

Tendencia en alza en el mundo, también llegó a Chile:

# Cada vez más hoteles ofrecen servicios y programas de lujo para recibir a mascotas

C. GONZÁLEZ

Una acogedora cama, platos, batas de baño, servicio a la habitación, peluquería, *spa* y actividades recreativas son parte de la variada oferta con la que, cada vez más hoteles, dan la bienvenida a las mascotas que acompañan a los huéspedes que se alojan en estos recintos.

Según la American Hotel & Lodging Association, cerca del 75% de los hoteles en EE.UU. ofrecen programas y servicios a los viajeros de cuatro patas; hace 20 años, era menos de la mitad.

Las experiencias van desde detalles básicos —como incorporar en la habitación una cama y platos para la comida y el agua, a veces sin costo

adicional— a servicios más sofisticados que incluyen suplementos extra.

El mítico Waldorf Astoria de Nueva York, por ejemplo, cuenta con Bark Avenue, un paquete de lujo con servicios como una cama de felpa, botas de lluvia, impermeable y paraguas, así como un menú canino, que incluye un refrescante "CharDOG-nay" en la bienvenida.

"Lanzamos este programa el Día Nacional de las Mascotas (11 de abril pasado), en

colaboración con Best Friends Animal Society (organización que promueve el bienestar animal). Queríamos ofrecerles a las mascotas el mismo trato especial que a sus dueños", cuenta a "El Mercurio" Emma Silverman, directora de Relaciones Públicas del hotel.

La decisión, agrega, surgió porque "hemos notado un aumento considerable en el número de huéspedes que viajan con sus mascotas y reservan este paquete. ¡Ha sido todo un éxito!".

Un despliegue de mayor sofisticación ofrece el paquete Lab of Luxury del hotel Conrad Washington,

Menú especial, botas para la lluvia, un tazón de agua Tiffany o una correa Hermès son algunas alternativas. Los perros son los huéspedes más comunes, pero también llegan gatos y se reciben consultas por animales exóticos.

quien agrega que no suele haber conflictos entre estos huéspedes peludos. "En general son mascotas muy bien portadas".

En el hotel W Santiago, la sigla P.A.W. (del inglés *Pets Are Welcome*, "las mascotas son bienvenidas") da nombre al programa de servicios para animales de compañía, enfocado en brindar una experiencia especial para huéspedes que viajan con sus mascotas.

En tanto, desde el hotel Marriott explican que decidieron incorporar una propuesta *pet friendly* ya que se trata de "una tendencia cada vez más presente entre quienes buscan experiencias de viaje más integrales y cómodas para toda la familia".

## Evaluar el temperamento

Si bien muchas de las mascotas suelen estar habituadas a salir, el cambio de ambiente no siempre es bien tolerado por todas. "Hay que evaluar el temperamento y el carácter; que sean mascotas que estén habituadas a salir de sus hogares y a interactuar con otras personas y con otros animales", dice Daniela Siel, directora de la Escuela de Medicina Veterinaria de la U. