuador existe un total de 18 aerolíneas en funcionamiento (Dirección General de Aviación Civil [DGAC], s.f.), de las cuales la totalidad acepta mascotas en sus vuelos, con la aplicación de políticas a los clientes que detallan varios aspectos sobre los animales que van a ingresar a las unidades.

Entre los principales lineamientos que determina cada aerolínea de acuerdo a lo que consideren propicio tanto para la empresa como para los clientes están:

- La raza o especie de animal que se permite.
- El peso máximo y edad mínima del animal.
- La cantidad de mascotas por persona y vuelo.
- Las características de la jaula que los contiene
- Implementos que debe portar el animal (identificación, bozal, correa, etc.)
- Comprobación de las condiciones óptimas de higiene y salud (mediante carnet de vacunación, visualización del estado físico del animal, portación de pañal, etc.)

- Condiciones para el ingreso a países del continente europeo y Estados Unidos.

1.6.2.2. Establecimientos de alimentos y bebidas.

En la actualidad existe una serie de establecimientos de restauración a nivel mundial que se consideran *pet friendly*, sin embargo, este es un tema que muchos dueños de restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas en general consideran cuidadosamente antes de aprobar debido a la higiene y seguridad alimentaria.

Guillermo Gómez, presidente de la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica ACODRES, comenta que debido al hecho de que la gastronomía no representa únicamente la venta de comida, si no que involucra la experiencia y seguridad del cliente, el control de un animal dentro de las instalaciones se vuelve algo difícil de llevar (C. Fernández y Montoya, 2018).

Para que este servicio se pueda llevar de manera adecuada las recomendaciones principales son:

- Que el animal cuente con vacunas al día para evitar enfermedades hacia otros animales y problemas de higiene, producto de las mismas.
- No llevar animales en celo para prevenir peleas o comportamientos ansiosos.
- Llevar bolsas para recoger los desechos del animal
- Llevar al animal con correa o en kennel o jaula (El Comercio, 2018).

1.6.2.3. Lugares públicos.

En la tendencia *pet friendly*, lugares como parques, centros comerciales y espacios abiertos al público en general pueden reservarse el derecho de decidir el ingreso de mascotas a sus instalaciones dependiendo de las regulaciones impuestas ya sea por el municipio o propietario del lugar.

UCUENCA

Francia es considerado uno de los países más *pet friendly* del mundo, gracias al libre acceso que tiene las mascotas en casi todo tipo de lugares públicos como parques y supermercados, proporcionando a las personas incluso dispensadores de bolsas para desechos a las que pueden acceder de manera gratuita (Mexico pet friendly, 2017).

En Ecuador existen varios lugares públicos que se consideran *pet friendly*, parques y plazas como Samanes, Parque Lineal de Tena, Plaza Guayarte, Malecón Simón Bolívar, y centros comerciales como Mall del Sol, Quicentro Sur, Mall del Pacifico, entre otros (M. Sánchez y Zapata, 2021).

Para que este servicio se acoja de manera segura, tanto para las personas como para los animales, las autoridades encargadas de los espacios públicos basan la aceptación de las mascotas en las respectivas ordenanzas municipales de cada lugar.

Capítulo II

Servicio e Infraestructura *Pet Friendly* del Hotel Four Points by Sheraton de la Ciudad de Cuenca

2.1. Antecedentes de la cadena internacional de hoteles Sheraton

La cadena hotelera que actualmente funciona bajo el nombre Sheraton tuvo sus inicios durante el año 1937. A partir de ello, ha crecido progresivamente y a su vez, se han generado una serie de cambios que han logrado establecerla como una marca consolidada de hoteles a nivel internacional. El proceso que ha llevado su transformación es el siguiente:

Tabla 1.

Línea de tiempo de la marca internacional de hoteles Sheraton

1937	Robert Moore y Ernest Henderson dan inicio a su negocio con la fundación de su primer hotel en Springfield, Massachusetts.
1940	Se da inicio a la primera cadena hotelera de New York bajo el nombre Sheraton Corporation of America.
1960-1970	La marca de hoteles Sheraton se expande a nivel mundial dando apertura a sus primeros hoteles en Medio Oriente y América Latina.
1985	Sheraton se convierte en la primera cadena internacional en abrir un hotel en China.
1998	La cadena hotelera Starwood Hotels and Resorts Worldwide, Inc. adquiere la marca de hoteles Sheraton.
2010-2015	La cadena hotelera se continúa expandiendo a nivel mundial en más de 70 diferentes países y para finales de 2015 cuenta con más de 435 hoteles y 88 resorts

2016

Starwood Hotels and Resorts se une a Marriott internacional y con esto la cadena de hoteles Sheraton.

Fuente: (Sheraton 2021).

2.1.1. *Four Points by Sheraton*

La cadena de hoteles Four Points by Sheraton nació en el año 1995 como subdivisión asociada de la marca Sheraton, con cualidades diferentes y servicios más simples, sin poner en riesgo la calidad (Destinia, s.f.). Para el año 2013 ya alcanzaban los 175 hoteles a nivel mundial y conformaban la tercera marca con mayor presencia para la cadena Starwood (Vargas, 2013).

En Ecuador, la cadena Four Points by Sheraton inició sus operaciones en la ciudad de Quito en el año 1998, hotel que 9 años después logró subir de categoría con una inversión de un millón quinientos mil dólares en equipamiento de espacios para cumplir con los estándares que se le exige para poder funcionar como Hotel Sheraton (El Universo, 2007).

2.2. Información general de la empresa Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.

En la ciudad de Cuenca, Ecuador, la marca Four Points by Sheraton cuenta con un establecimiento que inició sus operaciones en el año 2017, con una inversión inicial de aproximadamente diecisiete mil millones de dólares por parte mayoritaria del grupo Eljuri y con un 10% del grupo Ortiz, bajo la gerencia general del Lcdo. Hugo Rivera a cargo de un aproximado de 75 trabajadores (El Mercurio, 2020).

UCUENCA

2.2.1. Ubicación

Figura 34.

Hotel Four Points by Sheraton Cuenca



Nota: Fotografía tomada de forma autónoma fuera de las instalaciones del hotel

Four Points by Sheraton Cuenca se encuentra ubicado en la Avenida Circunvalación Sur y Avenida Felipe II, junto al centro comercial Mall del Río.

2.2.2. Instalaciones y servicios

Este es un hotel cinco estrellas que cuenta con un total de 11 pisos en los cuales se distribuyen 112 habitaciones y 8 suites, un restaurante llamado Cook´s, en donde se sirven platos a la carta de comida nacional e internacional. También cuenta con 3 salones internos para eventos o reuniones y un salón externo en convenio con el centro de convenciones Mall del Río, además de área de gimnasio, piscina, bañera de hidromasaje, estacionamiento, lobby y bar.

Dentro de los servicios que ofrecen a sus clientes brindan acceso a internet por medio de una red WIFI que se conecta en todas las habitaciones y áreas públicas en general, son *pet friendly* y también ofrecen servicio de concierge, limpieza diaria de la habitación, lavandería, café y periódico en el lobby, servicio a la habitación y mensajería.

UCUENCA

2.3. Análisis del servicio *pet friendly* dentro de las instalaciones del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.

2.3.1. *Características del servicio pet friendly en el hotel*

Según el Sr. Alexander Jauregui, ama de llaves del hotel Four Points by Sheraton Cuenca, el servicio *pet friendly* se empezó a brindar en el hotel desde su apertura en el año 2017, debido a la disposición de gerencia y a la gran demanda turística de la ciudad, con huéspedes que en ocasiones solicitan el servicio. Este servicio abarca un total aproximado de 3 a 5 reservas por mes y el tipo de huéspedes que usualmente lo reservan suelen ser familias.

A pesar de que dentro del servicio aceptan perros, gatos, aves y peces, de acuerdo al Sr. Jauregui, el hotel únicamente ha recibido dentro de sus instalaciones huéspedes con perros o gatos, para lo cual también les proporcionan de recursos necesarios para la estadía del animal ofreciendo una cama y recipientes para el agua y la comida.

Figura 35.

Four Points by Sheraton pet friendly



Fuente: Fotografía tomada por Daniel Ávila

Figura 36.

Mascota en habitación del hotel Four Points by Sheraton



Fuente: Fotografía tomada por Daniel Ávila

2.3.1.1. Políticas de aceptación para mascotas.

El hotel cuenta con un documento nombrado ACUERDO DE ACEPTACIÓN PARA MASCOTAS, que se detalla en el anexo 2, en donde establecen normas relacionadas a la estadía con animales de compañía, las cuales se describen de acuerdo a Four Points by Sheraton Cuenca (2021), como:

- Tarifa por mascota

La tarifa por mascota no es reembolsable y corresponde a \$24,40 USD incluido impuestos por estadía. Este valor se cargará a su cuenta para cubrir costos de limpieza. En caso de requerirse limpieza profunda como fumigación de la habitación debido a plagas, se aplicará un cargo adicional al mencionado.

- Mascotas Permitidas

Damos la bienvenida a todos los perros, gatos, pájaros y peces. Nos reservamos el derecho de solicitar el retiro inmediato de cualquier mascota que muestre un comportamiento peligroso o inaceptable como mordeduras, ruido excesivo [ladridos], evidencia de enfermedad, o micción/defecación en áreas públicas. Se acepta solo una (1) mascota por habitación. Cada huésped es responsable de todos los cargos relacionados con la limpieza de su mascota, incluyendo el transporte y la jaula.

UCUENCA

- Área de mascotas

Solo se admiten mascotas en las siguientes áreas: habitaciones y lobby. No se permiten mascotas en áreas públicas donde se sirve o consume alimentos y bebidas. Para su comodidad, cerca del estacionamiento se encuentra un camino para mascotas y un basurero para los desechos. Por favor deseche los residuos de las mascotas en el recipiente proporcionado.

- Control de mascotas/limitación en áreas públicas

Las mascotas deben estar atados con una correa, enjaulado, o sostenidos firmemente cuando están en todas las áreas comunes del hotel, incluyendo durante su paseo.

- Señal de mascota en la habitación

Coloque el letrero Mascota en la habitación en el exterior de su puerta cada vez que su mascota esté en su habitación.

- Ama de llaves

Para la seguridad y la comodidad de su mascota, el servicio de limpieza estará en su habitación solo si: (a) su mascota no está presente, o (b) si usted está presente y puede vigilar a su mascota (debe usar correa), o (c) si su mascota está enjaulado.

- Daños a la habitación y áreas comunes

Se le cargará a la cuenta de su habitación el costo de reparación o reemplazo por cualquier daño causado por su mascota.

Además en la parte inferior del acuerdo se detalla un contrato de responsabilidad al cliente sobre cualquier tipo de daño que su mascota pueda generar dentro de las instalaciones del hotel, el cual contiene la siguiente información:

UCUENCA

Inicial del Huésped: _____ liberación e indemnización

El huésped acepta liberar, defender e indemnizar a FOUR POINTS SHERATON CUENCA, Marriott International, Inc. FIDEICOMISO HOTEL PROYECTO CUENCA de cualquier reclamo o daño relacionado con su mascota durante su estadía, incluyendo cualquier reclamación por parte de terceros.

Observaciones

El segundo ítem permite al hotel solicitar el retiro de cualquier animal que presente signos de enfermedad, sin embargo, este aspecto únicamente se podría conocer si existieran signos físicos graves de alguna afección, pues no solicitan carnet de vacunación del animal, ni evidencia de desparasitaciones al momento del ingreso.

De acuerdo al tercer ítem no se admite el ingreso de las mascotas donde se sirve o consume alimentos y bebidas, sin embargo, de acuerdo a la entrevista realizada al Sr. Daniel Ávila, botones del hotel, algunos huéspedes frecuentes ingresan al área de restaurante con sus mascotas sin ningún inconveniente, y no se prohíbe el ingreso de mascotas en ningún área pública del hotel. Además, se menciona sobre la existencia de un camino para mascotas cerca del estacionamiento, sin embargo, no existe ningún área adaptada específicamente al paseo de los animales.

2.3.1.2. Infraestructura destinada al servicio *pet friendly*.

Dentro de las instalaciones del hotel no existe un área específica destinada a la oferta del servicio *pet friendly* además de la habitación asignada al huésped. Sin embargo, al igual que su dueño, el animal puede acceder a algunas áreas de uso público y de la misma manera de acuerdo a las políticas se establecen zonas restringidas para las mascotas.

En las siguientes imágenes se detallan todas las áreas públicas a las que tienen acceso los clientes del hotel Four Points by Sheraton Cuenca. Además, se muestra con un círculo de color verde las áreas a las que tienen acceso las mascotas y con un círculo de color rojo las áreas restringidas para las mismas.

UCUENCA

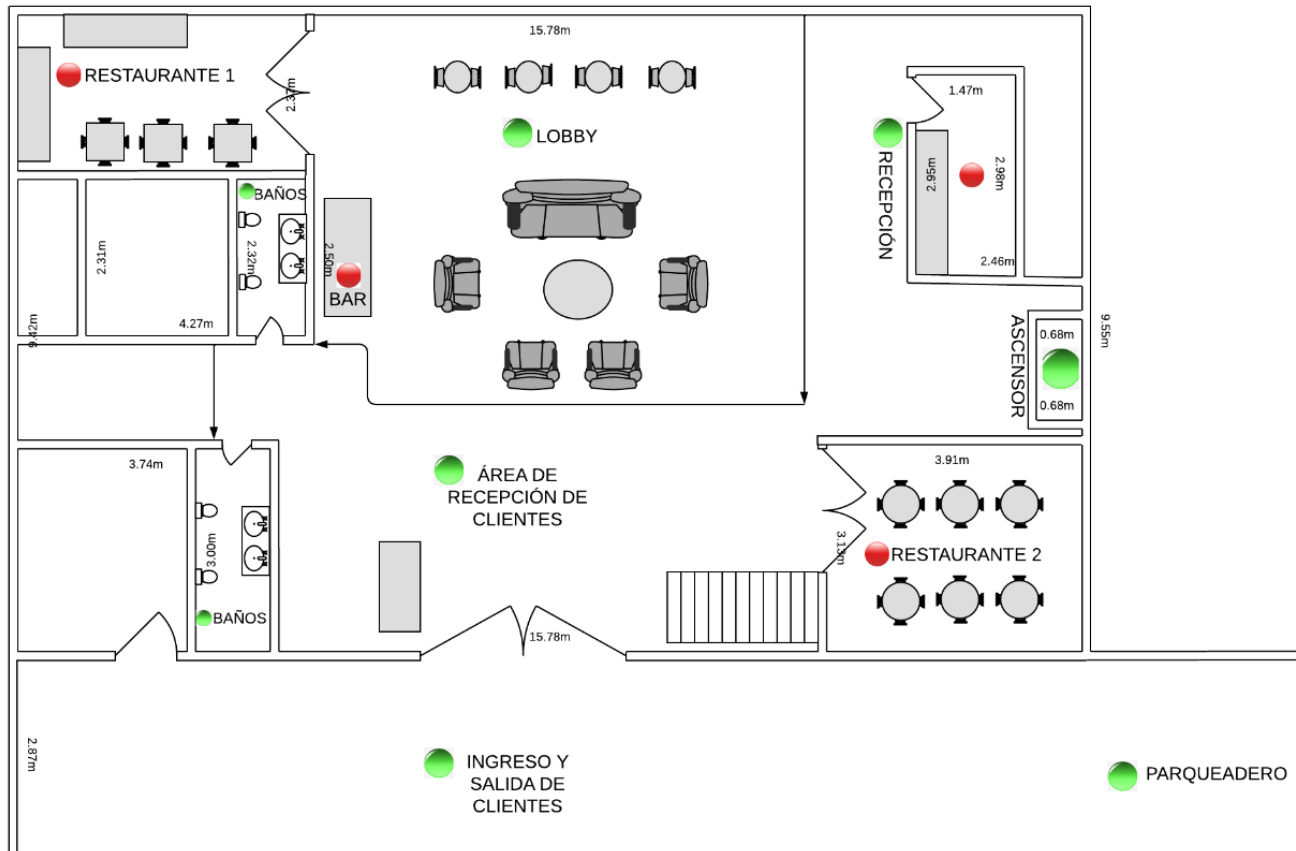
Planta baja

En la planta baja se encuentra disponible para las mascotas casi todas las áreas de uso público a excepción de los restaurantes y el bar, como se puede apreciar en la figura 37.

UCUENCA

Figura 37.

Planta baja Hotel Four Points by Sheraton Cuenca



Fuente: Elaboración propia

UCUENCA

Cabe destacar que los espacios que el personal del hotel sugiere a los clientes, para pasear a sus mascotas se encuentran en la vereda del parqueadero, como muestra la figura 38, y en la zona trasera del hotel, es decir en el parqueadero del Mall de Río, como se puede notar en la figura 39.

Figura 38.

Camino de mascotas



Nota: Fotografía tomada de forma autónoma fuera de las instalaciones del hotel

Figura 39.

Parqueadero Mall del Río



Nota: Fotografía tomada de forma autónoma fuera de las instalaciones del hotel

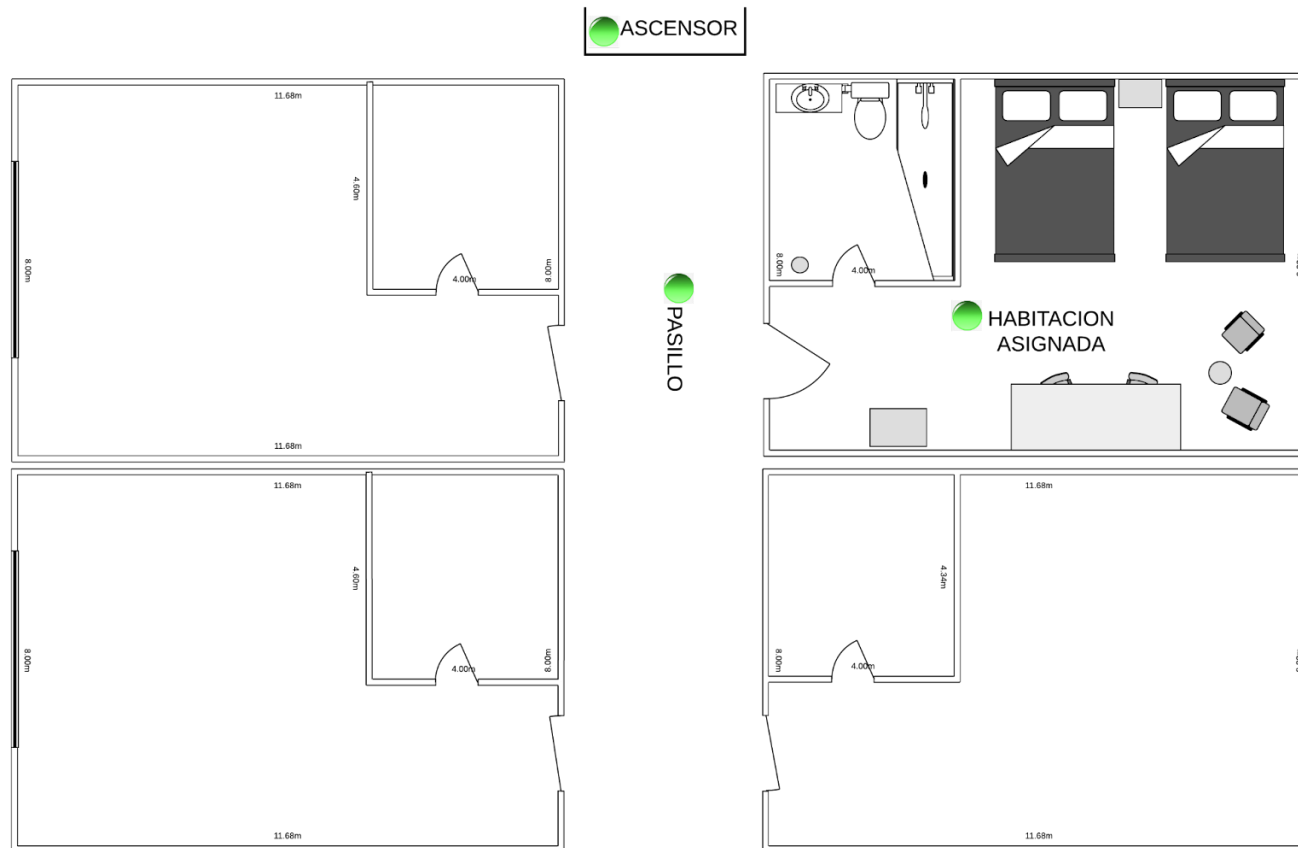
UCUENCA

Piso de habitaciones

Al dirigirse a la habitación, la mascota tiene acceso a los ascensores, el pasillo y finalmente a la habitación asignada, como se muestra a continuación.

Figura 40.

Piso del hotel Four Points by Sheraton



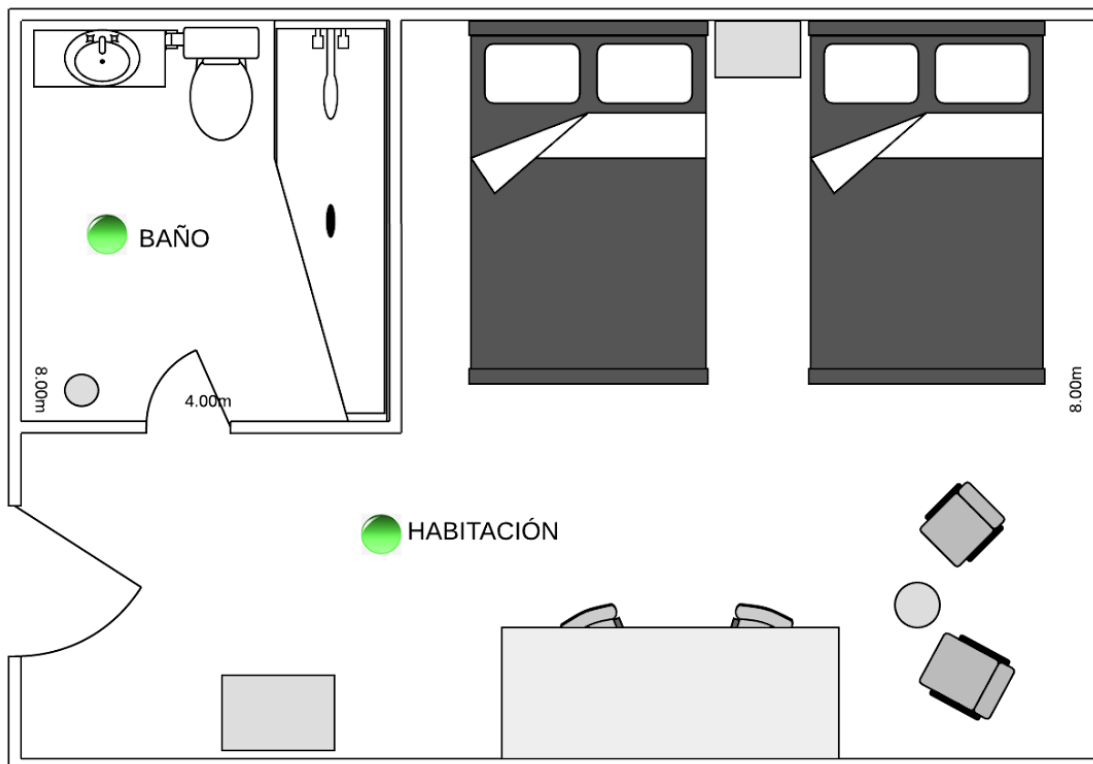
Fuente: Elaboración propia

Habitación

Una vez dentro de la habitación que se le ha asignado al huésped, la mascota tiene acceso a todo el espacio que conforma la misma, incluyendo el baño.

Figura 41.

Habitación del Hotel Four Points by Sheraton



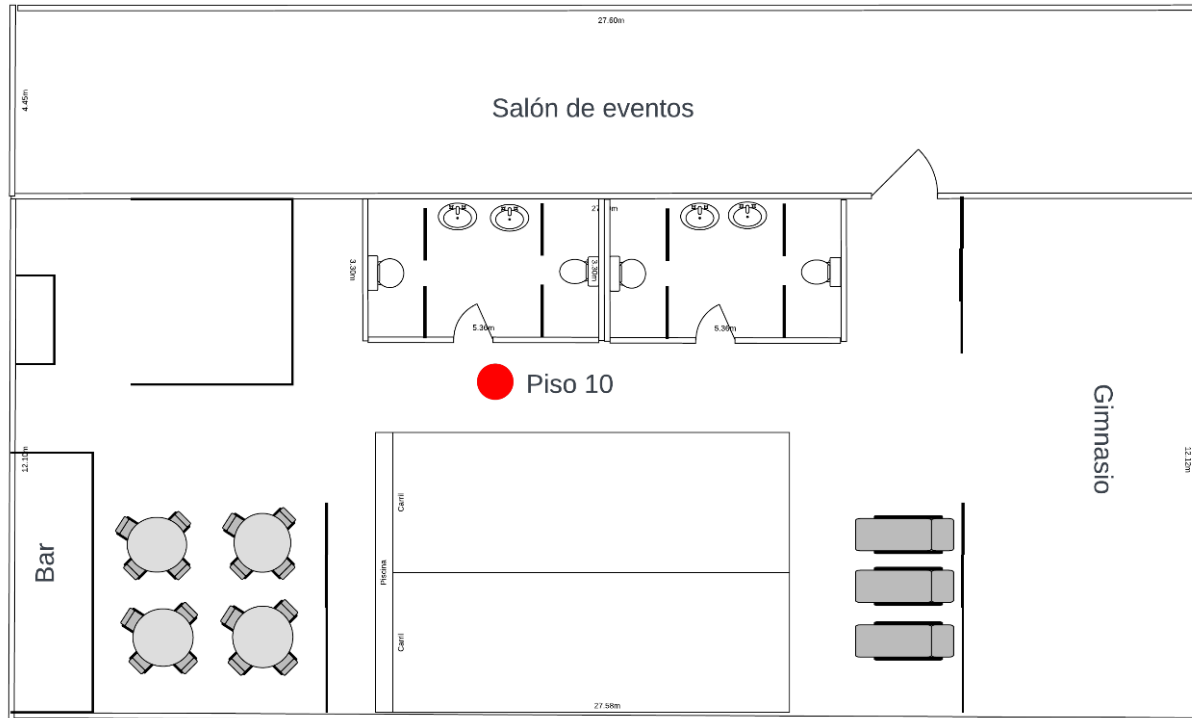
Fuente: Elaboración propia

Piso 10

De acuerdo a Estefanía Ortiz, jefa del departamento de Calidad, actualmente no se permite el ingreso de las mascotas al piso 10, sin embargo, esto no está estipulado en las políticas de mascotas.

Figura 42.

Piso 10



Fuente: Elaboración propia

2.3.1.3. Proceso de ingreso y salida de clientes con mascotas.

El ingreso y salida de huéspedes representan procesos rutinarios dentro de los hoteles que se denominan como check in y check out respectivamente. El check in es el proceso por medio del cual se registra el ingreso de huéspedes a las instalaciones de un hotel, este tiene como objetivo principal la recepción, registro y bienvenida del huésped. Por otro lado, el check out corresponde al retiro del cliente del establecimiento y comprende los procesos de pago y despedida.

Dentro del hotel Four Points by Sheraton a ambos procesos se les agrega pasos adicionales cuando se trata de la estadía de un huésped con mascota. De acuerdo a la entrevista realizada a Laura Altamirano, Jefa de recepción del hotel, el ingreso de mascotas, empieza desde la reservación, donde se pregunta al huésped que solicita el servicio *pet friendly*, el tamaño de la mascota para poder ingresarlo al sistema, posteriormente cuando el huésped llega al hotel el proceso conlleva el registro de la misma como un huésped más, por lo que se hace firmar al dueño el acuerdo de mascotas como registro de estadía de la misma, se le entrega un colgante para la puerta que indica la estadía de una mascota en la habitación y finalmente se toma una fotografía del animal para dar conocimiento al personal de ama de llaves por medio de un grupo de WhatsApp como se puede notar en la figura 43.

UCUENCA

Figura 43.

Comunicación por grupo de WhatsApp



Fuente: Captura proporcionada por el hotel Four Points by Sheraton

Es importante destacar que previo al ingreso de mascotas, cuando existe reserva, la habitación se prepara con una cama, platos y snacks para el animal como se puede notar en la figura 44. Para huéspedes que ingresan sin reserva se les agrega estos artículos en la habitación una vez estén hospedados.

Figura 44.

Artículos para mascotas



Fuente: Captura proporcionada por el hotel Four Points by Sheraton

De la misma manera, durante el proceso de check out únicamente se agrega la actualización del valor total por la estadía de la mascota en el sistema y se realiza el cobro total del valor.

2.3.1.4. Proceso de limpieza de habitaciones de huéspedes con mascotas.

Existen dos situaciones en las que usualmente se realiza la limpieza de habitaciones en hoteles, estas son durante la estadía del huésped y al finalizar la misma. María del Carmen Chiriboga, jefa del departamento de ama de llaves del hotel Four Points by Sheraton de Cuenca, menciona que cuando se trata de la estadía de un mascota en una habitación ocupada, en primer lugar se debe verificar la presencia de los colgantes de limpieza y de mascota en la puerta de la habitación, para esto se sugiere que la mascota no se encuentre dentro, sin embargo, de no ser el caso, debe estar en una jaula o controlada por su dueño. Adicional al proceso que comúnmente se realiza, también se retira y reemplaza la lencería de la cama todos los días, el barrido y trapeado se realiza dos veces, se seca el piso de la habitación y la cama de la mascota se limpia con una bayeta seca.

UCUENCA

El proceso de limpieza de una habitación desocupada siempre debe realizarse de manera más minuciosa que el anterior, por lo que Chiriboga menciona que la ejecución de este proceso se complementa con la utilización de la aspiradora y un ambientador en la habitación, además de esto se retira y envía a lavar el forro de la cama de mascota y esta se devuelve a bodega.

2.3.1.5. Proceso de limpieza de áreas públicas durante la estadía de una mascota

La limpieza de áreas públicas dentro del hotel se realiza de igual manera tanto cuando hay, como no, una mascota hospedada. Este inicia con un recorrido desde el piso 10, el lobby, baños públicos, restaurantes, parqueadero, piso 3 (salones) y piso 2 (oficinas administrativas). El proceso que conllevan estas áreas, especialmente el lobby, el cual se limpia de tres a cuatro veces al día, comienza con el barrido del lugar y posteriormente se realiza la limpieza de superficies, trapeado, secado y finalmente el proceso de pulido.

2.3.2. Conocimientos del personal sobre el servicio *pet friendly*

Con la finalidad de obtener información sobre el nivel de conocimiento de temas importantes relacionados a situaciones que se pueden presentar con la oferta del servicio *pet friendly*, se realizaron evaluaciones tanto con preguntas abiertas como de opción múltiple al personal de recepción y ama de llaves

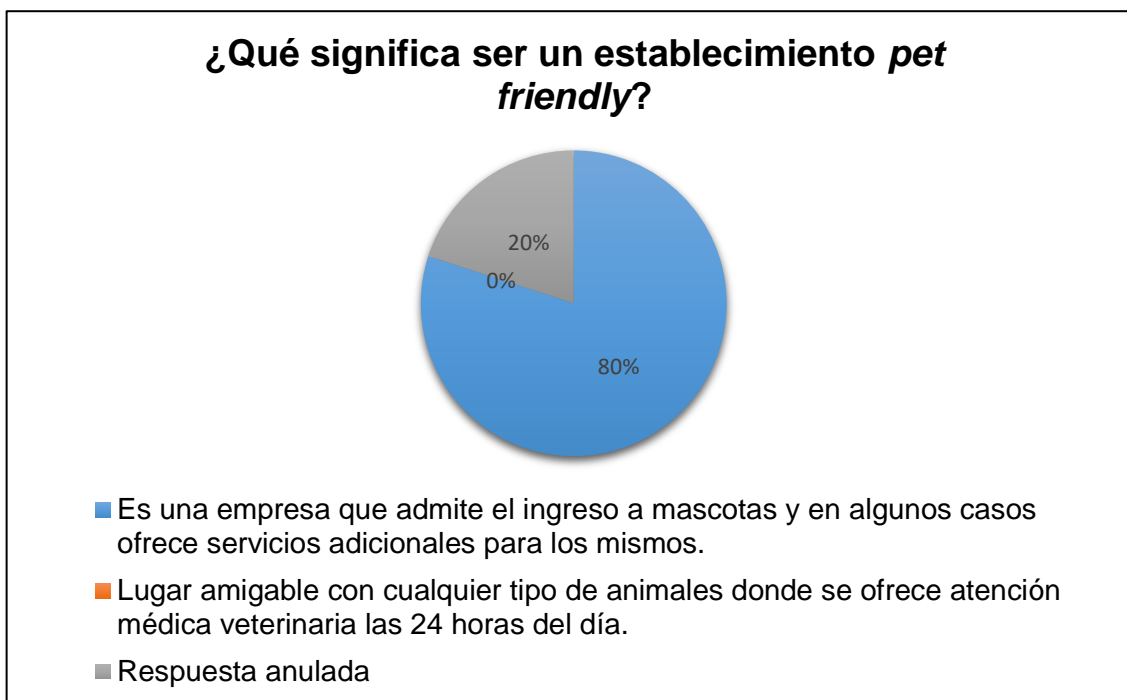
2.3.2.1. Test de conocimientos al departamento de ama de llaves.

El personal de ama de llaves está conformado por un total de 7 personas entre las sub áreas de habitaciones, áreas públicas y el jefe de área. Este test se desarrolló en el mes de julio del año 2021 de manera presencial.

Pregunta 1.

Figura 45.

Significado de *pet friendly* (personal de ama de llaves)

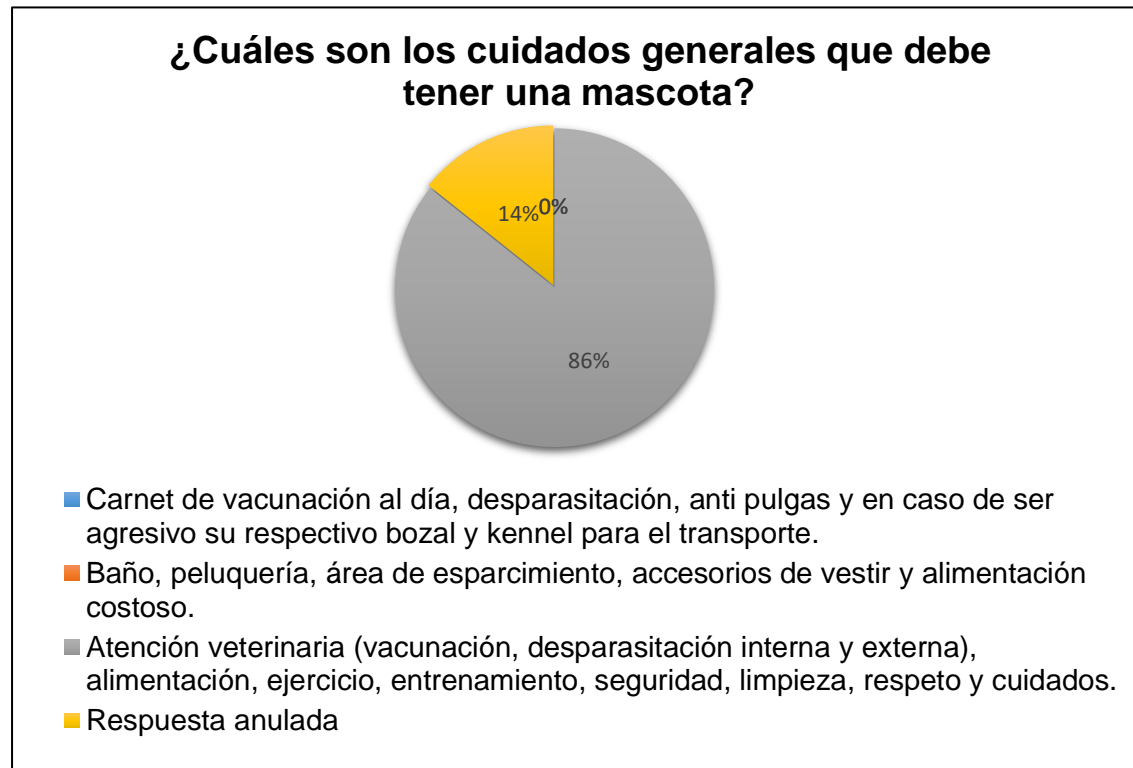


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

La primera pregunta del test demostró que el 80% de los encuestados, posee una idea clara del concepto *pet friendly* en establecimientos de alojamiento, mientras que el 20% restante no puede establecer una definición de manera adecuada.

Figura 46.

Cuidados generales de las mascotas (personal de ama de llaves)

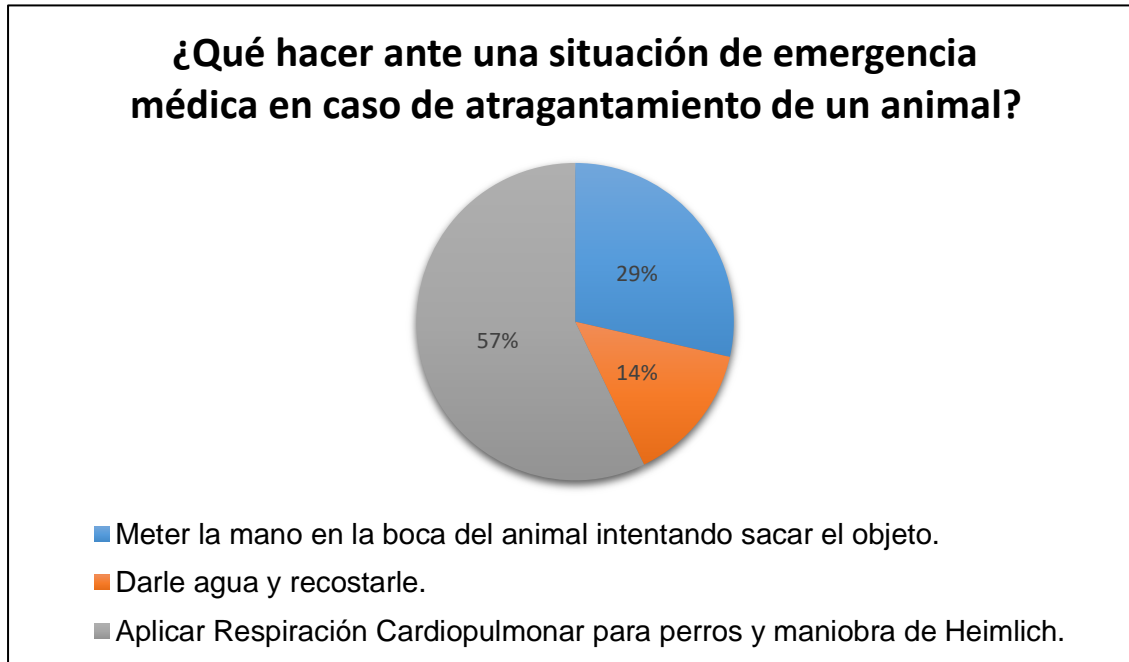


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

Los resultados de la segunda pregunta arrojan que el 86% del personal de ama de llaves de este establecimiento conocen los cuidados generales básicos que se le debe dar a una mascota, sin embargo, el otro 14% no tiene conocimiento sobre el tema.

Figura 47.

Atragantamiento de un animal (personal de ama de llaves)



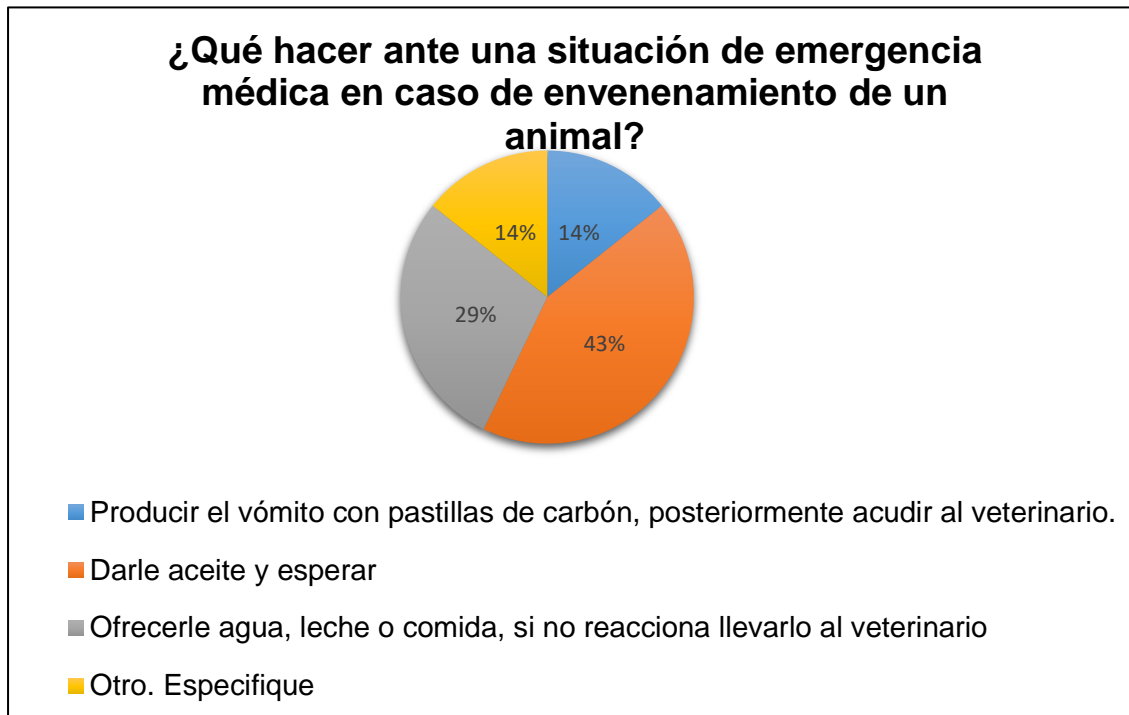
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

De acuerdo a los datos obtenidos el 29% del personal evaluado reconoce como actuar en primera instancia ante la situación, el 14% no podría reaccionar de manera adecuada y el 57% tomaría una primera decisión errónea. Por lo que se concluye que el personal no conoce la forma inmediata de actuación ante el atragantamiento de un animal.

Pregunta 4.

Figura 48.

Envenenamiento de un animal (personal de ama de llaves)



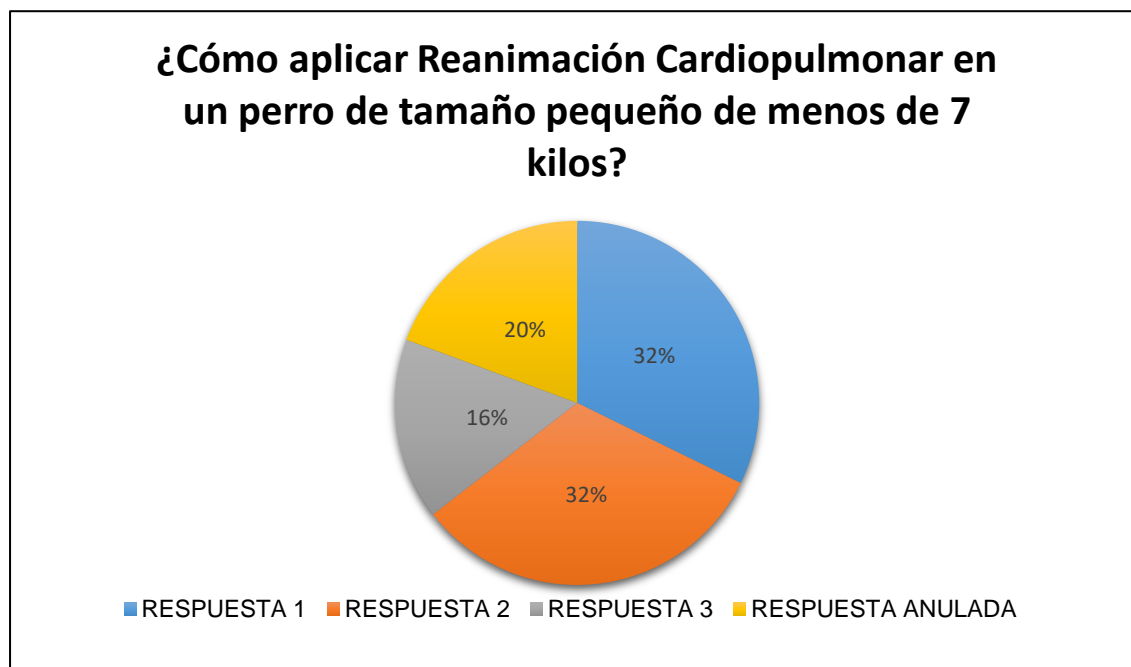
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En la cuarta pregunta, se demostró que los encuestados no conocen los procedimientos para una situación emergente en caso de envenenamiento de un animal. Únicamente el 14% pudo interpretar que la actuación inmediata ante este caso es generarle el vómito al animal con pastillas de carbón, para posteriormente acudir a un veterinario.

Pregunta 5.

Figura 49.

Reanimación cardiopulmonar en un perro pequeño (personal de ama de llaves)



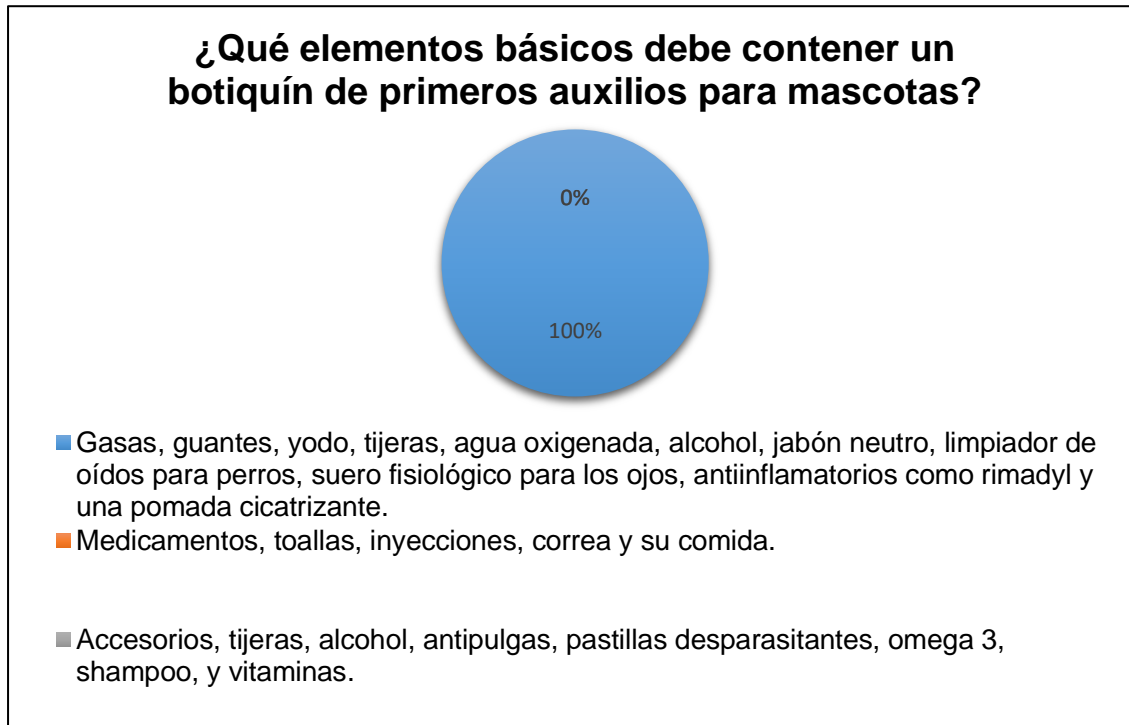
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En la pregunta 5, la mayoría del personal evaluado respondió de manera incorrecta, eligiendo entre varias opciones. El 32% dedujo el proceso correcto, esto representa únicamente a dos personas que escogieron la respuesta 1, por lo que se concluye que no existen conocimientos dentro del personal de ama de llaves sobre el proceso de Reanimación Cardiopulmonar en animales.

Pregunta 6.

Figura 50.

Botiquín de primeros auxilios para mascotas (personal de ama de llaves)



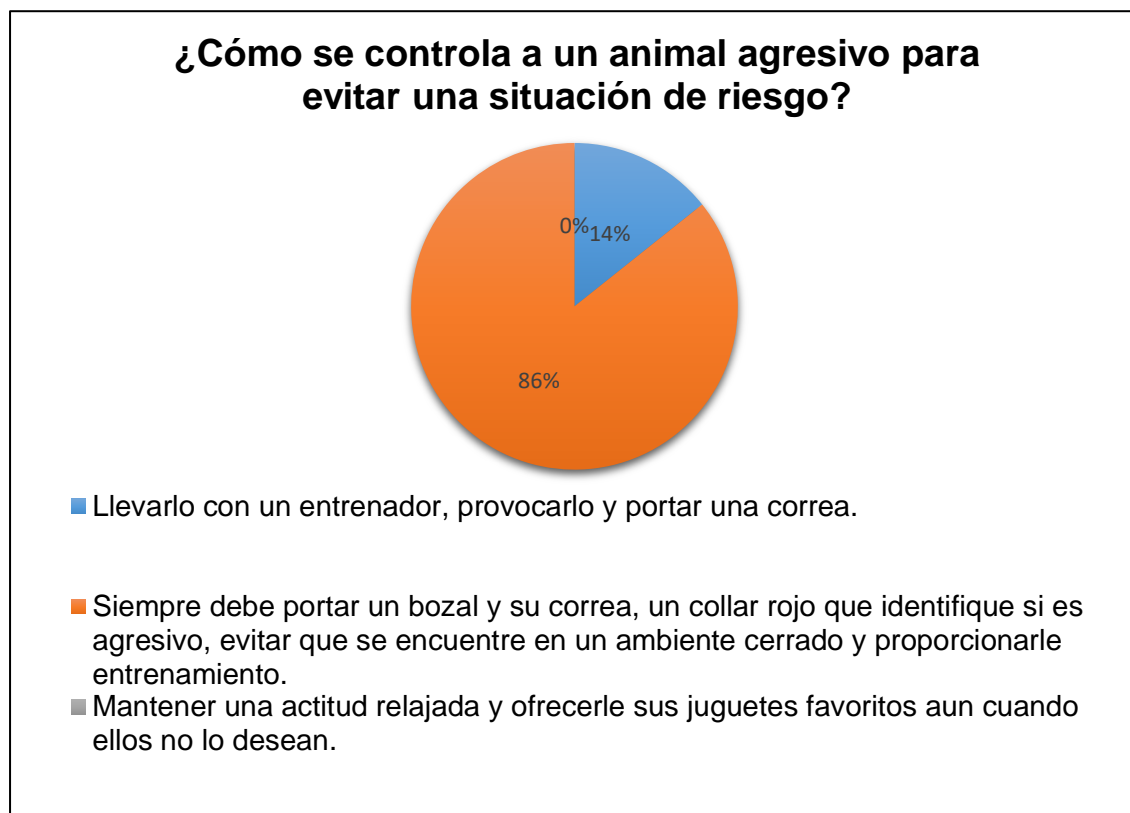
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

Todos los evaluados dentro del área conocen los elementos básicos que debe tener un botiquín de primeros auxilios para mascotas.

Pregunta 7.

Figura 51.

Control de un animal agresivo (personal de ama de llaves)



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En la séptima pregunta el 86% del personal respondió de manera correcta ya que el proceso de controlar a un animal agresivo como medida preventiva a situaciones de riesgo implica especialmente el uso de un bozal y evitar que se encuentre constantemente en un ambiente cerrado.

Pregunta 8.

Figura 52.

Mordida de un animal (personal de ama de llaves)



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En el caso de la pregunta planteada sobre cómo actuar ante la mordida de un animal, el 43% de las personas involucradas en el estudio respondieron de manera correcta debido a que lo más recomendable es lavar la zona únicamente con agua, vendarse y posteriormente acudir a un centro médico, el 57% restante respondió de manera incorrecta a la pregunta, por lo que se puede concluir que se posee conocimiento del tema, sin embargo, este debe ser reforzado.

Pregunta 9.

Figura 53.

Enfermedades de transmisión mascota-humano (personal de ama de llaves)



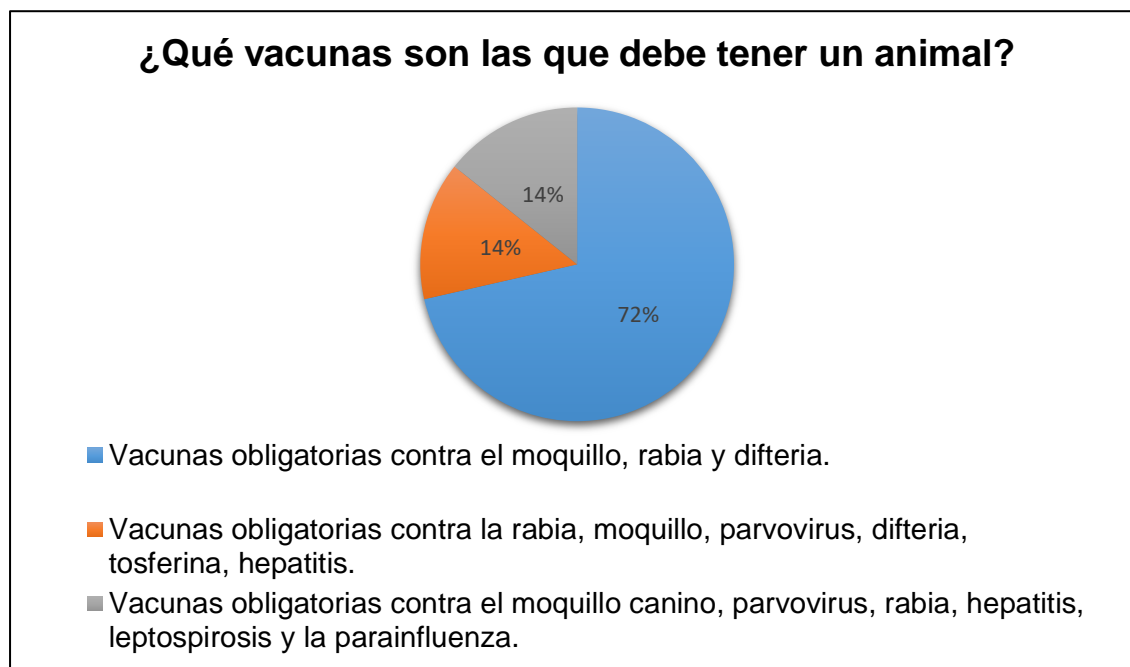
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

La novena pregunta demuestra que el personal del área de ama de llaves no conoce las enfermedades más comunes de que puede transmitir las mascotas a los humanos, debido a que únicamente el 14% respondió de manera correcta, eligiendo la primera opción que menciona la brucella, rabia y sarna sarcóptica.

Pregunta 10.

Figura 54.

Vacunas de un perro (personal de ama de llaves)



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En la décima pregunta únicamente el 14% de los encuestados conocía la vacunación completa obligatoria que deben tener los perros, las cuales son las vacunas contra el moquillo, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y parainfluenza. Se concluye que no existen conocimientos suficientes por parte del personal sobre el tema.

Observaciones

De acuerdo a este estudio se puede determinar que existe una falta de conocimientos por parte del personal de ama de llaves en temas concernientes especialmente a situaciones de emergencia en relación con la salud tanto de las mascotas como de huéspedes que puedan verse involucrados con estos animales (envenenamiento, RCP y mordida de un animal). Además de esto, es importante recalcar que no existe un conocimiento completo sobre las necesidades básicas que deben tener las mascotas (cuidados generales, enfermedades y vacunas).

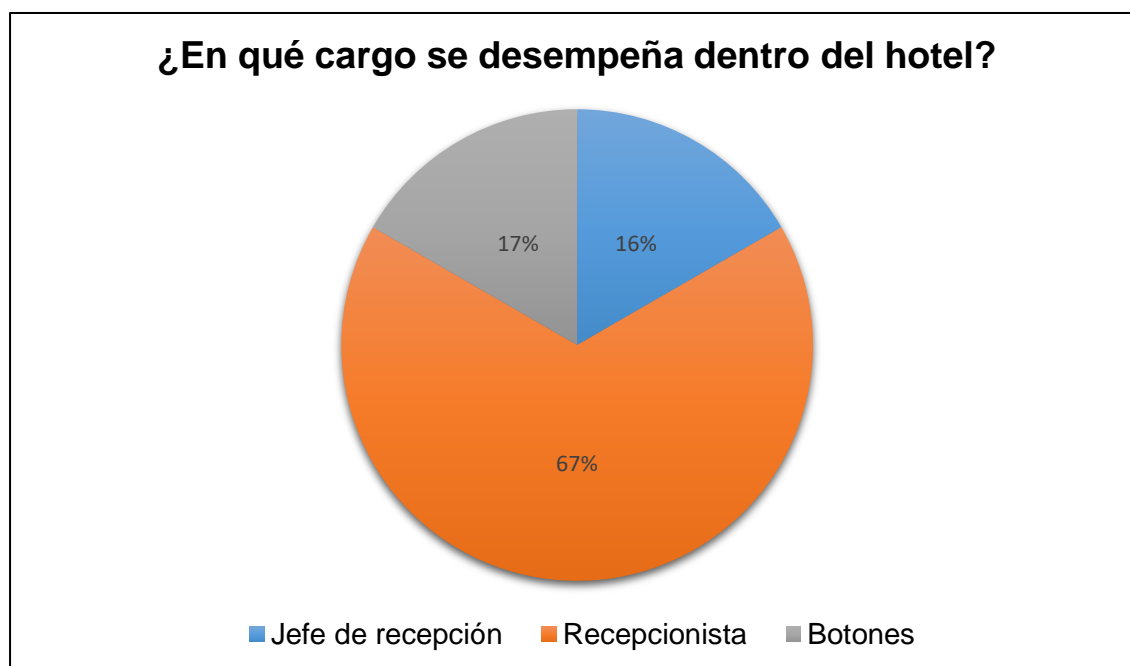
2.3.2.2. Test de conocimientos al departamento de recepción.

El test de conocimientos que se realizó al personal del departamento de recepción, obtuvo respuestas de 6 personas que forman parte del departamento. Este se desarrolló durante el mes de octubre de octubre del año 2021 de manera virtual mediante un formulario de la plataforma Google forms.

Pregunta 1.

Figura 55.

Cargo del personal entrevistado



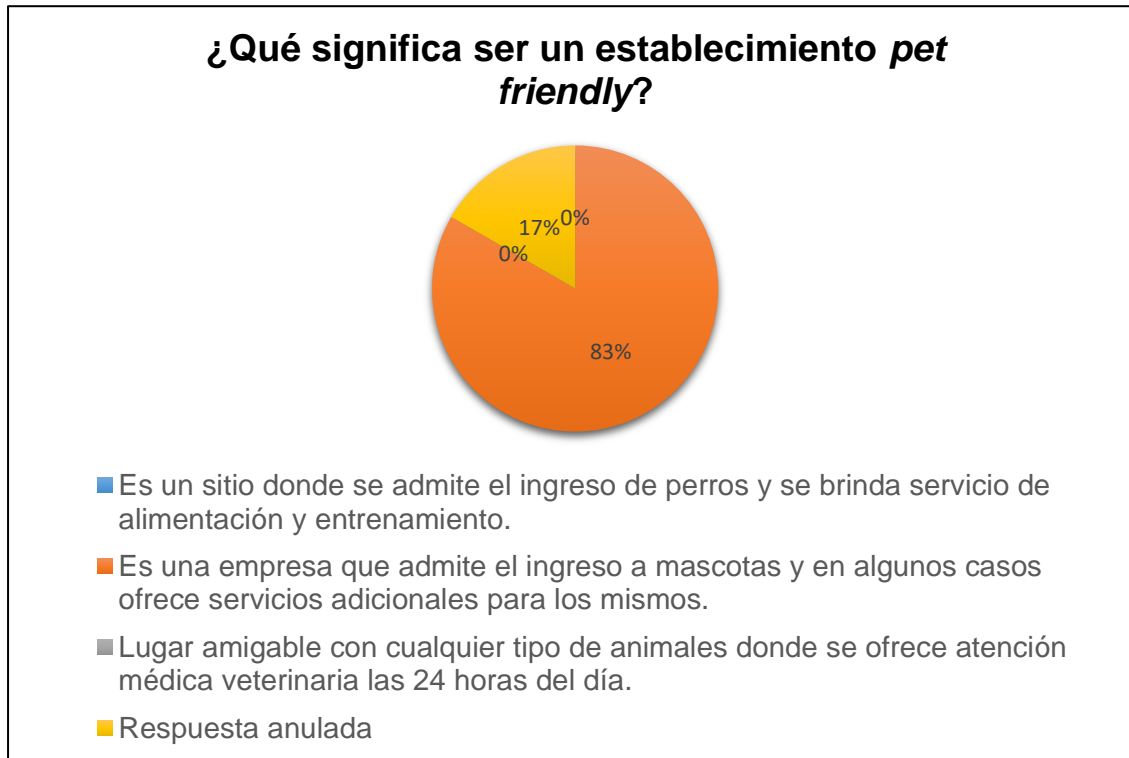
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En el personal de recepción existen tres diferentes cargos, entre los cuales se encuentra el jefe de recepción, botones y los recepcionistas. Cabe destacar que el total de empleados encuestados en este departamento fueron 6, y el 67% de los mismos trabajan bajo el cargo de recepcionistas.

Pregunta 2.

Figura 56.

Significado de *pet friendly* (personal de recepción)



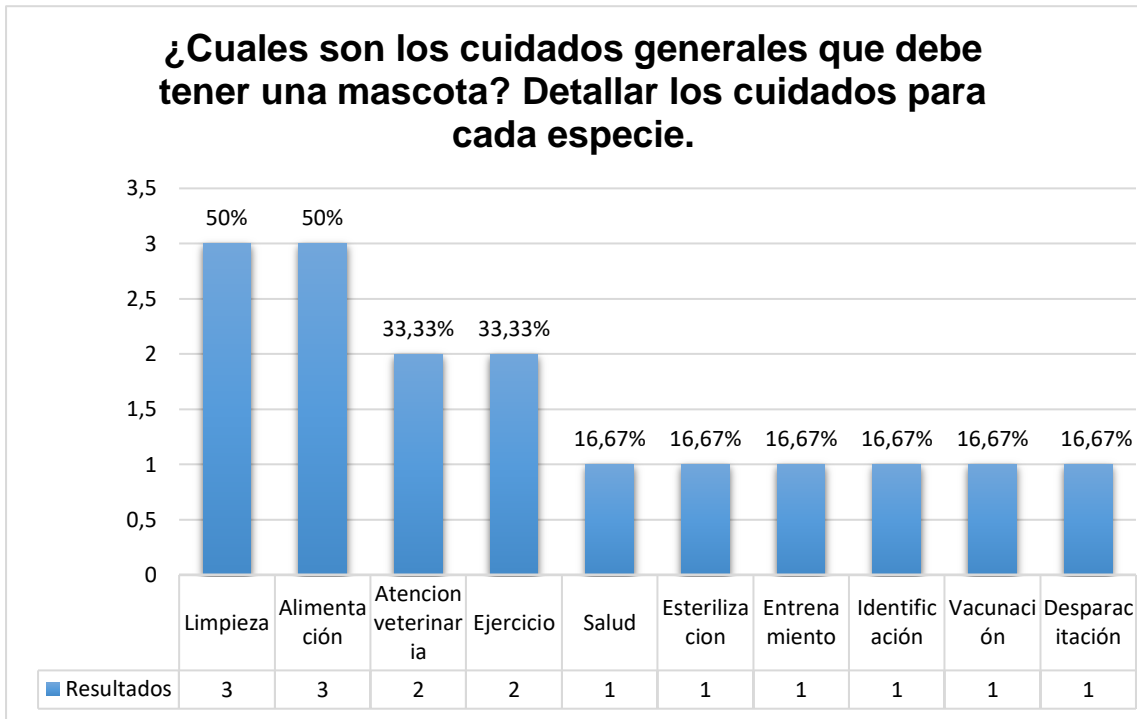
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En la segunda pregunta realizada al personal del departamento de recepción, se puede demostrar que el 83% conoce el concepto correcto de un establecimiento *pet friendly* mientras que el 17% no tiene un concepto claro.

Pregunta 3.

Figura 57.

Cuidados generales de las mascotas (departamento de recepción)



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

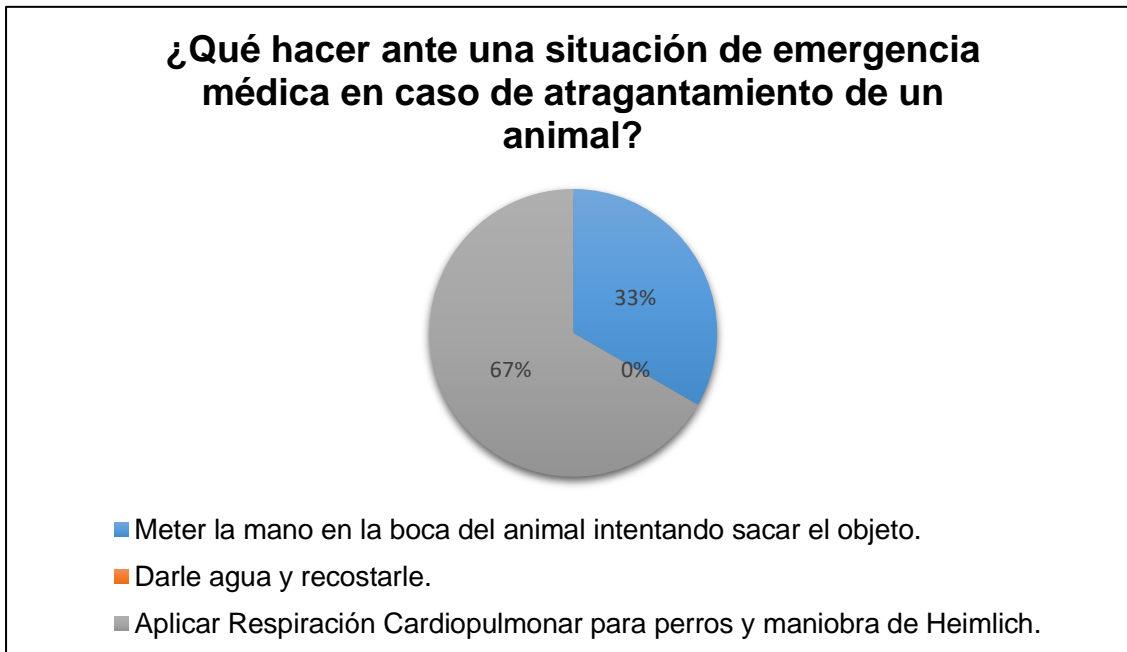
La tercera pregunta se realizó de manera abierta con la finalidad de obtener una respuesta propia de cada persona acerca de los cuidados que se les debe proporcionar a las mascotas como perros, gatos, aves y roedores, sin embargo, se pudo conocer que el personal no tiene conocimientos sobre los cuidados que debe tener cada especie de animal doméstico antes mencionado de manera específica. A pesar de esto se obtuvieron 10 aspectos a nivel general de los cuidados básicos de cualquier especie de mascota a partir de la respuesta de 5 personas diferentes, la sexta persona no respondió la pregunta. Por lo que se puede demostrar que el 50% de los evaluados considera que las mascotas necesitan entre sus cuidados, la alimentación y limpieza, el 33,33% señaló la atención veterinaria y el ejercicio y el 16,67% mencionó como requisito la vacunación, desparasitación, salud, esterilización, entrenamiento e identificación. Se puede concluir que el personal de recepción no tiene un conocimiento

completo a nivel general o específico de los cuidados que requieren las especies de mascotas antes mencionadas.

Pregunta 4.

Figura 58.

Atragantamiento de un animal (personal de recepción)



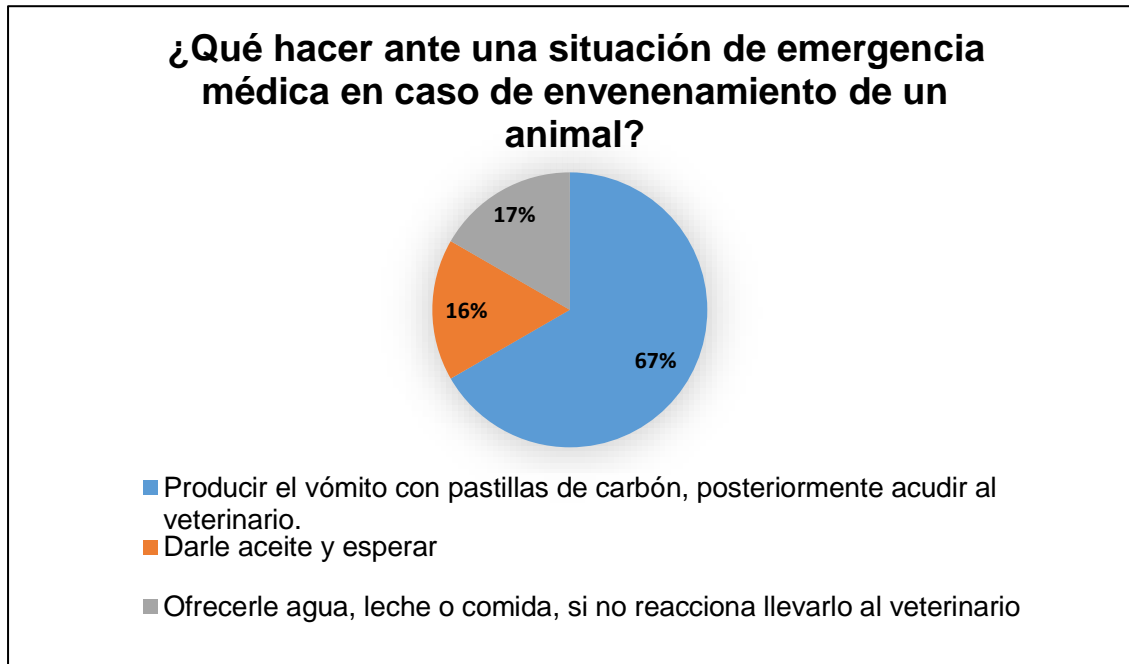
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En el caso de la cuarta pregunta, únicamente el 33% respondió de manera correcta, el otro 67% restante no conoce el proceso inmediato a tener en cuenta ante el caso de atragantamiento de un animal.

Pregunta 5.

Figura 59.

Envenenamiento de un animal (personal de recepción)



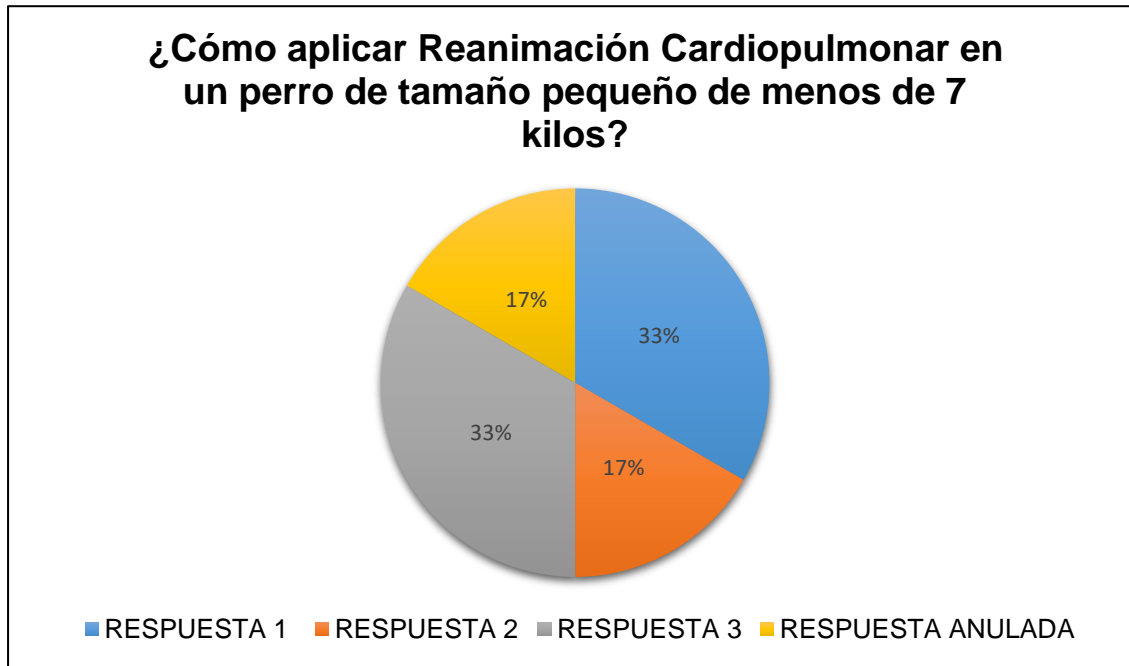
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En el caso de la pregunta relacionada a la respuesta inmediata que se debe tener en caso de envenenamiento de un animal, el 67% del personal evaluado respondió de manera correcta, mientras que el 33% demostró no conocer el procedimiento respectivo.

Pregunta 6.

Figura 60.

Reanimación cardiopulmonar en perros pequeños (personal de recepción)



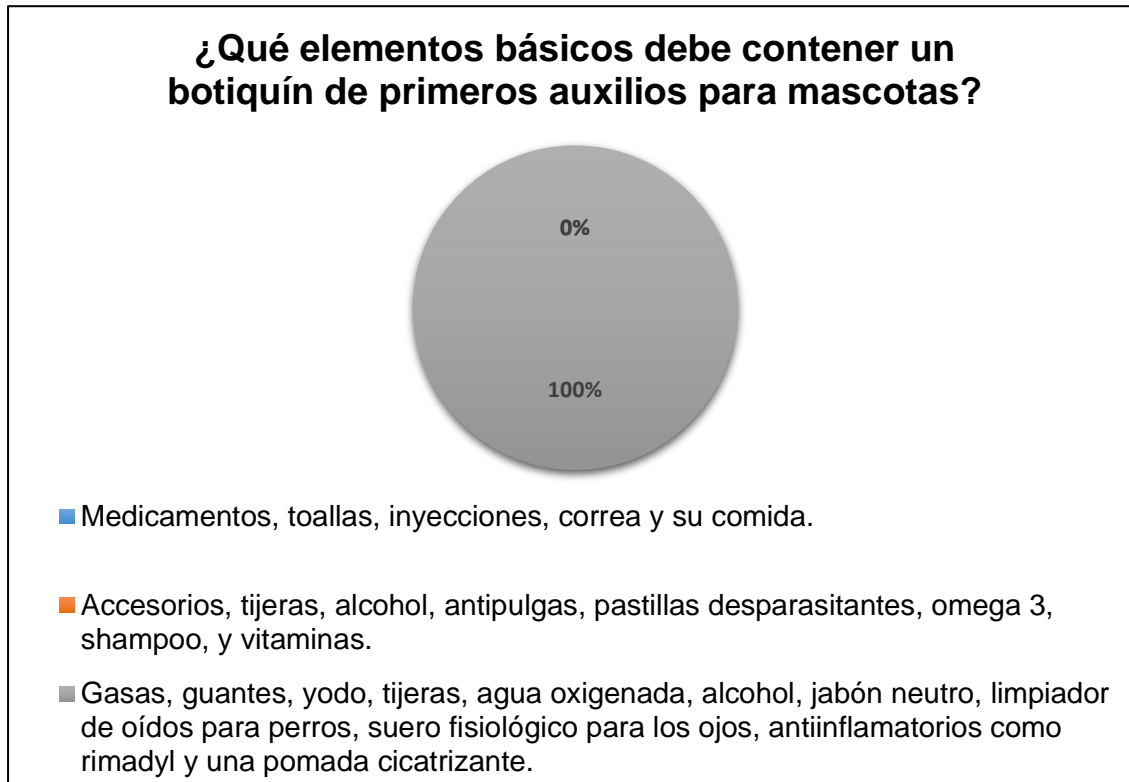
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

Únicamente el 33% de los encuestados conoce el proceso que se debe realizar en el caso de respiración cardiopulmonar para perros de menos de 7 kilos, mientras que el 67% no tiene conocimiento sobre este tema.

Pregunta 7.

Figura 61.

Botiquín de primeros auxilios para mascotas (personal de recepción)



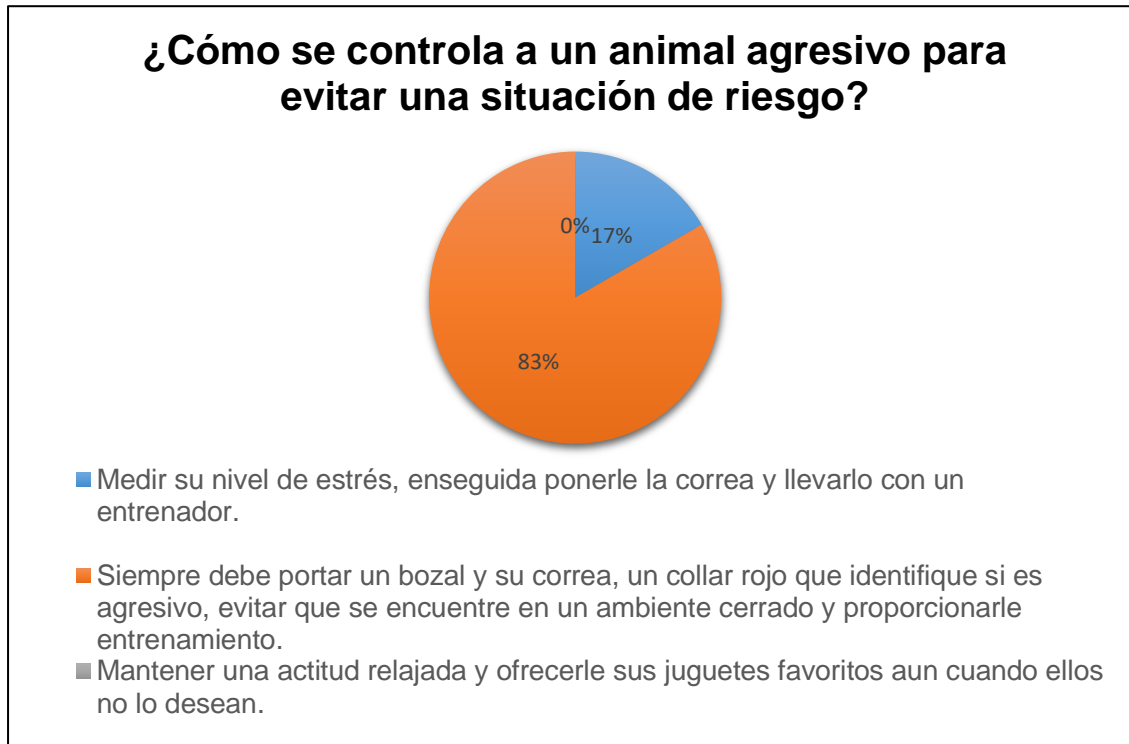
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

Todo el personal de recepción conoce la lista de elementos básicos que debe contener un botiquín de primeros auxilios para mascotas.

Pregunta 8.

Figura 62.

Control de un animal agresivo (personal de recepción)



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En la octava pregunta se demuestra que el 83% de los encuestados conoce los requerimientos básicos de control de un animal agresivo.

Pregunta 9.

Figura 63.

Mordida de un animal (personal de recepción)



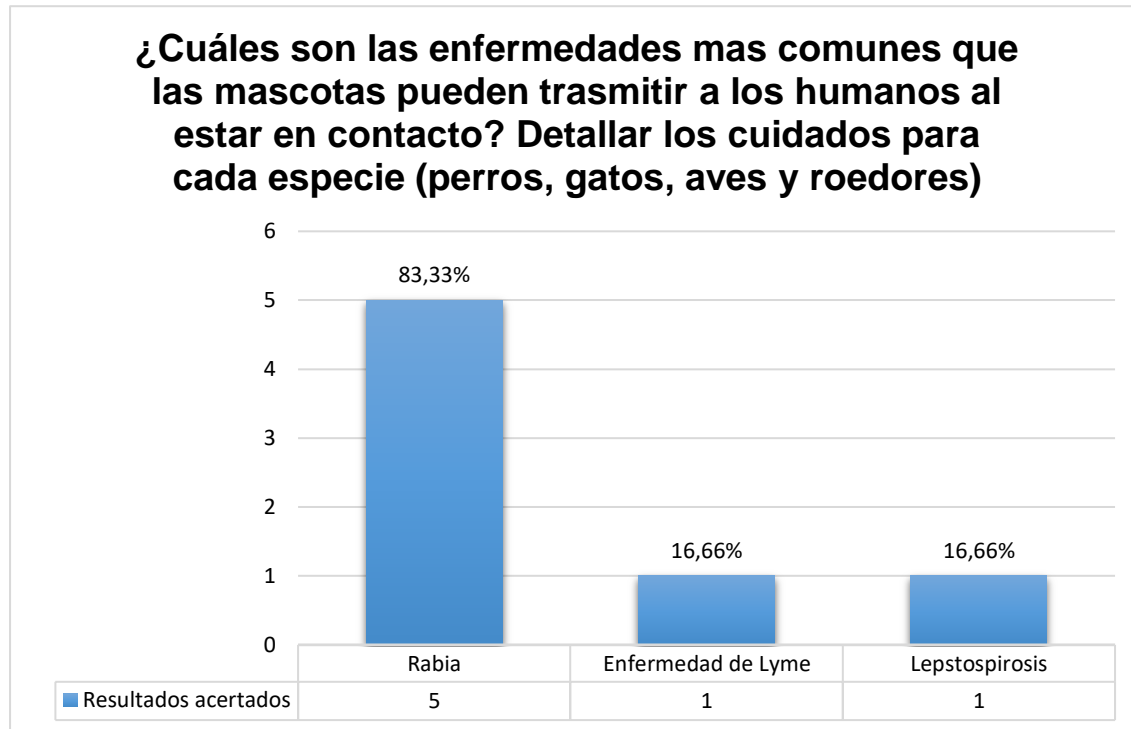
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

En el caso de la respuesta ante una mordida de un animal el 67% del personal de recepción conoce el procedimiento que se debe seguir, por lo que se concluye que si existe un conocimiento del tema, sin embargo, este debe ser reforzado.

Pregunta 10.

Figura 64.

Enfermedades de transmisión mascota-humano (departamento de recepción)



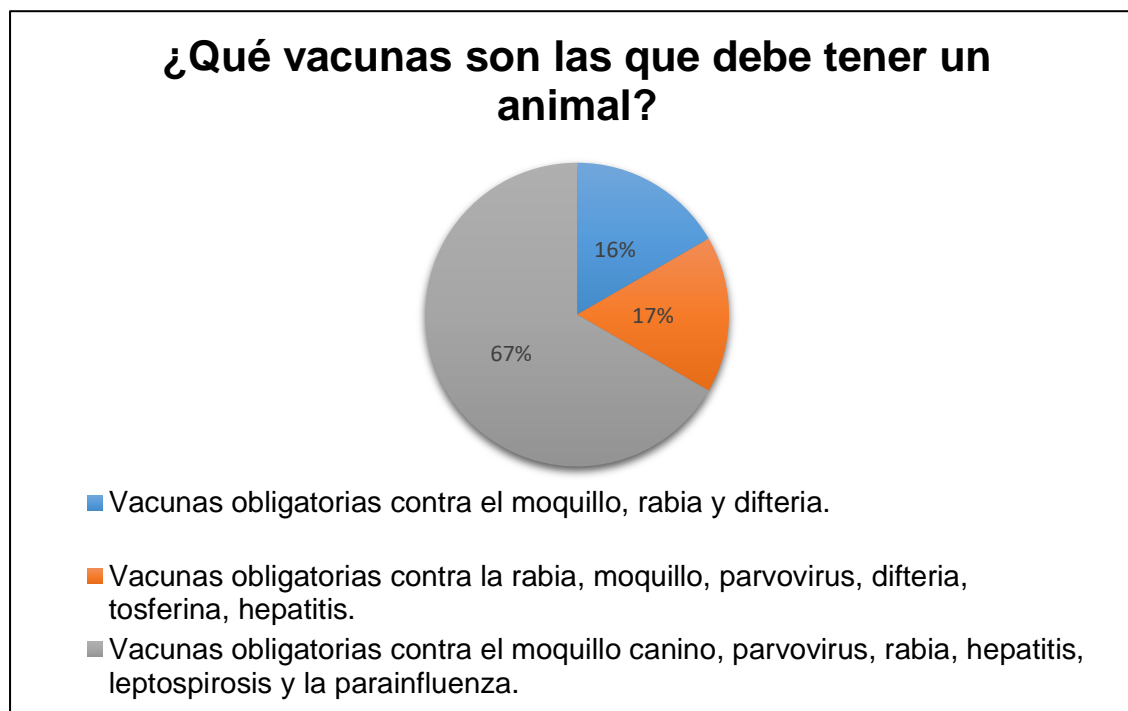
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

La décima pregunta se estableció de manera que se pudiera obtener una respuesta abierta de parte de cada encuestado, para determinar el nivel de conocimiento sobre el tipo de enfermedades que pueden transmitir las especies de animales como perros, gatos, aves y roedores. Sin embargo, las personas que fueron parte del estudio demostraron no tener conocimiento con respecto al tema, debido a que el 83,33% acertó únicamente en un aspecto (rabia), y se obtuvieron a nivel general dos aspectos correctos más, como la enfermedad de Lyme y la leptospirosis. Los otros resultados generales mencionaron de manera incorrecta alergias, dengue y salmonelosis como posibilidades.

Pregunta 11.

Figura 65.

Vacunas de un perro (personal de recepción)



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de test de conocimientos.

El 67% de los encuestados conocen la lista de vacunas obligatorias con las que deben contar los perros, por lo que se concluye que es necesario reforzar los conocimientos del tema.

Observaciones

Con la aplicación de este cuestionario se puede determinar que el personal de recepción posee mayor conocimiento de todos los aspectos o situaciones que se puedan presentar en la prestación del servicio *pet friendly* en el hotel, sin embargo, al analizar los resultados de las preguntas abiertas que involucran a otras especies de animales además de los perros y gatos, se comprende que no existe un conocimiento completo.

2.3.2.3. Opiniones de los clientes con respecto al servicio *pet friendly*

Para conocer las opiniones de los huéspedes en relación con la calidad del servicio recibido por parte del hotel, se realizó una investigación, por medio de la cual se recopiló información a partir de 8 comentarios emitidos en la plataforma de reservaciones online Booking y la página web de la cadena internacional Marriott, dando como resultado los siguientes datos relacionados al servicio *pet friendly* prestado por el hotel Four Points by Sheraton de Cuenca.

Tabla 2.

Comentarios de los clientes

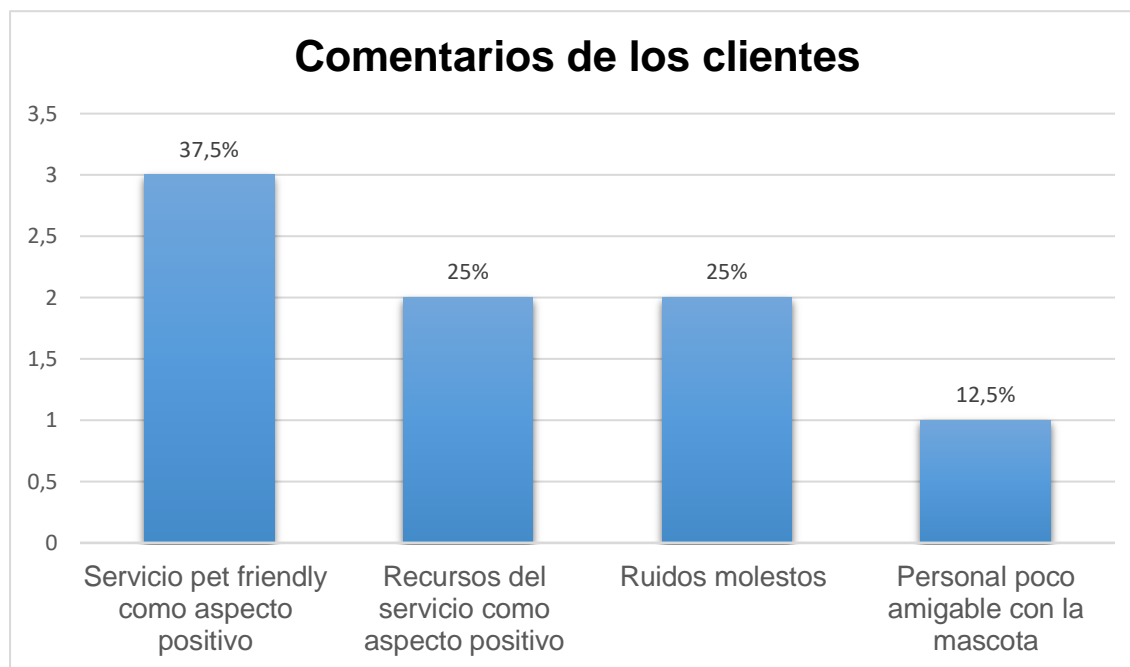
Comentarios que hacen referencia a:	
Personal poco amigable con la mascota	1
Destacar como aspecto positivo la oferta del servicio <i>pet friendly</i>	3
Recursos que complementan el servicio (cama y platos)	2
Ruidos molestos durante la estadía	2
Total	8

Nota: Revisar Anexo 5

Fuente: Elaboración propia a partir de comentarios de las plataformas Booking, (s.f.-a) y Marriott, (s.f.).

Figura 66.

Comentarios de los huéspedes relacionados al servicio pet friendly



Fuente: Elaboración propia a partir de comentarios de las plataformas Booking, (s.f.-a) y Marriott, (s.f.).

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir de las opiniones de los huéspedes que forman parte de este estudio el 37% considera como aspecto positivo y punto principal a destacar la oferta del servicio *pet friendly*, el 25% estuvo conforme con el servicio gracias a los recursos (cama y platos) que el hotel ofrece con el servicio. Por otra parte, el 12,5% se quejó de la falta de cortesía por parte del personal, y el 25% por ruidos molestos.

Observaciones

Con el análisis de estos comentarios se puede interpretar que el hecho de ser *pet friendly* establece una ventaja en el establecimiento, pues forma parte de los requerimientos que buscan algunas personas al momento de hospedarse en un hotel. Otro aspecto positivo importante es que con la oferta que representa el servicio en el

UCUENCA

establecimiento y los implementos que incluye como los platos y la cama para las mascotas hacen que los huéspedes consideren al servicio una oferta agradable y cómoda.

Por otra parte es importante destacar que entre los aspectos negativos mencionados, algunos huéspedes que ingresan con sus mascotas no se sienten completamente bien atendidos por parte del personal, exponiendo quejas por falta de cortesía en la atención. Además, el resto de huéspedes presentan incomodidades por ruidos ocasionados por las mascotas.

2.4. Análisis FODA del servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca

Tabla 3.

Análisis FODA del servicio pet friendly en el hotel

Análisis Interno	Análisis Externo
Fortalezas Cuenta con políticas establecidas por la marca JW Marriott para el servicio <i>pet friendly</i> . Ofrece algunas comodidades para la estadía de las mascotas como cama y recipientes para el agua y comida Publicidad a través de distintos medios como redes sociales y página web.	Oportunidades Crecimiento de la demanda <i>pet friendly</i> para el mercado hotelero. Forma parte de los dos únicos establecimientos hoteleros cinco estrellas en la ciudad de Cuenca que ofrece el servicio <i>pet friendly</i> .
Debilidades No posee áreas comunes de uso específico para el esparcimiento de las mascotas. El personal no se encuentra completamente capacitado para situaciones de riesgo inmediato con respecto al servicio.	Amenazas Posee una importante competencia dentro de la ciudad. El hotel Oro Verde es un hotel cinco estrellas que oferta el mismo servicio.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

Lineamientos del Servicio e Infraestructura *Pet Friendly* para los Hoteles 5 Estrellas de la Ciudad de Cuenca. Caso Four Points by Sheraton

3.1. Propuestas para prestación del servicio *pet friendly* durante todo el proceso de hospedaje

El proceso de prestación del servicio de alojamiento en un hotel, independientemente de su categoría, tiene en consideración la búsqueda de la satisfacción del huésped a través de las experiencias que este le puede brindar, es por ello, que para lograr este objetivo las empresas personalizan los servicios de acuerdo al target al que se dirigen. En la industria hotelera el servicio inicia incluso desde antes que el huésped llegue a las instalaciones, por lo que el proceso que se debe tener para aquellos clientes que buscan hoteles *pet friendly* debe atender la visita de las mascotas junto con sus dueños, desde el momento de la reserva hasta la salida del huésped. Mencionado lo anterior, para llevar a cabo la mejora del servicio en el hotel Four Points by Sheraton es importante seguir los lineamientos que se sugieren a continuación.

3.1.1. *Requisitos para la aceptación de mascotas de acuerdo a su especie*

Los establecimientos dedicados a cualquier tipo de actividad comercial se reservan el derecho de aceptar o rechazar el ingreso de mascotas de acuerdo a su especie o características. Además, la admisión debe basarse en la previa verificación del cumplimiento de requisitos básicos de salud y documentos legales con la finalidad de resguardar la salud e integridad tanto del personal como de otros clientes. Teniendo en cuenta las especies de animales que acepta el hotel Four Points by Sheraton Cuenca se propone lo siguiente:

3.1.1.1. **Perros.**

El ingreso de perros domésticos a las instalaciones del hotel debe ofrecerse bajo estrictas normas de aceptación, detalladas a continuación:

UCUENCA

- Perros de tamaño pequeño y mediano, hasta los 14 kg, de todas las razas. Perros de raza grande con previa visualización de su comportamiento.
- Para el ingreso de perros es indispensable presentar el carnet de vacunación al día, incluyendo vacunas contra el parvovirus, moquillo canino, hepatitis canina, leptospirosis, parainfluenza y rabia, además de la comprobación de desparasitaciones internas y externas.

Figura 67.

Ejemplo de carnet de vacunación de perros

Programa de desparasitación				Programa de vacunación		
Fecha de desparasitación	Peso	Producto	Forma Médico Veterinario	Fecha de vacunación	Vacuna	Forma Médico Veterinario
14/Nov/2019		Simpariq		14/Nov/2019		
24/Ene/2020	6,5 Kg	Pomaliq + Prazitel		24/Ene/2020		
14/Feb/2020		Novax con ivermectina MSP		14/Feb/2020	Antemibice	Manuel de Salud
29/Mar/2020	15,5	P+P+T		29/Mar/2020		
29/Junio/2020	20,8	P+P+Teben dazol		19/Abril/2020		
30/Sep/2020				Refuerzo 19/Abril/2020		
13/Oct/2020	21 Kg 21 Kg	Pomaliq + Teben dazol + Prazitel		29/Mar/2020 Refuerzo 20/Nov		
18/Abr/21	21,3 Kg	P+P		18/Junio/2021		
20/Dic/2021				20/Dic/2021		
febrero				20/Dic/2021		
10/1/22	20,8 Kg	2+P+T		20/Dic/2022 //		
				10/Enero/2022		
				Refuerzo 10/Enero/2023 //		

UCUENCA

- Es indispensable el uso de collar con placa de identificación, además de que el animal debe permanecer con correa en las áreas públicas durante toda la estancia.
- En el caso de perros guía, se debe tener en cuenta que el término abarca únicamente a animales de la especie *canis familiaris*. Estos animales no pagan ningún tipo de tarifa y para su ingreso dentro del hotel deben presentar la respectiva documentación que acredite su labor de animal de servicio.
- Los animales de apoyo emocional no serán considerados como animales de servicio (a menos que cuenten con la documentación por parte de la autoridad sanitaria de procedencia que avale su labor), por lo que para su ingreso deben cumplir los requisitos de una mascota común.

3.1.1.2. Gatos.

- Gatos domésticos pertenecientes a cualquier raza, teniendo en cuenta su transportación en kennel en todo momento en las áreas públicas del establecimiento.
- Para el ingreso de gatos es indispensable presentar el carnet de vacunación al día, incluyendo vacunas contra herpesvirus, parvovirus, calicivirus y rabia, además de la comprobación de desparasitaciones internas y externas.

Figura 68.

Ejemplo de carnet de vacunación de gatos

Datos de la Mascota		
Number:	KIRA	
Color:	Tricolor	
Especie:	Felis catus	
Raza:	Europeo de pelo corto	
Fecha de nacimiento:	Día 23 Mes 8 Año 2021	

Datos del Propietario		
Nombre:	Patricia SanMartín	
Dirección:		
Teléfono:	0986646086	

Vacunas y desparasitaciones		
Fecha	Producto	Firma
20/Ene/2022	Felocell	[Signature]
20/Ene/2022	Vermic 1,7kg	[Signature]
21/Feb/2022	Felocell 23kg	[Signature]
21/Feb/2022	Vermic Total	[Signature]
14/Mar/22	Nobivac Rabia	[Signature]
14/Mar/22	Revolution 22kg	[Signature]
04/Ago/2022	Frontline	[Signature]

Próximas Visitas	
Fecha	Razón
14/Feb/22	Retroceso Vacuna + Desparasit
14/Mar/22	Rabia + Desparasitación
14/Abr/22	Anthelminticos
14/Mar/23	Vacunas update

- Es indispensable el uso de collar con placa de identificación.

3.1.1.3. Aves.

- Aves de tipo ornamental correspondientes a las especies domésticas de psitácidos o fringílidos. Las cuales deben permanecer en su jaula durante toda la estadía incluyendo áreas públicas y habitación.
 - En caso de ser aves de origen extranjero es indispensable la presentación de la autorización de importación de especies exóticas debidamente firmada y sellada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador.
 - Para el ingreso de aves al establecimiento es necesario presentar un certificado de salud, que indique la realización de un examen clínico, control de ectoparásitos y que muestre la ausencia de signos de enfermedades fúngicas.

3.1.1.4. Peces.

- Peces de tamaño menor a los 15 centímetros de largo, transportados y permitidos en un máximo de dos por pecera y habitación.
- En caso de ser peces de origen extranjero es indispensable la presentación de la autorización de importación de especies exóticas debidamente firmada y sellada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador.
- Para peces de origen nacional los huéspedes deben presentar una carta firmada por un médico veterinario que certifique que el animal se encuentra en buen estado de salud.

3.1.2. *Inventario de artículos necesarios para la estadía de mascotas*

Al brindar un servicio completo con respecto a la estadía de las mascotas, el hotel debe ofrecer una variedad de productos como servicio adicional o incluido a disposición del huésped. Por lo que se propone el siguiente inventario:

Tabla 4.

Inventario de artículos para mascotas

Código del producto	Descripción del producto	Existencias
N001	Alimento en bolsas de 1kg para perros adultos de razas medianas y grandes	2
N002	Alimento en bolsas de 1kg para cachorros de razas medianas y grandes	2
N003	Alimento en bolsas de 1kg para perros adultos de razas pequeñas	2
N004	Alimento en bolsas de 1kg para cachorros de razas pequeñas	2
N005	Alimento para gatos en bolsas de 1 lb (454g)	2
N006	Alimento húmedo para gatos (bolsas de 85g)	2

UCUENCA

N007	Alimento para aves (bolsas de semillas de 1 lb)	2
N008	Plato mediano acero inoxidable	10
N009	Plato pequeño acero inoxidable	10
N010	Bozal grande	2
N011	Bozal mediano	2
N012	Bozal pequeño	2
N013	Cama grande	5
N014	Cama mediana	5
N015	Collar y correa para perros raza grande	5
N016	Collar y correa para perros raza mediana	5
N017	Collar y correa para perros raza pequeña	5
N018	Kennels grandes	2
N019	Kennels medianos	2
N020	Kennels pequeños	2
N021	Jaulas mediana para aves	2
N022	Peceras mediana	2
N023	Toallas medianas	10
N024	Cepillo de dientes para perros	10
N025	Cortador de uñas	5
N026	Shampoo para mascotas 200ml	20
N027	Juguetes para perros diferentes modelos	10
N028	Juguetes para gatos diferentes modelos	10
N029	Arenero	10
N030	Filtro de pecera	2

N031	Accesorios para pecera (varios)	10
N032	Red para pecera	2

Nota: Se adquiere alimento para peces con previa solicitud del huésped.

Fuente: Elaboración propia

Además, se propone un inventario de equipamiento y productos de limpieza necesarios para llevar un correcto aseo de las instalaciones antes, durante y después de la estadía de las mascotas.

Tabla 5.

Inventario de productos y equipos de limpieza destinados al servicio pet friendly

Código	Descripción	Existencias
N101	Aspiradora	5
N102	Fregonas	20
N103	Cubos	10
N104	Ambientador	10
N105	Desinfectantes (Gal)	10
N106	Cloro (Gal)	10
N107	Escoba	20
N108	Purificador de aire	10
N109	Bayetas	10
N110	Recogedor	10
N111	Cepillos	5
N112	Par de guantes	10
N113	Rodillo quita pelusa	50
N114	Bolsas de basura	100

Fuente: Elaboración propia

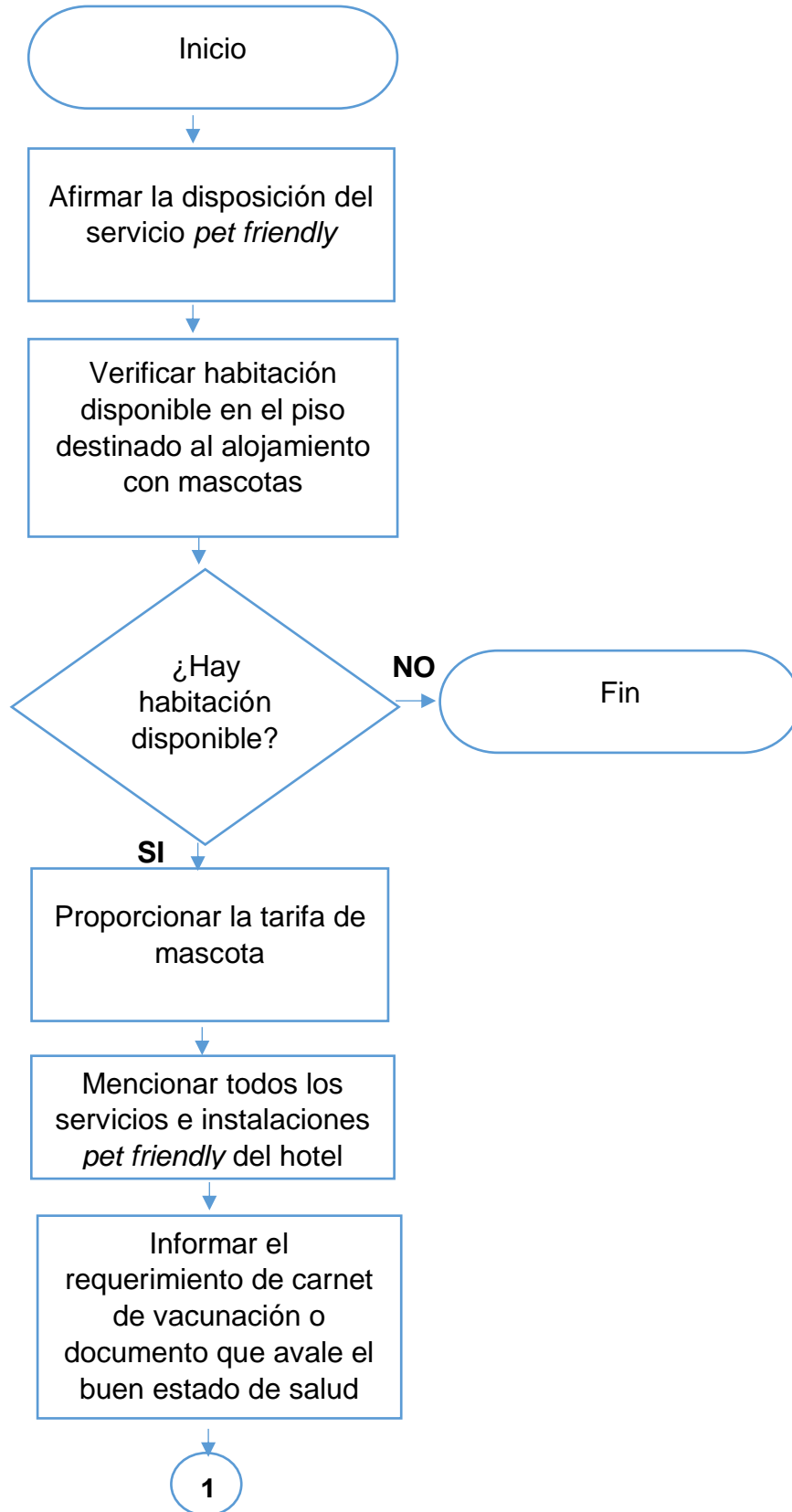
3.1.3. Proceso sugerido para la reserva de un cliente con mascota

El proceso que se debe llevar a cabo para la realización de una reserva por llamada telefónica de un huésped que desea visitar el establecimiento en compañía

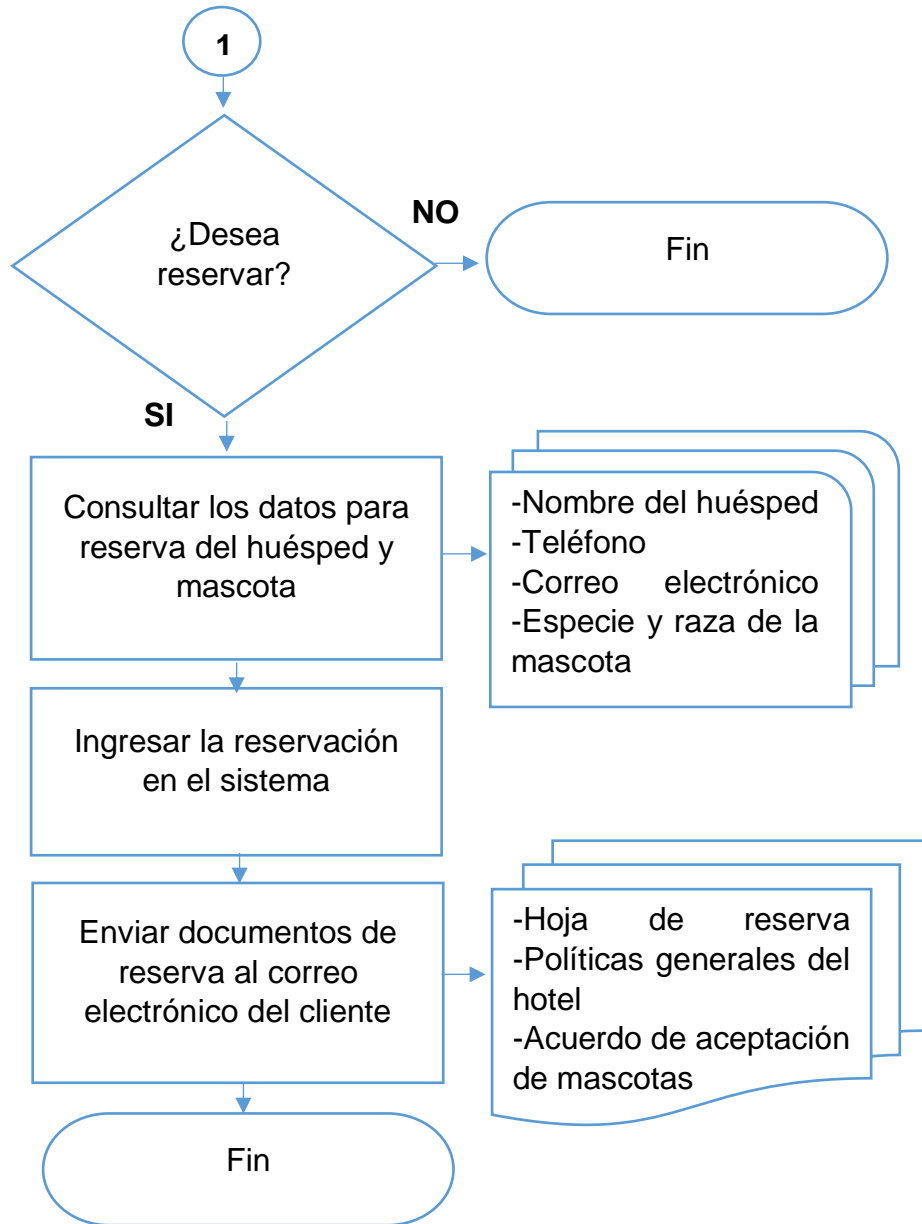
UCUENCA

de una mascota, inicia a partir de la consulta del mismo sobre el servicio *pet friendly*, momento en el cual, se debe proceder de la siguiente manera:

UCUENCA



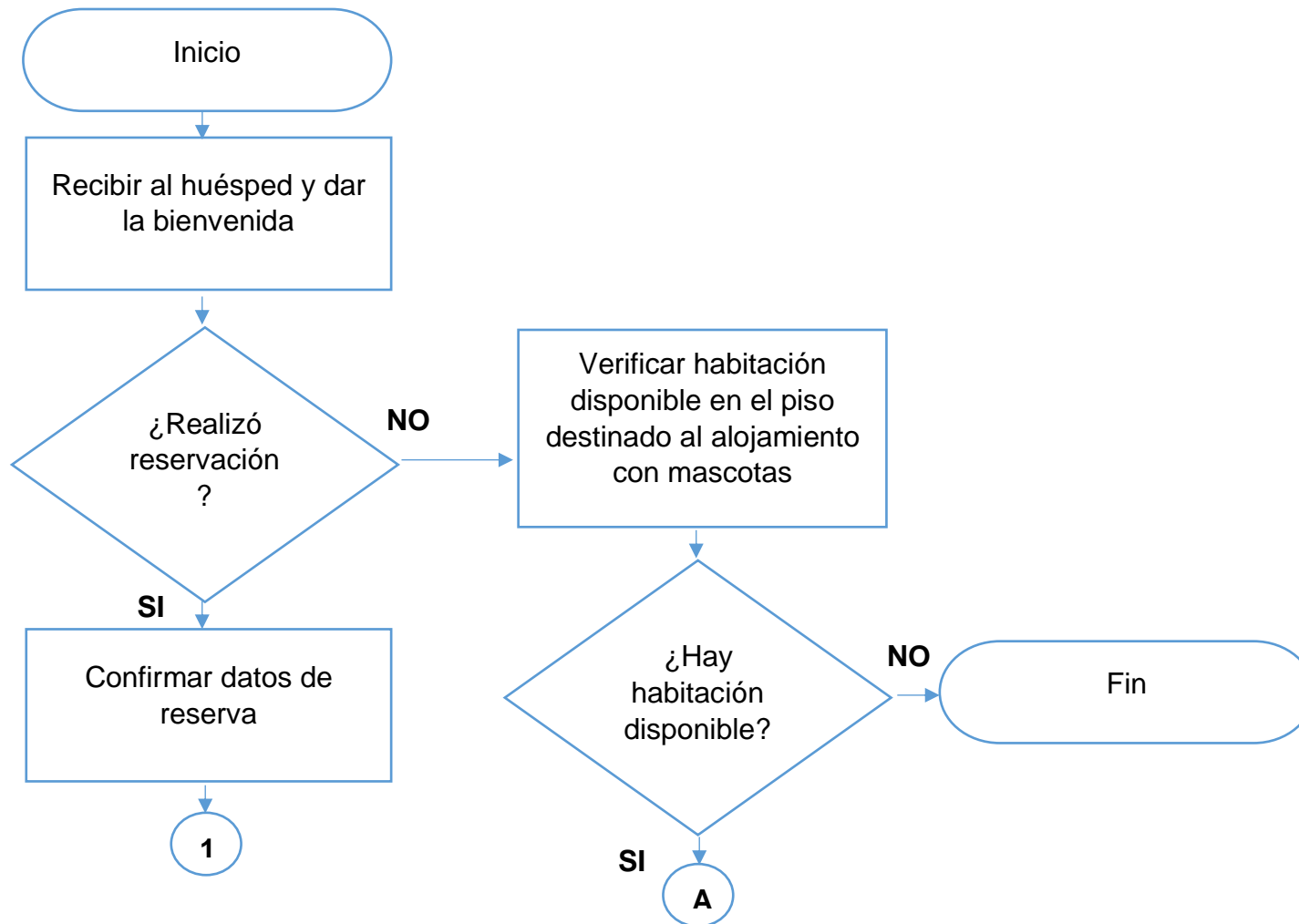
UCUENCA



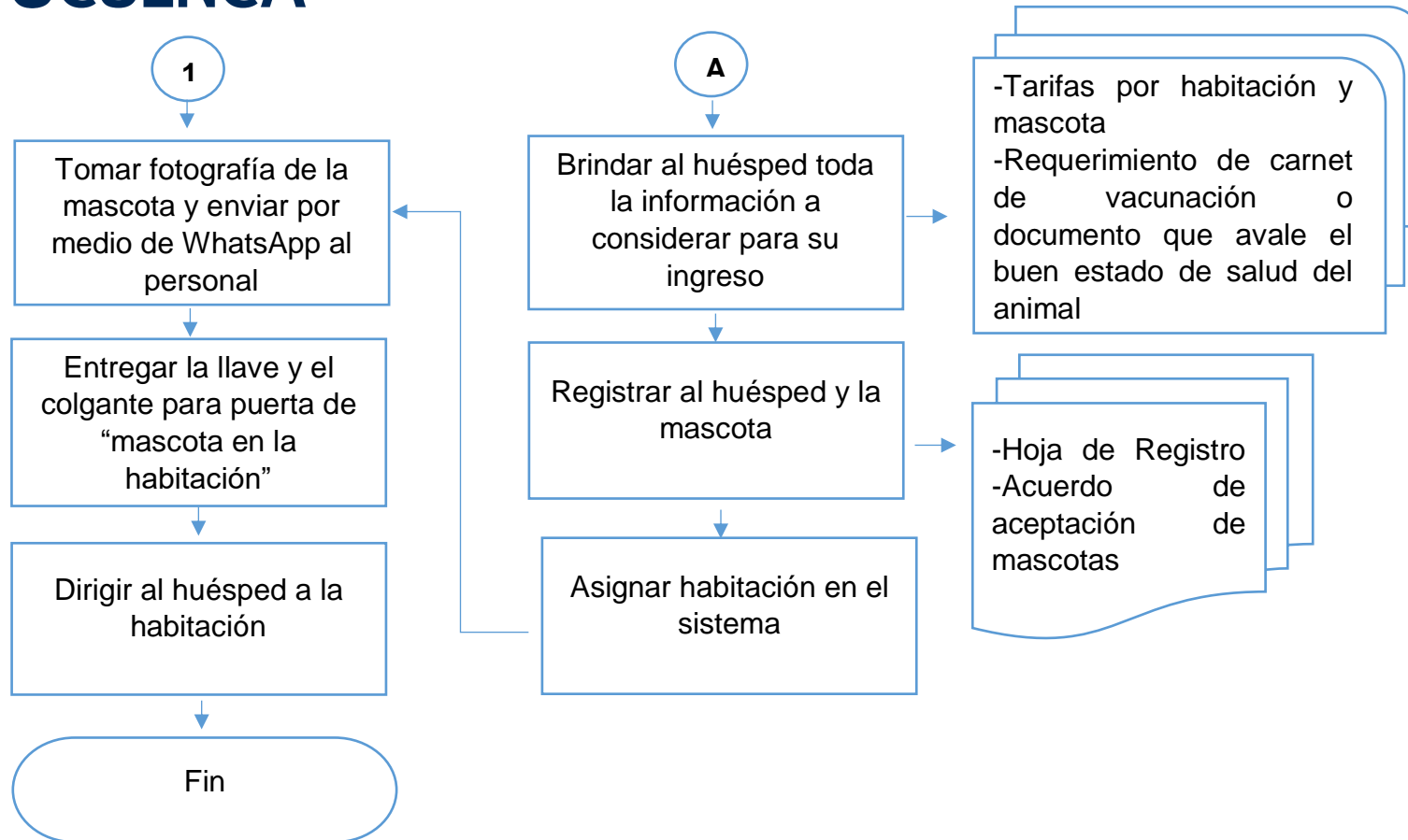
UCUENCA

3.1.4. Proceso de check in

El proceso completo de ingreso de un huésped con mascota al hotel, debe realizarse de la siguiente manera:



UCUENCA



UCUENCA

3.1.5. Proceso de limpieza

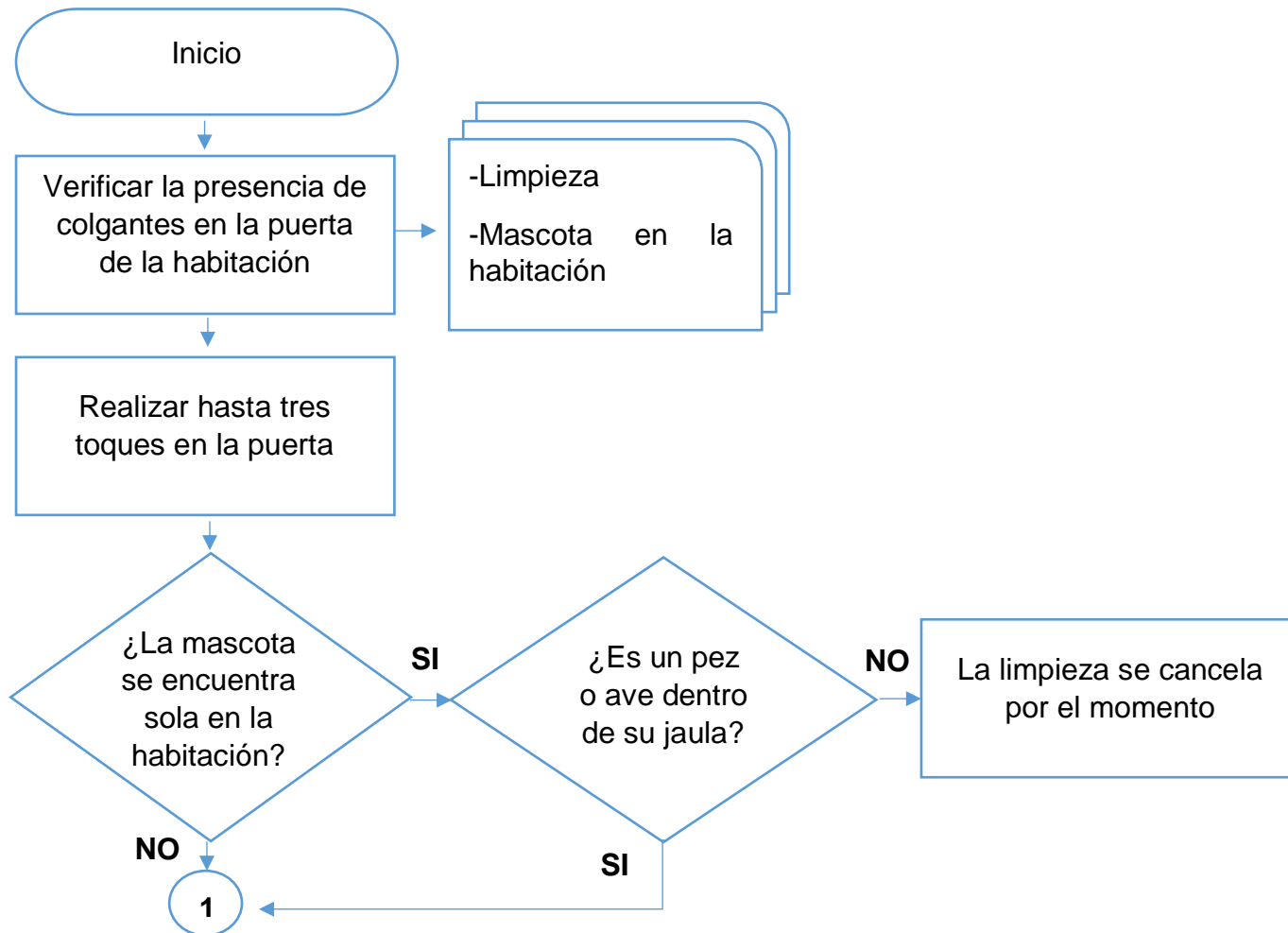
La limpieza de los establecimientos de alojamiento independientemente de su categoría o clasificación es uno de los aspectos más importantes a cubrir al momento del servicio. Al brindar la oferta de un servicio *pet friendly*, los parámetros de limpieza deben ser más minuciosos debido a la cantidad de pelo, bacterias y suciedad en general que pueda representar la presencia de distintas especies dentro de las instalaciones, es por esta razón que se presenta una planificación de procesos para cada área donde tienen acceso los animales.

3.1.5.1. Habitaciones.

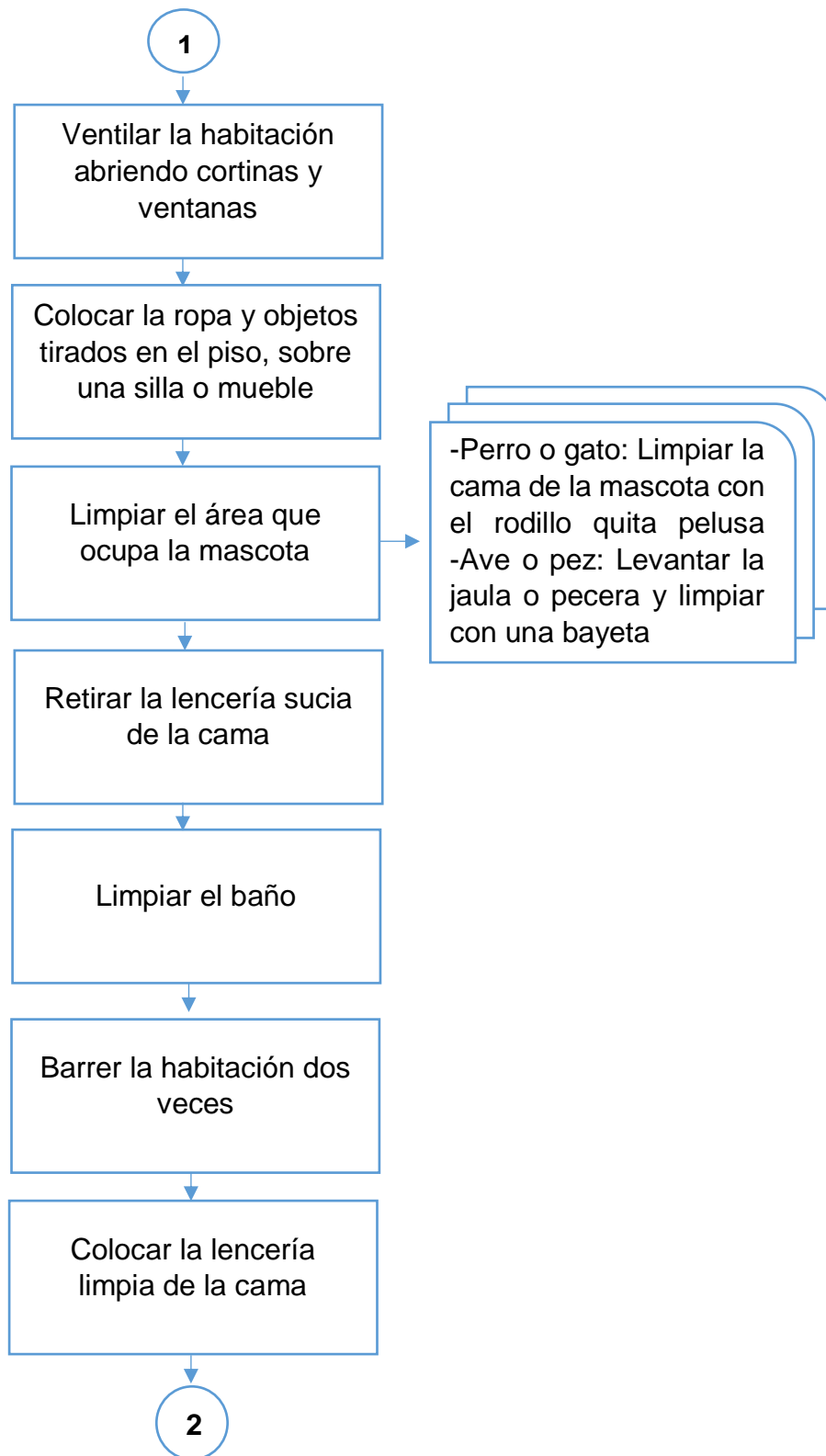
Habitación ocupada

La limpieza de las habitaciones durante la estadía debe realizarse cuando el huésped no se encuentre en la misma. Sin embargo, es importante tener en cuenta que cuando una mascota como un perro o gato se encuentra sola en la habitación, no se debe proceder con la limpieza debido a que puede representar un peligro para la persona encargada del aseo o una situación de riesgo de huida para el animal. De ser el caso, en el que el huésped decida permanecer en la habitación durante la limpieza este debe controlar a su mascota para evitar inconvenientes. A continuación, se detalla el proceso de limpieza sugerido en una habitación ocupada:

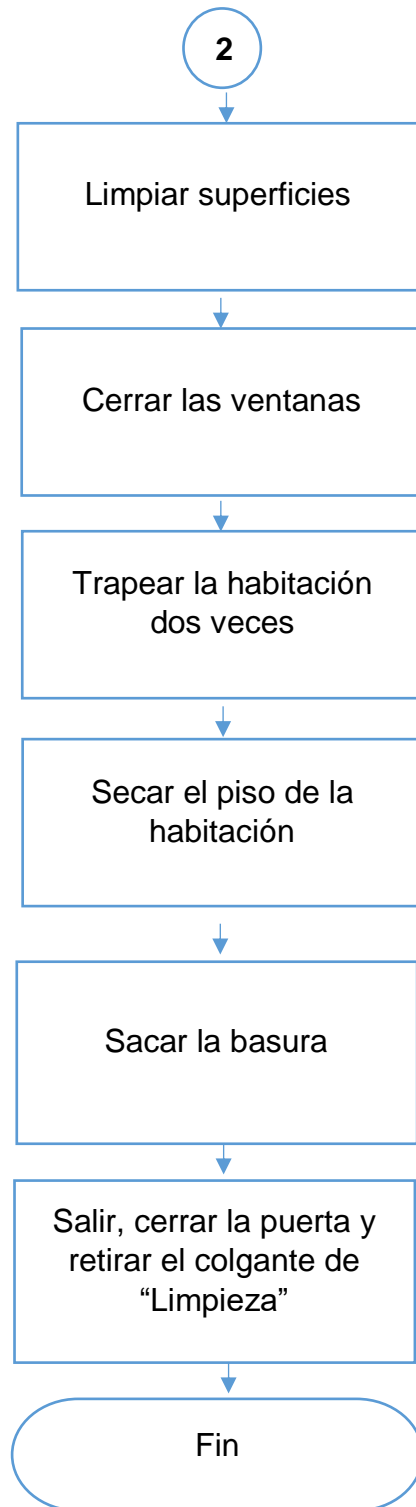
UCUENCA



UCUENCA



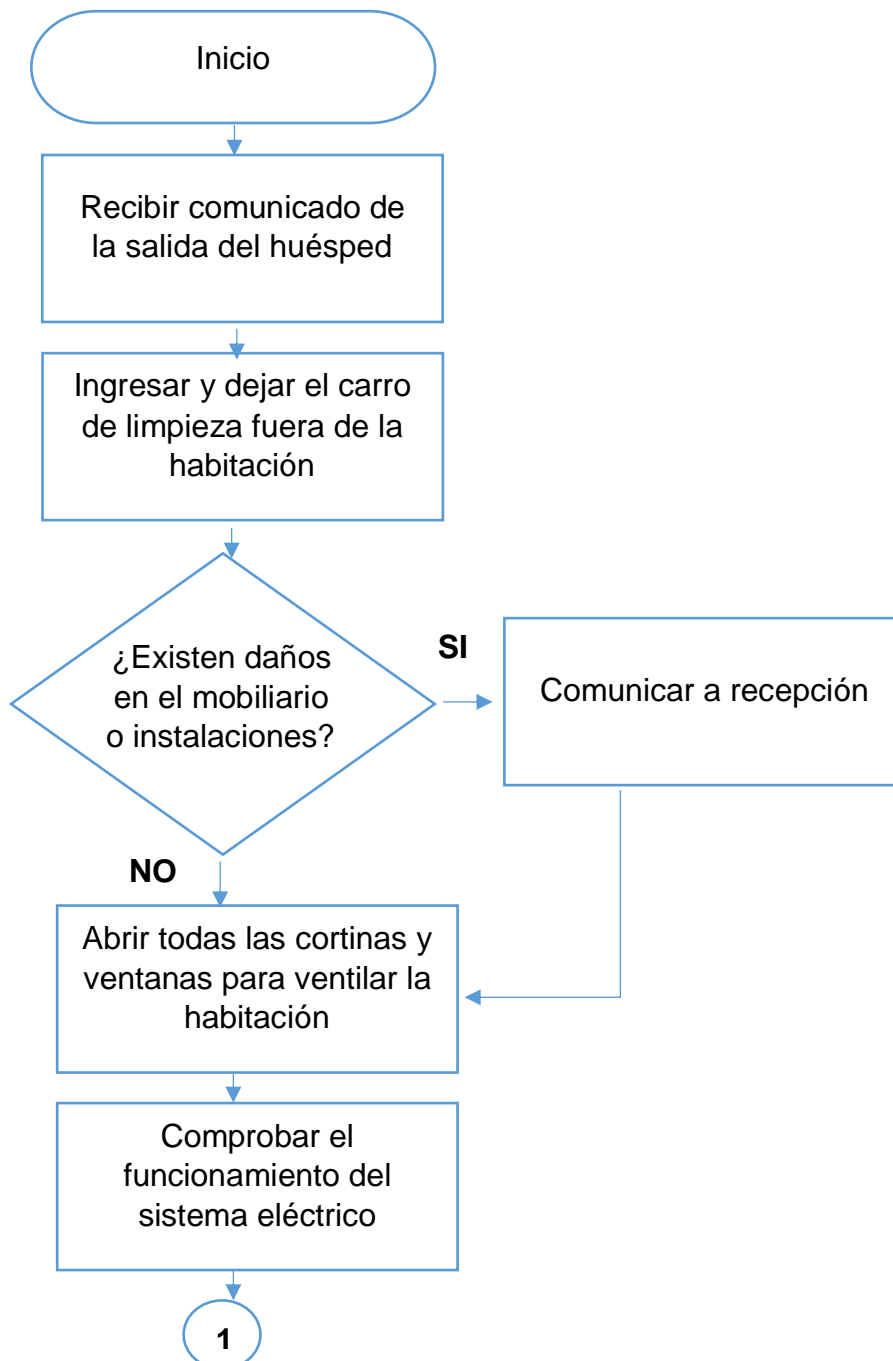
UCUENCA



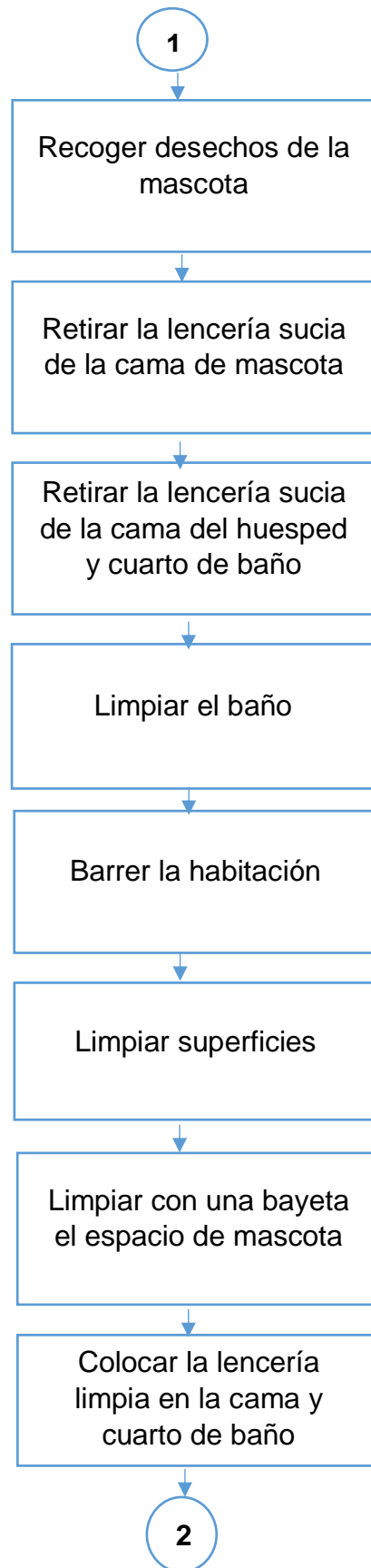
UCUENCA

Habitación desocupada

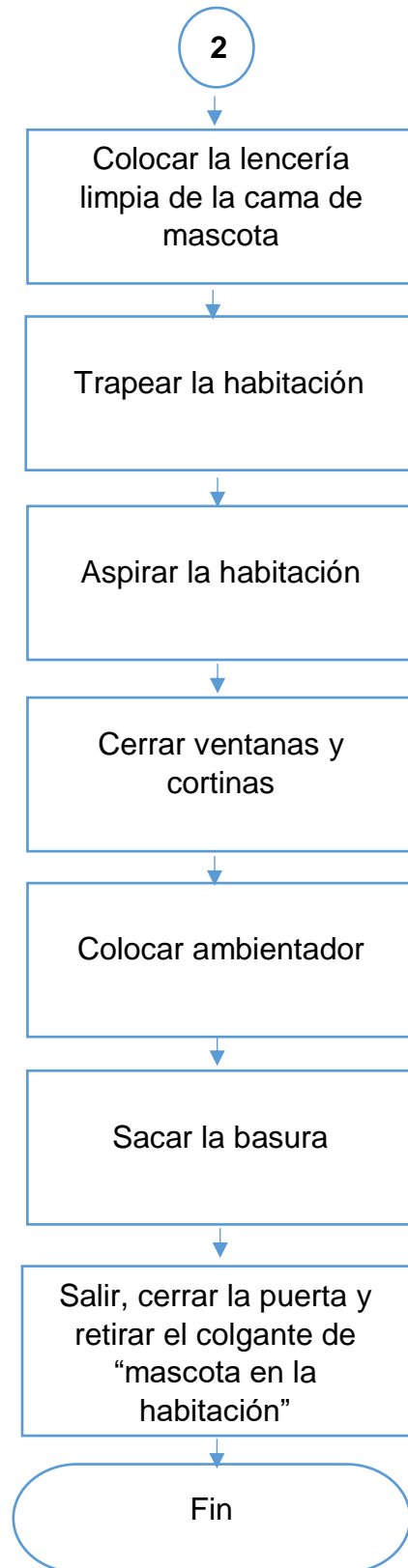
El proceso de limpieza en una habitación desocupada debe realizarse posteriormente a la salida del huésped, es por esto, que debe existir comunicación entre el departamento de recepción y ama de llaves. A continuación se presenta el proceso que se debe llevar a cabo para la limpieza de una habitación desocupada que fue utilizada por un huésped con mascota.



UCUENCA



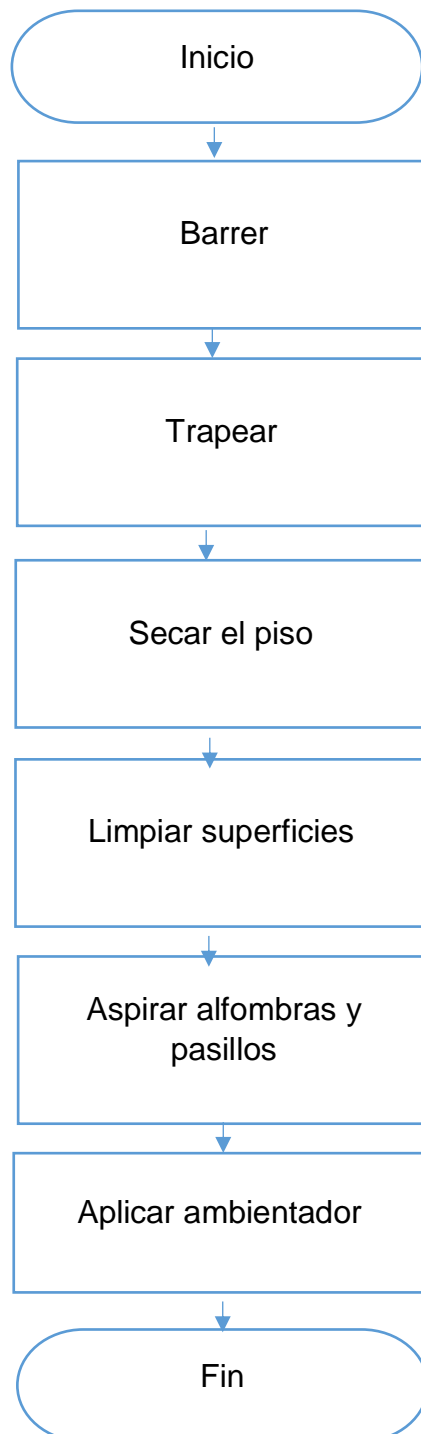
UCUENCA



UCUENCA

3.1.5.2 Áreas públicas.

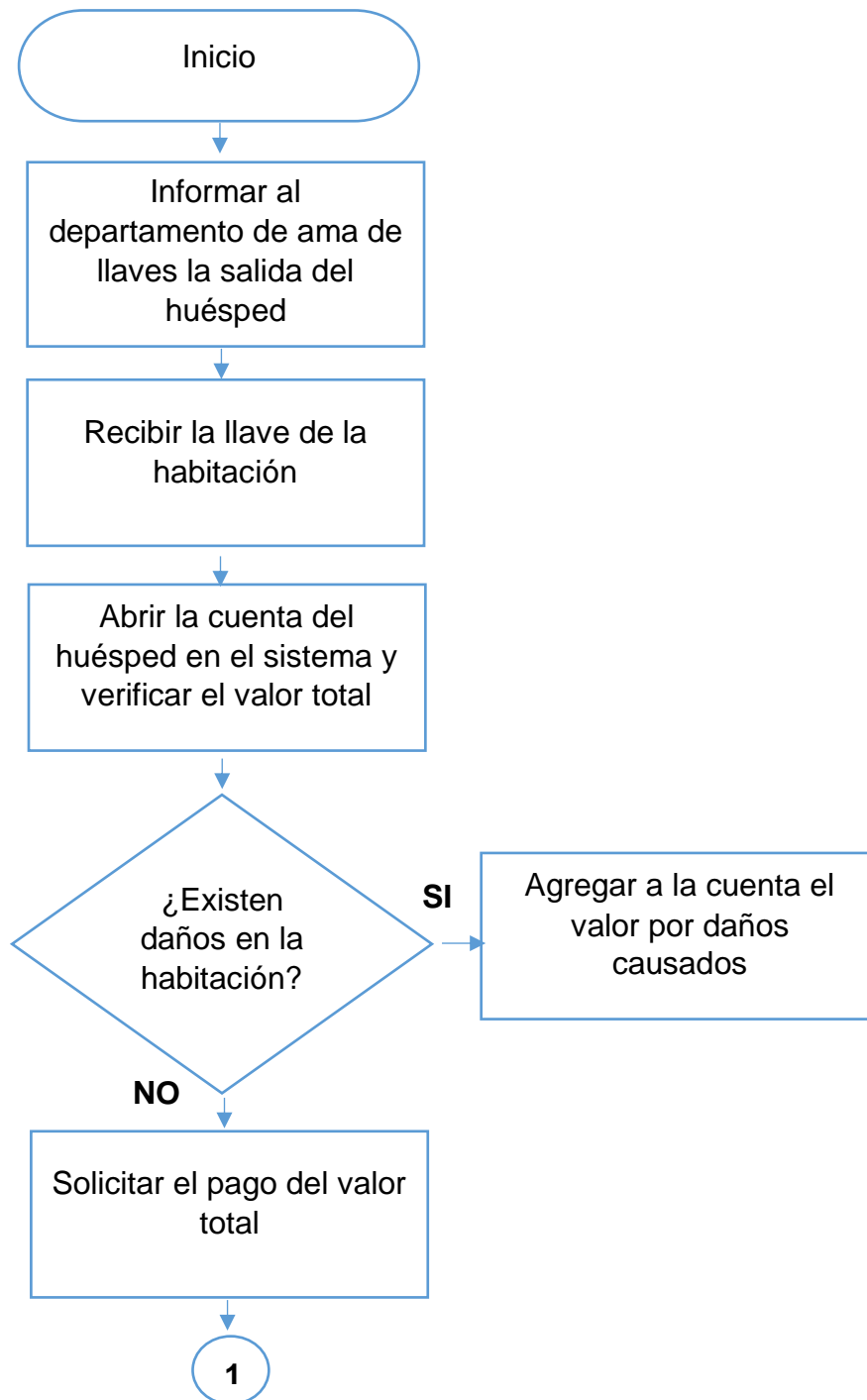
Las áreas públicas actualmente accesibles para las mascotas, deben ser limpiadas tres veces al día bajo el siguiente proceso:



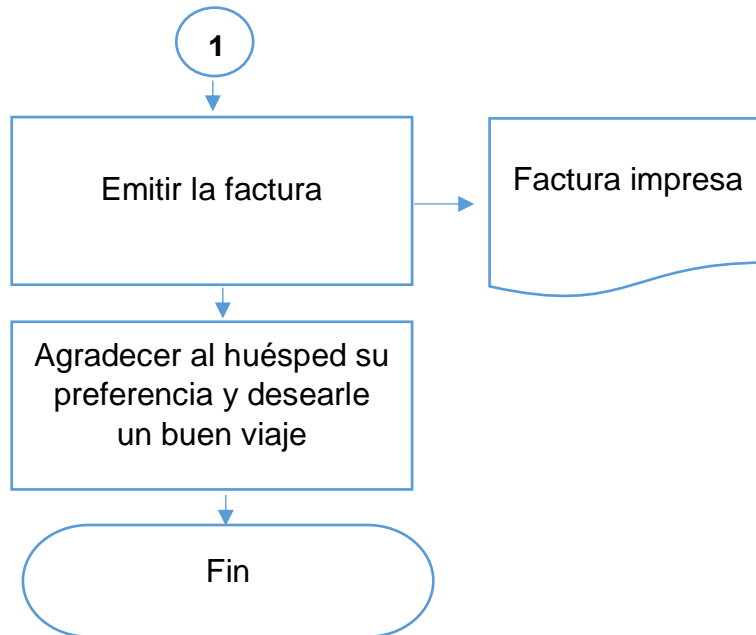
UCUENCA

3.1.6. Proceso de check out

El proceso de salida inicia cuando el huésped se acerca a la recepción para informar que desea hacer el check out, posteriormente a esto el hotel debe seguir el siguiente proceso:



UCUENCA



3.2. Propuesta de lineamientos para el personal vinculado al servicio *pet friendly*

Un factor importante para los establecimientos hoteleros es contar con personal que tenga conocimientos, formación, destrezas y experiencia para cada puesto de trabajo, debido a que se requiere de distintas actitudes para cada lugar asignado dentro de la empresa y este aspecto interviene directamente con la satisfacción del huésped con respecto al servicio (Calle et al., 2017). Mencionado este concepto, se puede deducir que en un establecimiento *pet friendly*, es de fundamental importancia que el personal se encuentre debidamente capacitado y responda a las principales funciones que debe realizar en el servicio y atención relacionados al área de mascotas.

3.2.1. Responsabilidades del personal para el servicio *pet friendly*

3.2.1.1. Recepcionista.

- Realizar el proceso de reserva de acuerdo al flujograma antes mencionado.
- Asignar las habitaciones destinadas a los huéspedes con mascotas.
- Informar las políticas *pet friendly* al huésped previo a su ingreso.

UCUENCA

- Realizar los procesos de check in y check out de los huéspedes con mascotas de acuerdo a los flujogramas establecidos.
- Permanecer pendiente de cualquier incidente relacionado con las mascotas alojadas que se pueda suscitar en áreas cercanas a la recepción.
- Recibir las capacitaciones impartidas por el establecimiento sobre el servicio *pet friendly*.
- Conocer e informar al huésped acerca de lugares que ofrezcan servicios para mascotas o que sean *pet friendly* en la ciudad.
- Proporcionar toda la información recopilada en el proceso de reserva sobre la mascota al departamento de ama de llaves para la preparación de la habitación.
- Atender solicitudes del huésped sobre su mascota.

3.2.1.2. Botones.

- Recibir al huésped ayudándolo con el transporte de la mascota en caso de que se encuentre en kennel, jaula o pecera.
- Recibir las capacitaciones impartidas por el establecimiento sobre el servicio *pet friendly*.
- Permanecer pendiente de cualquier incidente relacionado con las mascotas alojadas que se pueda suscitar en las áreas públicas de la entrada.
- Permanecer en comunicación con el departamento de ama de llaves para la limpieza de áreas públicas en caso de desechos.
- Brindar el servicio de paseo de mascota en caso de que el huésped lo solicite.

3.2.1.3. Camarera.

- Preparar la habitación reservada de acuerdo a las características de la especie que va a ingresar al hotel.
- Proveer la habitación reservada de los implementos básicos para la estadía de las mascotas dependiendo de su especie.

UCUENCA

- Limpiar las habitaciones donde se han alojado mascotas de acuerdo a los flujogramas de procesos mencionados anteriormente.
- Permanecer en comunicación con el departamento de recepción para la limpieza de desechos en las habitaciones.
- Limpiar los desechos de los animales en los pasillos y habitaciones ocupadas o desocupadas.
- Permanecer en contacto con recepción para atender solicitudes del huésped sobre su mascota.
- Recibir las capacitaciones impartidas por el establecimiento sobre el servicio *pet friendly*.

3.2.1.4. Personal de áreas públicas.

- Limpiar las áreas públicas por lo menos tres veces al día mientras se encuentran mascotas hospedadas en el hotel.
- Permanecer en comunicación con el departamento de recepción para la limpieza de áreas públicas en caso de desechos.
- Limpiar desechos de los animales en las áreas públicas y zonas de esparcimiento.
- Recibir las capacitaciones impartidas por el establecimiento sobre el servicio *pet friendly*.
- Atender solicitudes del huésped sobre su mascota.

3.2.2. Capacitaciones dirigidas al personal del área de recepción y ama de llaves

El rol determinado para cada cargo o departamento debe establecerse de manera fija, teniendo en cuenta las capacitaciones constantes que debe impartir la empresa al personal de cada área sobre temas específicos. El servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca, al igual que cualquier otro, debe ofrecerse bajo los conocimientos y habilidades adecuados que puedan determinar su correcto funcionamiento dentro de la empresa, por lo que las mismas deben ser impartidas por

profesionales en el área como médicos veterinarios y adiestradores. Algunos de los temas principales que se deben impartir en dichas capacitaciones son los siguientes:

3.2.2.1. Cuidado general de las mascotas

La tenencia de mascotas implica la generación de cuidados básicos entre los cuales intervienen a nivel general la alimentación, atención médica, ejercicio diario, entrenamiento e higiene del animal y su entorno. Sin embargo, cada especie representa un tipo de atención o cuidado específico en cada uno de los aspectos antes mencionados. En el punto 1.2, de este documento se encuentran los cuidados básicos de todas las especies más comunes de animales considerados mascotas.

3.2.2.2. Formas de proceder ante mascotas agresivas

Una de las situaciones de peligro en un establecimiento *pet friendly* pueden ser las mascotas agresivas, específicamente con aquellas especies de animales con las cuales se podría llegar a tener un contacto más cercano, tal es el caso de los perros y gatos.

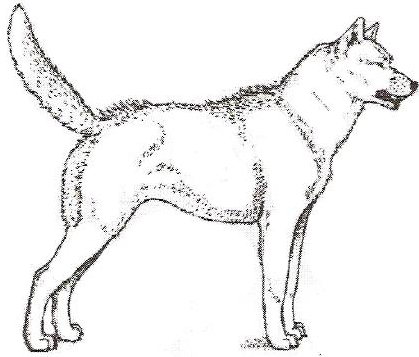
Existen determinados patrones de tendencia a comportamientos específicos en algunas razas, sin embargo, se pueden producir comportamientos agresivos en los animales debido a otras razones, entre las cuales se destacan, tanto la educación del animal durante sus diferentes etapas de vida, como también por situaciones extrañas a su rutina normal.

En situación de riesgo es importante identificar los signos típicos al presentar algún tipo de malestar que pueda desencadenar en agresividad. En el caso de los perros y gatos se puede reconocer principalmente dos posiciones, la ofensiva, que involucra la protección de algo o alguien, y la defensiva, para intentar escapar de cualquier situación, objeto o persona que le resulte peligrosa (Amat, 2010). La primera se puede notar físicamente en el perro cuando se mantiene de forma erguida todo el tiempo, con la cola levantada, mirada firme y retrae los labios para mostrar únicamente los incisivos y caninos, y en la segunda el animal se mantiene en posición agachada, la cola hacia abajo, las orejas hacia atrás, el lomo erizado y retrae los labios para mostrar toda su dentadura, incluyendo los molares (Amat, 2010).

UCUENCA

Figura 69.

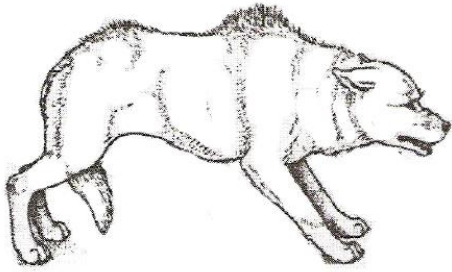
Posición defensiva en perros



Fuente: (Adiestrador., s.f.)

Figura 70.

Posición defensiva en perros



Fuente: (Adiestrador., s.f.)

En el caso de los gatos la posición ofensiva suele notarse muy similar a la normal, con ocasionalmente el pelo del lomo y la cola erizados, las orejas hacia adelante y gruñidos (Amat, 2010), La posición defensiva, en cambio, la demuestran manteniendo el lomo arqueado o permaneciendo agachados completamente, orejas retraídas hacia atrás, la cola ligeramente arqueada hacia abajo y en ocasiones con el pelo erizado y gruñidos o sonidos leves (Amat, 2010).

Figura 71.

Posiciones ofensiva y defensiva en gatos



Nota: El gato de la derecha posee una posición ofensiva y el de la izquierda se encuentra en una posición defensiva.

Fuente: (Mascota Fiel., s.f.)

Sin embargo, la posición que adopte el animal va a depender del tipo de situación que se esté presentando en el momento, por lo que, los tipos de agresión se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Por dominancia: Comportamiento proveniente de la jerarquización. Se da cuando el animal disputa algún elemento con otro animal o con el humano (V. Fernández et al., 2010).
- Por territorialidad: En perros se presenta cuando una persona desconocida ingresa en el área considerada por el animal como propia (V. Fernández et al., 2010). En los gatos el instinto de territorialidad aumenta cuando existen otros de su misma especie en su espacio, especialmente si este es reducido (Amat, 2010).
- Predatoria: Representa el instinto de cacería (V. Fernández et al., 2010). Se puede presentar cuando algún estímulo induce este tipo de conducta en el animal (Bobi et al., 2012).
- Por miedo: Tipo de agresividad dirigida hacia lo que le causa el miedo, pudiendo ser una persona u otro animal. En esta conducta el animal adopta una postura defensiva, tratando de huir (V. Fernández et al., 2010).
- En el juego: Se produce debido a la falta de control en la fuerza del mordisco cuando este se encuentra jugando (Fernández et al., 2010).

UCUENCA

- Maternal: Vinculado al comportamiento defensivo que adquieren las hembras cuando consideran que sus crías se encuentran en una situación de peligro (Fernández et al., 2010).
- Redirigida: Cuando la agresión se dirige hacia una persona, animal o cosa diferente de la que la ocasiona (Fernández et al., 2010).

En cualquiera de estos casos la mejor solución es la prevención, por lo que teniendo en cuenta estos factores se debe identificar el tipo de situación que le genera el malestar y eliminar la fuente principal del mismo. Sin embargo, si la situación pasa al extremo de la violencia por parte del animal sea hacia una persona o hacia otro animal, es importante tener en cuenta que lo más recomendable es la intervención del mismo dueño del animal para detenerlo, pues al intervenir otra persona esto podría generar una nueva agresión redirigida sin control del animal (Rodríguez, 2017).

En el caso de tener una situación de emergencia que el propio dueño del animal no lo pueda controlar y existe la intervención de perros de razas medianas a grandes, la forma más adecuada de actuar frente a este tipo de situaciones es usando una correa o cinturón alrededor de la parte superior del cuello del animal halando hacia arriba con la finalidad de limitar su respiración para que termine soltando ya sea a la persona o animal que esté mordiendo (Rodríguez, 2017).

Figura 72.

Técnica para separar a un perro en una pelea



Fuente: (Más que un amigo, 2019)

UCUENCA

Una vez se ha logrado retirar y controlar al animal es importante revisar la herida que ha ocasionado, puesto que puede generar sangrado, enrojecimiento o fractura y en el caso de que la víctima sea otro animal se lo debe llevar de manera inmediata a una clínica veterinaria para evitar complicaciones (MedlinePlus, 2020).

Si la víctima es una persona es necesario calmarla e inmediatamente llamar a emergencias para solicitar ayuda. Mientras se espera la llegada de los paramédicos se debe tomar primeros auxilios inmediatos:

- Lavarse las manos con agua y jabón antes de intervenir en la herida.
- En caso de sangrado, es necesario usar guantes para no contaminarse e intentar detenerlo haciendo presión sobre la herida con un paño o toalla limpia.
- Lavar la zona de la herida con agua.
- Vendar la herida para que no continúe con el sangrado en caso de haberlo (MedlinePlus, 2020).

3.2.2.3. Primeros auxilios para mascotas

Al igual que las personas, las mascotas también pueden sufrir accidentes que impliquen una reacción de emergencia para salvaguardar su vida, por esta razón es importante que el personal de un establecimiento *pet friendly* se encuentre correctamente capacitado también para este tipo de posibles situaciones.

Botiquín de primeros auxilios

Un botiquín de primeros auxilios para mascotas es uno de los recursos más importantes que debe tener el establecimiento en caso de emergencias, el mismo que de acuerdo a la *American Veterinary Medical Association* (2017), debe contar con:

- Números telefónicos para casos de emergencias: de una clínica veterinaria, un médico veterinario y policía local.
- Termómetro digital para controlar la temperatura del animal
- Rollo de gasa
- Toallas medianas limpias, para detener hemorragias o sujetar y retener gatos o aves
- Vendajes

UCUENCA

- Jeringas sin agujas de tamaño grande para la limpieza de heridas
- Carbón activado para casos de envenenamiento
- Suero fisiológico para la limpieza de heridas

Otros elementos que se pueden incluir en el botiquín son:

- Tijeras
- Guantes de látex
- Yodo
- Algodón
- Jabón neutro

Evaluación primaria y control de los signos vitales

Una evaluación primaria contiene una serie de pasos que ayudan a interpretar la presencia de posibles lesiones en lugares específicos que podrían llegar a poner en riesgo la vida del animal, por lo que para ello, de acuerdo a Hervé et al. (2019), se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Evaluación de la vía aérea**

La evaluación de la vía aérea se realiza con la finalidad de reaccionar ante la presencia de posibles sonidos al respirar, para estos casos lo más recomendable es:

- Recostar al animal y extender su cabeza y cuello
- Limpiar la sangre o vómito (en caso de existir) de la boca del animal

UCUENCA

Figura 73.

Vía aérea



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Comprobación de la respiración**

Este paso consiste en la percepción de la presencia o ausencia de respiración en el animal. Para ello se debe seguir el proceso MES, que significa mirar, escuchar y sentir:

- Mirar la zona del abdomen y tórax del animal buscando movimiento respiratorio.
- Aproximar la oreja a la nariz del animal para escuchar su respiración.
- Sentir en la mejilla el aire que inhala y exhala el animal
- En caso de no haber respiración, aplicar respiración artificial.

Figura 74.

Respiración



UCUENCA

Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Frecuencia respiratoria (FR)**

Una vez corroborado que hay respiración en el animal se puede tomar la frecuencia respiratoria poniendo la mano directamente en el pecho del animal y controlando la cantidad de respiraciones por minuto. Las frecuencias de respiración normal en perros y gatos son las siguientes:

Tabla 6.

Frecuencia respiratoria normal en perros y gatos

Especie	FR normal por minuto
Perros	Entre 10 y 30
Gatos	Entre 20 a 30

Nota: En perros de razas pequeñas y cachorros la frecuencia puede ser mayor.

Fuente: (Hervé et al., 2019).

Figura 75.

Frecuencia respiratoria



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Frecuencia cardiaca (FC)**

Se controla de la misma manera que la FR, con la mano directamente sobre el pecho del animal, sin embargo, se debe tener en cuenta que la presión sobre el mismo debe ser firme con la finalidad de percibir de mejor manera los latidos del corazón por minuto. En caso que no exista actividad cardiaca, es necesario iniciar el proceso de

UCUENCA

compresiones torácicas. La frecuencia cardiaca normal en perros y gatos es la siguiente:

Tabla 7.

Frecuencia cardiaca normal en perros y gatos

Especie	FR normal por minuto
Perros	Entre 60 y 160
Gatos	Entre 100 y 120

Fuente: (Hervé et al., 2019).

Figura 76.

Frecuencia cardiaca



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Tiempo de llenado capilar**

Las encías normalmente tienen un color rosado que bajo una leve presión tarda en retomar su color normal en aproximadamente dos segundos. Para realizar este proceso es necesario levantar el labio superior y presionar con el dedo la encía del animal.

UCUENCA

Figura 77.

Tiempo de llenado capilar



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Temperatura corporal**

Requiere de la utilización de un termómetro digital, el cual se debe insertar aproximadamente dos centímetros en el recto del animal y esperar durante un minuto. La temperatura normal en perros y gatos se encuentra entre los 38,1 y 39,2 grados centígrados, sin embargo, si el animal se encuentra en temperaturas menores esto podría indicar un caso de hipotermia, por lo que es importante abrigarlo y consultar con un veterinario, en cambio, si la temperatura supera los 39, 2 grados, significa que el animal tiene fiebre y es necesario llevarlo a una clínica veterinaria para su revisión.

Figura 78.

Temperatura corporal



Fuente: (Hervé et al., 2019).

UCUENCA

- **Evaluación neurológica**

Se realiza de la siguiente manera:

Tabla 8.

Evaluación neurológica de emergencia en animales

	Acción para interpretarlo	Estado del animal
Alerta	Visualizar al animal	Se mantiene alerta a todo lo que está sucediendo a su alrededor.
Voz	Llamar por su nombre al animal o hacer sonidos o señales	Si el animal no está alerta pero responde a las acciones de llamado, significa que responde a la voz.
Dolor	Realizar un estímulo que represente dolor en el animal	Si este no responde a la voz se realiza un estímulo de este tipo para saber si reacciona al dolor.
Inconsciente	Intentar todas las anteriores	Si el animal no reacciona a ninguno de los estímulos anteriores este se encuentra inconsciente.

Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Exposición**

Revisar al animal físicamente para determinar si existe algún tipo de heridas, sangrado, deformaciones, o cualquier alteración física que represente un riesgo para el mismo

Reanimación cardiopulmonar (RCP)

La reanimación cardiopulmonar consiste en asistir a la víctima de una situación de emergencia aplicando respiración artificial seguida de compresiones torácicas. De

UCUENCA

acuerdo a Hervé et al. (2019), algunas de las situaciones que probablemente requieran RCP son:

- Asfixia o ahogamiento
- Inhalación de humo
- Electrocución
- Envenenamiento
- Insuficiencia cardiaca
- Shock
- Hemorragia

Según Hervé et al. (2019), luego de haber valorado la situación y encontrado la carencia de respiración y/o frecuencia cardiaca se debe aplicar RCP tomando en cuenta los siguientes pasos:

Respiración artificial

- Recostar al animal sobre su lado derecho
- Abrir la trompa del animal y halar la lengua del mismo limpiando cualquier residuo (mucosidad, vómito o sangre).
- De ser el caso, remover cualquier elemento que se encuentre bloqueado la garganta.

UCUENCA

Figura 79.

Revisión de la garganta y remoción de objeto



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- Realizar el proceso MES.
- Si el animal no presenta respiración, envolver su hocico con ambas manos cerrándolo.
- Poner la boca en la nariz del animal y dar dos insuflaciones de modo que el tórax se expanda.

Figura 80.

Insuflaciones



UCUENCA

Fuente: (Hervé et al., 2019).

- Si el animal presenta un nivel adecuado de frecuencia cardiaca se debe continuar únicamente con la respiración artificial, con una frecuencia de 10 a 20 veces por minuto.

- Controlar cada 10 segundos el pulso para verificar que existan latidos del corazón. En caso de que el corazón deje de latir se debe iniciar con el proceso de compresiones torácicas.

Compresiones torácicas

Si después de revisar la frecuencia cardiaca, se comprueba que el animal se encuentra sin latidos o en un paro cardiorrespiratorio se debe iniciar con el proceso de compresiones torácicas.

Perros pequeños y gatos

- Recostar al animal sobre su lado derecho.
- Ubicar una mano en el pecho del animal detrás de los codos, con el dedo pulgar de un lado y los otros dedos del otro lado. La otra mano debe colocarse en el lomo del mismo sosteniendo su cuerpo.

- Comprimir el pecho del animal en dirección hacia el cuello.
- Realizar compresiones con una frecuencia de 120 veces por minuto, intercalando cada 30 compresiones, 2 insuflaciones.

- Comprobar el pulso cada 4 ciclos y una vez que éste regrese enfocarse en la respiración artificial.

Figura 81.

Compresiones torácicas en animales pequeños



Fuente: (Hervé et al., 2019).

Perros medianos

- Recostar al animal sobre su lado derecho.
- Apoyar la palma de la mano sobre el pecho del animal detrás del codo, y la palma de la otra mano encima de la primera.
- Comprimir el tórax aplicando presión repetidas veces.
- Realizar compresiones con una frecuencia de 100 veces por minuto, intercalando cada 30 compresiones 2 insuflaciones.
- Comprobar el pulso cada 4 ciclos y una vez que éste regrese enfocarse en la respiración artificial.

Figura 82.

Compresiones torácicas en perros medianos



Fuente: (Hervé et al., 2019).

UCUENCA

Perros grandes

- Recostar al animal boca arriba.
- Apoyar la palma de la mano sobre el lado izquierdo del pecho del animal detrás del codo, y la palma de la otra mano encima de la primera.
- Comprimir el tórax con mucha firmeza aplicando presión repetidas veces.
- Realizar compresiones con una frecuencia de 80 veces por minuto, intercalando cada 30 compresiones 2 insuflaciones.
- Comprobar el pulso cada 4 ciclos y una vez que éste regrese enfocarse en la respiración artificial.

Figura 83.

Compresiones torácicas en perros grandes



Fuente: (Hervé et al., 2019).

Maniobra de Heimlich

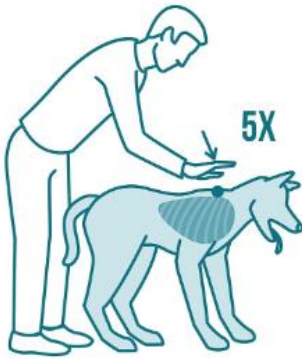
La maniobra de Heimlich se utiliza como último recurso en casos de atragantamiento, debido a que en perros y gatos puede llegar a ser peligrosa para los órganos internos del animal. La primera medida que se tiene en cuenta para estos casos es revisar en la trompa del animal si el objeto que obstruye la garganta del mismo se encuentra al alcance para poder retirarla con la mano. Es muy importante tener en cuenta que no se debe priorizar en esta técnica porque podría llegar a empujar más el objeto y causar daños peores (Olivares, 2015).

UCUENCA

Si el objeto no es visible o simplemente no se puede retirar con la mano la segunda opción es dar palmadas firmes en el lomo del animal intentando que junto con la tos que se está produciendo, el objeto salga, por lo que es necesario estar revisando constantemente en la trompa del animal si esto sucede (Olivares, 2015).

Figura 84.

Actuación por atragantamiento 1



Fuente: (Hogarmanía, s.f.).

Otra opción es tomar al animal de la zona anterior a sus patas traseras y elevarlo, dando sacudidas hacia abajo para que la fuerza de la gravedad expulse el cuerpo extraño, siempre revisando la trompa del animal para verificar que el objeto haya salido (Olivares, 2015).

UCUENCA

Figura 85.

Actuación por atragantamiento 2



Fuente: (Hogarmanía, s.f.).

Si a pesar de todos los recursos anteriores la víctima continúa con el objeto introducido en su garganta se debe aplicar la maniobra de Heimlich, tomando al animal de la zona inferior a sus costillas, con la mano derecha en forma de puño y la izquierda encima de la otra, aplicando presión hacia adentro y hacia arriba, en hasta 5 ocasiones. Es importante aclarar que aun si el objeto logra salir o no, el animal debe ser llevado a una clínica veterinaria para su revisión (Olivares, 2015).

Figura 86.

Maniobra de Heimlich



Fuente: (Hogarmanía, s.f.).

Acciones rápidas ante situaciones de emergencia

Heridas: Se deben enjuagar con suero fisiológico y limpiar con agua y jabón la suciedad de la misma, posteriormente trasladar al animal a una clínica veterinaria. Los objetos que se encuentren incrustados en el animal no se deben retirar, para evitar generar una hemorragia que no se pueda controlar (Hervé et al., 2019).

Fracturas: El tratamiento inmediato para este tipo de lesiones consiste en la inmovilización de la zona afectada, esto se puede realizar con una férula, sin embargo, de no ser posible aplicarla, lo más recomendable es trasladar al animal en una sábana o toalla a una clínica veterinaria (Hervé et al., 2019).

Quemaduras: Aplicar una toalla humedecida con agua fría en la zona afectada y aplicar suero fisiológico evitando que alcance la temperatura corporal que tiene el animal (Hervé et al., 2019).

Hemorragia: Ante un sangrado abundante es necesario cubrir la herida con una toalla seca y limpia presionando con firmeza para intentar detenerlo, posteriormente se debe llevar al animal a una clínica veterinaria. En caso que la toalla se llene totalmente de sangre se debe aplicar otra toalla encima de la primera (Hervé et al., 2019).

Primeros auxilios en aves

La atención de emergencias en pacientes aviares debe ser rápida, debido a que son animales que presentan una tendencia más grave al estrés, lo que podría ocasionarles la muerte, es por esto que lo más recomendable es evitar en medida de lo posible el contacto con el animal y trasladarlo de manera inmediata a un centro veterinario (Bert y Soto, 2011-a).

Si existe hemorragia y el ave es pequeña se la debe trasladar en su jaula cubierta de un trapo para evitar que se ponga más nerviosa y acudir directamente a la clínica más cercana, puesto que si se la manipula, se corre el riesgo de aumentar el sangrado. En caso de que se trate de un ave de mayor tamaño se puede intentar contener la hemorragia con presión sobre la herida con una gasa estéril, envolver al animal en una toalla para que no padezca bajas de temperatura y de igual manera debe ser trasladada a una clínica veterinaria (Bert y Soto, 2011-a).

3.2.2.4. Métodos de contención

Existen varios motivos por los cuales las mascotas intentan huir del lugar en el que se encuentran con sus dueños, ya sea por sonidos fuertes o extraños, encontrarse en un lugar desconocido, la presencia de otros animales o personas, entre otras razones en las cuales se debe tener en cuenta la aplicación de métodos de contención para lograr capturar al animal y prevenir que la situación se vuelva perjudicial para la salud e integridad de la mascota.

En primer lugar, cuando una mascota huye se debe iniciar el proceso de búsqueda y rescate, el cual inicia recopilando información importante sobre el animal en cuestión (¿Cómo se llama?, ¿Dónde se vio por última vez?, ¿Hacia dónde se dirigía?) y posteriormente se inicia la búsqueda que tiene como objetivo el rescate y traslado del animal a su dueño (Hervé et al., 2019).

Para el proceso de captura del animal se debe tener en cuenta los siguientes aspectos según la especie:

- Perros

La mejor opción de acercamiento es rodear al animal lentamente hasta estar lo suficientemente cerca para observar su comportamiento. Si el perro muestra signos de tranquilidad como lamerse el hocico o agacharse levemente girando la cabeza, se puede proceder a su contención (Hervé et al., 2019).

En estos casos lo más sencillo y accesible de utilizar es un collar o arnés para su traslado, sin embargo, como opción alternativa, si el perro es de tamaño pequeño también se puede usar un kennel (Hervé et al., 2019).

Figura 87.

Método de contención para perros



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- **Gatos**

Los gatos, generalmente no presentan signos de calma, por lo que se debe determinar únicamente si este es agresivo o no para idear la mejor forma de contenerlo. El uso de una jaula de transporte es lo más recomendado para trasladar al animal, sin embargo, de no contar una, si el animal es dócil, se lo puede sujetar de la parte de atrás del cuello, o levantarlo a la altura del tórax, pero gatos que presentan signos de agresividad la mejor opción es envolverlos en una toalla y posteriormente trasladarlos de esa manera (Hervé et al., 2019).

UCUENCA

Figura 88.

Método de contención para gatos



Fuente: (Hervé et al., 2019).

- Aves

Para el proceso de captura es importante cerrar todas las posibles salidas que tenga el animal donde se encuentra, como puertas y ventanas, apagar ventiladores, estufas y cualquier elemento que pueda representar un peligro para el animal. Reducir los niveles de iluminación y utilizar una toalla para poder contenerlo (Dolz et al., 2017). Posteriormente debe ser trasladado directamente a su jaula.

Figura 89.

Método de contención para aves



Fuente: (Ierino y Ripa, 2013).

3.3. Propuesta de infraestructura necesaria para ofertar el servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca

Al tener necesidades básicas las mascotas requieren de espacios que les permitan realizar sus actividades como normalmente lo harían en el entorno que forma parte y rodea su hogar. El servicio *pet friendly* en un establecimiento hotelero debe facilitar la ejecución de dichas actividades para los animales con la implementación y oferta de espacios destinados específicamente para ellos. De esta manera se propone en el siguiente modelo la creación de áreas que faciliten la realización de las actividades naturales de las mascotas.

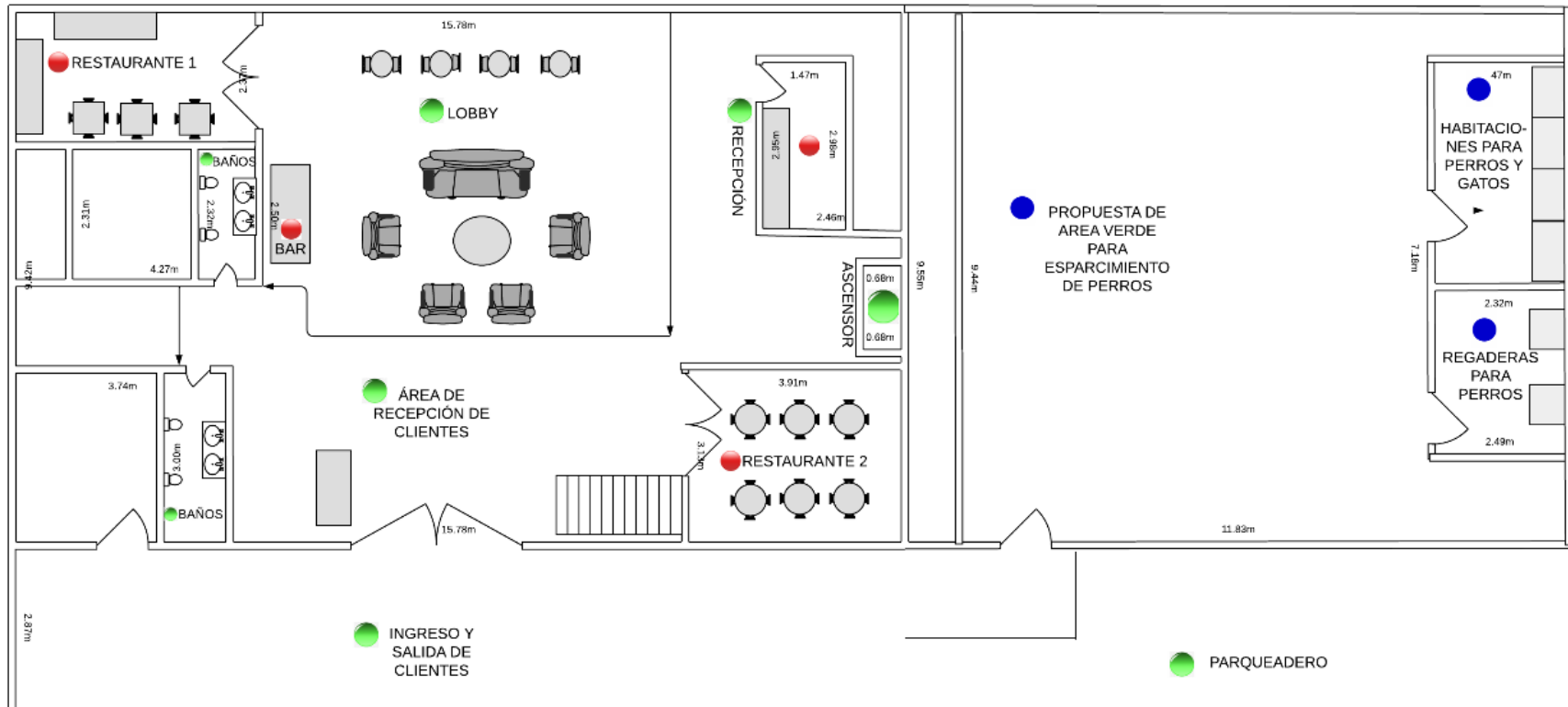
3.3.1. Prototipo trazado del hotel

Planta baja

A continuación se muestra el prototipo del área inferior del hotel, donde se le ha agregado, como propuesta, la creación de tres áreas destinadas a las mascotas marcadas con un círculo azul. Estas se encuentran descritas con mayor detalle en el punto 3.3.1.2.

Figura 90.

Prototipo de propuesta de áreas destinadas a las mascotas en la planta baja



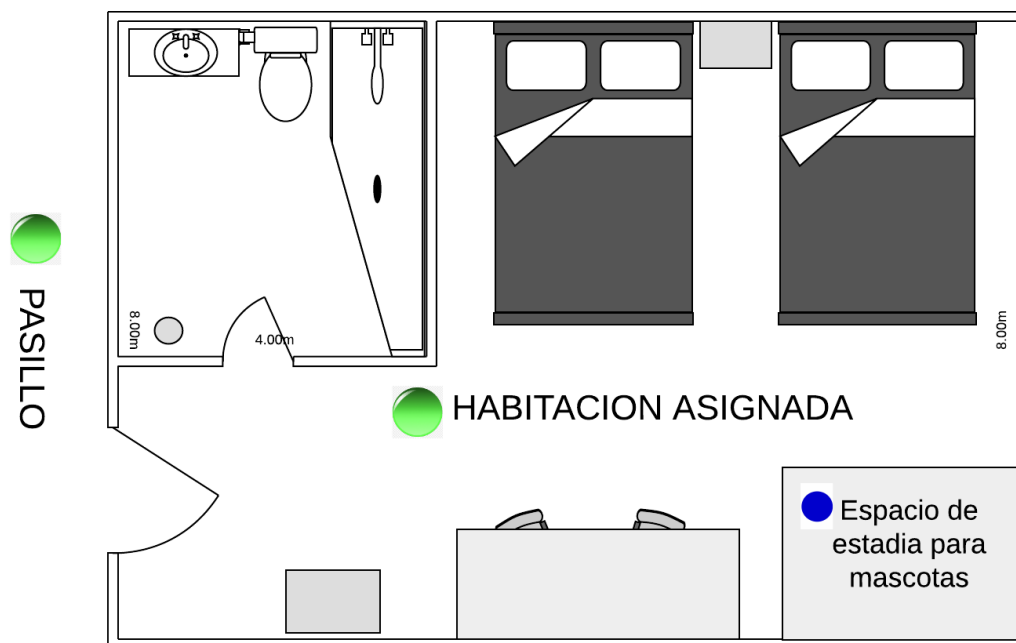
Fuente: Elaboración propia

Habitaciones

La figura 91 muestra el prototipo de habitaciones del hotel, donde se le ha agregado, como propuesta, la creación de un espacio destinado a las mascotas, marcado con un círculo azul. El detalle de esta área se encuentra descrito en el punto 3.3.1.2.

Figura 91.

Prototipo de propuesta de área destinada a las mascotas en las habitaciones



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.1. Áreas permitidas y restringidas

Las áreas permitidas para las mascotas dentro del hotel representan tanto las habitaciones asignadas, como todos aquellos espacios que forman parte de las áreas públicas, donde al igual que a los huéspedes, se les permite el ingreso a estos animales. Las áreas restringidas a las mascotas, en cambio, se las puede definir como todas

UCUENCA

aquellas áreas públicas a las que no tienen acceso las mascotas por políticas establecidas del hotel.

Dentro de estos conceptos se ha podido determinar que el establecimiento debe conservar la prohibición de acceso a las áreas ya establecidas en su acuerdo de aceptación, sin embargo, también se propone que se agregue el piso 10 como otro espacio que deben ser restringido en sus políticas, debido a las molestias en cuanto a la higiene que puede causar a los otros huéspedes. Además, se propone al personal del establecimiento hacer cumplir las políticas a los huéspedes, debido a que se ha podido determinar que algunos clientes no acatan dicha norma.

3.3.1.2. Áreas destinadas para las mascotas

Las áreas destinadas a las mascotas son todas aquellas que forman parte de la propuesta de instalaciones o espacios que deben ser incluidos en el hotel, para que el segmento de mercado *pet friendly* se vea atraído al contar con un servicio mucho más completo. Estas áreas se pueden encontrar en las figuras 90 y 91, señaladas con un círculo azul.

Habitaciones para perros y gatos

En la planta baja del establecimiento se ha propuesto la creación de un espacio donde se puedan alojar los perros y gatos en habitaciones abastecidas con todos los implementos necesarios para cada especie, las mismas que deben ser vigiladas con cámaras de seguridad por el personal del hotel, además del dueño de la mascota, quien debe tener acceso a la visibilidad de la habitación donde se encuentre el animal. Estas habitaciones deben ser utilizadas únicamente cuando el dueño del animal así lo solicite, por lo que se deben ofrecer bajo cargo adicional del precio de la estadía. Además, debe existir al menos una persona encargada de supervisar constantemente que todo se encuentre en orden en el lugar.

Figura 92.

Propuesta de habitaciones para mascotas



Fuente: Fotografía tomada del establecimiento *Pet Home*

En el caso de los gatos, como se puede apreciar en la figura 93, estos deben contar con un área de descanso, plato de comida y agua, arenero y juegos, y de la misma manera las habitaciones para los perros, deben contar con cama, comida, agua y juguetes.

UCUENCA

Figura 93.

Propuesta de habitación para gatos



Fuente: Fotografía tomada del establecimiento *Pet Home*

Figura 94.

Propuesta de habitación para perros



Fuente: Fotografía tomada del establecimiento *Pet Home*

Regaderas para perros

Junto a las habitaciones de mascotas, se propone la implementación de duchas para perros, sin embargo, en este espacio se puede incluir también a los gatos. Estas deben ser instaladas en la planta baja del hotel como se muestra en la figura 90, debido a que por motivos de higiene no es recomendable que se haga uso, con estos fines, de las duchas que son para los huéspedes dentro de las habitaciones. El diseño debe adaptarse al tamaño de la mascota, por lo que deben existir duchas con una superficie

UCUENCA

alta para gatos y perros de razas pequeñas y duchas con superficie baja para las razas de perros grandes. Además, deben ser de libre acceso para los huéspedes con mascotas, y con previo aviso en recepción se puede brindar al huésped todos los implementos necesarios para el aseo de la misma, como shampoo, toalla y secadora. Otra opción como servicio adicional, es la oferta de baño y peluquería para las mascotas, los cuales deben ser realizados por personal con experiencia en el área.

Figura 95.

Propuesta para duchas con superficie alta



Fuente: (Froelich., s.f.)

Figura 96.

Propuesta duchas de perros raza grande



Fuente: (Aristopet., 2018)

Área verde para esparcimiento de perros

El establecimiento también debe contar con un área destinada a la recreación de los perros, cubriendo parte de sus necesidades básicas, al ofrecerles un lugar donde puedan realizar sus actividades físicas diarias (correr, jugar y convivir con otras mascotas). Esta zona también debe contar con elementos que aporten con el tiempo de ejercicio del animal por lo que se pueden incluir juegos como resbaladeras y toboganes y con previa solicitud en recepción se puede brindar juguetes a los huéspedes para sus mascotas.

Figura 97.

Propuesta para áreas verdes



Fuente: (Pet Pro Supply Co., s.f.).

La limpieza de los objetos que conforman el lugar debe realizarse al menos dos veces a la semana, y se debe verificar constantemente la existencia de desechos para su recolección en las zonas propuestas para los mismos.

Espacio de estadía para mascotas

Como se muestra en la figura 91, se propone destinar un espacio dentro de la habitación a la estadía de la mascota. Para esto se debe tener en cuenta las cuatro diferentes especies que acepta el hotel, por lo que, este debe contar con habitaciones que tengan un espacio adaptado para cada tipo de especie.

Habitaciones con espacio destinado para perros

Las habitaciones deben contar con una cama, que esté incluida o instalada en los bienes que contenga la misma, para aprovechar todo el espacio. Además deben incluirse los platos para comida y agua.

Figura 98.

Propuesta para cama de perros tamaño grande



Fuente: (Bustamante., s.f.).

Figura 99.

Propuesta para cama de perros tamaño pequeño



Fuente: (Bercial, s.f.).

Habitaciones con espacio destinado para gatos

Para el caso de los gatos, se propone equipar el espacio con un rascador de tamaño mediano a grande como el que se puede apreciar en la figura 100, que contiene espacio para dormir y juegos. Además, la habitación debe contar con platos para la comida y el agua y un arenero ubicado en otra zona.

Figura 100.

Propuesta para cama de gatos



Fuente: (Sáez., 2016)

Habitaciones con espacio destinado para aves

Por lo general las aves son trasladadas en su respectiva jaula por lo que para estas especies se propone destinar un espacio para la colocación de la misma dentro de la habitación. Además, se puede ofrecer jaulas más grandes si el huésped lo solicita.

Figura 101.

Propuesta del espacio para jaulas



Fuente: (Mivinteriores., 2014)

Habitaciones con espacio destinado para peces

Para la estancia de los peces en las habitaciones el establecimiento debe optar por un espacio destinado a las peceras propias de los clientes, así mismo tener peceras que se puedan facilitar al cliente en caso de ser necesario y otra opción es la de instalar una pecera en una de las paredes de la habitación para que el huésped pueda usarla en caso de llegar a necesitarla.

Figura 102.

Propuesta para peceras



Fuente: (Yageli., s.f.).

UCUENCA

Figura 103.

Propuesta de diseño y ubicación para peceras



Fuente: (Aliexpress., s.f.).

3.3.1.3. Bebederos.

El agua es uno de los recursos que debe estar siempre a disposición de los animales, tanto dentro como fuera de las instalaciones del establecimiento. Es por esta razón que se recomienda ubicar dispensadores de agua que puedan usar tanto perros como gatos en pasillos, lobby y área de esparcimiento.

Figura 104.

Propuesta bebederos en áreas públicas



Fuente: (Mascota rey, s.f.).

UCUENCA

3.3.1.4. Lugares para desechos.

Contar con botes de basura destinados solo para el uso de los desechos que producen los animales es una buena alternativa ya que además de ayudar a evitar el contagio de algunas enfermedades podemos contribuir con el medio ambiente al clasificar los desechos. El tamaño de las bolsas debe de ser lo suficientemente grande para que quede espacio al doblar hacia el exterior y que quede cubierto el interior del recipiente de basura y deben ser cambiadas por lo menos dos veces al día. Estos contenedores deben ubicarse en el área de esparcimiento de mascotas y salida del hotel.

Figura 105.

Propuesta de lugar para desechos de animales



Fuente: (Comercia., 2020)

3.4. Recomendaciones adicionales para la prestación del servicio *pet friendly*

3.4.1. Menú para mascotas

Adicionalmente a la venta de comida que se ha sugerido implementar anteriormente, el hotel podría ofrecer un menú diseñado especialmente para las especies de animales que permiten dentro de sus instalaciones. Este servicio adicional de alimentación se podría ofrecer directamente a la habitación, debido a que el acceso al área de restaurante se encuentra restringido.

UCUENCA

3.4.2. Kit de mascotas

Un kit para las mascotas se puede preparar a partir de elementos básicos de cuidados generales para cada especie. Este servicio podría estar incluido en la tarifa de mascota, o podría sugerirse al cliente como un paquete por un costo adicional. En este caso se podrían armar los kits de la siguiente manera:

- Perros: Una bolsa de comida de 1kg, 1 juguete, 1 snack, servicio de paseo durante la estancia y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.
- Gatos: Una bolsa de comida de 1kg, 1 snack, 1 juguete, y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.
- Aves: 1 bolsa de semillas de 1 lb, 1 jaula grande durante la estancia y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.
- Peces: 1 tarro de 300 gr de alimento para peces (de acuerdo a la especie mencionada durante la reserva) y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.

3.4.3. Habitaciones insonorizadas

Es recomendable que al menos el piso que se destine a la oferta de este servicio posea habitaciones insonorizadas para minimizar o evitar completamente el ruido ocasionado por las mascotas, previniendo al establecimiento de posibles quejas de parte de otros huéspedes.

3.4.4. Acuerdos con profesionales

Los acuerdos o negociaciones con médicos veterinarios pueden llegar a ser de fundamental importancia para el tratamiento de emergencias o consultas relacionadas a las mascotas, por lo que se recomienda que el hotel tenga un convenio con al menos un profesional que tenga disponibilidad inmediata durante las 24 horas del día para brindar atención vía telefónica o presencial en casos de emergencias.

3.5. Sugerencias para la reestructuración de políticas *pet friendly* del hotel Four Points by Sheraton Cuenca

En base a todos los temas propuestos para la reestructuración de la oferta del servicio *pet friendly*, el sistema de políticas debe cambiar teniendo en cuenta tanto el

UCUENCA

servicio anteriormente prestado como el nuevo modelo sugerido junto con todos los aspectos que abarca. La propuesta de reorganización y modificación de las políticas *pet friendly* dirigidas a los huéspedes del hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca es la siguiente:

- Tarifa por mascota

Una vez aplicadas las nuevas medidas tanto en formación del personal e implementación de instalaciones se podría tomar la decisión de aumentar la tarifa en vista de los nuevos productos y servicios adicionales durante la estadía. Así mismo, la política de cargo adicional por concepto de fumigación en caso de plagas ya no aplica, debido a que al ingreso se hace una revisión del carnet con todos aspectos que un buen estado de salud implica en un animal incluyendo las debidas desparasitaciones externas, especialmente en perros y gatos.

Además, en este apartado se puede incluir los precios de servicios adicionales que se han propuesto al hotel y que este decida agregar, como peluquería, baño, cuidado en habitación externa, kit de mascotas o servicio de paseo.

- Mascotas permitidas

Es importante especificar los grupos dentro de las especies que se permiten en el establecimiento y todos los requisitos, antes mencionados, que deben poseer para poder ingresar al establecimiento. Además, una vez establecidos todos los parámetros necesarios para ofrecer el servicio *pet friendly* en el hotel, se puede conservar la política de reservarse el derecho de permitir el ingreso de mascotas con características específicas, debido a que con estas medidas se poseen todos los recursos necesarios para interpretar de mejor manera enfermedades, situaciones de riesgo con animales agresivos y se evita el ruido en mayor medida al utilizar únicamente un piso destinado a este servicio con habitaciones insonorizadas.

Al contar con los equipos y materiales necesarios para la limpieza inmediata de áreas públicas, además de otras áreas destinadas a las mascotas, se pueden retirar los

UCUENCA

cargos adicionales al huésped, planteados en este apartado por concepto de limpieza de desechos.

- Área de mascotas

En este tema se debe detallar las zonas en las que las mascotas tienen el ingreso permitido (lobby, parqueadero, pasillos y habitaciones), además de las áreas destinadas para los mismos (área verde, duchas y habitaciones de mascotas) y las zonas que quedan restringidas para estos animales (restaurantes, bar y piso 10). También, se debe conservar la política de la recolección de los desechos, e indicar las zonas en las que están ubicados los contenedores para este tipo de residuos y los bebederos.

- Control de mascotas/limitación en áreas públicas

La política de control de mascotas, se debe conservar agregando adicionalmente la información de la prestación, por parte del hotel en caso de ser necesario, de los recursos necesarios para la contención de los animales (correa, kennel y jaulas). Además se debe especificar que las especies de aves no deben salir de su jaula bajo ninguna circunstancia, no solo en las áreas de uso público sino también en las habitaciones. Finalmente también es importante mencionar que las limitaciones que se deben ejercer en la mascota en las áreas destinadas a los mismos deben ser completamente cerradas y bajo la supervisión ya sea del personal o del dueño.

- Otras políticas

Las políticas referentes al letrero de Mascota en la habitación, limpieza durante la estadía y daños a la habitación y áreas comunes deben conservarse como ya han sido establecidas.

3.5.1. Otras políticas adicionales para huéspedes con mascotas

- No se permite el uso de ropa de cama, toallas y lencería propias de la habitación para la mascota.

UCUENCA

- Se prohíbe el uso de cristalería, vajilla o recipientes del hotel destinados a los huéspedes para uso de la mascota.
- Está prohibido que la mascota se suba a las camas, sofás, sillones, o algún otro objeto que conforme el mobiliario del hotel.
- De no haber cumplido con alguna de las políticas establecidas, el hotel se exenta de todo tipo de responsabilidad sobre la mascota o su seguridad.

Conclusiones

- Hoy en día, las mascotas han logrado establecer un gran vínculo con el hombre, llegando a ser considerados un miembro importante entre las familias. Esto ha traído consigo la creación de un segmento de mercado que ofrece tanto productos, como servicios para todas aquellas especies consideradas bajo dicho concepto (perros, gatos, hámsteres, conejos, cerdos miniatura, cobayas, aves y peces), estableciendo, con una gran demanda, que el término *pet friendly* se incorpore en gran parte de establecimientos que intentan satisfacer todas las necesidades de sus consumidores.

- Referente al servicio *pet friendly* que oferta el hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca, se puede concluir que en base a las entrevistas, test de conocimientos realizados al personal, y comentarios de los huéspedes, existen algunas falencias que con la inclusión de las propuestas presentadas en el presente proyecto pueden, no solo mejorar el servicio ofertado, sino también innovarlo con la implementación de nuevos recursos.

- Al hotel que forma parte de este estudio se le ha propuesto la implementación de infraestructura y equipamiento que atienda las necesidades básicas de los animales, debido a que se considera de fundamental importancia que todo establecimiento de alojamiento que brinda el servicio *pet friendly* implemente en función de las mismas, todos los espacios necesarios para la rutina diaria de las mascotas.

- Con los puntos planteados dentro del manual *pet friendly* se aporta a la mejora de la atención y cuidado hacia las mascotas, beneficio que no solo aplica para el caso del Hotel Four Points by Sheraton, sino también para hoteles del país que ya cuenten con el servicio o que deseen aplicarlo.

Recomendaciones

- En base a los resultados obtenidos en el presente documento, se recomienda, de manera general que, especialmente los hoteles cinco estrellas destinen ciertas zonas exclusivamente al servicio de mascotas, para evitar el ruido y con ello, comentarios negativos por parte de los demás huéspedes, así también como con áreas para la compra de accesorios o alimento para estos animales, con la finalidad de facilitar la estadía de los clientes y sus mascotas.

- Se recomienda a los hoteles en general, aceptar a otros tipos de mascotas además de perros y gatos, teniendo en cuenta todos los parámetros de revisión necesarios para su consideración (principalmente leyes, permisos, salud, bienestar y necesidades básicas del animal), puesto que la tendencia *pet friendly* permanece en constante crecimiento, abriendo mayores posibilidades de diversificación de los servicios que incluye. De la misma manera, se sugiere al hotel Four Points by Sheraton, la inclusión de otras mascotas dentro del servicio como conejos, hámsteres y cobayas.

- Finalmente, se recomienda al hotel Four Points by Sheraton que capacite al personal de manera semestral en temas relacionados al servicio *pet friendly*, que logren establecer una mejora en el trato y cuidado hacia las mascotas, puesto que es importante demostrar que estas son bien recibidas y tratadas con la misma importancia y respeto que el huésped.

Bibliografía

Adiestrador (s.f.). *Lenguaje Canino* [Imagen]. Webcindario. Recuperado el 10 de septiembre de 2022, de https://adiestrador.webcindario.com/el_lenguaje_canino.htm

Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario. (2020). Manual de Bioseguridad Inocuidad de Alimentos. <https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/man1.pdf>

Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario. (s.f.-a). *Ingreso al Ecuador de animales de compañía (perros y gatos)*. <https://www.agrocalidad.gob.ec/ingreso-al-ecuador-de-animales-de-compania-perros-y-gatos/>

Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario. (s.f.-b). *Ingreso al Ecuador de otros animales de compañía*. <https://www.agrocalidad.gob.ec/ingreso-al-ecuador-de-otros-animales-considerados-de-compania/#:~:text=INGRESO%20AL%20ECUADOR%20DE%20OTROS%20ANIMAL%20DE%20COMPA%C3%91%C3%8DA,-Puntos%20previos%20a&text=Es%20necesario%20solicitar%20y%20obtener,de%20una%20especie%20ex%C3%B3tica%20DESCARGAR.>

Agencia de Regulación y Control Fito y Zoonosanitario. (s.f.-c). ¿Quieres llevar a tus mascotas al exterior o traerlas al país?. <https://www.agrocalidad.gob.ec/exportacion-e-importacion-de-mascotas/>

Alarcón, I. (9 de mayo de 2020). *Tráfico de faunas genera alertas en el Ecuador*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/tendencias/ambiente/trafico-fauna-silvestre-alertas-ecuador.html>

Alders, R. (2005). *Producción avícola por beneficio y por placer* [Folleto]. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. <https://www.fao.org/3/y5114s/y5114s04.htm>

Aliexpress (s.f.). *Pecera colgante de acrílico para acuario, pecera para mascotas montada en la pared*. [Imagen]. Recuperado el 14 de septiembre de 2022, de <https://es.aliexpress.com/i/32949886970.html>

Altimira, R., & Muñoz, X. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (40), 677-710. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267966>

Alvarado, A. (21 de agosto de 2019). *Lo “pet friendly” es una experiencia*. Revista Líderes. <https://www.revistalideres.ec/lideres/pet-friendly-locales-cafeterias-mascotas.html>

Álvarez, A. (2019). Consideraciones sobre el tratamiento normativo de la entrada y permanencia de animales en establecimientos turísticos en Andalucía. *Revista Internacional de Turismo, empresa y territorio*, 3(1), 140-150. <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i1.12079>

Amat, M. (2010). *Factores de riesgo implicados en el comportamiento agresivo del perro y del gato* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio de Tesis Doctorales en Xarxa [TDX]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/48517/mag1de1.pdf>

American Mini Pig Association. (s.f.). *Breeder Mini Pig Size Classifications* [Clasificaciones de tamaño de mini cerdos para criadores]. <https://americanminipigassociation.com/breeders/mini-pig-size-classifications/>

American Veterinary Medical Association. (2017). *Primeros auxilios para mascotas* [Folleto]. https://ebusiness.avma.org/files/productdownloads/LR_COM_ClientBroch_FirstAidSpanish_051616.pdf

UCUENCA

Animales y Biología. (24 de mayo de 2018). *Hámster sirio (dorado), todo lo que debes saber para tenerlo de mascota.*

<https://mamiferos.animalesbiologia.com/mascotas/hamster-sirio-dorado>

Aristopet (3 de mayo de 2018). *Duchas exclusivas para mascota* [Imagen].
<https://aristopet.com/aristopeters/duchas-para-perros/>

Association of Avian Veterinarians. (2019). *Cuidados Básicos de las Aves de Compañía.* https://cdn.ymaws.com/www.aav.org/resource/resmgr/pdf-spanish/AAV_Basic-Care-for-Companion.pdf

Avanzi, M. (2016). *El conejillo de Indias.* De Vecchi.
<https://es.scribd.com/read/365268279/El-Conejillo-de-Indias-Morfologia-alimentacion-reproduccion-prevencion-y-tratamiento-de-las-enfermedades>

Barbosa, A., Castañeda, R., Gómez, L., Ibarra, H., & Pulido, A. (2016). Microscopia y principales características morfológicas de algunos ectoparásitos de interés veterinario. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 27(1), 91-113.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rivep/v27n1/a12v27n1.pdf>

Barrera, G., Elgier, A., Jakovcevic, A., Mustaka, A., & Bentosela, M. (2009). Problemas de comportamiento en los perros domésticos (canis familiaris): aportes de la psicología del aprendizaje. *Revista de Psicología*, 18(2), 123-146. <https://www.redalyc.org/pdf/264/26412983007.pdf>

Barroso, A., Jacobi, C., & Pimentel, N. (2010). *Peces de acuario ¿mascotas o plagas?*, 20(117), 26-31.
https://www.researchgate.net/publication/259738186_Peces_de_acuario_Mascotas_o_plagas

Bazán, J. (2016). *La cría en cautividad de las aves fringílicas* [versión pdf]. Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca.

https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/776/manual_cria_captivitat.pdf

Beltrán, R., & Domínguez, O. (30 de septiembre de 2017). *Pecílicos importancia comercial, social y ecológica*. Saber Más.
<https://www.sabermas.umich.mx/archivo/articulos/283-numero-33/508-pecilidos-importancia-comercial-social-y-ecologica.html>

Bennan, J. (2014). Animales de servicio y animales de apoyo emocional [Folleto]. En V. Nguyen (Ed.), *¿Dónde están permitidos y bajo que condiciones?*. American with Disabilities Act. <https://adata.org/guide/animales-de-servicio-y-animales-de-apoyo-emocional>

Bentosela, M., & Mustaca, A. (2007). Comunicación entre perros domésticos (canis familiaris) y hombres. *Revista latinoamericana de psicología*, 39(2), 375-387.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v39n2/v39n2a12.pdf>

Bercial, A. (s.f.). *Accesorios para mascota* [Imagen]. Pinterest.
https://co.pinterest.com/pin/463941199106001702/?amp_client_id=CLIENT_ID%28_%29&mweb_unauth_id=%7B%7Bdefault.session%7D%7D&simplified=true

Bert, E. & Soto, C. (2011-b). Principios de la alimentación de psitácidas. *Revista electrónica de veterinaria*, 12(11), 1-3.
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63622049012.pdf>

Bert, E., & Soto, C. (2011-a). Medicina de urgencia en aves ornamentales. *Revista electrónica de veterinaria*, 12 (7), 1-29.
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63622567010.pdf>

Bobí, J., Marí, D., & Pons, M. (2012). *Agresividad canina legislación, deberes y ética* [Documento de Investigación, Universidad Autónoma de Barcelona]. Deposito Digital de documentos de la UAB.
<https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2011/85681/agrcan.pdf>

UCUENCA

Booking. (s.f.-a). *Four Points by Sheraton Cuenca* | Comentarios de clientes. Recuperado el 2 de abril de 2022. <https://www.booking.com/hotel/ec/four-points-by-sheraton-cuenca.es.html#tab-main>

Booking. (s.f.-b). *Hoteles y casas que aceptan mascotas en Ecuador*. Recuperado el 1 de agosto de 2022, de https://www.booking.com/pets/country/ec.en-gb.html?aid=318615;label=Catch_All-EN-131006971401-uy4kqbqSDaF703JKTuZyQS548793046955:pl:ta:p1:p2:ac:ap:neg:fi:tidsa-1645396458701:lp1005373:li:dec:dm;ws=&gclid=CjwKCAjw6dmSBhBkEiwA_W-EoCqX31q79pRYXwZwLVPzSKykKJBIGiapapgRYVs7HEsMFxv_Bny6MRoCdmAQAvD_BwE

Bustamante, C. (s.f.). *Habitaciones de perros* [Imagen]. Pinterest. <https://www.pinterest.es/teckelsaroni/habitaciones-de-perros/>

Calderón, G. (26 de septiembre de 2021). *NH Hotel Group, en alianza con Laika, fortalece programa pet friendly*. Traffic American. <https://trafficamerican.com/nh-hotel-group-en-alianza-con-laika-fortalece-programa-pet-friendly/>

Calvo, B. (12 de diciembre de 2019). *Cómo cuidar a un conejo cabeza de león*. Mundo deportivo. <https://www.mundodeportivo.com/uncomo/animales/articulo/como-cuidar-a-un-conejo-cabeza-de-leon-50064.html#:~:text=Se%20trata%20de%20un%20mam%C3%ADfero,una%20cabeller a%20doble%20y%20espesa.>

Cambridge University (s.f.). *Pet* [Mascota]. Cambridge Dictionary. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <https://dictionary.cambridge.org/es-LA/dictionary/english/pet>

Carney, H., Ellis, S., Heath, S., Shearburn, L., Sundahi, E., Rochlitz, I., Rodan, I., & Westropp, J. (2013). Directrices de la AAFP y la ISFM sobre las necesidades medioambientales felinas. *Feline Medicine and Surgery*, 15, 219-230.

https://catvets.com/public/PDFs/PracticeGuidelines/Translated/environmental_needs_-_spanish.pdf

Carr, N., & Cohen, S. (2009). Holidaying with the family pet: No dogs allowed! [De vacaciones con la mascota de la familia: ¡No se admiten perros!]. *Tourism and Hospitality Research*, 9(4), 290-304.

<https://pdfs.semanticscholar.org/352c/7ad20a1a54897cd05112aff518b3d886da86.pdf>

Castellanos, G. (24 de noviembre de 2017). *Los jóvenes miran más allá de las razas al incluir una mascota en sus vidas*. El Comercio.

<https://www.elcomercio.com/narices-frias/millennials-adopcion-mascotas-historia-quito.html>

Chaves, L., Díaz, J., Murcia, B., & Vargas, C. (2013). Diversidad de la familia loricariidae en la quebrada El Mochilero, municipio de Florencia departamento de Caqueta-Colombia. *AquaTIC*, (38), 21-27.

<https://www.redalyc.org/pdf/494/49428034003.pdf>

Clínica veterinaria Burjassot. (2013). *Conejo*. Recuperado el 2 de marzo de 2022, de http://hospitalveterinarioburjassot.com/images/blog/articulo_conejo.pdf

Código Orgánico del Ambiente [COA]. Registro Oficial N° 983 de 2017. 12 de abril de 2017 (Ecuador).

Código Orgánico Integral Penal [COIP]. Registro Oficial N° 180 de 2014. 10 de febrero de 2014 (Ecuador).

Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid. (s.f.). *Recomendaciones al adoptante*. <http://www.colvema.org/pdf/CONEJOSOK.pdf>

Comerzia (2020). *Cuida el entorno depositando las heces de tu perro en el lugar correcto* [Imagen]. Recuperado el 2 de septiembre de 2022, de <http://www.botesparadesechosdeperro.com.mx/>

UCUENCA

Constanzo, A., Medina, A., & Sandoval, R. (2019). Estrategias de diversificación y concentración empleadas por las sociedades anónimas en Chile. *Contaduría y Administración*, 57(4), 55-77.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n4/v57n4a4.pdf>

Cumbre Pueblos. (18 de agosto de 2018). *Conejos de Angora: Características, hábitat, alimento, cuidado, domesticación*.
<https://cumbrepuebloscop20.org/animales/conejo/angora/>

Del Valle, C. (2008). Introducción a la biología y ecología de las psitácidas neotropicales. *Memorias de la Conferencia Interna en Medicina y Aprovechamiento de Fauna Silvestre, Exótica y no Convencional*, 4(1), 4-6.
<https://www.revistas.veterinariosvs.org/index.php/cima/article/view/55/pdf>

Destinia. (s.f.). *Hoteles de la cadena Four Points by Sheraton*.
<https://destinia.com/es/cadenas-hoteleras/four-points-by-sheraton>

Díaz, M. (2017). ¿Qué es una mascota? objetos y miembros de la familia. *Revista Ajayu de Psicología*, 15(1), 53-69.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v15n1/v15n1_a04.pdf

Díaz, M. (2018). El vínculo humano-perro y la socialización masculina. En M. Díaz & M. Olarte (Eds.), *Antrozoología, multidisciplinario campo de investigación* (pp. 89-111). Akadia.
https://www.academia.edu/37728966/El_v%C3%ADnculo_humano_perro_y_la_socializaci%C3%B3n_masculina

Díaz, M., & Olarte, M. (2016). Animales de compañía, personalidad humana y los beneficios percibidos por los custodios. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 8(2), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/3331/333147069001.pdf>

Dirección General de Aviación Civil. (s.f.). *18 aerolíneas operan en el Ecuador*.
<https://www.aviacioncivil.gob.ec/19-aerolineas-operan-en-el->

UCUENCA

El Comercio. (30 de julio de 2018). *Los lugares "pet friendly" que puedes visitar en Quito*. <https://www.elcomercio.com/narices-frias/lugares-petfriendly-quito-restaurantes-mascotas.html>

El hámster. (2021). *Comida del hámster*. Recuperado el 3 de marzo de 2022, de <https://www.elhamster.com/comida/>

El Mercurio. (8 de octubre de 2020). *El hotel Four Points by Sheraton de Cuenca no cerrará sus puertas*. <https://elmercurio.com.ec/2020/10/06/el-hotel-four-points-by-sheraton-cuenca-no-cerrara-sus-puertas/>

El Universo. (2 de septiembre de 2007). *Cadena construirá otro hotel en valle*. <https://www.eluniverso.com/2007/09/02/0001/9/088A0DFC6F154A8AA3BAD747E9EC37EB.html>

Encalada, E. (11 de enero de 2017). *Hospedarse junto a sus mascotas ahora es más sencillo en el Ecuador*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/viajar/hospedaje-mascotas-ecuador-petfriendly.html>

Europa Press. (07 de septiembre de 2021). *Gatos: estos son siete rasgos clave de su comportamiento*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/vida/mascotas/gatos-estos-son-sus-siete-comportamientos-claves-segun-estudio-616395>

Experto Animal. (1 de octubre de 2019-b). *Conejo mini lop*. <https://www.expertoanimal.com/conejos/conejo-mini-lop.html#:~:text=Los%20mini%20lop%20son%20conejos,y%20de%20muscultura%20fuertemente%20desarrollada.>

Experto Animal. (23 de agosto de 2020). *La verdadera historia de Balto y Togo ¡Descúbrelos!* [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=y5KBmaQ2rlk>

UCUENCA

Experto Animal. (27 de febrero de 2019-a). *Hámster Ruso*.

<https://www.expertoanimal.com/hamsteres/hamster-ruso.html>

Expreso. (1 de septiembre de 2021). *El mascotismo disminuyó con la pandemia, pero sigue latente en Ecuador*.

<https://www.expreso.ec/actualidad/mascotismo-disminuyo-pandemia-sigue-latente-ecuador-110740.html>

Fernández, C., & Montoya, C. (2018). *¿Deberían dejar entrar mascotas a los restaurantes? Este es el debate*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/salud/por-que-dejar-o-no-dejar-que-las-mascotas-entren-a-los-restaurantes-265546>

Fernández, V., Lira, B., Sal y Rosas, E., & Santiani, A. (2010). Tipo y frecuencia de agresividad canina a humanos en pacientes de una clínica veterinaria en Lima.

Four Points by Sheraton Cuenca. (2021). *Acuerdo de aceptación para mascotas*.

Froelich, K. (s.f.). *Lavadero de perros* [Imagen]. Pinterest. Recuperado el 2 de septiembre de 2022, de <https://ar.pinterest.com/pin/676665912753148570/?mt=login>

Gaona, L., & Lázaro, L. (2021). *Etograma del comportamiento social de perros domésticos* [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Universidad Autónoma de Bucaramanga. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/13880/2021_Tesis_Luis_Miguel_Gaona.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, B. (6 de abril de 2018). *Turismo pet friendly*. Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/turismo-pet-friendly/>

García, G. (17 de abril de 2021). *¿Cuál es la mejor mascota para tener en casa que no sea ni perro ni gato?*. El Tiempo.

<https://www.eltiempo.com/vida/mascotas/cual-es-la-mejor-mascota-para-tener-en-casa-que-no-sea-perro-ni-gato-578937>

Gaviria, M., Mira, J., & Sánchez, E. (2019). *Manual para la tenencia responsable de mascotas*. Biogénesis.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/biogenesis/article/view/337027/20792289>

González, A. (2010). *Fauna silvestre de México: uso, manejo y legislación* [versión pdf]. Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático. <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones2/libros/717/cap1.pdf>

Growth from Knowledge. (22 de noviembre de 2016). *Man 's best friend: global pet ownership and feeding trends* [El mejor amigo del hombre: tendencia global de mascotas y tendencia de alimentación]. <https://www.gfk.com/insights/mans-best-friend-global-pet-ownership-and-feeding-trends>

Grupo Hotelero Londoño [GHL]. (31 de mayo de 2020). *Destinos para viajar con mascotas*. <https://www.ghlhoteles.com/blog/experiencias/destinos-para-viajar-con-mascotas/>

Hervé, L., Pizarro, J., Salvatierra, C., Ségeur, A., & Zavala, J. (2019). *Primeros auxilios para mascotas* [versión pdf]. Academia Nacional de Bomberos de Chile. https://www.anb.cl/documentos_sitio/19250_Manual_Prim_auxilios_mascotas.pdf

Hogarmanía. (s.f.). *Como actuar si tu mascota sufre un atragantamiento* [Imagen]. <https://www.hogarmania.com/mascotas/perros/salud/primeros-auxilios-asifixia-objeto-garganta-13318.html>

Hospital Veterinario Cruz Cubierta. (14 de febrero de 2015-a). *Cobayas (1): comportamiento y alojamiento*. <https://www.hvcruzcubierta.com/cobayas-1-comportamiento-y-alojamiento/>

Hospital Veterinario Cruz Cubierta. (17 de febrero de 2015-b). *Cobayas (2): Alimentación*. <https://www.hvcruzcubierta.com/cobayas-2-alimentacion/>

Hugues, B., Navaroli, F., & Torres, M. (2011). Roedores como mascotas. Hamster. *Revista cubana de ciencias veterinarias*, 32(1), 21-25. <http://www.actaf.co.cu/revistas/ccvc/CCVC1-2011/10roedores.pdf>

Ierino, S., & Ripa, M. (2013). *Sujeción y contención de animales pequeños y exóticos en la práctica diaria*. Inter-Medica.

Infobae. (18 de julio de 2017). *Cada vez más empresas argentinas se suman al movimiento "pet friendly"*. <https://www.infobae.com/tendencias/mascotas/2017/07/18/cada-vez-mas-empresas-argentinas-se-suman-al-movimiento-pet-friendly/>

Inout Viajes. (22 de agosto de 2018). *Hoteles pet friendly en todo el mundo*. <https://www.inoutviajes.com/noticia/7110/turismo-internacional/hoteles-pet-friendly-en-todo-el-mundo.html>

La Rioja. (11 de agosto de 2018). *Amigos de la tierra, satisfechos por la prohibición de capturar algunos pájaros* [Imagen]. <https://www.larioja.com/larioja/amigos-tierra-satisfechos-20180811134349-nt.html>

Lozano, S. (s.f.). *Belóntidos*. Blockfish. Recuperado el 3 de abril de 2022, de <https://www.blockfish.es/peces/peces-de-agua-caliente/belontidos/>

Marchena, J. (2011). El proteccionismo hacia los animales: interpretación histórica y visual nacional. En A. Morgado., & J. Rodríguez (Eds.), *Los animales en la historia y en la cultura* (pp. 191-219). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/18283/EI%20proteccionismo%20hacia%20los%20animales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UCUENCA

Marriott. (s.f.). *Four Points by Sheraton Cuenca | Comentarios*. Recuperado el 2 de abril de 2022. <https://www.espanol.marriott.com/hotels/hotel-reviews/cuefp-four-points-cuenca/>

Más que un amigo. (4 de febrero de 2019). *Tip: Técnica de ahogamiento para separar perros peleando* [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Cp0cEbi5buc>

Mascota Fiel (s.f.). *Comportamiento agresivo en gatos*. <https://mascotafiel.com/comportamiento-agresivo/>

Mascota rey (s.f.). *Los 7 mejores bebedores automáticos para perros* [Imagen]. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de <https://www.mascotarey.com/perros/bebederos-automaticos-para-perros/>

Medina, D. (22 de septiembre de 2013). *¿Otros buenos amigos del hombre?: los mini puercos*. Sinembargo.mx. <https://www.sinembargo.mx/22-09-2013/732508>

MedlinePlus. (28 de marzo de 2020). *Cuidados personales en caso de mordeduras de animales*. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000734.htm>

Mendoza, M., & Miranda, G. (2011). Características reproductivas y alimenticias de *Prionobrama filigera* (Actinopterygii: Characidae, Pisces), una especie ornamental en la Tierra Comunitaria de Origen Takana, Bolivia. *Ecología en Bolivia*, 46(1), 28-45. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1605-25282011000100004

Mexico pet friendly. (12 de septiembre de 2017). *Top 5 países pet friendly*. <https://www.mexicopetfriendly.com/blog/tag/Francia>

Mijares, M. (20 de septiembre de 2021). *Four Seasons Punta Mita, un hotel pet friendly para consentir a tu mascota*. *Gourmet de*

México. <https://gourmetdemexico.com.mx/gourmet-life/four-seasons-punta-mita-un-hotel-pet-friendly-para-consentir-a-tu-mascota/>

Miniature Potbellied Pig Registry Service, Inc. (s.f). *What is a miniature pig?* [¿Que es un cerdo miniatura?]. <https://www.miniaturepotbelliedpigregistry.com/what-is-a-miniature-pig/>

Ministerio de Salud Pública [MSP]. (19 de febrero de 2009). Reglamento de tenencia y manejo responsable de perros. Acuerdo Ministerial N° 116 de 2009.

Ministerio de Salud Pública [MSP]. (25 de septiembre de 2012). Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial N° 796 de 2012.

Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2017). *Guía para la identificación de especies silvestres sujetas al tráfico y comercio ilegal de carne de monte- Recomendaciones para su manejo emergente* [versión pdf]. <https://global.wcs.org/Resources/Publications/Publications-Search-//ctl/view/mid/13340/pubid/DMX336890000.aspx>

Mivinteriores (07 de abril de 2014). *Decorar con jaulas de pájaros* [Imagen]. Facilísimo. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de https://decoracion.facilisimo.com/d/decorar-con-jaulas-de-pajaros_1095000.html

Montilva, J. (s.f.). *Tu primer hámster*. <https://studylib.es/doc/6378006/tu-primer-h%C3%A1mster>

Mujica, R. (2012). Etología clínica en caninos. *Mundo Pecuario*, 8(1), 60-72. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34623/articulo5.pdf;jsessionid=588A29DB23D08BFCD8B65C274798CBBF?sequence=1>

Municipalidad de Cuenca. (21 de junio de 2016). Ordenanza Municipal para el control y manejo de la fauna urbana y la protección de animales domésticos de compañía del cantón Cuenca. Gaceta Oficial Municipal.

Municipalidad de General Pueyrredon. (2019). *El EMSUR advierte sobre los riesgos del mascotismo*. <https://www.mardelplata.gob.ar/Noticias/mascotismo>

National Geographic. (23 de diciembre de 2015). *Diferencias entre conejos y liebres*. <https://www.nationalgeographic.es/animales/diferencias-entre-conejos-y-liebres>

National Geographic. (5 de septiembre de 2010-a). *Gato doméstico*. <https://www.nationalgeographic.es/animales/gato-domestico>

National Geographic. (5 de septiembre de 2010-b). *Perro doméstico*. <https://www.nationalgeographic.es/animales/perro-domestico>

Nava, I. (23 de mayo de 2016). *Dog-friendly, el concepto de oficina preferido por los millennials*. Merca 2.0. <https://www.merca20.com/dog-friendly-concepto-oficina-preferido-los-millennials/>

Neyra, L., & Rendón, A. (2020). *Ornamental*. Biodiversidad Mexicana. <https://www.biodiversidad.gob.mx/diversidad/ornamental>

Olivares, M. (20 de febrero de 2015). *Maniobra de Heimlich en perros y gatos*. Tuveterinarioinfo. [Archivo de video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=C5k-_akWpfc

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (s.f.). *Especies de ave de corral*. <https://www.fao.org/poultry-production-products/production/poultry-species/es/>

Pablo. (3 de abril de 2022). *Ciprínidos de agua fría*. Sobre peces. Recuperado el 6 de abril de 2022, de <https://www.sobrepeces.net/ciprinidos-de-agua-fria/>

Peces de acuarios. (s.f.-a). *Carácidos*. Recuperado el 6 de abril de 2022, de <https://www.pecesdeacuorios.net/peces-de-agua->

UCUENCA

caliente/caracidos/#:~:text=Las%20especies%20de%20Car%C3%A1cidos%20utilizados,se%20ocultan%20para%20su%20reproducci%C3%B3n

Peces de acuarios. (s.f.-b). *Pez Carpa*. Recuperado el 6 de abril de 2022, de <https://www.pecesdeacuorios.net/peces-de-agua-fria/ciprinidos-f/pez-carpa-cyprinus-carpio/>

Pet Pro Supply Co. (s.f.). *BarkPark* [Imagen]. Recuperado el 10 de septiembre de 2022, de https://www.petprosupplyco.com/products/barkpark-by-ultrasite-recycled-intermediate-dog-park-kit?variant=32073511829569&epik=dj0yJnU9YXIMRFR3MnZOSjdrdmc5TGtGN3FSdIixQ01rRTJldG0mcD0wJm49TE5uMVRlcEJzV21TRks2cDI0cmIxQSZ0PUFBQUFBR01hUTRv&utm_source=pinterest&utm_medium=social#/

Pichón, C. (s.f.). *ABC del hámster siberiano-Carácter, alimentación, salud y más*. Animaltia. <https://animaltia.es/abc-del-hamster-siberiano-caracter-alimentacion-salud-y-mas/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20f%C3%ADsticas,gris%2C%20patas%20cortas%20y%20peludas>.

Portillo, G. (1 de febrero de 2018). *Pez gato*. De peces. Recuperado el 10 de abril de 2022, de <https://www.depeces.com/pez-gato.html>

Purina. (s.f.). *Pets at work* [Mascotas en el trabajo]. <https://www.purina.co.uk/our-impact/pets-at-work>

Real Academia de la Lengua Española. (s.f.). *Macota*. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <https://dle.rae.es/mascota>

Red Naturaleza. (s.f.). *Cría de Caracidos*. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://rednaturaleza.com/peces/cria-de-caracidos>

Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú, 21(1), 35-41.
<https://www.redalyc.org/pdf/3718/371838852005.pdf>

UCUENCA

Rodríguez, E. (15 de octubre de 2017). 3 Técnicas para separar a tu perro si se pelea (incluido razas de presa). [Archivo de video]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=4eq9JqcfX1c&t=302s>

Rodríguez, H. (16 de julio de 2020). *La domesticación del gato: 5000 años de dudosos esfuerzos*. National Geographic.

https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/domesticacion-gato-historia-menos-5000-anos_15749

Sáez, P. (22 de septiembre de 2016). *Rincón adaptado para tu mascota* [Imagen]. Decoesfera. Recuperado el 10 de septiembre de 2022, de

<https://decoracion.trendencias.com/varios/17-ideas-para-crear-un-rincon-adaptado-para-tu-mascota>

Safont, N. (6 de mayo de 2019). *Las razas de conejos que querrás tener como mascotas*. Hola. <https://www.hola.com/estar-bien/galeria/20190506141618/razas-de-conejo-mascotas/8/>

Sánchez, E. (7 de febrero de 2019). *4 empresas que proyectan su productividad, debido a su iniciativa Pet Friendly*. Merca 2.0.

<https://www.merca20.com/petf-friendly-empresas-productividad/>

Sánchez, M., & Zapata, B. (17 de octubre de 2021). *Estos son los lugares para pasear con tu mascota en Ecuador; expertos realizan nueve recomendaciones*. El Universo. <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/estos-son-los-lugares-para-pasear-con-tu-mascota-en-ecuador-expertos-realizan-nueve-recomendaciones-nota/>

Sánchez, N. (29 de junio de 2021). *Fringílicos (Fringillidae), características y ejemplos representativos*. Animales y biología.

<https://aves.animalesbiologia.com/temas/fringilidos-fringillidae>

UCUENCA

Sembralía. (20 de marzo de 2021). *Lista de las mejores jaulas para conejos para tu jardín, hogar o terraza*. Recuperado el 25 de febrero de 2022, de <https://sembralia.com/jaulas-para-conejos/>

Sembralía. (s.f.). *Jaula para hamsters*. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de <https://sembralia.com/jaula-para-hamsters/>

Sera. (2020). *Alimentación de los peces de acuario de acuerdo con la naturaleza* [versión pdf]. <https://www.sera.de/fileadmin/epapers/aqua-food-2020-es/epaper/ausgabe.pdf>

Sheraton. (2021). *Nuestra historia*. <https://sheraton.marriott.com/es-XM/sobre-nosotros/>

Soriano, M. (28 de octubre de 2019). *Micosis Aviar*. Veterinaria Digital. https://www.veterinariadigital.com/post_blog/micosis-aviar/#:~:text=La%20micosis%20aviar%20est%C3%A1%20producida,la%20candidiasis%20y%20la%20mucormicosis.

Televistazo. (6 de septiembre de 2021). *El tráfico de la fauna silvestre va en incremento en Ecuador*. Ecuavisa. <https://www.ecuavisa.com/noticias/ecuador/el-traffic-de-fauna-silvestre-va-en-incremento-en-ecuador-LE789519>

Tellez, R. (2000). Una historia de gatos. *Elementos: ciencia y cultura*, 6(36), 61-66. <https://www.redalyc.org/pdf/294/29403608.pdf>

The Ritz Carlton. (s.f.). *Pet friendly features* [Características para mascotas]. <https://www.ritzcarlton.com/en/hotels/miami/bal-harbour/hotel-overview/pet-friendly-features>

Torrens, E. (5 de septiembre de 2019). *Cobayas: razas y colores*. Experto Animal. <https://www.expertoanimal.com/cobayas-razas-y-colores-20737.html>

UCUENCA

Valadez, R. (2003). *La domesticación animal* (2a ed.). Plaza y Valdez.
https://books.google.com.ec/books?id=Ew8rJkyl9JwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Vargas, A. (30 de mayo de 2013). *Four Points by Sheraton alcanzará los 200 hoteles en 2014*. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/154590_four-points-by-sheraton-alcanzara-200-hoteles-2014.html

Wakyma. (10 de enero de 2020). *Conejo belier: características, comportamiento y cuidados*. Recuperado el 20 de abril de 2022, de <https://wakyma.com/blog/conejo-belier/>

Wakyma. (5 de abril de 2021). *Conejo Jersey wooly o conejo lanoso de Jersey*. Recuperado el 20 de abril de 2022, de <https://wakyma.com/blog/conejo-jersey-wooly-o-conejo-lanoso-de-jersey/>

Wakyma. (6 de septiembre de 2017). *Descubre al hámster roborowski, el más pequeño de todos*. Recuperado el 15 de abril de 2022, de <https://wakyma.com/blog/hamster-roborowski/#:~:text=Los%20h%C3%A1msters%20roborowski%20pueden%20tener,morder%20cuando%20se%20intenta%20tocarlos.>

Yageli (s.f.). *Acuario Acrílico* [Imagen]. Recuperado el 20 de septiembre de 2022, de <http://www.acrylicdisplaysupplier.com/acrylic-aquariums/acrylic-aquarium-tank.html>

Yus, R. (17 de diciembre de 2017). *Reflexiones sobre la creciente sociedad mascotizada (II). La factura económica de la mascotización*. Revista El Observador. https://revistaelobservador.com/images/stories/envios_17/diciembre/mascotizacion.pdf

Zynga. (s.f.). *Inicio* [Imagen del logo de la corporación Zynga]. Recuperado el 30 de agosto de 2021, de www.zynga.com

Anexo 1 Manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas





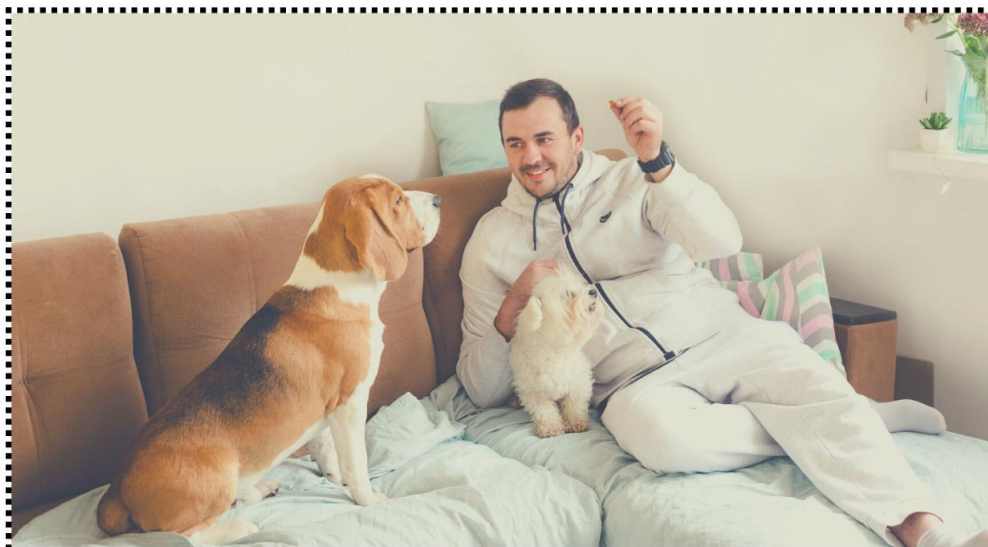
Introducción

En la actualidad, las mascotas representan un miembro importante entre las familias. El valor emocional que se les ha dado, ha generado que se produzca una fuerte demanda en el mercado de mascotas tanto en productos para sus necesidades en general como servicios que con el pasar del tiempo se han diversificado logrando una oferta de inclusión dentro de empresas y establecimientos de atención al cliente.

El presente manual se presenta como un aporte para la mejora en la gestión del servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas mediante propuestas de procesos e instalaciones a considerar e implementar.

EN ESTE MANUAL

- 01** Introducción
- 02** Pet friendly
- 03** Procesos para la prestación del servicio
- 04** Políticas generales de aceptación
- 07** Proceso de check in de un huésped con mascota
- 08** Proceso de check out de un huésped con mascota
- 09** Procesos de limpieza
- 09** Áreas públicas
- 10** Habitación ocupada
- 14** Habitación desocupada
- 16** Temas de capacitación al personal
- 17** Cuidado general de mascotas
- 19** Formas de proceder ante mascotas agresivas
- 20** Primeros auxilios para mascotas
- 24** Métodos de contención
- 25** Infraestructura para el servicio pet friendly
- 26** Espacio para la estadia de las mascotas dentro de las habitaciones
- 27** Áreas destinadas a las mascotas en el hotel
- 28** Otras opciones para el servicio
- 29** Bibliografía



"PET FRIENDLY"

El término ***pet friendly*** se traduce al español como amigables con las mascotas y se refiere al espacio, lugar o establecimiento donde estos animales son bienvenidos, siempre y cuando no generen una molestia a los demás clientes debido a malos comportamientos, problemas respecto a la higiene o agresiones (Alvarado, 2019).

En la industria hotelera el servicio *pet friendly* ha logrado diversificar su oferta, ampliando su demanda y por lo tanto también los beneficios económicos.

Tipos de mascotas permitidas

El término "pet", involucra un amplio

rango de animales de distintas especies, de los cuales, los que tienen mayor aceptación en el mercado son los perros y gatos, sin embargo, en una categoría poco común pero no menos importante, también se denomina mascota a otras especies como hámsteres, conejos, conejillos de indias, aves y peces.

Sobre animales de servicio:

Toda persona con discapacidad tiene derecho de ser acompañada por animales entrenados para cubrir sus necesidades, en cualquier espacio de libre acceso al público (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Procesos para la prestación del servicio



Políticas de aceptación generales

Perros

El ingreso de perros domésticos a las instalaciones del hotel debe ofrecerse bajo estrictas normas de aceptación, detalladas a continuación:

- Perros de tamaño pequeño y mediano, hasta los 14 kg, de todas las razas. Perros de raza grande con previa visualización de su comportamiento.
- Para el ingreso de perros es indispensable presentar el carnet de vacunación al día, incluyendo vacunas contra el parvovirus, moquillo canino, hepatitis canina, leptospirosis, parainfluenza y rabia, además de la comprobación de desparasitaciones internas y externas.
- Es indispensable el uso de collar con placa de identificación, además de que el animal debe permanecer con correa en las áreas públicas durante toda la estancia.
- En el caso de perros guía se debe tener en cuenta que el término abarca únicamente a animales de la especie canis familiaris. Estos animales no pagan ningún tipo de tarifa y para su ingreso dentro del hotel deben presentar tanto el carnet de vacunación y desparasitación al día como la respectiva documentación que acredite su labor de animal de servicio.
- Los animales de apoyo emocional no serán considerados como animales de servicio por lo que para su ingreso deben cumplir los requisitos de una mascota común.



UCUENCA



Gatos

- Gatos domésticos pertenecientes a cualquier raza, teniendo en cuenta su transportación en kennel en todo momento en las áreas públicas del establecimiento.
- Para el ingreso de gatos es indispensable presentar el carnet de vacunación al día, incluyendo vacunas contra herpesvirus, parvovirus, calicivirus y rabia, además de la comprobación de desparasitaciones internas y externas.
- Es indispensable el uso de collar con placa de identificación.



Aves

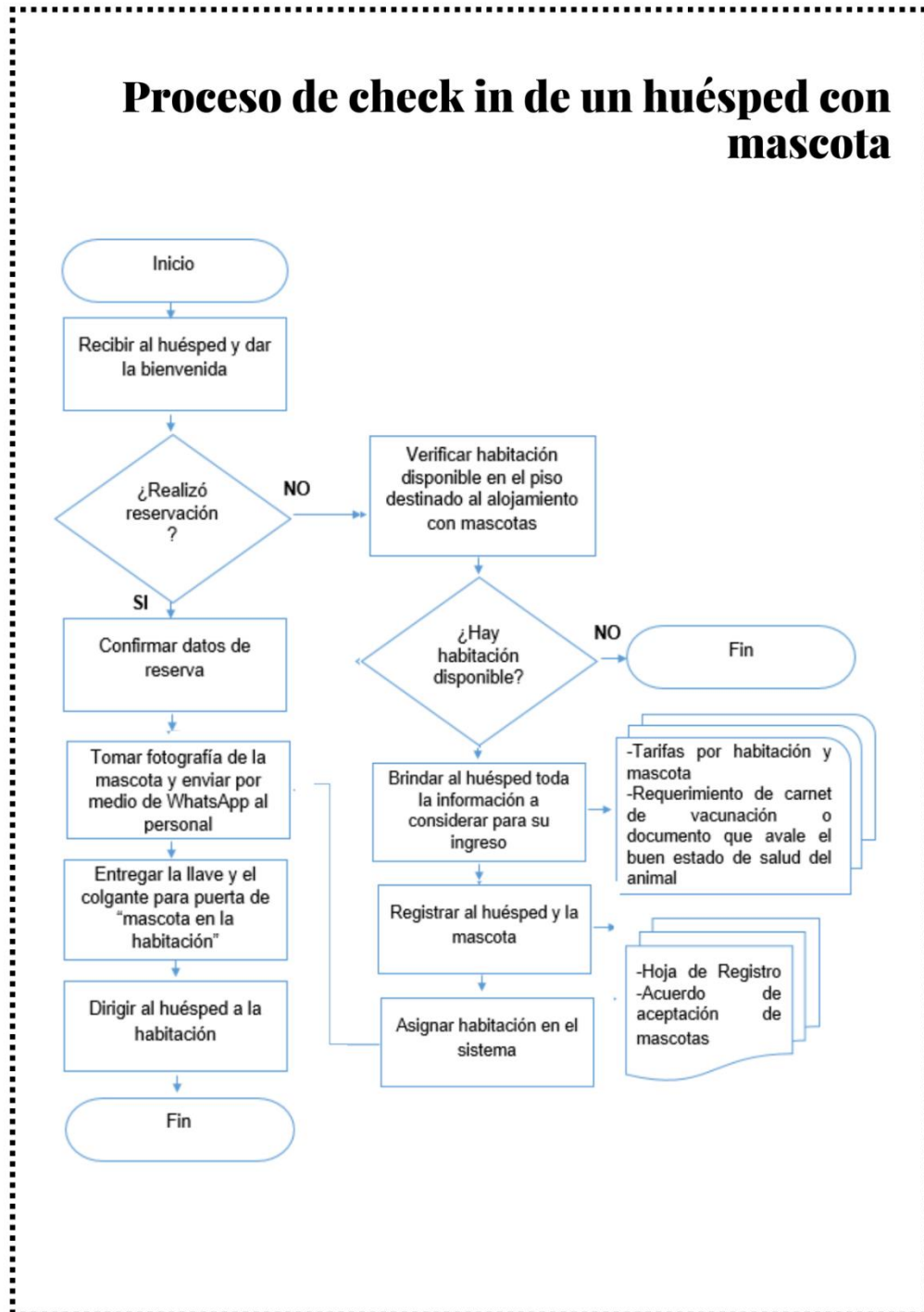
- Aves de tipo ornamental correspondientes a las especies domésticas de psitácidos o fringílicos. Las cuales deben permanecer en su jaula durante toda la estadía incluyendo áreas públicas y habitación.
- En caso de ser aves de origen extranjero es indispensable la presentación de la autorización de importación de especies exóticas debidamente firmada y sellada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador.
- Para el ingreso de aves al establecimiento es necesario presentar un certificado de salud, que indique la realización de un examen clínico, control de ectoparásitos y que muestre la ausencia de signos de enfermedades fúngicas.



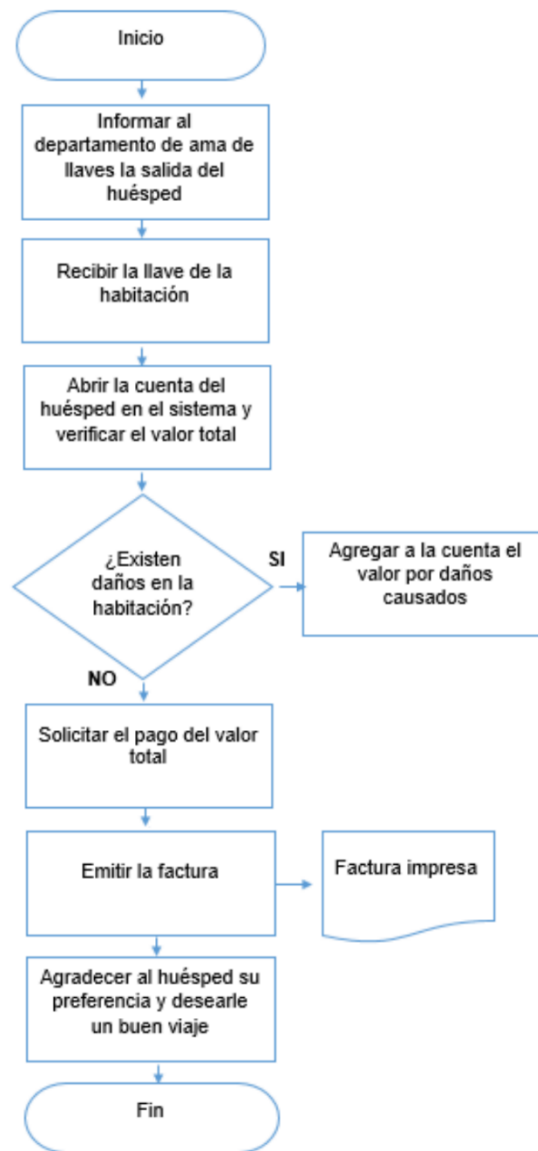
Peces

- Peces de tamaño menor a los 15 centímetros de largo, transportados y permitidos en un máximo de dos por pecera y habitación.
- En caso de ser peces de origen extranjero es indispensable la presentación de la autorización de importación de especies exóticas debidamente firmada y sellada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador.
- Para peces de origen nacional los huéspedes deben presentar una carta firmada por un médico veterinario que certifique que el animal se encuentra en buen estado de salud.

Proceso de check in de un huésped con mascota



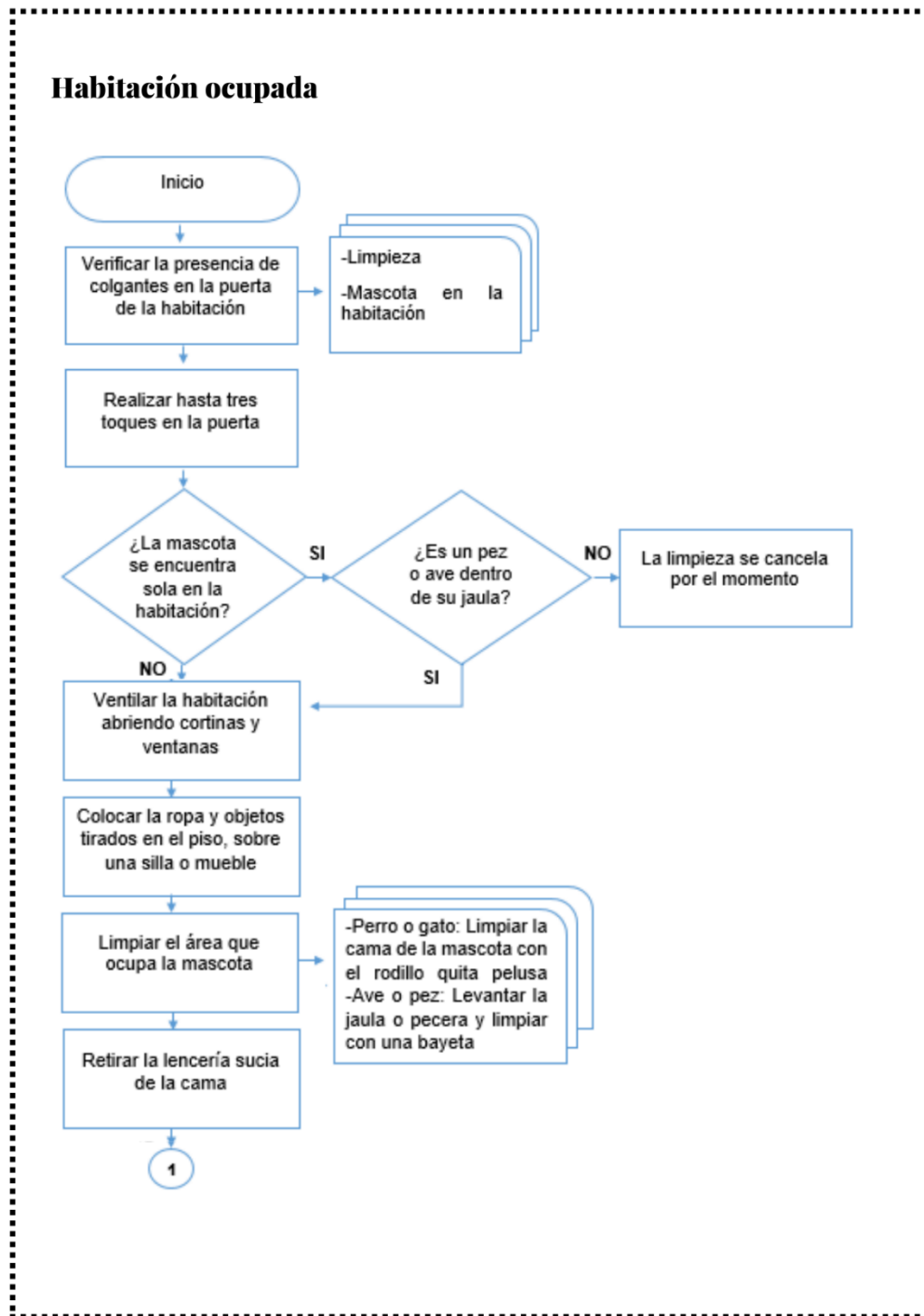
Proceso de check out de un huésped con mascota

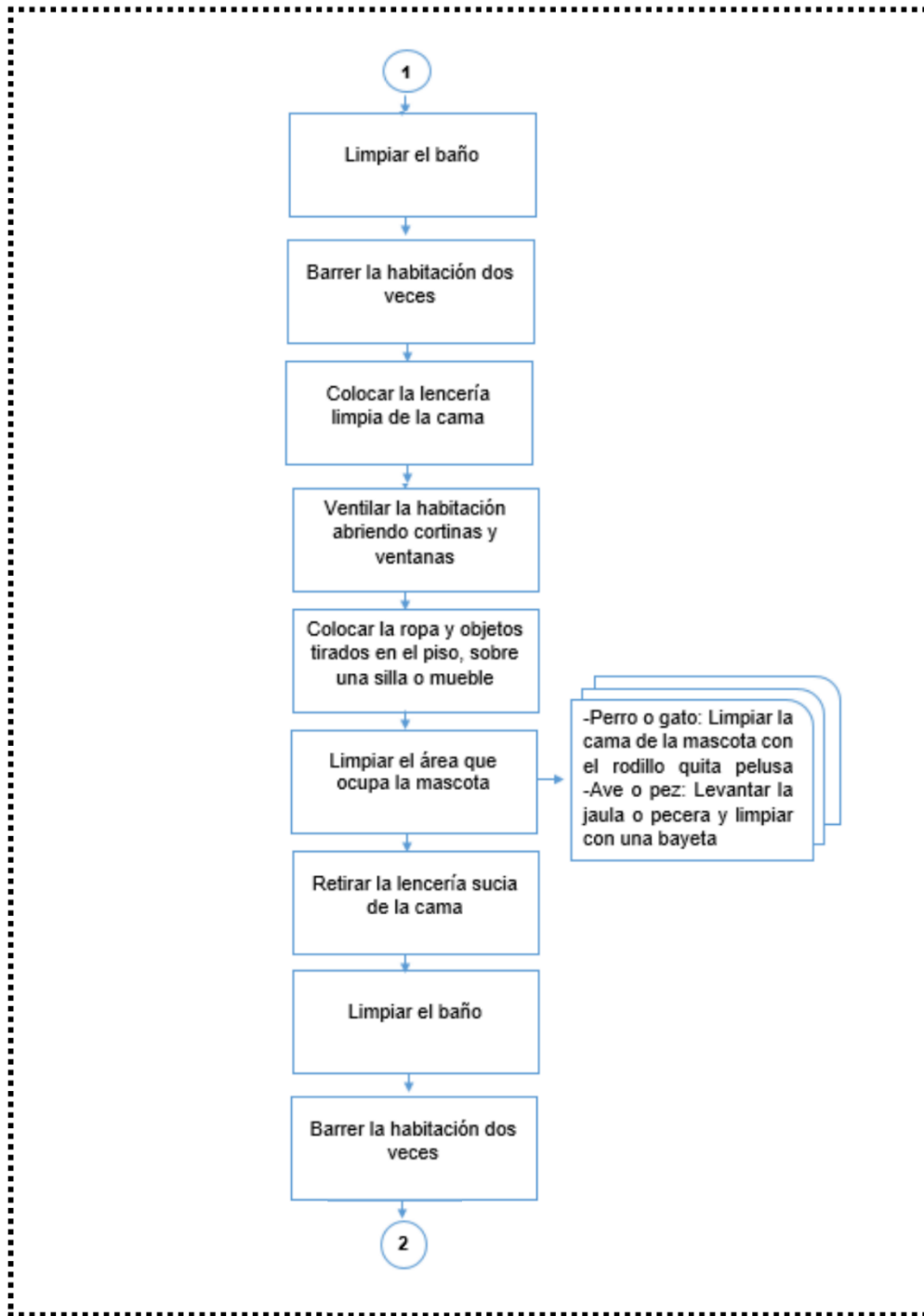


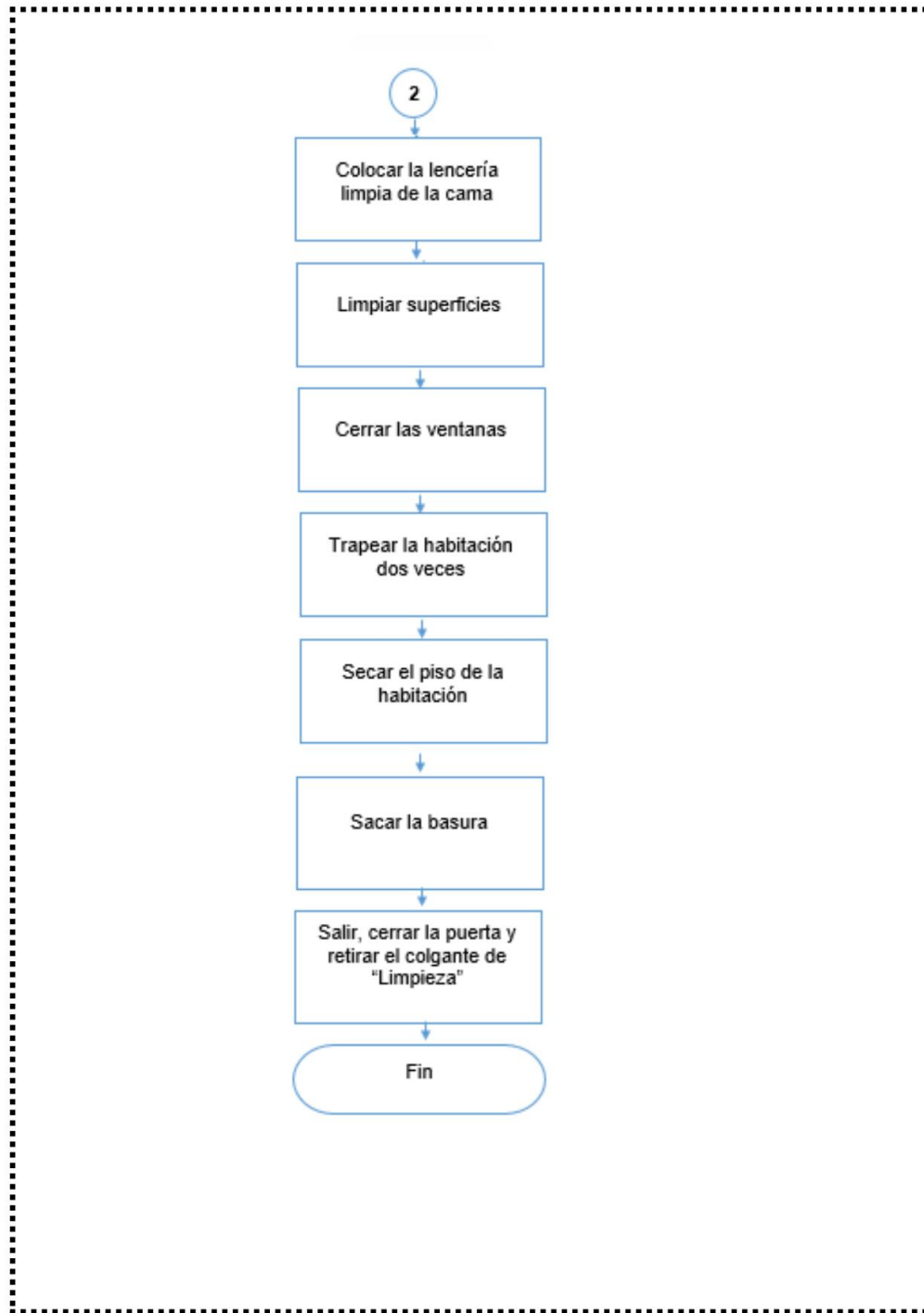
Proceso de limpieza

Áreas públicas

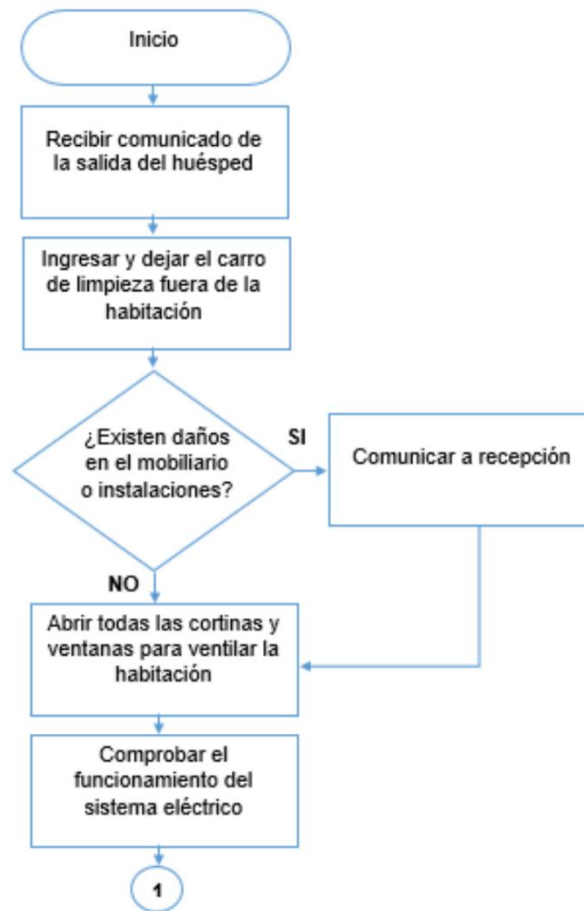




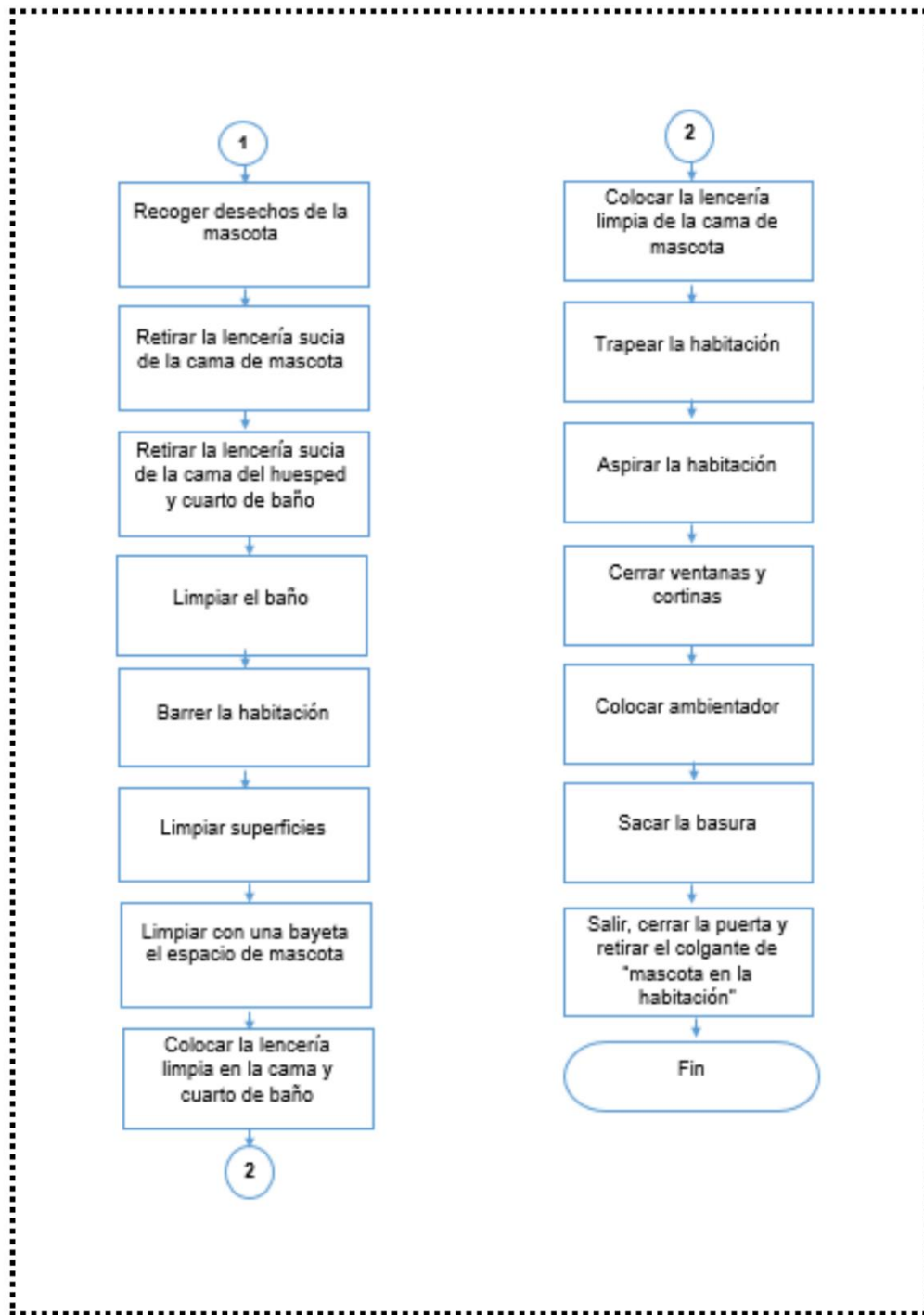




Habitación desocupada



UCUENCA



Temas de capacitación al personal



Cuidados generales de mascotas



Perros

De acuerdo a Gaviria et al. (2019), las condiciones de vida que requieren los perros están relacionadas a:

- Una buena alimentación, con alimento que tenga la mayor cantidad de proteína animal, y características específicas de acuerdo al tamaño, raza y edad.
- Ejercicio físico diario.
- Un baño cada 3 semanas.
- Visitas al médico veterinario por lo menos dos veces al año, desparasitaciones internas y externas y un plan de vacunación completo que incluye vacunas para el parvovirus, moquillo canino, adenovirus o hepatitis canina, leptospirosis, parainfluenza y rabia.

Gatos

- Un lugar amplio para vivir, con comida, agua, un rascador, área de descanso, arenero y juegos (Carney et al., 2013).
 - Un baño mensual por higiene (Purina, s.f.).
 - Desparasitaciones internas y externas.
- vacunas para la rabia y la que se conoce como la triple felina, la cual previene de enfermedades por el herpesvirus, parvovirus y calicivirus (Gaviria et al., 2019).



Aves

- Las especies que corresponden a la familia Psittacidae, deben llevar una alimentación variada de aproximadamente 50% frutas y verduras, 35% legumbres, 10% semillas y 5% proteína animal (Bert y Soto, 2011).
- Por otra parte, la alimentación para especies de fringílicos debe basarse en granos como el alpiste, maíz, arroz y trigo y frutas, verduras y bayas en menores cantidades (Bazán, 2016).
- Las jaulas deben ser lo suficientemente espaciosas, con suelo de rejilla y la limpieza de la misma debe realizarse diariamente. (Association of Avian Veterinarians, 2019).
- Además, requieren de controles médicos comprobando la ausencia de enfermedades fúngicas y realizando un control de ectoparásitos.



Peces

Existe una gran variedad de peces ornamentales que generalmente se pueden clasificar de acuerdo a la familia a la que pertenecen.

La alimentación de los peces puede variar de acuerdo a su especie, sin embargo, siempre debe contener las suficientes proteínas, carbohidratos, grasas, minerales, fibra y vitaminas (Sera, 2020).

Formas de proceder ante mascotas agresivas

Una de las situaciones de peligro en un establecimiento pet friendly pueden ser las mascotas agresivas, específicamente con aquellas especies de animales con las cuales se podría llegar a tener un contacto más cercano, tal es el caso de los perros y gatos.

El mejor método siempre es el preventivo, por lo que se debe identificar el tipo de situación que le genera malestar a la mascota y eliminar la fuente principal del mismo.

En el caso de tener una situación de emergencia que el propio dueño del animal no lo pueda controlar la forma más adecuada de actuar es:

- Usar una correa o cinturón alrededor de la parte superior del cuello del animal halando hacia arriba con la finalidad de limitar su respiración para que termine soltando ya sea a la persona o animal que esté mordiendo (Rodríguez, 2017).



Una vez se ha logrado retirar y controlar al animal es importante revisar la herida. En el caso de que la víctima sea otro animal se lo debe llevar de manera inmediata a una clínica veterinaria para evitar complicaciones (MedlinePlus, 2020). Si la víctima es una persona es necesario tranquilizarla y llamar inmediatamente a emergencias para solicitar ayuda y aplicar primeros auxilios inmediatos:

- Lavarse las manos con agua y jabón antes de intervenir en la herida.
- En caso de sangrado, usar guantes e intentar detenerlo haciendo presión sobre la herida con un paño limpio.
- Lavar la herida con agua.
- Vendar la herida para que no continúe detener el sangrado (MedlinePlus, 2020).



Primeros auxilios para mascotas

Botiquín de primeros auxilios

Un botiquín de primeros auxilios para mascotas es uno de los recursos más importantes que debe tener el establecimiento en caso de emergencias, el mismo que de acuerdo a la American Veterinary Medical Association (2017), debe contar con:

- Números telefónicos para casos de emergencias: de una clínica veterinaria, un médico veterinario y policía local.
- Termómetro digital para controlar la temperatura del animal.
- Rollo de gasa

- Toallas medianas limpias, para detener hemorragias o sujetar y retener gatos o aves.
- Vendajes.
- Jeringas sin agujas de tamaño grande para cuando sea necesario limpiar heridas.
- Carbón activado para casos de envenenamiento.
- Suero fisiológico para la limpieza de heridas

Otros elementos que se pueden incluir en el botiquín son:

- Tijeras
- Guantes de látex
- Yodo
- Algodón
- Jabón neutro

Reanimación cardiopulmonar (RCP)

La reanimación cardiopulmonar consiste en asistir a la víctima de una situación de emergencia aplicando respiración artificial seguida de compresiones torácicas. Según Hervé et al. (2019), luego de haber determinado la carencia de respiración y/o frecuencia cardíaca se debe aplicar RCP tomando en cuenta los siguientes pasos:

Respiración artificial

- Recostar al animal sobre su lado derecho
- Abrir la trompa del animal y halar la lengua del mismo limpiando cualquier residuo (mucosidad, vómito o sangre).
- De ser el caso, remover cualquier elemento que se encuentre bloqueado la garganta.
- Realizar el proceso MES.
- Si el animal no presenta respiración, envolver su hocico con ambas manos cerrándolo.
- Poner la boca en la nariz del animal y dar dos insuflaciones de modo que el tórax se expanda.
- Si el animal presenta un nivel adecuado de frecuencia cardíaca se debe continuar únicamente con la respiración artificial con una frecuencia de 10 a 20 veces por minuto.
- Controlar cada 10 segundos el pulso para verificar que existan latidos del corazón. En caso de que el corazón deje de latir se debe iniciar con el proceso de compresiones torácicas.



Compresiones torácicas

En caso de ausencia de latidos se debe:

Perros pequeños y gatos

- Recostar al animal sobre su lado derecho.
- Ubicar una mano en el pecho del animal y la otra en el lomo del mismo.
- Comprimir el pecho del animal en dirección hacia el cuello.
- Realizar compresiones con una frecuencia de 120 veces por minuto, intercalando cada 30 compresiones, 2 insuflaciones.
- Comprobar el pulso cada 4 ciclos y una vez que éste regrese enfocarse en la respiración artificial.



Perros medianos

- Recostar al animal sobre su lado derecho.
- Apoyar la palma de una mano sobre el pecho del animal la otra mano encima de la primera.
- Comprimir el tórax repetidas veces.

- Realizar compresiones con una frecuencia de 100 veces por minuto, intercalando cada 30 compresiones 2 insuflaciones.
- Comprobar el pulso cada 4 ciclos y una vez que éste regrese enfocarse en la respiración artificial.



Perros grandes

- Recostar al animal boca arriba.
- Apoyar la palma de la mano sobre el lado izquierdo del pecho del animal y la otra mano encima de la primera.
- Comprimir el tórax con mucha firmeza repetidas veces.
- Realizar compresiones con una frecuencia de 80 veces por minuto, intercalando cada 30 compresiones 2 insuflaciones.
- Comprobar el pulso cada 4 ciclos y una vez que éste regrese enfocarse en la respiración artificial.





Atragantamiento en animales

La primera medida que se tiene en cuenta para estos casos es revisar en la trompa del animal si el objeto que obstruye la garganta del mismo se encuentra al alcance para poder retirarla con la mano (Olivares, 2015). Si el objeto no se puede retirar, se recomienda proceder de la siguiente manera:

- Dar palmadas firmes en el lomo del animal.
- Tomar al animal de la zona anterior a sus patas traseras y elevarlo, dando sacudidas hacia abajo.
- Aplicar Maniobra de Heimlich, tomando al animal de la zona inferior a sus costillas, con la mano derecha en forma de puño y la izquierda encima de la otra, aplicando presión hacia adentro y hacia arriba, en hasta 5 ocasiones.

Acciones rápidas ante situaciones de emergencia

Heridas: Enjuagar con suero fisiológico y limpiar con agua y jabón la

suciedad de la misma, posteriormente trasladar al animal a una clínica veterinaria. No retirar los objetos que se encuentren incrustados en el animal (Hervé et al., 2019).

Fracturas: Inmovilizar la zona afectada. Esto se puede realizar con una férula, sin embargo de no ser posible aplicarla, lo más recomendable es trasladar al animal en una sábana o toalla a una clínica veterinaria (Hervé et al., 2019).

Quemaduras: Aplicar una toalla humedecida con agua fría en la zona afectada y aplicar suero fisiológico evitando que alcance la temperatura corporal que tiene el animal (Hervé et al., 2019).

Hemorragia: Ante un sangrado abundante es necesario cubrir la herida con una toalla seca y limpia presionando con firmeza para intentar detenerlo, posteriormente se debe llevar al animal a una clínica veterinaria. En caso que la toalla se llene totalmente de sangre se debe aplicar otra toalla encima de la primera (Hervé et al., 2019).

Métodos de contención

Cuando una mascota huye se debe iniciar el proceso de búsqueda y rescate, el cual inicia recopilando información importante sobre el animal en cuestión (¿Cómo se llama?, ¿Dónde se vio por última vez?, ¿Hacia dónde se dirigía?) y posteriormente se inicia la búsqueda (Hervé et al., 2019).

Perros

La mejor opción de acercamiento es rodear al animal lentamente hasta estar lo suficientemente cerca para observar su comportamiento. Si el perro muestra signos de tranquilidad como lamerse el hocico o agacharse levemente girando la cabeza, se puede proceder a su contención (Hervé et al., 2019).

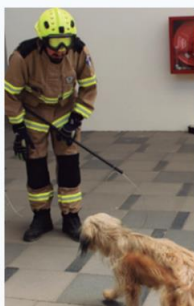
En estos casos lo más sencillo y accesible de utilizar es un collar o arnés para su traslado, sin embargo como opción alternativa, si el perro es de tamaño pequeño también se puede usar un kennel (Hervé et al., 2019).

Gatos

El uso de una jaula de transporte es lo más recomendado para trasladar al animal, caso contrario, si el animal es dócil, se lo puede sujetar de la parte de atrás del cuello, o levantarlo a la altura del tórax. Para gatos que presentan signos de agresividad la mejor opción es envolverlos en una toalla y posteriormente trasladarlos de esa manera (Hervé et al., 2019).

Aves

Para el proceso de captura es importante cerrar todas las posibles salidas que tenga el animal donde se encuentra, como puertas y ventanas, apagar ventiladores, estufas y cualquier elemento que pueda representar un peligro para el animal. Reducir los niveles de iluminación y utilizar una toalla para poder contenerlo (Dolz et al., 2017). Posteriormente debe ser trasladado directamente a su jaula.



Infraestructura para el servicio pet friendly



Espacio de estadia para mascotas dentro de las habitaciones

Habitaciones con espacio destinado para perros

Habitaciones con una cama incluida o instalada para aprovechar todo el espacio. Además deben incluirse los platos para comida y agua.



Habitaciones con espacio destinado para gatos

Para el caso de los gatos, se propone equipar el espacio con un rascador de tamaño mediano a grande que contenga espacio para dormir y juegos.

La habitación debe contar con platos para la comida y el agua y un arenero ubicado en otra zona.



Habitaciones con espacio destinado para aves

Por lo general las aves son trasladadas en su respectiva jaula por lo que para estas especies se propone destinar un espacio para la colocación de la misma dentro de la habitación. Además, se puede ofrecer jaulas más grandes si el huésped lo solicita.



Habitaciones con espacio destinado para peces

Para la estancia de los peces en las habitaciones el establecimiento debe optar por un espacio destinado a las peceras propias de los clientes.



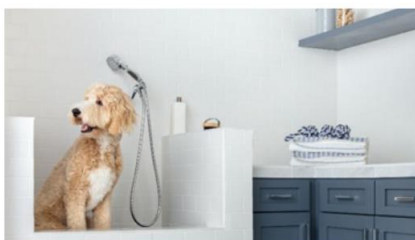
Áreas destinadas a las mascotas en el hotel

Habitaciones para perros y gatos

Consiste en la creación de habitaciones que funcionen como guardería, abastecidas con todos los implementos necesarios para cada especie.



Regaderas



Duchas en la zona externa del hotel, de libre acceso para los huéspedes con mascotas. Con previo aviso en recepción se puede brindar al huésped todos los implementos necesarios para el aseo de la misma, como shampoo, toalla y secadora.

Área verde para esparcimiento de perros

Espacio donde puedan realizar sus actividades físicas diarias (correr, jugar y convivir con otras mascotas). Esta zona debe contar con elementos como resbaladeras y toboganes.



Lugares para desechos

Contenedores en el área de esparcimiento, y salida del hotel.



Bebederos

Ubicados en pasillos, lobby y área de esparcimiento.



Otras opciones para el servicio

Menú para mascotas

Menú diseñado especialmente para las especies de animales que permiten dentro de sus instalaciones. Este servicio adicional de alimentación se puede ofrecer directamente a la habitación.

Kit de mascotas

Un kit para las mascotas se puede preparar a partir de elementos básicos de cuidados generales para cada especie. Estos pueden armarse de la siguiente manera:

- Perros: Una bolsa de comida de 1kg, 1 juguete, 1 snack, servicio de paseo durante la estancia y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.
- Gatos: Una bolsa de comida de 1kg, 1 snack, 1 juguete, y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.
- Aves: 1 bolsa de semillas de 1 lb, 1 jaula grande durante la estancia y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.
- Peces: 1 tarro de 300 gr de alimento para peces (de acuerdo a la especie mencionada durante la reserva) y una tarjeta guía con números veterinarios cercanos.



Habitaciones insonorizadas

Es recomendable que al menos el piso que se destine a la oferta de este servicio posea habitaciones insonorizadas para minimizar o evitar completamente el ruido ocasionado por las mascotas, previniendo al establecimiento de posibles quejas de parte de otros huéspedes.

Acuerdos con profesionales

Los acuerdos o negociaciones con médicos veterinarios pueden llegar a ser de fundamental importancia para el tratamiento de emergencias o consultas relacionadas a las mascotas, por lo que es necesario tener un convenio con al menos un profesional que tenga disponibilidad inmediata durante las 24 horas del día para brindar atención vía telefónica o presencial en casos de emergencias.

Bibliografía

American Veterinary Medical Association. (2017). Primeros auxilios para mascotas [Folleto].
https://ebusiness.avma.org/files/productdownloads/LR_COM_ClientBroch_FirstAid_Spanish_051616.pdf

Alvarado, A. (21 de agosto de 2019). Lo "pet friendly" es una experiencia. Revista Líderes. <https://www.revistalideres.ec/lideres/pet-friendly-locales-cafeterias-mascotas.html>

Association of Avian Veterinarians. (2019). Cuidados Básicos de las Aves de Compañía. https://cdn.ymaws.com/www.aav.org/resource/resmgr/pdf-spanish/AAV_Basic-Care-for-Companion.pdf

Bazán, J. (2016). La cría en cautividad de las aves fringílicas [versión pdf]. Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca. https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/776/manual_cria_catptivitad.pdf

Bert, E. & Soto, C. (2011). Principios de la alimentación de psitácidas. Revista electrónica de veterinaria, 12(11), 1-3.
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63622049012.pdf>

Bustamante, C. (s.f.). Habitaciones de perros [Imagen]. Pinterest.
<https://www.pinterest.es/teckelsaroni/habitaciones-de-perros/>

Carney, H., Ellis, S., Heath, S., Shearburn, L., Sundahi, E., Rochlitz, I., Rodan, I., & Westropp, J. (2013). Directrices de la AAFP y la ISFM sobre las necesidades medioambientales felinas. *Feline Medicine and Surgery*, 15, 219-230.
https://catvets.com/public/PDFs/PracticeGuidelines/Translated/environmental_needs_-_spanish.pdf

Comerzia (2020). Cuida el entorno depositando las heces de tu perro en el lugar correcto [Imagen]. Recuperado el 2 de septiembre de 2022, de <http://www.botesparadesechosdeperro.com.mx/>

Dolz, M., Fernandez, H., & Mouly, J. (2017). Manejo de urgencias en aves [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires]. Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto.
<https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1450/Dolz%2C%20Mart%3ADn.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Gaviria, M., Mira, J., & Sánchez, E. (2019). Manual para la tenencia responsable de mascotas. Biogénesis.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/biogenesis/article/view/337027/20792289>

Hervé, L., Pizarro, J., Salvatierra, C., Ségeur, A., & Zavala, J. (2019). Primeros auxilios para mascotas [versión pdf]. Academia Nacional de Bomberos de Chile.
https://www.anb.cl/documentos_sitio/19250_Manual_Prim_auxilios_mascotas.pdf

Hogarmania. (s.f.). Como actuar si tu mascota sufre un atragantamiento [Imagen]. <https://www.hogarmania.com/mascotas/perros/salud/primeros-auxilios-asifxia-objeto-garganta-13318.html>

Ierino, S., & Ripa, M. (2013). Sujeción y contención de animales pequeños y exóticos en la práctica diaria. Inter-Medica.

Mascota rey (s.f.). Los 7 mejores bebedores automáticos para perros [Imagen]. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de <https://www.mascotarey.com/perros/bebederos-automaticos-para-perros/>

Más que un amigo. (4 de febrero de 2019). Tip:Técnica de ahogamiento para separar perros peleando [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Cp0cEbi5buc>

MedlinePlus. (28 de marzo de 2020). Cuidados personales en caso de mordeduras de animales. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000734.htm>

Ministerio de Salud Pública [MSP]. (25 de septiembre de 2012). Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial N° 796 de 2012.

Mivinteriores (07 de abril de 2014). Decorar con jaulas de pájaros [Imagen]. Facilísimo. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de https://decoracion.facilisimo.com/d/decorar-con-jaulas-de-pajaros_1095000.html

Olivares, M. (20 de febrero de 2015). Maniobra de Heimlich en perros y gatos. Tuveterinarioinfo. [Archivo de video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=C5k-_akWpfc

Pet Pro Supply Co. (s.f.). BarkPark [Imagen]. Recuperado el 10 de septiembre de 2022, de https://www.petprosupplyco.com/products/barkpark-by-ultrasite-recycled-intermediate-dog-park-kit?variant=32073511829569&epik=dj0yJnU9YXIMRFR3MnZOSjdrdmc5TGtGn3FSdIIXQ01rRTJldG0mcD0wJm49TE5uMVRlcEJzV2lTRks2cDI0cmIxQSZ0PUFBQUFBRO1hUTRv&utm_source=pinterest&utm_medium=social#/

Purina. (s.f.). Pets at work [Mascotas en el trabajo]. <https://www.purina.co.uk/our-impact/pets-at-work>

Rodríguez, E. (15 de octubre de 2017). 3 Técnicas para separar a tu perro si se pelea (incluido razas de presa). [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=4eq9JqcfX1c&t=302s>

Sáez, P. (22 de septiembre de 2016). Rincón adaptado para tu mascota [Imagen]. Decoesfera. Recuperado el 10 de septiembre de 2022, de <https://decoracion.trendencias.com/varios/17-ideas-para-crear-un-rincon-adaptado-para-tu-mascota>

Sera. (2020). Alimentación de los peces de acuario de acuerdo con la naturaleza [versión pdf]. <https://www.sera.de/fileadmin/epapers/aqua-food-2020-es/epaper/ausgabe.pdf>

Yageli (s.f.). Acuario Acrílico [Imagen]. Recuperado el 20 de septiembre de 2022, de <http://www.acrylicdisplaysupplier.com/acrylic-aquariums/acrylic-aquarium-tank.html>

Anexo 2 Acuerdo de aceptación de mascotas del hotel Four Points by Sheraton Cuenca



ACUERDO DE ACEPTACIÓN DE MASCOTAS

Bienvenido al FOUR POINTS BY SHERATON CUENCA! Deseamos proporcionarle una estadía memorable para Usted y Su mascota. Para garantizar la comodidad y el disfrute de Su estadía, le mostramos las siguientes políticas para la estadía de su mascota.

1. Tarifa por mascota

La tarifa por mascota es no reembolsable y corresponde a 24,40 USD incluye impuestos por estadía. Este valor se cargará a su cuenta para cubrir costos de limpieza. En caso de requerirse limpieza profunda como fumigación de la habitación debido a plagas, se aplicará un cargo adicional al ya mencionado.

2. Mascotas Permitidas

Damos la bienvenida a todos los perros, gatos, pájaros y pecas. Nos reservamos el derecho de solicitar el retiro inmediato de cualquier mascota que muestre un comportamiento peligroso o inaceptable como mordeduras, ruido excesivo (ladridos), evidencia de enfermedad, o micción/defecación en áreas públicas. Se acepta solo una (1) mascota por habitación. Cada huésped es responsable de todos los cargos relacionados con la limpieza de su mascota, incluyendo el transporte y la jaula.

3. Área de mascotas

Solo se admiten mascotas en las siguientes áreas: habitaciones y lobby. No se permiten mascotas en áreas públicas donde se sirve o consume alimentos y bebidas. Para su comodidad, cerca del estacionamiento se encuentra un camino para mascotas y un basurero para los desechos. Por favor deseche los residuos de las mascotas en el recipiente proporcionado.

4. Control de mascotas/limitación en áreas públicas

Las mascotas deben estar atadas con una correa, enjaulada, o sostenidas firmemente cuando estén en todas las áreas comunes del hotel, incluyendo durante su paseo.

5. Señal de mascota en la habitación

Coloque el letrero Mascota en la habitación en el exterior de su puerta cada vez que su mascota esté en su habitación.

6. Ana de llaves

Para la seguridad y la comodidad de su mascota, el servicio de limpieza entrará en su habitación sólo si: (a) su mascota no está presente, o (b) si usted está presente y puede vigilar a su mascota (debe usar correa), o (c) si su mascota está enjaulada.

7. Daños a las habitaciones y áreas comunes

Se le cargará a la cuenta de su habitación el costo de reparación o reemplazo por cualquier daño causado por su mascota.

Inicial del Huésped: _____ liberación e indemnización

El huésped acepta liberar, defender e indemnizar a FOUR POINTS SHERATON CUENCA, Marriott International, Inc. FIDUCIARIO HOTEL PROYECTO CUENCA de cualquier reclamo o daño relacionado con su mascota durante Su estadía, incluyendo cualquier reclamación por parte de terceros.

Acordado y aceptado por:

Nombre del huésped _____

Firma del huésped _____

Nombre y tipo de mascota _____


Número de habitación _____ Fecha de salida _____

Dario Aguila

Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton



- ¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?**
 - Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 - Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 - Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
- ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?**
 - Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 - Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 - Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
- ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?**
 - Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 - Darle agua y recostarle.
 - Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
- ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?**
 - Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 - Darle aceite y esperar.
 - Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 - Otro. Especifique _____
- ¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?**

1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal.
2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.
3. Realizar masaje cardiaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima.
2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 2 compresiones por segundo.
 3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquín de primeros auxilios para mascotas?
- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
- Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
- Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.
7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?
- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.
8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?
- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.
9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?
- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
- Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
- Rabia, pulgas e infecciones.
10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?
- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Alexander



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton

1. ¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?
 Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
2. ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?
 Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
3. ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?
 Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 Darle agua y recostarle.
 Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
4. ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?
 Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 Darle aceite y esperar.
 Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 Otro. Especifique _____
5. ¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?

- | |
|---|
| 1. <input checked="" type="checkbox"/> Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal. |
| 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo. |
| 3. Realizar masaje cardíaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz. |
| 1. Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima. |
| 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo. |



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 2 compresiones por segundo.
 3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquín de primeros auxilios para mascotas?
- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
- Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
- Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.
7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?
- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.
8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?
- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.
9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?
- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
- Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
- Rabia, pulgas e infecciones.
10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?
- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Nancy Amigos



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton

1. **¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?**
 - Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 - Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 - Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
2. **¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?**
 - Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 - Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 - Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
3. **¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?**
 - Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 - Darle agua y recostarlo.
 - Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
4. **¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?**
 - Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 - Darle aceite y esperar.
 - Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 - Otro. Especifique _____
5. **¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?**

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal.2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.3. Realizar masaje cardiaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz. |
| <ol style="list-style-type: none">1. Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima.2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo. |



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.

1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
2. *Presionar el pecho de manera firme para que se hunda 1/4 a 1/3 del tamaño, con 2 compresiones por segundo.*
3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquin de primeros auxilios para mascotas?

- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
- Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
- Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.

7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?

- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.

8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?

- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.

9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?

- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
- Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
- Rabia, pulgas e infecciones.

10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?

- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Junior Muñoz



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton

1. **¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?**
 - Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 - Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 - Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
2. **¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?**
 - Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 - Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 - Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
3. **¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?**
 - Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 - Darle agua y recostarlo.
 - Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
4. **¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?**
 - Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 - Darle aceite y esperar.
 - Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 - Otro. Especifique _____
5. **¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?**

①	Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal.
②	Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.
③	Realizar masaje cardiaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz.
1.	Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima.
2.	Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 2 compresiones por segundo.
 3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquín de primeros auxilios para mascotas?
- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
- Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
- Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.
7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?
- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.
8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?
- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.
9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?
- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
- Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
- Rabia, pulgas e infecciones.
10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?
- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

María Chimboga.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos
para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad
de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.
Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton

1. **¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?**
 - Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 - Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 - Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
2. **¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?**
 - Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 - Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 - Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
3. **¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?**
 - Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 - Darle agua y recostarlo.
 - Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
4. **¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?**
 - Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 - Darle aceite y esperar.
 - Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 - Otro. Especifique _____
5. **¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?**

- | |
|--|
| 1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal. |
| 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo. |
| 3. Realizar masaje cardíaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz. |
| 1. Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima. |
| 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo. |



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 2 compresiones por segundo.
 3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquín de primeros auxilios para mascotas?
- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
- Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
- Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.
7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?
- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.
8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?
- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.
9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?
- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
- Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
- Rabia, pulgas e infecciones.
10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?
- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Nombre: VERONICA GONZALEZ hab.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton

1. ¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?
 - Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 - Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 - Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
2. ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?
 - Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 - Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 - Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
3. ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?
 - Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 - Darle agua y recostarle.
 - Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
4. ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?
 - Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 - Darle aceite y esperar.
 - Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 - Otro. Especifique _____
5. ¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?

1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal.
2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.
3. Realizar masaje cardiaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima.
2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.

1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 2 compresiones por segundo.
3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquin de primeros auxilios para mascotas?

- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
- Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
- Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.

7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?

- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.

8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?

- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.

9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?

- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
- Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
- Rabia, pulgas e infecciones.

10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?

- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Nombre: ~~María González~~
Patricia Bravo hab.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención "Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca". Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Test de conocimientos al personal del Hotel Four Points by Sheraton

1. ¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly?
 Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
 Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
 Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.
2. ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?
 Carnet de vacunación al día, desparasitación, anti pulgas y en caso de ser agresivo su respectivo bozal y kennel para el transporte.
 Baño, peluquería, área de esparcimiento, accesorios de vestir y alimentación costoso.
 Atención veterinaria (vacunación, desparasitación interna y externa), alimentación, ejercicio, entrenamiento, seguridad, limpieza, respeto y cuidados.
3. ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de atragantamiento de un animal?
 Meter la mano en la boca del animal intentando sacar el objeto.
 Darle agua y recostarlo.
 Aplicar Respiración Cardiopulmonar para perros y maniobra de Heimlich.
4. ¿Qué hacer ante una situación de emergencia médica en caso de envenenamiento de un animal?
 Producir el vómito con pastillas de carbón, posteriormente acudir al veterinario.
 Darle aceite y esperar.
 Ofrecerle agua, leche o comida, si no reacciona llevarlo al veterinario.
 Otro. Especifique _____
5. ¿Cómo aplicar Respiración Cardiopulmonar en un perro de tamaño pequeño de menos de 7 kilos?

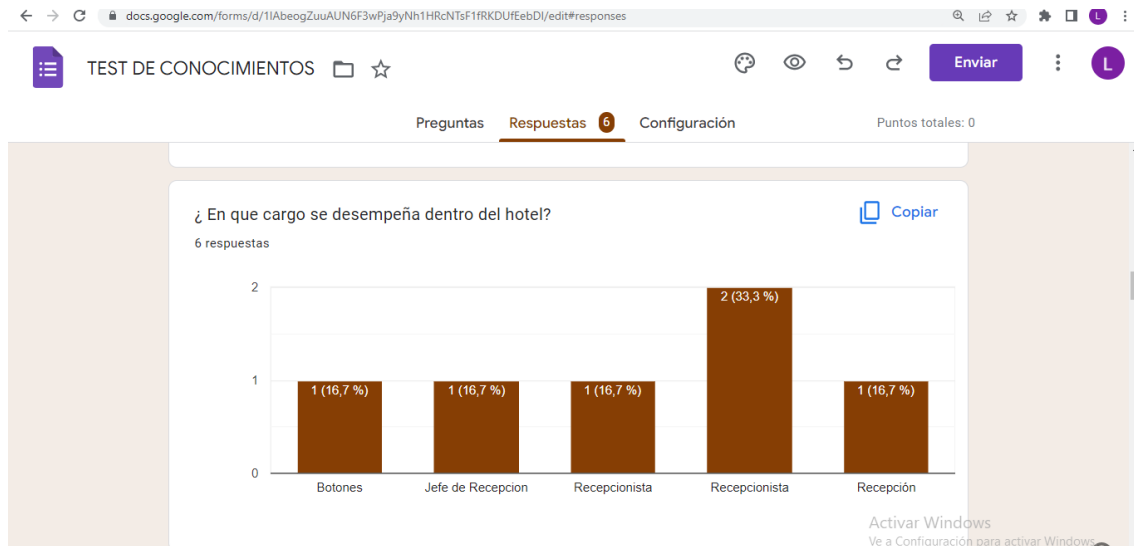
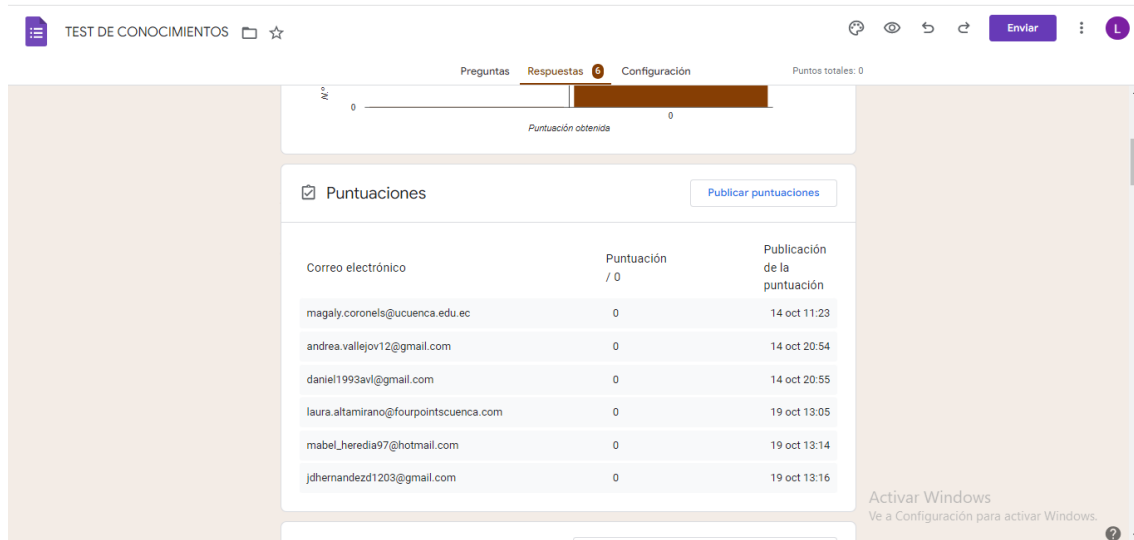
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado derecho, poner una mano sobre el pecho en la región del corazón y la otra palma en la cabeza del animal.
2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.
3. Realizar masaje cardíaco durante 1 minuto y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo boca arriba, poner una mano sobre el pecho del animal y la otra encima.
② Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 1 compresión por segundo.



3. Realizar masaje cardiaco durante 10 minutos seguidos.
1. Extender la cabeza del animal y recostarlo del lado izquierdo, y poner una mano en el lomo del perro y la otra rodeando el corazón.
 2. Presionar el pecho de manera firme para que se hunda $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{3}$ del tamaño, con 2 compresiones por segundo.
 3. Continuar realizando masaje cardiaco con 30 compresiones durante 15 segundos y seguido darle respiración artificial durante 15 segundos, cerrando el hocico del animal con la mano y soplando en su nariz

6. ¿Qué elementos básicos debe contener un botiquín de primeros auxilios para mascotas?
- Gasas, guantes, yodo, tijeras, agua oxigenada, alcohol, jabón neutro, limpiador de oídos para perros, suero fisiológico para los ojos, antiinflamatorios como rimadyl y una pomada cicatrizante.
 - Medicamentos, toallas, inyecciones, correa y su comida.
 - Accesorios, tijeras, alcohol, antipulgas, pastillas desparasitantes, omega 3, shampoo, y vitaminas.
7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo?
- Llevarlo con un entrenador, provocarlo y portar una correa.
 - Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
 - Mantener una actitud relajada y ofrecerle sus juguetes favoritos aun cuando ellos no lo desean.
8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal?
- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
 - Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
 - Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.
9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto?
- Brucella, rabia y la sarna sarcóptica
 - Sarna, rabia, pulgas y garrapatas.
 - Rabia, pulgas e infecciones.
10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?
- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
 - Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
 - Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Anexo 4 Test de conocimientos al personal de recepción por medio de la plataforma Google forms



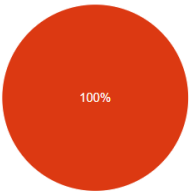
docs.google.com/forms/d/1AbeogZuuAUN6F3wPja9yNh1HRcNTsF1fRKDUfFebDI/edit#responses

TEST DE CONOCIMIENTOS

Preguntas Respuestas 6 Configuración Puntos totales: 0

1. ¿Qué significa ser un establecimiento pet friendly? Copiar

5 respuestas



100%

- Es un sitio donde se admite el ingreso de perros y se brinda servicio de alimentación y entrenamiento.
- Es una empresa que admite el ingreso a mascotas y en algunos casos ofrece servicios adicionales para los mismos.
- Lugar amigable con cualquier tipo de animales donde se ofrece atención médica veterinaria las 24 horas del día.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

docs.google.com/forms/d/1AbeogZuuAUN6F3wPja9yNh1HRcNTsF1fRKDUfFebDI/edit#responses

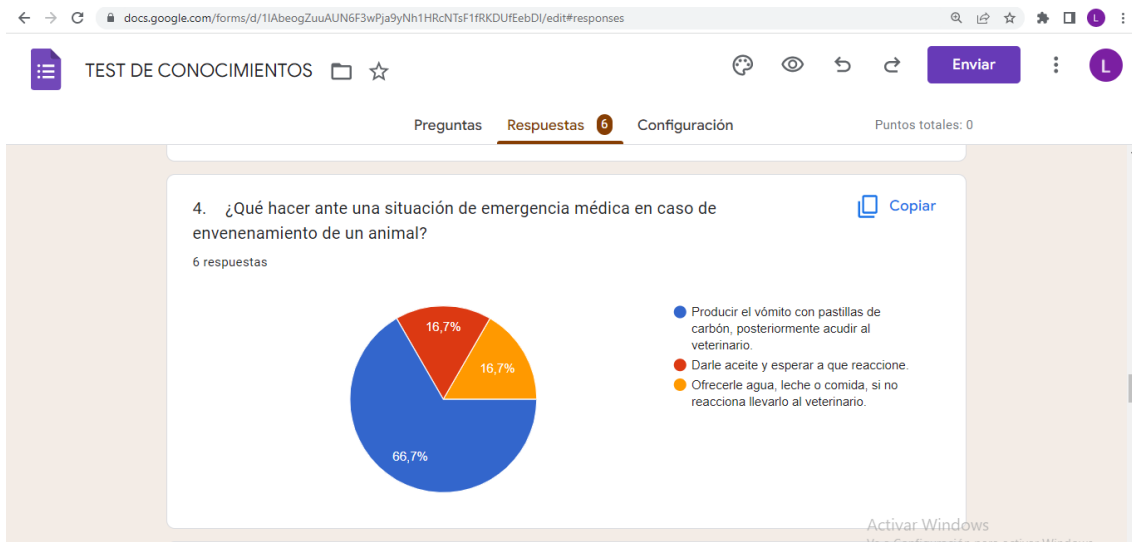
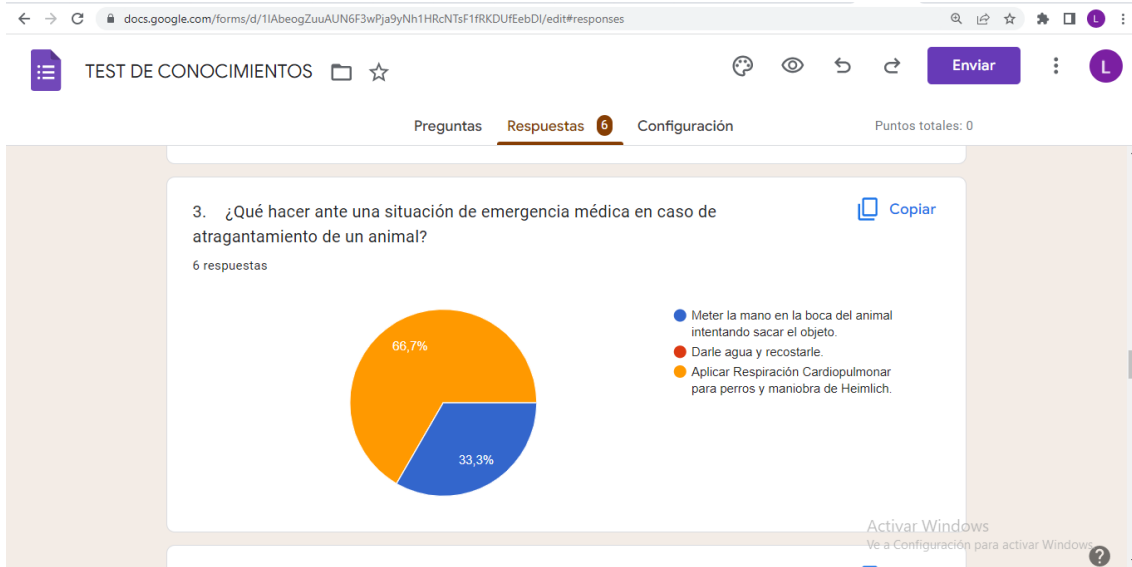
TEST DE CONOCIMIENTOS

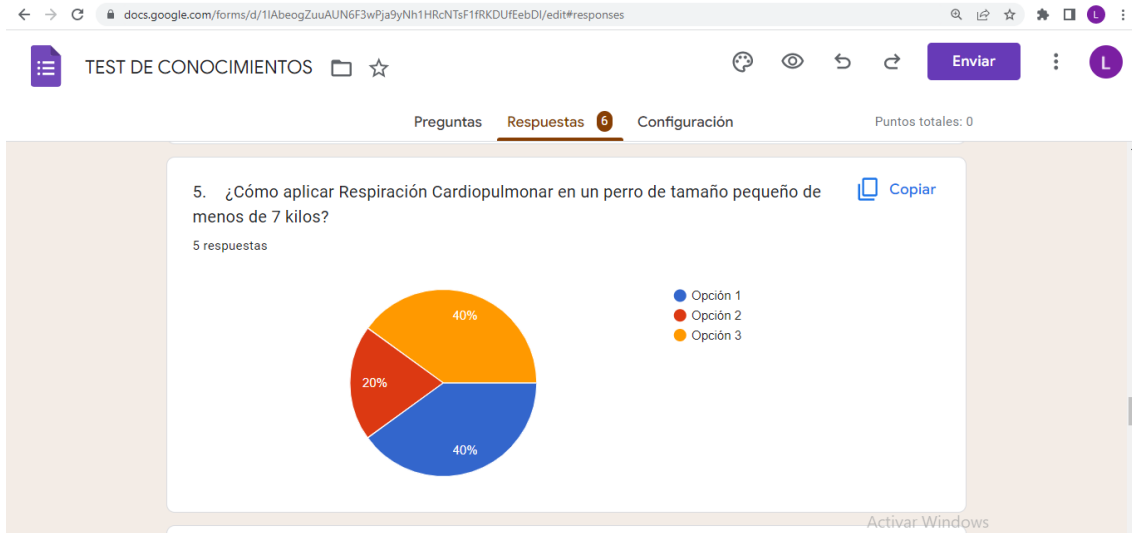
Preguntas Respuestas 6 Configuración Puntos totales: 0

2. ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?. DETALLAR LOS CUIDADOS PARA CADA ESPECIE (PERROS, GATOS, AVES Y ROEDORES). 5 respuestas

- Alimentación y Limpieza
- Cuidarlo y llevarlos al veterinario cada cierto tiempo
- Cuidados médicos sobretodo, ejercicios diarios. Una dieta adecuada.
- Vacunaciones, desparasitaciones y aseo general
- ALIMENTACION, LIMPIEZA, SALUD, ESTERILIZACION, EJERCICIO, ENTRENAMIENTO, IDENTIFICACION

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows





docs.google.com/forms/d/11AbeogZuuAUN6F3wPja9yNh1HRcNTsF1FRKDUfEebDI/edit#responses

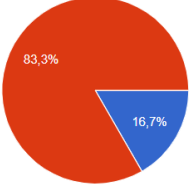
TEST DE CONOCIMIENTOS

Preguntas Respuestas **6** Configuración Puntos totales: 0

pomada cicatrizante

7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo para evitar una situación de riesgo? Copiar

6 respuestas



Opción	Porcentaje
Medir su nivel de estrés, enseguida ponerle la correa y llevarlo con un entrenador.	16,7%
Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.	83,3%
Mantener una actitud relajada frente al animal y ofrecerle sus juguetes favoritos.	0%

- Medir su nivel de estrés, enseguida ponerle la correa y llevarlo con un entrenador.
- Siempre debe portar un bozal y su correa, un collar rojo que identifique si es agresivo, evitar que se encuentre en un ambiente cerrado y proporcionarle entrenamiento.
- Mantener una actitud relajada frente al animal y ofrecerle sus juguetes favoritos.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

docs.google.com/forms/d/11AbeogZuuAUN6F3wPja9yNh1HRcNTsF1FRKDUfEebDI/edit#responses

TEST DE CONOCIMIENTOS

Preguntas Respuestas **6** Configuración Puntos totales: 0

8. ¿Qué hacer en caso de mordida de un animal? Copiar

6 respuestas



Opción	Porcentaje
Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.	33,3%
Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.	66,7%
Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.	0%

- Colocarse yodo, vendarse y acudir a un centro médico.
- Se debe lavar solo con agua, presionar y vendarse, posteriormente acudir a un centro médico.
- Desinfectar con alcohol, limpiar y cubrirse.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

docs.google.com/forms/d/1IAbeogZuuAUN6F3wPja9yNh1HRcNTsF1FRKDUfEebDj/edit#responses

TEST DE CONOCIMIENTOS

Preguntas Respuestas **6** Configuración Puntos totales: 0

9. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que las mascotas pueden transmitir a los humanos al estar en contacto? DETALLAR LOS CUIDADOS PARA CADA ESPECIE (PERROS, GATOS, AVES Y ROEDORES).

5 respuestas

- Alergias, Rabia
- Rabia, Dengue
- Rabia
- Rabia
- LA RABIA, ENFERMEDAD DE LYME, LEPTOSPIROSIS, SALMONELOSIS

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

docs.google.com/forms/d/1IAbeogZuuAUN6F3wPja9yNh1HRcNTsF1FRKDUfEebDj/edit#responses

TEST DE CONOCIMIENTOS

Preguntas Respuestas **6** Configuración Puntos totales: 0

10. ¿Qué vacunas son las que debe tener un animal?

6 respuestas

Color	Percentage
Orange	66,7%
Blue	16,7%
Red	16,7%

- Vacunas obligatorias contra el moquillo, rabia y difteria.
- Vacunas obligatorias contra la rabia, moquillo, parvovirus, difteria, tosferina, hepatitis.
- Vacunas obligatorias contra el moquillo canino, parvovirus, rabia, hepatitis, leptospirosis y la parainfluenza.

Copiar

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

Anexo 5 Comentarios de los huéspedes sobre el servicio *pet friendly*

booking.com/hotel/ec/four-points-by-sheraton-cuenca.es.html?aid=376374&label=esrow-OthvU2CXhSVxek50Z_17w5410489931081%3Apf%3Ata%3Ap1%3Ap22.563.00...

Desayuno + Piscina + Ubicación + Ruido + Cena + Ver más

Comentarios de los clientes

Ordenar comentarios por: Más relevantes primero

Margaret Ecuador
Comentó en: 4 de mayo de 2020
9.0
Fantástico

Habitación con cama extragrande.
1 noche - Marzo de 2020
En pareja

Respuesta del hotel:
Respetada Margaret
Gracias por tomarse unos minutos de su tiempo para calificar nuestros servicios. Lamentamos sinceramente los inconvenientes presentados, tenga por seguro que apreciamos su opinión y la tomaremos como una oportunidad para mejorar el servicio brindado a nuestros distinguidos huéspedes.
Será un placer poder recibirla nuevamente.
Saludos Cordiales.
Hugo Rivera Barreto
Gerente General
Four Points by Sheraton Cuenca

A 1 persona le ha parecido útil este comentario.

booking.com/hotel/ec/four-points-by-sheraton-cuenca.es.html?aid=376374&label=esrow-OthvU2CXhSVxek50Z_17w5410489931081%3Apf%3Ata%3Ap1%3Ap22.563.00...

Dear Ivan,
Thank you for leaving such a nice review. We are... Seguir leyendo

Comentarios de los clientes

Litay Ecuador
Comentó en: 7 de diciembre de 2020
10
Excepcional

Habitación con cama extragrande.
1 noche - Diciembre de 2020
En pareja

Respuesta del hotel:
Dear Litay Lam Palacios,
Thank you very much for taking a minute of your time to tell us about your experience. We are glad to know that our service was to your liking. We look forward to serving you again soon.
Best regards,
Samania Aguirre
General Manager
Four Points by Sheraton Cuenca

Mostrando 311 - 320

Comentarios de los clientes
9.1 Fantástico · 594 comentarios [Leer todos](#)

Categorías:
Limpieza
Confort
WiFi gratis

[Leer todos los comentarios](#)

¿Tienes alguna pregunta?
Hay más información en las preguntas y respuestas

Kary Ecuador
Comentó en: 26 de febrero de 2020
5,8

Habitación con cama extragrande
3 noches · Febrero de 2020
En familia

Ok

- Admiten a mi mascota
- Amabilidad del personal del comedor
- Nos bloquearon todas las tarjetas de las puertas de habitaciones, mucho antes de las 12. Las habitaciones necesitan ambientadores
- Las almohadas muy duras
- Mi habitación era la 318, se escuchaba mucho ruido
- No hay comida para vegetarianos

Respuesta del hotel:
Respetada Kary
Gracias por brindarnos sus honestos comenta... [Seguir leyendo](#)

Útil Poco útil

Comentarios de los clientes
9.1 Fantástico · 594 comentarios [Leer todos](#)

Categorías:
Limpieza
Confort
WiFi gratis

[Leer todos los comentarios](#)

¿Tienes alguna pregunta?
Hay más información en las preguntas y respuestas

Santiago Francia
Comentó en: 7 de mayo de 2019
10

Habitación con cama extragrande
2 noches · Mayo de 2019
En pareja

Un verdadero lugar para una escapada confortable y placentera.

- El confort del hotel, La vista de la ciudad. La atención que dieron a mi mascota (prestaron una camita y plato para la mascota).
- Que no me hicieran la reducción en la tarifa por ser de la tercera edad.

Respuesta del hotel:
Estimado Señor Santiago
Gracias por su evaluación, nos encanta escuchar sobre su experiencia con nosotros y saber que tanto usted como su mascota disfrutaron de su visita. Lamentamos no haber podido cumplir con su requerimiento sin embargo esperamos poder servirle nuevamente y seguir compartiendo momentos especiales.
Saludos Cordiales
Hugo Rivera
Gerente General
Four Points by Sheraton Cuenca

Útil Poco útil

Comentarios de los clientes
9.1 Fantástico · 594 comentarios

Categorías:
Limpieza
Confort
WiFi gratis

Comentario de Gina (Ecuador):
Comentó en: 17 de julio de 2019
Muy bien (8.3)
Deberían tener piso para pet friendly, en la habitación de al frente pasaron ladrando dos perros. Y la estadia no fue tan agradable.

Respuesta del hotel:
Estimada Gina
Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, sinceramente lamentamos que su estadía no fuera placentera por el ruido, le agradecemos sus sugerencias tenga por seguro que serán tomadas en cuenta y que designaremos un piso Pet Friendly para los huéspedes que nos visiten con sus mascotas. Esperamos poder recibirla en una próxima oportunidad y recuperar su confianza. Saludos Cordiales. Hugo Rivera Barreto, Gerente General, Four Points by Sheraton Cuenca.

Opiniones y reviews del hotel | F. x

Fechas: Mer, 7 Dic - Mié, 8 Dic | 1 Habitación: 1 Adulto/Habitación | **VER TARIFAS**

Paola
Nivel de socio: Non-Member
Tipo de pasajero: Solo

1 de mayo de 2019
"Pet friendly"
Lo mejor fue llevar a mi cachorra y tener todas las comodidades allí para ella también, el desayuno fue demasiado bueno, y la cama cómoda y limpia, el baño muy cómodo y con todos los implementos, la comida a la habitación una delicia, definitivamente volveré!!

¿Le ha resultado de utilidad esta opinión?
 Reportar como inapropiada

Valoración general: 5,0

- Limpieza: 5,0
- Gastronomía: 5,0
- Ubicación: 5,0
- Servicio: 5,0
- Comodidades: 5,0
- Calidad-precio: 5,0

espanol.marriott.com/hotels/hotel-reviews/cuefp-four-points-cuenca/

Información general Fotos Habitaciones Restaurantes Área local Mapa Reuniones Bodas Ofertas

Fechas: Lun, 6 Dic - Mar, 7 Dic | 1 NOCHE | Habitaciones y huéspedes: 1 Habitación: 1 Adulto/Habitación | VER TARIFAS

Anónimo
Nivel de socio: Oro
Tipo de pasajero: Familiar

27 de febrero de 2020
“Visita Cuenca”
Excelente la estadia en el hotel, muy recomendable, es un hotel Pet friendly, con lo que toda la familia disfruta de la estadia incluyendo la mascota.

¿Le ha resultado de utilidad esta opinión?
 [Reportar como inapropiada](#)

Valoración general: 5,0
Limpieza: 5,0
Gastronomía: 5,0
Ubicación: 5,0
Servicio: 5,0
Comodidades: 5,0
Calidad-precio: 5,0

Comentarios (1)

espanol.marriott.com/hotels/hotel-reviews/cuefp-four-points-cuenca/

Información general Fotos Habitaciones Restaurantes Área local Mapa Reuniones Bodas Ofertas

Fechas: Lun, 6 Dic - Mar, 7 Dic | 1 NOCHE | Habitaciones y huéspedes: 1 Habitación: 1 Adulto/Habitación | VER TARIFAS

Anónimo
Nivel de socio: Member
Tipo de pasajero: Familiar

8 de agosto de 2021
“Lindo Hotel, pero falta mejorar al personal!”
Habiendome hospedado en varias ocasiones en diversos hoteles de la cadena Sheraton, tanto en Ecuador (GYE) como en otras partes del mundo, puedo decir sin equivocarme que el entrenamiento al personal del hotel es deficiente para mantener los estándares que deben mantenerse con la franquicia. Lo bueno del hotel es la ubicación, habitaciones modernas y que son amigables con las mascotas. Lo malo: Alimentos, atención del personal. Tengo como costumbre siempre cenar durante alguna noche de mi estancia en el hotel y pedir un Club Sandwich (¿que tan difícil puede ser hacer a perder un sandwich de jamon, queso, pollo y tocino, cierto?)... Pues lo lograron, sandwich llegó frío, pollo desabrido y casi sin tocino... En el desayuno, cuando hubo patacones (plátano verde frito), estos estaban crudos. El check in fue un proceso engorroso pese a que durante la reserva se dieron todos los datos de TC, número de huéspedes y mascotas; al punto que repetí 3 veces lo mismo ya hacia insoportable el hecho de estar en el counter luego de viajar. En una mañana durante mi estancia, cuando descansábamos, fuimos llamados desde el counter a todas las habitaciones de mi familia (nos hospedamos en 3 habitaciones diferentes en diferentes pisos) diciendo que nuestras mascotas estaban ladrando, cuando estábamos todos durmiendo, mascotas incluidas. Creo que llamar a despertar a algún huésped, sin siquiera tener la certeza de para que se lo interrumpe es una total falta de la cortesía que debe tener en la industria hotelera. En cuanto a la limpieza, normal, excepto que no repusieron los items de tocador (jabón) en la ducha y lavamos, lo cual fue desastroso al darme cuenta al ducharme que no habia jabón. De rescatar la cantidad de áreas verdes y espacios para pasear a las mascotas que hay en la parte posterior del hotel.

Valoración general: 2,0
Limpieza: 2,0
Gastronomía: 1,0
Ubicación: 4,0
Servicio: 1,0
Comodidades: 3,0
Calidad-precio: 2,0

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 6 Entrevistas aplicadas



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Entrevista al Jefe del departamento de Ama de Llaves del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca

La presente entrevista está dirigida para el Sr. Alexander Jauregui, Jefe de Ama de Llaves del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca con la finalidad de recolectar información acerca del servicio *pet friendly* en dicho establecimiento. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Desde cuándo se empezó a ofrecer el servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton Cuenca?

Nosotros tenemos al momento 4 años, desde la apertura del hotel.

2. ¿Por qué se empezó a ofertar el servicio *pet friendly* en este hotel?

Porque nosotros tenemos bastante demanda de huéspedes que querían venir con su mascota y también fue decisión de gerencia que podíamos aceptarles y como esta ciudad también es bastante turística pues la gente a veces viene con sus mascotas y por eso fue.

3. ¿Qué tipo de animales considera el hotel para este servicio?

Tenemos perros, gatos, peces.

4. ¿Han llegado otro tipo de animales que no sean perros y gatos?

UCUENCA

No, hasta el momento no, solo han llegado perros y gatos

5. ¿Cuáles son las tarifas destinadas al servicio *pet friendly*?

Nosotros tenemos como tarifa, las mascotas pequeñas están de hasta 20 kilos con un valor de 30 dólares incluido impuestos por estadía y las mascotas grandes están de 20 kilos en adelante, es de 60 dólares incluido impuestos, esa tarifa no es reembolsable

6. ¿Qué políticas comprende el servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton de Cuenca?

Solo se admiten mascotas en las áreas de habitaciones y en el área del lobby, en todo lo que es restaurante y demás, pues no se admite para llevarles para allá y pues si está en el lobby o en los pasillos tiene que estar encadenado o a su vez enjaulado.

7. ¿Qué actividades comprende el servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton de Cuenca?

Bueno actividades para la macota no hay pero lo que si es el huésped solo se encarga de traerlo para acá y nosotros de pues limpiarle las necesidades.

8. ¿Qué instalaciones comprende el servicio *pet friendly* en el hotel Four Points by Sheraton de Cuenca?

Lobby y habitaciones, no existe otra área destinada para las mascotas

9. ¿Cada que tiempo se da mantenimiento a los espacios destinados a las mascotas?

Eso se hace a diario, por lo general por lo menos dos veces al día

10. ¿Cree usted que el establecimiento cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio? ¿Cuáles son esos recursos?

Si, si tenemos todo eso, primero, una cama para la mascota, sería como platos o recipientes que son para la comida y el agua y también contamos con líquido para bañarles.

11. ¿Qué aspectos considera que se deben mejorar al momento de ofrecer el servicio?

UCUENCA

Pues al momento no he tenido queja, pero lo que si, nos cuesta un poquito por lo que la mascota suelta mucha lana y eso nos complica a nosotros en la limpieza en las habitaciones y cuando pasa eso generalmente se bloquean por días las habitaciones

12. ¿Qué añadiría en cuanto a las instalaciones para mejorar el servicio?

Pues, tal vez le podría agregar ciertas cositas como para entrenar, como para hacerles correr o algo así.

13. ¿Qué beneficios ha traído el servicio *pet friendly* al establecimiento?

Primero, ocupación, pues los huéspedes vienen con su mascota y pues también tienen la facilidad de que le pueden dejar a veces aquí, lo dejan encerrado a veces un ratito y se los puede ver y aparte de eso hay muchas personas que quieren mucho a su mascota y están contentos porque pueden tener a su mascota aquí.

14. ¿Cuáles han sido los inconvenientes al brindar este servicio?

No hemos tenido ningún inconveniente. A veces por lo que son áreas comunes por el lobby no, pero hay veces que los perritos están demasiado encariñados con sus dueños y a veces lloran cuando les dejan encerrados en las habitaciones y a veces si genera un poquito de queja o malestar dentro de la gente que está sin mascotas.

15. ¿Qué profesionales están vinculados directamente con este servicio en el hotel?

Nosotros solo tenemos lo que es el área de ama de llaves porque las camareras ya tienen el conocimiento para hacer lo que es la limpieza

16. ¿El establecimiento tiene convenios o vínculos con clínicas veterinarias, entrenadores u otros? ¿Quiénes?

No, ninguno.

17. Dentro del personal ¿con cuántas personas cuentan para este servicio?

Pues solo con la camarera que está destinada para la habitación, por ejemplo si hay una sola camarera para un solo animal pues ella se encarga

UCUENCA

18. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones el personal dedicado a este servicio?

Pues, hemos tenido solo una porque no es de mayor cuidado que tenemos que tener para mascotas, solo hay que tener cuidado con las cosas o con la alimentación

19. ¿A cargo de quién está las capacitaciones?

Esto fue hace años ya no recuerdo bien

20. ¿Fue algún profesional en el tema?

No, me parece que solo fue un video, pero no fue alguien capacitado.

21. ¿Qué tipo de clientes son los que frecuentan este servicio? (familias, millennials, ejecutivos, etc.)

Pues vienen diferentes, pero por lo general son familias nunca vienen de parejas o algo así.

22. ¿Cuáles son las expectativas a futuro del hotel con respecto al servicio *pet friendly*?

El simple hecho de generar más estadía, generar que la gente se comprometa a venir a un lugar como este que le ofrecemos un servicio

23. A nivel mensual ¿cuál es el porcentaje aproximado de reservas de este servicio?

Por lo menos son unos 4 o 3, no es alta demanda, pero cuando llegan por ejemplo en feriado si llegan 4 o 5 mascotas.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Entrevista a recepcionista del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca

La presente entrevista está dirigida para el Sr. Daniel Ávila, recepcionista del Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, con la finalidad de recolectar información acerca del servicio *pet friendly* en dicho establecimiento. Esta entrevista será grabada mediante audio y video por la plataforma zoom.

1. Del total de huéspedes ¿Qué porcentaje de ellos llegan al hotel con mascotas?

Bueno semanalmente ahí varia el hospedaje, pero ahí siempre la capacidad en los fines de semana puede ser de un 75% hasta un 100%, entonces en esa capacidad varía los fines de semana, entonces abra semanas que si vienen una o dos familias con mascotas, pero también hay semanas que no llegan, entonces siempre varia, o sea podría ser que al mes se podría tener unas 4 familias con mascotas. Yo recién estoy nuevamente trabajando ahí, estoy tres meses, entonces diría que realmente un 3%.

2. ¿Qué tipo de animales considera el hotel para este servicio?

Solo los que han venido son perros, nada más, perros raza mediana, pequeña.

3. ¿De acuerdo a las políticas que animales se aceptan?

Bueno son mascotas en general, pero es hasta un cierto tamaño, mascotas medianas, por lo que perros grandes ya sería bastante molesto para el resto de huéspedes, igualmente como al ser mascotas bastante grandes, se sentirían

UCUENCA

encerrados en la habitación, más por eso las políticas del hotel son mascotas pequeñas y medianas.

4. Existe algún piso o pisos destinados a la estadía de huéspedes con mascotas?

No, pisos como tal, no, cualquier habitación puede ser utilizada para personas con mascotas, pero ellos al ingreso reciben lo que es una cartilla que le colocan en la puerta por la parte de afuera que indican al resto de huéspedes o al resto de empleados que en esa habitación hay una mascota.

5. Las políticas *pet friendly* con las que cuenta el hotel ¿son parte de la cadena internacional Marriot?, o únicamente se aplican a este establecimiento?

Ahí si en esa política no estoy tan al tanto, pero si hay hoteles de la cadena Marriot que no admiten mascotas. Esa como tal es política del hotel.

6. ¿Cuáles son las áreas permitidas y/o destinadas para las mascotas dentro del hotel?

La verdad que las personas con las mascotitas pueden estar andando por cualquier área, no hay ninguna área en especial que se tenga prohibido para las mascotas, salvo las áreas húmedas por así decirlo, piscina, ese tipo de cosas.

Entonces ¿en el piso donde está la piscina no pueden estar las mascotas?

No, si pueden estar en el 10, pero como tal bueno, no se ha escuchado que no puedan meterse las mascotitas en la piscina por lo que dejarían lanas, pero yo creo que ellas mismo, las personas, por respeto hacia los demás huéspedes, no les meten a las mascotas, de ahí o sea, no existen letreros que digan prohibido mascotas en el agua, ni en ninguna área específica, pero por todo el hotel pueden estar andando las mascotas.

7. ¿Hay algún problema con que las mascotas ingresen al área de restaurante?

No, no, la verdad que no porque igualmente hay personas que, hay huéspedes frecuentes que vienen al restaurante y vienen con mascotitas y no hay ningún problema. Ninguna área es prohibida para mascotas, todas las áreas tienen acceso para huéspedes y mascotas.

UCUENCA

8. ¿Cree usted que el establecimiento cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio?

Claro que si, como le decía, igual se les ofrece el cartelito, que tal vez la mascota hace ruido, nosotros ya nos damos cuenta de quién es el huésped, si es huésped lo solicita, algunos saben traer su propia cama para perros, si no nosotros igualmente le proporcionamos, cuando tienen mascotas nosotros les hacemos quedar los números personales de cada huésped por si salen, unos saben salir y le dejan a la mascota en la habitación, entonces nosotros llamamos a decir que la mascota está haciendo ruido, que baje a verlo, porque como digo muchas veces no están en el hotel o están en las áreas húmedas o en el piso 10.

9. ¿Cómo se realiza el proceso de check in de un huésped con mascota?

Bueno el proceso es normal como cualquier otro check in, únicamente nosotros les entregamos adicional a eso la llave, después la cartillita, nada más, y le preguntamos si de pronto necesita la cama, algunos dicen que sí, otros dicen que no, que si traen la cama, pero de ahí nada mas

10. ¿Cuentan con alimento para mascotas para ofrecer a los huéspedes?

La verdad que ahí si no estoy tan seguro de eso, por lo que ningún huésped nos ha solicitado comida de mascotas, generalmente son ellos ya los que traen comida para su perro mismo, como hay diferentes tamaños de perros, entonces ellos ya traen croquetas de diferentes tamaños.

11. ¿En qué se diferencia el proceso del check out de un cliente con mascota del de un huésped común?

No, no la verdad es que el proceso es el mismo, no se diferencia nada, unos van diciendo que buen servicio pero de ahí nada en lo particular.

12. ¿Qué aspectos considera que se deben mejorar al momento de ofrecer el servicio?

Podría ser justamente ofrecer este servicio de comida, diría yo, se les podría decir que de pronto si es que no tienen se les puede proporcionar comida

UCUENCA

13. ¿Qué añadiría en cuanto a las instalaciones para mejorar el servicio?

Tal vez un área destinada exclusivamente para mascotas, diría yo, por ejemplo un cuarto donde ellos puedan, con un poco de juegos donde saben tener a esos perros, tipo, saben poner unas mangueras en el piso donde ellos se meten por dentro, alguna área con pelotas porque les gusta estar masticando a veces objetos.

14. ¿Cuáles han sido los inconvenientes al brindar este servicio?

Inconvenientes, podrían ser justamente el ruido que algunas mascotas hacen en los cuartos, entonces en recepción a veces saben llamar huésped de alado o de frente a decir que hay un perrito que está haciendo bulla

15. ¿El personal de recepción recibe capacitaciones sobre este servicio?

Capacitaciones sobre este servicio exclusivamente, no, pero si recibimos capacitaciones continuamente sobre atención al cliente.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Entrevista a la Directora del Hotel para mascotas *Pet Home*

La presente entrevista está dirigida para la Dra. Adriana, directora del hotel para mascotas *PET HOME* en la ciudad de Cuenca, con la finalidad de recolectar información acerca del servicio que se brinda dentro de sus instalaciones a las mascotas que se hospedan. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Cuánto tiempo tiene desde que abrieron el establecimiento?

Nosotros manejamos el hospedaje de mascotas ya desde hace unos 4 o 5 años más o menos, pero estas instalaciones de acá son nuevas recién las inauguramos ahora el 23 de noviembre me parece que fue. Entonces estamos ahora nuevitos acá la verdad.

2. ¿Anteriormente contaban con otras instalaciones?

Si, trabajábamos con el hospedaje por la plazoleta del Otorongo en la avenida 3 de noviembre. Si era un lugar un poco más pequeño que lo que tenemos acá, pero igual manejábamos casi la misma temática, manejábamos igualmente los mismo protocolos que hacemos acá, obviamente acá hemos mejorado casi en todos los aspectos, pero allá si teníamos un manejo también bastante adecuado con nuestros huéspedes.

3. ¿Cuál fue la razón principal para la creación de este establecimiento en la ciudad de Cuenca?

Lo principal, lo que nos motivó a hacer esto es netamente ofrecer un servicio de hospedaje de categoría para las mascotas, claro que es a veces muy difícil encontrar un servicio de hospedaje en el que la mascota pueda permanecer libre todo el tiempo, ya, acá nosotros, entran a las habitaciones netamente para descansar, no pasan el día en la habitación simplemente en la mañana al momento de la alimentación igualmente porque hay mascotas que no pueden comer juntas, entonces al momento de la alimentación ingresan a la habitación porque la habitación tiene dos áreas, el área de alimentación y el área de la habitación o el dormitorio en sí, entonces crear esto de acá fue algo tan lindo, tan maravilloso porque nos imaginamos el proyecto hace muchos años, cuando iniciamos la construcción de esto de acá justo callo la cuestión de pandemia, entonces paralizamos por lo menos unos tres meses la construcción, veíamos los sueños que teníamos y las metas que teníamos la verdad un poco nubladas y pensamos Dios que hicimos porque ya habíamos invertido un monto acá, entonces ya estábamos empezando a construir y si fue una cuestión de decisión, al final de todo dijimos no pues trabajamos igual bastante duro durante la pandemia entonces dijimos hay que seguir, hay que lograr todo lo que nos propusimos y como sea vamos a salir de todo esto de acá, entonces continuamos, claro que lo primero que se planteo fue una cosa, pero conforme fue pasando el tiempo durante la construcción y todo eso vimos la necesidad de muchas cosas más, entonces implementar todo eso, lo fuimos haciendo para que al final, todo el proyecto quedara con margen de error quizás mínimo, como les decía, hemos venido trabajando ya en la cuestión de hospedaje de mascotas hace muchos años, entonces sabíamos a lo que nos afrontábamos, sabíamos lo que estábamos haciendo al momento en el que nos planteamos la arquitectura de todo el proyecto, entonces nuestro objetivo fue primero tener mascotas en un hospedaje libre, brindar el 100% de seguridad al propietario de las mascota, claro que obviamente hicimos un estudio también de que es lo que quería la gente en un hospedaje, entonces brindamos seguridad, brindamos comodidad, acá como ustedes ven es un poquito frio, entonces tenemos habitaciones con calefacción

UCUENCA

para mascotas pequeñas, para los gatitos, que son mascotas que no regulan muy bien una temperatura, tenemos espacio para mascotas pequeñas, para mascotas en celo para que igualmente no permanezcan encerradas durante su estancia, tenemos un corredor que es para mascotas agresivas, porque muchas veces hemos visto en un hospedaje, dejan la mascota agresiva, porque hay un millón de temperamentos de mascotas, entonces que la mascota permanezca encerrada es algo que nosotros no queremos, entonces el corredor le permite a la mascota estar desgastando energía durante todo el día y permanecer libre, permanecer haciendo lo que le gusta hacer a una mascota agresiva por decirlo que es estar ladrando todo el día, entonces al crear esto pensamos en todas las mascotas, desde las más chiquitas hasta las más grandes, desde el temperamento más amigable hasta el temperamento mucho más fuerte, pensamos en todas las necesidades de la gente, que es lo que quiere la gente, como quiere sentirse la gente al momento de dejar acá, porque lo primero que tenemos que brindar es la confianza de que vengan acá, como ustedes bien dicen, ahí nos perdimos un poquito, entonces la mayoría de gente que viene si se pierde un poquito pero es la razón de venir a perderse, igualmente acá es un lugar hermoso a pesar de un poquito el frío en la mañana es un lugar bastante bonito, tenemos un mirador en la parte de allá en la que se ve la montaña del plateado, que es una montaña hermosa ya les voy a hacer conocer, si tengo la llave de allá, igual es lindísimo.

4. ¿Cuántas mascotas reciben en promedio por mes?

Esto de la cuestión de hotel de mascotas, yo bueno nunca he tenido la oportunidad de trabajar en un hotel humano pero siempre he visto que se manejan igual por temporadas, ya, nosotros también trabajamos así, entonces hay temporadas altas, temporadas bajas, más o menos en temporadas altas hemos tenido hasta 35 mascotas hospedadas, y en temporadas bajas yo diría que más o menos unas 10 mascotas.

5. ¿Qué meses son las temporadas altas?

UCUENCA

Estamos hablando de feriado de carnaval, feriado de navidad, de fin de año, vacaciones, que es más o menos por el mes de agosto, semana santa también, nos va bastante bien en esas épocas del año.

6. ¿Cuántos días aproximadamente deja la gente a sus mascotas?

A veces, les han dejado una noche, literal, ahora tenemos la oportunidad, yo como una persona que amo mucho a las mascotas de que ahora mucha gente tenga más conciencia entonces ya no es de que les dejen encerradas en la casa con el plato de comida hasta el siguiente día, no, más bien les dejan acá, así hemos tenido hasta una noche hospedados de dos-tres meses de personas que a veces tienen que viajar por cuestiones de trabajo, o muchas de las veces personas que arriendan pero tienen que cambiarse de casa y hasta buscar una nueva casa, un lugar donde permitan estar con mascotas, nosotros los hospedamos aquí y vienen, les visitan, están aquí con ellos un momento y luego van obviamente y regresan, entonces sí de todo, desde una noche hasta tres meses.

7. ¿Qué tipo de mascotas aceptan?

Aceptamos perros, gatos y en ocasiones especiales si hemos hospedado conejitos

8. ¿Cuáles son sus tarifas?

Nosotros manejamos dos tipos de habitaciones, una estándar que tiene pues igual las dos áreas de alimentación y dormitorio, tiene sus platos de comida completamente comunes, normales por así decirlo, una cama bastante básica que es básicamente una colchoneta, dependiendo del tamaño de nuestro huésped, y tenemos habitaciones que son suites, en esta también tenemos las dos áreas de alimentación y dormitorio, pero en la parte de la alimentación tenemos bebederos automáticos que constantemente se van vaciando y se van llenando con agua limpia, tenemos la cama que está compuesta por una colchoneta igual mucho más acolchada, mucho más comfortable que la de las habitaciones estándar, les damos un cubre colchonetas, una manta, tres almohadas y pues la calefacción nocturna.

UCUENCA

Una habitación estándar esta desde los \$12,00 dólares y una suite desde los \$17,00 dólares por noche, eso si es que el propietario nos deja a nosotros la alimentación, ya y si es que no igualmente el costo de alimentación va desde \$1,00 dólar, se adiciona un dólar al costo del hospedaje.

9. ¿Tienen políticas para clientes?

Si, nuestras políticas son bastante extensas, nos manejamos cuando ya vienen los propietarios con huéspedes acá, les enviamos vía correo electrónico, obviamente hacemos una ficha de toda la cuestión del ingreso de la mascota acá al hotel, que tiene una pequeña carta de responsabilidad en la parte de abajo que nombra tres puntos clave de lo que es el hospedaje, pero aparte si tenemos un pdf de unas dos o tres hojas me parece en la que expresamos nuestras políticas, básicamente las más importantes son: no tenemos huéspedes sin vacunas y desparasitaciones tanto interna como externa al día, no tenemos huéspedes sin collar y placa de identificación, ya, es sumamente importante, como digo, aquí cuidamos un montón la seguridad, si ustedes ven normalmente las paredes tienen su alambre en esta posición, pero nosotros hemos puesto aquí, porque los perros salta, saltan un montón, entonces de esta manera ellos no pueden salir, ya aquí es un poco bajo, pero en la parte de atrás es mucho más alto de lo que es acá.

Aparte de eso nos manejamos también políticas en cuanto a destrucción del material, del personal, y de nuestros otros huéspedes. Entendemos que nuestras mascotas tienen diferentes caracteres, no es que van a venir y van a ser un pan de dios todo el tiempo, pero se manejan las políticas de acuerdo al nivel de destrucción que tengan los materiales, supongamos que muerde un poquito un plato, pero si hay otros que vienen y destrozan absolutamente todo, en ese caso al igual que en un hotel si tu destruyes algo tienes que cancelar, manejamos políticas también para la cuestión de ingreso y de salida de las mascotas, pasa bastante que en un hotel normal te dicen a esta hora es el check out y a qué hora es el check in y tú tienes que salir si o si o tienes que estar ahí sí o sí, entonces nosotros también lo hacemos, más que por cuestión de costos, en realidad nuestro check out y nuestro check in tiene un rango de

UCUENCA

tiempo bastante amplio, pero lo hacemos porque hay muchas personas que a veces no pueden venir, no pueden venir a retirar a su mascota y envían a alguien más y ese alguien más llega después del horario, tenemos una persona que siempre está aquí todo el tiempo con las mascotas, pero, después del horario de atención que no estoy yo, que no están los compañeros cuidadores se queda alguien más y esa persona no tiene la autoridad para entregar una mascota, que pasa si yo tengo aquí un rottweiler y viene alguien y dice sabe que yo soy el dueño del rottweiler, la persona que esta ese momento puede ser que no les conozca, puede ser que no estuvo en el momento que vinieron a hacer la recepción y dice bueno está bien, es su perrito tenga entonces se va y es por cuestiones de seguridad, ya ha pasado bastante, por eso mismo hemos implementado esta cuestión de aquí porque como ustedes saben un perrito ustedes pueden agarrar de la calle como sea, pero hay muchos perritos que cuestan mucho dinero, entonces por cuestiones de negocio de muchas personas, vienen y se intentan robar los perritos, entonces siempre hay que tener cuidado con eso.

10. ¿Con que instalaciones cuentan para las mascotas?

Tenemos las habitaciones estándar, la suites para gatos y para perros, tenemos el área de entrenamiento, también, nuestros huéspedes aprenden acá con nosotros y se quedan bastante tiempo incluso si se quedan pocos días hay cuestiones básicas de entrenamiento que se pueden enseñar a las mascotas en poco tiempo, entonces tenemos un área de entrenamiento, tenemos atrás toda el área verde, en el área verde tenemos el espacio para mascotas pequeñas y el corredor para mascotas agresivas, tenemos piscina, tenemos un área de peluquería también en el caso de que los propietarios desean que nuestros huéspedes se vayan bañaditos y limpios a casa, tenemos aparte el servicio de taxi para en caso de que no puedan venir por varias circunstancias, se les pasa retirando de la casa, vienen acá, ofrecemos el servicio de seguro de mascotas, que va bastante bien en la cuestión del hospedaje, porque muchas mascotitas no sabemos cómo van a reaccionar, entonces a veces muchos son amigables pero la cuestión del juego y todo eso a veces ocasiona que otras mascotitas que son un poco más temperamentales o de poca paciencia reaccionen mal, entonces

UCUENCA

el seguro de accidentes que nosotros ofertamos acá, va bastante bien porque cubre tanto al perro que ocasiona como al perrito que lesiona, aparte de eso ofrecemos la dieta barf, para huéspedes que tienen apetito caprichoso, hay mascotas que a veces se quedan y no quieren comer muy bien, entonces el barf ayuda a que estimulen un poco más el apetito y puedan comer normalmente o tranquilamente, es una dieta a base de pollo, vegetales y fruta, se puede dar cocinada, se puede dar cruda, nosotros la tenemos aquí para dar a los perritos.

11. ¿Cuentan con personal capacitado en temas relacionados a las mascotas como salud o adiestramiento? ¿En qué áreas?

Sí, tenemos un médico veterinario, tenemos un adiestrador canino, tenemos igualmente una persona que se encarga de la estética canina, la persona que nos realiza el transporte de mascotas es una persona que ya trabaja más de 7 años en el transporte y ofrece en si el transporte de mascotas, no el transporte de personas también, es netamente el transporte de mascotas, como les decía, contamos igualmente con el personal que hace el seguro, contamos con el personal que también maneja toda la cuestión de mascota acá y bueno yo que llevo también varios años manejando la cuestión de veterinaria y la cuestión administrativa en si

12. ¿Cómo se realiza el proceso de ingreso y salida de una mascota?

Intentamos que sea la mayoría de veces por reservación igual que en un hotel normal, intentamos que sea por reservación para poder nosotros coordinar absolutamente todo lo que respecta al hospedaje, pueden hacer el check in aquí o pueden hacerlo en el centro, en la clínica veterinaria solidaria, es porque a veces a muchas personas que viven por el centro de la ciudad les queda un poquito lejos acá y como digo no tienen la disponibilidad de tiempo, entonces les damos la posibilidad de que puedan hacerlo allá o de que puedan hacerlo acá y nosotros nos encargamos de trasladar a las mascotas hacia el hospedaje sin ningún tipo de costo adicional, entonces ellos se quedan allá, ahora hemos puesto como estancia temporal, ellos se quedan en la estancia temporal, hasta el momento, porque tenemos horarios fijos de transporte de

UCUENCA

la busetita o el taxi viene para acá, entonces ahí cargan los perritos allá, vienen para acá, se quedan acá, hacemos la asignación de habitaciones, colocamos en estos casilleros de acá, en el caso de nuestros huéspedes que vienen con alimentación desde la casa, colocamos en estos casilleros acá todas las cosas que son de ellos, se coloca en la pizarra que está afuera indicaciones básicas, suponiendo, come tantas veces al día, come tanta porción, las cuestiones bastante puntuales de la mascota y bueno ya pasan su estancia acá con nosotros, dependiendo de los días que se queden tenemos paquetes promocionales, a veces incluye el transporte de regreso a casa o incluye un baño cosmético completamente gratis, entonces antes del día del check out nos ponemos en contacto con el propietario, coordinamos o confirmamos la salida de la mascota dentro de nuestros horarios o en su defecto en el domicilio del propietario, si es que hay que realizarle algún servicio a la mascota se le realiza durante la estancia o casi al momento de la salida y luego ya salen tranquilamente.

Tenemos un plus bastante interesante, se me olvidaba mencionar esto, tenemos una videocámara de vigilancia, que quiere decir, nosotros enviamos un enlace a nuestros clientes, primero mandamos un instructivo, en el instructivo va completamente detallado como deben descargarse la aplicación de videocámara de vigilancia y ellos tienen un lapso de más o menos unas dos-tres horas al día en la que pueden ver a las mascotas dentro de nuestro espacio verde, solo permitimos que los vean en el área verde en el momento de esparcimiento porque es mucho más cómodo y ellos ven, pues lo más importante para ellos es que permanezcan libres, entonces se nos hizo una magnífica idea que ellos puedan estar ahí, igualmente nosotros les enviamos fotografías dependiendo de los días de estancia que se queden con nosotros les enviamos fotitos y les contamos como esta nuestro huésped, si es que está comiendo, si es que jugando, si es que está pasándose bien acá, hay muchas mascotas que muchas veces por alguna circunstancia o ya vienen enfermitos o cuestiones así, se va monitoreando todo eso y se le va informando siempre al propietario como esta nuestro huésped acá.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención “Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca”. Caso Hotel Four Points by Sheraton.

Entrevista a la Dra. Ximena Morocho Médico Veterinario de la clínica Veterinaria Solidaria

La presente entrevista está dirigida para Ximena Morocho, médico veterinario de la clínica veterinaria solidaria, en la ciudad de Cuenca con la finalidad de recolectar información que puede ser de beneficio para conocimiento en empresas que aplican el servicio *pet friendly*. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Qué es el servicio *pet friendly* para usted?

Es un lugar donde se aceptan los animales, como por ejemplo si los restaurantes aceptaran mascotas fuera una muy buena opción porque voy a tomar un café junto con mi mascota, de igual forma si se aplica en los hoteles sería una excelente opción, ya que siempre tengo problemas al viajar con mi mascota porque no suelen recibir mascotas y me toca dejarla.

2. ¿Qué aspectos considera que son importantes al momento de ofrecer el servicio *pet friendly*?

Que tengan un patio o un jardín para que las mascotas puedan hacer sus necesidades, que en el hotel exista dispensadores de agua, platos y si hay la posibilidad

UCUENCA

de alimentos para mascotas, para no estar llevando en el viaje la comida, sus platos, colchas, etc.

3. ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?

Para ingresar en un hotel debe de tener el carnet de vacunas al día, desparasitación y anti pulgas. También se debe de considerar que en caso de que un perro sea agresivo debe de portar su bozal y si son perros pequeños y temerosos como los chihuahua, yorkie, etc., siempre deben de traerlos en su kennel para trasportar.

4. ¿Qué temas considera que son los más importantes en primeros auxilios para mascotas y cómo se podría llevar cada uno de estos?

Es importante contar con una cámara de oxígeno, saber de RCP para perros y algunos fármacos en el caso de las clínicas veterinarias, en un hotel se debe tener aire acondicionado para mascotas porque si se encuentra en lugares calientes pueden sufrir de un shock térmico, porque el cambio de clima pueden afectarlos.

5. ¿Qué implementos se podrían utilizar en un botiquín de primeros auxilios especial para mascotas?

En el caso de un hotel se puede tener yodo, gasas, algodón, medicamentos básicos como por ejemplo rimadyl que son antiinflamatorios que no necesitan ser recetados por un médico veterinario.

6. ¿Cuál es la reacción inmediata que debe tener una persona ante la mordida de un animal?

Se debe lavar con agua, presionar y vendarse, después acudir a un centro médico.

7. ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que pueden transmitir los animales domésticos?

Las más comunes son la brucella y la sarna sarcóptica, en el caso de la brucella solo se transmite si se está en contacto con una perrita reproductora que esté contagiada.

8. ¿Qué aspectos considera usted que el personal de un hotel debería conocer?

UCUENCA

Conocer de qué región viene cada mascota para tener en cuenta la temperatura, el espacio, considerar que sueltan mucho pelo, algunas mascotas suelen marcar territorio por lo que se debe de tener una higiene adecuada, algunos pueden ser traviosos por lo que van a morder las cosas, en este caso se puede proveer juguetes, en caso de la alimentación si es de una buena calidad sería mucho mejor, pueden ofrecer golosinas como helados para perros en el caso de calor, también siempre estar pendientes de que las puertas estén debidamente cerradas para que no salgan a la calle y se pierdan, el personal de un hotel debe de conocer todo sobre los primeros auxilios, en caso de que alguna mascota llegue a atragantarse.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Trabajo de Intervención “Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca”. Caso

Hotel Four Points by Sheraton.

Entrevista al Dr. Roberto Criollo, entrenador del centro EDUCAN.

La presente entrevista está dirigida para el Dr. Roberto Criollo, entrenador del centro EDUCAN en la ciudad de Cuenca, con la finalidad de recolectar información que puede ser de beneficio para conocimiento en empresas que aplican el servicio *pet friendly*. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Qué es el servicio *pet friendly* para usted?

Amistad o amigable con las mascotas.

2. ¿Qué aspectos considera que son importantes al momento de ofrecer el servicio *pet friendly*?

Seguridad, contar con mascotas estables que sean amigables y amistosas, no solo *pet friendly* de nosotros para las mascotas si no las mascotas con nosotros lo que es más importante. También que tengan métodos de contención cuando se escapan, tratar con agresividad, prohibiciones, hay perritos con problemas de agresividad, de sociabilidad, entonces tenemos que tomar en cuenta esas cosas cuando queremos tener un negocio *pet friendly*.

3. ¿Cuáles son los cuidados generales que debe tener una mascota?

UCUENCA

Principalmente para salud tiene que estar con buen ánimo, alimentado, con espacio, con distracciones, con órdenes y también tiene que ser educado el perrito.

4. ¿Cuáles son los implementos fundamentales que se deben tener cuando se tiene una mascota?

Principalmente qué mascota vas a tener, si tienes el espacio, definir qué tipo de mascota puedes mantener, porque un perrito tiene necesidades, entonces si nosotros podemos satisfacerlas por completo entonces va bien la mascota.

Cosas físicas, espacio, tiempo, ganas, responsabilidad, controlar el temperamento de las mascotas.

5. ¿Cuáles son los errores más comunes que suelen cometer los dueños con sus mascotas?

No controlar el temperamento, humanizarle a los perritos, cuando son cachorros los humanizan demasiado y con problemas de sociabilidad, no se dejan tocar, no socializan con otros perros, reaccionan de forma agresiva, a veces hasta lloran, entonces la sobreprotección. Escoger mal la raza, tamaño del perro.

Personal de entrenamiento: No saben sobre la raza que están adoptando, en este caso adquiriendo una mascotita, no hay que fijarse en lo físico si no en las posibilidades que yo tenga de mantener a la mascotita, si yo estoy en la posibilidad de tenerle a esa mascotita y si la mascotita se va a adaptar a mi estilo de vida que lleve.

Entonces se equivocan de raza, se equivocan de tamaño, se equivocan de comportarle, no le dan lineamientos, no le detienen el comportamiento, no les controlan, entonces humanizan, no son sociables.

6. ¿Cuáles son las principales razones por las que un animal puede ponerse agresivo o nervioso?

La falta de socialización cuando son cachorros, no son sociables, no los han hecho interactuar con otras mascotas, con otros perritos, no los controlan, no los detienen, los humanizan, la palabra es humanizar porque cachorros y perros chiquitos vienen con ese problema y no podemos nosotros iniciar una educación básica si es que no le rehabilitamos al perrito, entonces es importante rehabilitar al perrito.

7. ¿Cómo se controla a un animal agresivo (perro) en una situación de riesgo?

Principalmente, en las ordenanzas, bueno no conozco muy bien aquí pero en Quito tenemos ordenanzas donde ciertas razas necesitan bozal, necesitan correa de uso obligatorio, no es por la raza en si pero si es por lo que es bastante común esa raza aquí y es por el tamaño, llegan a tener un tamaño bastante grande, lo que sí es un perrito agresivo siempre con su bozal, con su collar rojo que diga peligro o diga perrito agresivo, que le identifica al perrito que es agresivo, siempre uso de bozal, correa, no soltarlo y una cinta roja que le identifique como perro potencialmente peligroso.

Si es un perro agresivo, va a salir con bozal siempre, si es un dueño responsable, pero si ya está atacándole y hay yo que se razas fuertes, se le puede al perrito asfixiar, se le corta la respiración, se le abraza y el perrito suelta, en caso de que el perrito sea tan intenso de no soltar

8. ¿Cuál es la reacción inmediata que debe tener una persona ante la mordida de un animal?

Principalmente identificar cual es el que está siguiendo, te pongo un caso hay dos perritos, están peleando, un perrito esta por lo general, el que está perdiendo llamemos así, el que esta abajo o está esquivándose, ese es el que no debemos detenerle primero, debemos detener al que le está siguiendo, al que le está pisando, al que le está haciendo presión con el cuerpo, a ese perrito hay que sepáralo primero.

9. ¿Cómo se conoce si algo estresa a una mascota?

Los perritos siempre dan señales, si es que no les han socializado, los perritos siempre van a estar con una posición erguida, la cola bastante erguida igual, su parada va a ser bastante fuerte, dominante, hay algunos perritos que el pelo, el pelaje, en la parte de la espalda, en la cruz y en la cintura los pelos se erizan y también las orejas están completamente paradas, hay otros que están un poquito más sumisos, no saben qué hacer, están con las orejas para atrás y con la mirada perdida al vacío y sus labios empiezan a descubrir los incisivos, los caninos, hay otros que si son muy agresivos pero no muestran ninguna señal de eso, entonces eso es bastante complejo, los perros si avisan.

UCUENCA

10. ¿Consideraría usted que el personal de un hotel debería estar capacitado en prevenir este tipo de situaciones?

Sea en hoteles, *pet shops*, peluquerías, debe haber un médico veterinario de causa ahí, si o si tiene que haber un médico veterinario, no por el hecho de que me gustan los perritos voy a poner un *pet shop*, alguna cosa, porque siempre inician así luego ya terminan vacunando, empiezan a hacer consultas, entonces siempre debe haber un médico veterinario de planta. Esa persona se encargaría en caso de emergencia, en caso de que un perrito se lastimo, en caso de que hay que llamar al propietario, vino enfermo, entonces tiene que dar una guía al propietario también. De igual forma si es que tiene todos los permisos que exige el gobierno, aquí me parece que es la UTA, pero el mismo municipio te exige tener un médico encargado, bueno eso en la ordenanza 048 que salió hace dos meses en Quito.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Entrevista a la Doctora Andrea Galarza de la institución “Zona de Mascotas” de la ciudad de Cuenca

La presente entrevista está dirigida para la Dra. Andrea Galarza, Doctora de la institución “Zona de Mascotas” de la ciudad de Cuenca con la finalidad de recolectar información acerca de la documentación necesaria que debe portar una mascota para poder viajar o hospedarse en ciertos lugares. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Conoce el término *pet friendly*?

Claro que sí, es un lugar donde se aceptan la entrada a mascotas.

2. ¿Cuáles son los documentos obligatorios que deben portar las mascotas?

Los documentos obligatorios por lo general es el carnet de vacunación, todo esto depende de las políticas del establecimiento.

3. ¿Qué tipo de documentos se debe presentar para ingresar a un establecimiento *pet friendly* en el caso de aves?

Para el caso de hoteles, es necesario un certificado de salud, es decir que a la mascota se le debe de realizar un examen clínico antes de hospedarse, como por ejemplo en las aves se hace un control de Ectoparásitos, que involucra pulgas y piojos,

UCUENCA

además se realiza una revisión de la piel para que no haya enfermedades fúngicas que puedan ser un riesgo para las personas.

4. ¿Para el caso de peces el tipo de documentación es el mismo?

En el caso de peces se podría decir que puede aplicarse un algún documento que certifica su estado de salud, sin embargo, como no se maneja el tema de la vacunación en peces, se podría optar por otros parámetros como revisar la estabilidad del agua, que no haya manchas blancas en su pecera y revisar sus escamas.

5. ¿Usted considera necesario que un establecimiento *pet friendly* deba mantener acuerdos con clínicas veterinarias? ¿por qué?

Claro que sí, puesto que ayudaría a resolver temas desconocidos para el personal de servicio de un establecimiento en el caso de que pueda llegar a suscitar alguna enfermedad u otro suceso durante la estadía de la mascota.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Entrevista a Estefanía Ortiz, Jefe de calidad del Hotel Four Points by
Sheraton de la ciudad de Cuenca

La presente entrevista está dirigida para Estefanía Ortiz, Jefe de calidad del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca con la finalidad de recolectar información acerca de la documentación necesaria que debe portar una mascota para poder viajar o hospedarse en ciertos lugares. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Cómo considera usted qué perciben los clientes el servicio *pet friendly*?

Yo considero que los clientes lo perciben como un plus para nuestro servicio, porque complementa muy bien el tema de personalización que nosotros queremos siempre hacer llegar a los huéspedes, además de proporcionarle ciertos los elementos para mascota, es un plus que todo el personal conozca el nombre de la mascota en todos los espacios, y así como ustedes saben ya las mascotas son parte de nuestra familia, esto les sorprende mucho a los huéspedes y les deja como un momento memorable que nosotros nos acordemos a más obviamente del nombre de ellos el nombre de sus mascotas y que estemos pendientes con ellos.

2. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio recibido?

UCUENCA

Si, a partir de que implementamos elementos como platos y camas para mascotas en las habitaciones, las registramos como un huésped más y les indicamos las políticas del servicio *pet friendly* al dueño incluido los espacios a los cuales la mascota tendrá permitido el acceso, al momento que llega a la habitación se le entrega el kit de mascotas. Para que todo el personal del hotel conozca a la mascota le pedimos al dueño permiso para tomar una foto y esa foto se envía a un grupo del personal de hotel para que todos conozcamos a nuestro cliente. De igual manera cada habitación debe tener su identificativo, que es un colgante que nosotros colocamos en las puertas, al momento del check in se le da el colgante y se le indica al huésped que el colgante tiene que estar ahí, para nosotros identificar que esa es una habitación en la cual va a estar una mascota y también para que cuando vayan a ingresar a hacer la limpieza el huésped sabe que la mascota no se puede quedar sola, entonces la camarera puede ingresar a realizar la limpieza o en su caso si es que está el huésped se habla directamente con el huésped para ver qué hace con la mascota, si sale en ese momento o cómo hace la limpieza, por eso es importante el colgante para que todo el personal de ama de llaves conozca.

3. ¿Han recibido quejas acerca del servicio *pet friendly*?

Sobre el servicio como tal no, pero si más bien de otras personas que no les gusta el tema de las mascotas o que no estén tan abiertas a que las mascotas estén en espacios junto con las personas, entonces lo que tratamos es de mantener un balance, por ejemplo, permitimos mascotas si en las habitaciones en espacios públicos como lobby, pero no en áreas donde se sirven alimentos que es en el restaurante, obviamente tratando de respetar el criterio de todos los huéspedes, hay unos que amamos las mascotas y otras personas que nos les gusta tanto estar cerca de ellas, entonces por ese lado hemos tenido reclamaciones, hay personas que nos dicen que no deberíamos permitir mascotas o subir a los elevadores incluso, también hay personas que no se acatan a las políticas de no traer la mascota al restaurante y nos ha tocado pedirles que las retiren, así mismo es en el caso de las áreas húmedas, es un tema más sensible por el caso de ser agua, ya que el huésped está sin mucha protección en este caso lo

UCUENCA

que es ropa, entonces al huésped no le gusta esto, porque estamos hablando de que las mascotas tienen pelaje que puede volar por lo que esto llega a molestar.

4. ¿Cuáles son las áreas permitidas para mascotas?

Las mascotas tienen permitido estar en las habitaciones de cada persona, áreas públicas para mascota que son lobby y parqueadero, y, la parte exterior considerada como áreas verdes, siempre buscando que también el huésped no se sienta excluido por la política.

5. ¿Cuáles son las áreas no permitidas para mascotas?

Restaurante y en el piso número diez no es permitido mascotas porque las mascotas tienden a lanzarse a la piscina por lo que ya no está permitido por esa razón.

6. ¿Qué beneficios considera que le ha traído al hotel el *servicio pet friendly*?

En nuestros indicadores de calidad muestran que las personas que han visitado el hotel con mascotas se han ido muy felices con nuestro servicio porque va un poquito más allá de normal, el reconocer a sus mascotas y darles una camita para ellos, un lugar para que puedan estar cómodos en la habitación les ha gustado mucho, es algo que no se esperan, todo esto ha logrado la satisfacción del huésped.

7. ¿Es amplio el target de mascotas?

Para lo que es el fin de semana sí, tenemos aproximadamente de 3 a 4 mascotas todos los fines de semana, pueden ingresar un viernes o un sábado y va a salir el domingo, es decir la mascota se hospeda en un promedio de una a dos noches.

8. ¿Cuál es la mascota que más frecuentemente ingresan al establecimiento?

Las mascotas que más frecuentemente hemos recibido son perritos, pero si hemos recibido gatos, tuvimos un huésped que se hospedó quince días con nosotros, el huésped mencionó esta larga estancia por lo cual nosotros al ser un *servicio pet friendly* hacemos un cobro por la cama, hueso y la limpieza, para este caso el huésped trajo a su gato en su propia jaula, no exigimos a los huéspedes que traigan a los perritos en jaula porque estamos hablando de que para nosotros es como un familiar, cuando recibimos gatos es obligatorio que ingresen en sus jaulas ya que ellos no suelen estar

UCUENCA

acostumbrados a correas como en el caso de los perros e incluso estos vienen con su propia mochila que los huéspedes traen para transportarlos, en el lobby tiene que tener una especie de correa o jaula para evitar que la mascota pueda agredir o acercarse a alguien que no desee, pero ya dentro de las habitaciones pueden estar fuera de las jaulas, excepto al momento de la limpieza, donde no debe estar en la habitación o en su defecto estar con un responsable que pueda controlarlo.

Universidad de Cuenca



Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Entrevista a Laura Altamirano, Jefe de recepción del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca

La presente entrevista está dirigida para Laura Altamirano, Jefe de recepción del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca con la finalidad de recolectar información acerca de la documentación necesaria que debe portar una mascota para poder viajar o hospedarse en ciertos lugares. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Cuál es el proceso para la reserva de un huésped con mascota?

Hay huéspedes que cuando viajan no quieren dejar a sus mascotas en las casas, por lo que al momento de la llamada consultan si tenemos el servicio *pet friendly*, nosotros indicamos que sí, entonces al momento de que realiza la reservación ingresamos en nuestro sistema que va a venir con una mascota, siempre preguntamos si la mascota es de raza pequeña o grande, nos indica la raza e informamos el costo una vez que el huésped acepta ingresamos en el sistema el comentario de que el huésped va a venir con una mascota.

2. ¿Cuál es el proceso para el ingreso de un huésped con mascota?

Al momento del ingreso tiene que registrarse como un huésped, tenemos un formato donde se indica las políticas del servicio *pet friendly*, el huésped acepta las políticas y nos coloca los datos de la mascota, nombre y cuanto tiempo se va a quedar y nosotros llenamos incluso el número de la habitación y el huésped tiene que firmar

UCUENCA

ese formato, el formato original se queda en recepción y la copia se da al huésped, de esta forma el huésped no puede decir que desconocía tal tema, cuando ya se registran en recepción se entrega un colgante de mascotas que el cliente debe colocar en la puerta de la habitación, también preguntamos al huésped si podemos tomar una foto a la mascota para poder reconocerla, entonces en grupos internos de WhatsApp en donde estamos todos los asociados del hotel indicamos que va estar una mascota por tantos días, para que sea llamada por su nombre y para que se coloquen las camas para mascotas, platos, bowl de agua y regalos de bienvenida que por lo general son huesitos, el personal de botones es quién acompaña al huésped a la habitación tenga o no mascota.

3. ¿Cuál es el proceso de check out de un huésped con mascota?

Cuando el huésped se retira se postea el valor de la mascota en el sistema este valor va a depender del tamaño de la mascota, se revisa y se cobra al huésped.

4. ¿Cuándo el huésped se retira se le debe de comunicar a ama de llaves?

Ya no es necesario avisar a ama de llaves porque se le avisa a todo el personal el número de las habitaciones que alojan huéspedes con mascotas, entonces por esto ya sabe que debe hacer una limpieza y desinfección profunda,

5. ¿Hay algunas restricciones que los huéspedes tienen que cumplir de manera obligatoria?

Una de las principales normas es el no dejar a la mascota sola en ninguna área, porque si se quedan solas en las habitaciones tienden a ladrar, hacer ruido y a estresarse, por lo que no queremos que eso pase ya que no tenemos un espacio donde ellas pueda estar como un patio de juegos o guarderías, nuestro servicio *pet friendly* es aceptar a la persona con su mascota y brindar hospedaje pero siempre la mascota va a tener que estar acompañada por su dueño, por esta razón no se le puede dejar sola a la mascota especialmente por la noche, a excepción del momento de desayunar para esa situación la mascota puede quedarse sola por un tiempo limitado, también hay huéspedes que tiene información errónea del servicio *pet friendly*, donde se van de fiesta y la mascota se queda sola durante la noche por lo que tiende a ladrar y llorar por

UCUENCA

la soledad, esto llega a molestar a los otros huéspedes ya que no tenemos habitaciones tan insonorizadas, por eso hay que recalcar que nosotros no somos una guardería de mascotas.

6. ¿Existe algún piso destinado solo para huéspedes con mascotas?

No, porque no tenemos habitaciones adaptadas para mascotas sino habitaciones para huéspedes donde nosotros damos el plus del servicio *pet friendly*.



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Entrevista a María del Carmen Chiriboga, Jefe de Ama de llaves del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca

La presente entrevista está dirigida para María del Carmen Chiriboga, Jefe de Ama de llaves del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca con la finalidad de recolectar información acerca de la documentación necesaria que debe portar una mascota para poder viajar o hospedarse en ciertos lugares. Las respuestas de la presente serán tomadas mediante grabación.

1. ¿Cuál es el proceso de limpieza de una habitación ocupada con mascota?

El proceso es casi similar a las otras habitaciones pero eso si se la cambia todo, primero tenemos que barrer y trapear, se le realiza el doble de lo que se hace a las otras habitaciones en cuanto al piso porque los perros botan lana, entonces por eso se hace dos veces barrido y dos veces trepado, se cambia toda la lencería, los perritos tienen un pañal desechable por lo que ese también lo reemplazamos.

2. Durante la estadía de un huésped sin mascota ¿Es necesario cambiar toda la lencería?

No, casi que no, porque el huésped dice no, no le cambien un día, pasen un día sí y otro no, hay otros huéspedes que les gusta que todos los días les cambien todo, todo es preferencia del huésped, a algunos huéspedes les gusta mucho cuidar el medio ambiente.

UCUENCA

3. ¿Cuál es el protocolo de limpieza de una habitación con mascota?

El protocolo es por ejemplo, tenemos un colgante que se pone en la puerta, el huésped pone el colgante en la puerta de esta forma sabemos que hay mascotas, si el cliente necesita limpieza pone el colgante que indica que ya necesita la limpieza, entonces vamos, si las mascotas son tranquilas se quedan en el momento de la limpieza, si son bravos los huéspedes se los llevan o tienen que estar en una jaula o con el acompañante. De ahí ya hacemos la limpieza normal, primero sacamos la lencería, basura, echamos los químicos en el baño, hacemos la cama mientras el líquido actúa en el baño, al último lo que hacemos es trapear y como es una mascota no debemos dejar húmeda la habitación por lo que también se deja secando el piso.

4. ¿Cómo se realiza la limpieza de las camas para mascotas?

Las camas vienen con un estilo plástico, así como colchones tipo forrados de plástico y tiene en la parte superior gamuza, por lo que todos los días se pasa un trapo seco, no mojado porque daña la tela, ya cuando el perro deja las habitaciones bajamos todo y lavamos.

5. ¿Cuál es el proceso de limpieza cuando el huésped realiza el check out?

Cuando se hace el check out, el proceso de limpieza, se retira todo, incluyendo almohadas, faldones, se deja todo barrido, los baños, en la cama de las mascotas se retira el forro y se las lava completamente, como sabemos el perrito deja muchos olores entonces ambientamos toda la habitación.

6. ¿Cuáles son los productos que utilizan para realizar la limpieza?

Nosotros utilizamos productos que nos permite la marca, trabajamos con uno que se llama peróxido, para eliminar toda clase de suciedad, para la limpieza de los baños y de las duchas, también utilizamos un líquido que se llama *Lemonade*, es para sacar lo más profundo de las duchas, a veces el moho y tenemos el último que se llama *Fresh*, ese es para darle olor a la habitación.

7. ¿Cuál es el proceso de limpieza de las áreas públicas cuando hay mascotas?

UCUENCA

Por lo general las mascotas no pasan mucho tiempo en las áreas públicas por lo que se realiza el proceso de limpieza común y es realizado por el personal de limpieza de áreas públicas, hubo un caso donde un perrito se orinó por lo que tuvimos que lavar y desinfectar, pero esto se realiza solo en algunas eventualidades porque por lo general las mascotas solo transitan por las áreas públicas.

8. ¿Cuántas veces se realiza la limpieza de las áreas públicas?

La limpieza es normal, tenemos las áreas públicas que son el piso 10, gimnasio, piscina, salones, aquí tenemos el lobby, los baños, incluso los parqueaderos, en el piso 3 tenemos salones, en el piso 2 tenemos las oficinas que son las zonas administrativas, todo eso hace a las áreas públicas entonces se hace como un recorrido, se comienza con barrido, limpiamos de polvo y trapeamos, aquí es importante no dejar mojado el área porque puede haber caídas, por lo que trapeamos, secamos y pulimos. Por ejemplo, el lobby se limpia tres veces, hasta cuatro, porque en la noche tenemos gente que se queda consumiendo, tenemos una persona de áreas públicas que sale a las 11 y 30 h pm, entonces es la última que deja recogiendo todas las áreas y deja limpio todo.



APROBADO

05/05/2021

**ANA LUCIA
SERRANO
LOPEZ**

Firmado digitalmente
por ANA LUCIA
SERRANO LOPEZ
Fecha: 2021.05.06
12:59:44 -05'00'

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO
PET FRIENDLY EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE
CUENCA. CASO HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON.**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN HOTELERÍA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DE LA OFERTA Y DEMANDA
DE ALOJAMIENTO EN EL CONTEXTO LOCAL, NACIONAL E
INTERNACIONAL**

CÓDIGO UNESCO: 5312.10 (Investigación y desarrollo)

DIRECTORA:

MG. NANCY KARLA DELGADO OLEAS

AUTORES:

LISSETTE GABRIELA PARRA MUÑOZ

GLENDA PATRICIA SANMARTIN CONTRERAS

CUENCA, MARZO 2021

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Lisette Gabriela Parra Muñoz (lisette.parra@ucuenca.edu.ec)

Glenda Patricia Sanmartín Contreras (patricia.sanmartin@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Las mascotas actualmente representan parte importante de la sociedad a nivel mundial, además de un segmento de mercado que se encuentra en continuo crecimiento y el cual con el paso del tiempo ha logrado establecerse dentro de la industria hotelera. Es por esta razón que los hoteles se han adaptado a una cultura *pet friendly*, la cual exige, al igual que los otros servicios que forman parte de este tipo de establecimientos, calidad, especialmente en los hoteles cinco estrellas, los cuales debido a su categoría deben ofrecer cada uno de sus servicios con procedimientos que apliquen altos estándares de calidad y comodidad.

En la ciudad de Cuenca, Ecuador, el hotel cinco estrellas Four Points by Sheraton oferta el servicio *pet friendly* sin la utilización de un manual de procedimientos, el cual es de suma importancia para este establecimiento, pues ayudaría a lograr un servicio de calidad por medio de directrices de limpieza e higiene, políticas y lineamientos sobre las operaciones que se realizan dentro de las instalaciones con respecto a este servicio.

El presente proyecto de intervención tiene un enfoque mixto, utilizando las técnicas de análisis documental, entrevista y test de conocimientos a fin de conocer a profundidad varios aspectos del servicio *pet friendly* en las empresas hoteleras de alta categoría.

Como resultado del presente proyecto se espera entregar un manual de procedimientos del servicio *pet friendly*, el cual beneficiaría al hotel brindándole, por medio de un estudio previo, todos los procedimientos que deben realizar dentro de sus instalaciones para poder ofrecer un servicio de calidad.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

La concientización en el cuidado de los animales es algo que está en continuo avance, teniendo en cuenta que las mascotas, especialmente perros y gatos, son considerados en muchos de los casos como parte de la familia. Según Castellanos (2017) en los datos del portal *American Pet Products Association*, se menciona que solo en el mercado estadounidense se realizó un gasto aproximado de \$95,7 mil millones de dólares en el año 2016 en productos para el cuidado general de mascotas, además un 35% de personas pertenecientes a la generación millennials y un 32% de baby boomers son dueños de animales de compañía.

Según el Ministerio de Salud Pública (2013), la cantidad de mascotas en Ecuador se encuentra dividida en su gran mayoría por canes y felinos, los cuales ascienden a 1765.744 y 263.520 respectivamente. Además comparando datos sobre mascotas a nivel de América Latina, según Infobae (2011), en un estudio realizado por Millward Brown Argentina, el 78% de los hogares en ese país poseen mascotas, mientras que en países como Chile el 71%, México el 54% y Colombia el 35%.

Debido a esto se puede destacar la importancia que tiene este mercado dentro de la actividad comercial, donde las personas incluyen a sus mascotas en muchas de las actividades que se realizan dentro y fuera de los hogares. Es por esta razón que con el paso del tiempo una de las actividades que ha tomado fuerza en la relación dueño-mascota, es el compartir junto con ellos los viajes, por esto, las grandes empresas de servicio en su afán de seguir las tendencias actuales del sector y diversificar su oferta se han visto en la necesidad de incluir y ofrecer lugares adaptados especialmente para los animales de compañía con la finalidad de atraer a este creciente público objetivo.

En la industria hotelera es fundamental contar con una buena gestión en la calidad del servicio en general para lograr cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes, por esta razón los hoteles ofrecen una gran variedad de servicios y productos para cubrir las necesidades de la demanda que se presenta dentro del sector. Uno de estos es el llamado servicio *pet friendly*, el cual consiste en la admisión de mascotas en los establecimientos que lo ofrecen, con todas las facilidades y un trato adecuado.

Sin embargo, en la ciudad de Cuenca, en Ecuador, hay muy pocos estudios que aportan beneficios en relación a la calidad de este servicio en la industria hotelera, es por esto que este proyecto de intervención propone la elaboración de una guía que ofrezca el conocimiento completo de toda la planeación de las actividades que deben llevar los establecimientos de alojamiento cinco estrellas para lograr satisfacer adecuadamente las necesidades tanto de las personas que buscan el servicio *pet friendly* como del resto de huéspedes.

Esta guía se puede ver plasmada mediante la creación de un manual de procedimientos adaptado al servicio *pet friendly*, el cual sería el instrumento ideal para establecer políticas, funciones y actividades específicas que tomen en cuenta el control de la calidad del servicio que se está ofreciendo, todo esto con la finalidad de evitar al máximo pequeños y grandes errores que pueden cometerse por la falta de procesos fijos dentro de las instalaciones, algunos ejemplos de estas consecuencias se pueden ver reflejados en ruidos molestos que afecten a la comodidad y tranquilidad de los demás huéspedes, problemas en la limpieza o posibles peligros que podrían ocurrir en caso de tener animales agresivos dentro de las instalaciones.

Para este estudio se tomará en cuenta a uno de los hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Cuenca, Ecuador, que ofrece este servicio, como lo es Four Points By Sheraton, pues debido a su categoría habitualmente recibe huéspedes con mascotas y es de los que mejor calidad debe ofrecer, de modo que sus instalaciones deben estar debidamente adecuadas para brindar este servicio para así no ocasionar molestias para los demás clientes.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según la encuesta realizada por el diario veterinario (2020), el 24% de las viviendas españolas convive con un perro, para la inmensa mayoría, estos animales ocupan un papel importante dentro del hogar, son un miembro más de la familia y un compañero de viaje, en el sentido figurado y literal del término. Según una investigación de la Universidad de Córdoba, nueve de cada diez turistas cuentan con su mascota a la hora de hacer las maletas y además estarían dispuestos a pagar un 15% más si los establecimientos se adaptan y reúne los requisitos básicos para que su perro esté cómodo, por lo que el viajar con mascotas se ha convertido en un nuevo nicho de mercado.

En la revista investigación y Negocios se habla de que el servicio en la industria hotelera es importante en la económica porque se expresa en la productividad como indicador de generación de riqueza por persona empleada, el salario medio o el coste medio del factor trabajo, la tasa de gasto de personal o la participación de la remuneración del empleo en la generación de riqueza y la tasa de valor añadido, además los estudios sobre la importancia económica de la industria hotelera han considerado que la rentabilidad que se obtenga de estos negocios está condicionada por el tipo de inversiones y la gestión empresarial competitiva que se desarrolle. (Orlandini, Paco & Torricos, 2019)

García (2018), menciona en el sitio web de entorno turístico que a lo largo de la historia se ha creado un vínculo entre humanos y animales, es decir que la mascota se considera como parte de la familia para muchos de sus dueños, lo que ha dado como resultado el turismo pet friendly o amigable con las mascotas. El sitio web Kienyke.com (2019), dice que la tendencia pet friendly se refiere a la inclusión o bienvenida de los animales domésticos en un establecimiento adaptando sus espacios para brindarles una estadía agradable.

Veloz y Vasco (2016) mencionan en la revista Ciencia UNEMI, que la calidad del servicio en el sector hotelero depende de la opinión de quien lo recibe, de acuerdo a como esperaba dicho servicio, por lo que el mismo implica grandes desafíos en la búsqueda de elementos diferenciadores, tangibles,

objetivos y medibles los cuales logren aproximarse a la imagen o idea que el cliente tiene antes de llegar al establecimiento, puesto que cualquier falla o elemento que genere una baja en los procesos relacionados al servicio que se brinda en las instalaciones produce una impresión negativa por parte del cliente.

Según Vivanco (2017) en la revista científica *Universidad y Sociedad*, un manual representa una guía con procedimientos que son utilizados dentro de las organizaciones como herramientas que sirven para estandarizar todas las actividades y la calidad de las instalaciones donde se prestan los servicios, lo cual ayuda a minimizar los posibles errores que se den y por lo tanto garantizar una toma de decisiones más efectiva. Por otro lado el Fodesep (2012), en su *Manual de procesos y procedimientos* establece que la función primordial de estos manuales es lograr que todas las tareas e información concernientes sean de total fiabilidad y se tomen los procedimientos como guía durante la verificación en la práctica.

Serna (2006) en su libro *Servicio al cliente*, define este concepto como aquellas técnicas o estrategias que una empresa implementa basándose en las expectativas de los clientes para conseguir su satisfacción. Esto se complementa con la definición de Acerenza (2004) en su libro *Marketing Hotelero*, donde menciona que el servicio hotelero es una actividad intangible que se desarrolla en un medio físico, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

De acuerdo a Boullon (2004) en su libro *Planificación del espacio turístico*, la infraestructura consiste en los bienes y servicios que forman parte de un país con el fin de mantener sus actividades productivas, mientras que también describe a las instalaciones como el medio que permite al viajero llevar a cabo las actividades turísticas que desea realizar, de manera que estas son imprescindibles para que se pueda realizar alguna actividad y por lo tanto el turismo.

Para Chiavenato (2008) en su libro de *Administración de recursos humanos*, menciona que uno de los factores importantes dentro de una empresa es la

capacitación, pues éste la describe como un proceso que conlleva la educación de manera estratégica, además es el medio por el cual el personal de una organización va a adquirir nuevos conocimientos y habilidades para el correcto desempeño en el área laboral.

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un manual de procedimientos para el servicio *pet friendly* para hoteles 5 estrellas de la ciudad de Cuenca: Caso Four Points by Sheraton.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conceptualizar los antecedentes e información general del servicio *pet friendly* en hotelería.
2. Analizar el servicio e infraestructura *pet friendly* que ofrece el hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.
3. Determinar lineamientos del servicio e infraestructura *pet friendly* para los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Four Points by Sheraton.

METAS

La meta de este proyecto es brindar al hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca el acceso a un manual para mejorar la calidad del servicio *pet friendly* dentro de sus instalaciones, proponiendo una guía que otorgue a este establecimiento una alternativa para innovar la atención personalizada a este segmento específico, mediante una propuesta que conlleva la implementación de lineamientos e infraestructura adecuada para este servicio, además de capacitación al personal con respecto al mismo.

TRANSFERENCIA Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS

Con la elaboración de este proyecto el establecimiento hotelero Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca tendrá acceso a un manual de

procedimientos del servicio *pet friendly*. Adicionalmente este documento servirá como referencia para la adaptación de este servicio a otros establecimientos de alojamiento turístico. Además será entregado al repositorio de la Universidad de Cuenca y al Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”

IMPACTOS

Los principales impactos que genera la aplicación del presente proyecto son de carácter principalmente económico, debido a que la empresa obtiene en base a estudios todos los procedimientos que puede aplicar dentro de sus instalaciones para mejorar la calidad de uno de los servicios que ofrecen, lo cual tiene como consecuencia una mayor generación de ingresos.

Además se genera un impacto social debido a que este proyecto influye de manera positiva tanto los trabajadores del establecimiento como las personas que se hospedan, quienes se vuelven conscientes del trato que se debe dar a las mascotas, además de la demostración por parte de la empresa a la sociedad del notorio interés que puede llegar a existir por desarrollar todo su potencial en este sector, beneficiando a la concientización de la comunidad empresarial.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

El enfoque del presente trabajo es de tipo mixto, debido a que posee un carácter cualitativo utilizando la técnica de análisis documental mediante información bibliográfica por medios webs de fuentes primarias y secundarias, además de una entrevista abierta al jefe del departamento de ama de llaves y test de conocimientos al personal de servicio de la misma área, todo esto mediante cuestionarios.

Para el enfoque de tipo cuantitativo se usará como técnica el análisis de datos obtenidos de fuentes secundarias que aportan datos numéricos y estadísticos a nivel general del servicio *pet friendly* y además se utilizarán cuadros estadísticos en base a los resultados de todas las técnicas aplicadas.

Para cumplir con el primer objetivo de este proyecto es necesario partir de la búsqueda bibliográfica sobre los aspectos fundamentales que conceptualizan el servicio *pet friendly* en establecimientos de alojamiento turístico.

Para cumplir con el segundo objetivo se va a realizar un trabajo de campo mediante visita al hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca para solicitar toda la información e identificar las características entorno al servicio *pet friendly* que oferta este hotel.

Finalmente, para cumplir con el tercer objetivo se va a realizar una redacción con la finalidad de plantear lineamientos del servicio e infraestructura *pet friendly* para el hotel 5 estrellas Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.

8. BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. (2004). *Marketing Hotelero*. Mad Editorial.

Boullon, R., (2006). *Planificación del espacio turístico*.
<https://docs.google.com/file/d/0BwPYbMMcYz5KUmhnSWUtNmpyQ1E/edit>

Castellanos, G., (24 de noviembre de 2017). *Los jóvenes miran más allá de las razas al incluir una mascota en sus vidas*. El Comercio.
<https://www.elcomercio.com/narices-frias/millennials-adopcion-mascotas-historia-quito.html>

Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Diario Veterinario | Periódico referente de salud animal y veterinaria. (2020). *Una encuesta muestra la importancia de los perros en el sector turístico*.
<https://www.diarioveterinario.com/t/2007128/encuesta-muestra-importancia-perros-sector-turistico>.

Fondo de Desarrollo de la Educación Superior. (2012). *Manual de procesos y procedimientos*: <https://www.fodesep.gov.co/>

- García, B. (2018). Entorno Turístico. *Turismo Pet Friendly*.
<https://www.entornoturistico.com/turismo-pet-friendly/>.
- Hernández, S. Monsalve, C. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: Caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de negocios*. (núm. 78), pp. 162-173. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición* (6.a.ed., Vol.736). McGraw hill education.
https://grado.ucuenca.edu.ec/pluginfile.php/741001/mod_resource/content/1/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf
- Infobae. (16 de septiembre del 2011). Argentina, el país de la región con mascotas por habitante. <https://www.infobae.com/2011/09/16/605985-argentina-el-pais-la-region-mas-mascotas-habitante/>
- Manual de trabajos de titulación*. (2016). Universidad de Cuenca.
https://grado.ucuenca.edu.ec/pluginfile.php/669218/mod_resource/content/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n.pdf
- Ministerio de Salud Pública. (2013). La vacunación antirrábica beneficia a las mascotas y a sus dueños. <https://www.salud.gob.ec/la-vacunacion-antirrabica-beneficia-a-las-mascotas-y-a-sus-duenos/>
- Orlandini, I. Paco, P. & Torricos, P.(2019). Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de Bolivia. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 36-45.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005&lng=es&tlng=es
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre*. 3R Editores.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Veloz, C. Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI. Vol.9. 19-25.*

9. TALENTO HUMANO

Tabla 1

Talento Humano

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas/semana/12 meses	1.145,00
Estudiantes	20 horas semana/ 12 meses (por cada estudiante)	2.600,00
TOTAL		3.745,00

10. RECURSOS MATERIALES

Tabla 2

Recursos Materiales

Cantidad	Rubro	Valor \$
500 unidades	Fotocopias	10,00
2 unidades	Libros	40,00
4 unidades	Esferos	1,40
200 unidades	Impresiones	10,00
	Imprevistos	10,00
TOTAL		71,40

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 3

Cronograma de actividades.

Actividades	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de información	x	x	x	x								
2. Discusión y análisis de la información				x	x	x						
3. Trabajo de campo					x	x						
4. Conceptualizar los antecedentes e información general del servicio <i>pet friendly</i> en hotelería.					x							
5. Analizar el servicio e infraestructura <i>pet friendly</i> que ofrece el hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.						x						
6. Determinar lineamientos del servicio e infraestructura <i>pet friendly</i> para los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Four Points by Sheraton.							x					

7. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							x	x	x				
8. Redacción del trabajo								x	x	x	x		
9. Revisión final												x	x

12. PRESUPUESTO

Tabla 4

Presupuesto.

Concepto	Aporte del Estudiante \$	Otros Aportes \$	Valor Total \$
Talento Humano			
Director		1.145,00	
Estudiantes	2.600,00		
Gastos de Movilización			
Transporte	15,00		
Subsistencias	100,00		
Gastos de la Investigación			
Insumos	20,00		
Material de Escritorio	1,40		
Bibliografía	40,00		
Internet	240,00		
Otros	10,00		
TOTAL	3.026,40	1.145,00	4.171,4

13. ESQUEMA

Carátula

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO I: Conceptualizar los antecedentes e información general del servicio *pet friendly* en hotelería.

1.1. Antecedentes del servicio *pet friendly*

1.2. ¿Qué es *pet friendly*?

1.2.1. Definición

1.2.2. Áreas de aplicación

1.3. Características del servicio *pet friendly*

1.4. Cómo se desarrolla el servicio *pet friendly* en la industria hotelera

1.5. Beneficios del servicio *pet friendly* en la industria hotelera

1.6. Lineamientos que siguen los establecimientos hoteleros 5 estrellas

1.7. Servicio *pet friendly* en establecimientos hoteleros del Ecuador.

CAPÍTULO II: Analizar el servicio e infraestructura *pet friendly* que ofrece el hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.

2.1. Análisis del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca y el servicio que oferta.

2.1.1. Antecedentes de la cadena internacional de hoteles Four Points by Sheraton.

2.1.2. Datos generales del Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.

2.1.3. Análisis del servicio *pet friendly* dentro de las instalaciones del Hotel Four Points by Sheraton de la ciudad de Cuenca.

CAPÍTULO III: Determinar lineamientos del servicio e infraestructura *pet friendly* para hoteles 5 estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Four Points by Sheraton.

3.1. Conceptos aplicables al servicio *pet friendly*

3.2. Cargos y responsabilidades del personal para el servicio *pet friendly*

3.3. Infraestructura necesaria para ejercer el servicio *pet friendly*

3.4. Determinar los procesos aplicables al servicio *pet friendly*

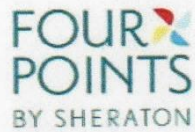
Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Anexo 8 Carta compromiso del hotel Four Points by Sheraton



De mis consideraciones:

En atención a su oficio entregado el miércoles 03 de marzo del 2021, donde **LISSETTE GABRIELA PARRA MUÑOZ**, con C.I: 0958205932, y **GLENDA PATRICIA SANMARTÍN CONTRERAS**, con C.I: 0107191835, solicitan poder realizar su tesis titulada: "*Propuesta de un manual de procedimientos para el servicio pet friendly en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cuenca. Caso Hotel Four Points by Sheraton*", dentro de las instalaciones de la empresa registrada bajo la razón social FIDEICOMISO HOTEL PROYECTO CUENCA, me complace informar que ha sido aprobada. Esta se realizará desde el 5 de abril de 2021 hasta el 28 de junio del mismo año aproximadamente, por lo que durante este tiempo nos comprometemos a brindarles la información necesaria para la realización de la misma.

Es todo cuanto puedo informar y autorizo utilizar el presente certificado de acuerdo a sus intereses particulares.

Atentamente,

TALENTO HUMANO
FOUR POINTS BY SHERATON

Ana Gabriela Núñez Fajardo
Jefe de Talento Humano
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CUENCA



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 05 de mayo de 2021

Señoritas:

Lisette Gabriela Parra Muñoz

Glenda Patricia Sanmartín Contreras

Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Universidad de Cuenca

Presente. -

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 05 de mayo de 2021, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO PET FRIENDLY EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CUENCA. CASO HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON.”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como director del mismo a la Mg. NANCY KARLA DELGADO OLEAS.

Se les recuerda a las señoritas Lisette Gabriela Parra Muñoz, que a la presente fecha está incurso en el periodo de prórroga, es decir en los primeros seis meses que comprenden (marzo – agosto 2021); los segundos seis meses que comprenden (septiembre 2021 – febrero 2022); y, luego de transcurrido éste periodo perderá la gratuidad y deberá cursar y aprobar la actualización de conocimientos; y, Glenda Patricia Sanmartín Contreras a la presente fecha es estudiante regular.

Para desarrollar el trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 30 de noviembre de 2022.

ANA LUCIA
SERRANO LOPEZ

Firmado digitalmente por
ANA LUCIA SERRANO LOPEZ
Fecha: 2021.05.06 11:37:40
-05'00'

Mg. Ana Lucía Serrano López
DECANA

Atentamente,

MARIA DOLORES
INSCH
QUINTERO

Firmado digitalmente por
MARIA DOLORES INSCH
QUINTERO
Fecha: 2021.05.05 19:55:58
-05'00'

Dra. María Dolores Insch Quintero
SECRETARIA - ABOGADA

c.c.: Director/a de Carrera.

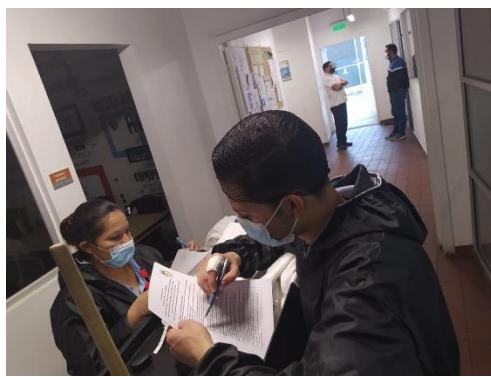
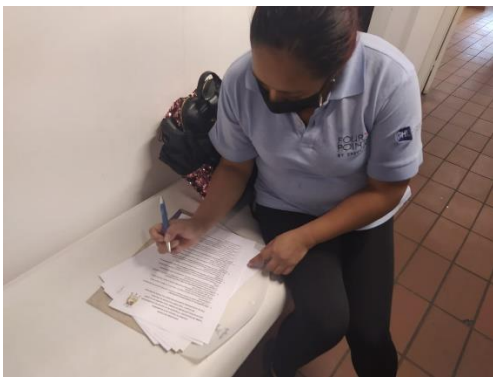
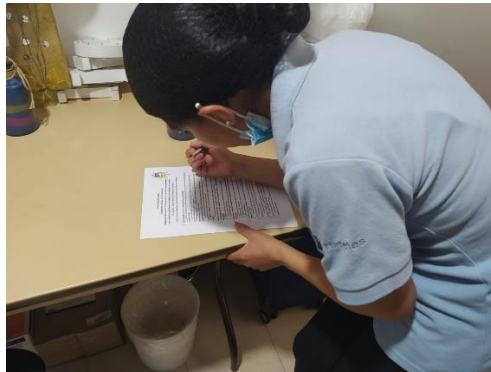
Director/a de trabajo de Titulación: Mg. Karla Delgado Oleas

Tribunal: Mg. Ana Lucía Serrano / Mg. Gustavo Íñiguez

Asistente de Gestión de Carrera

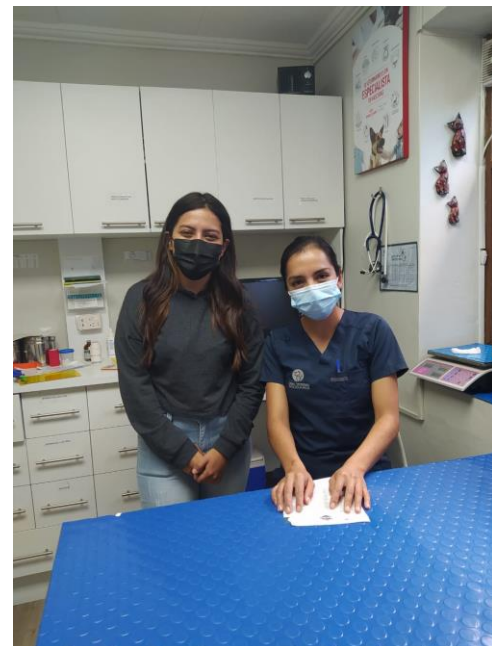
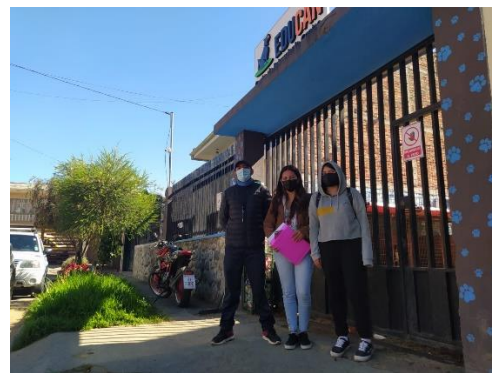
UCUENCA

Anexo 10 Evidencia fotográfica de la realización de test de conocimientos



UCUENCA

Anexo 11 Evidencia fotográfica de la realización de entrevistas



UCUENCA

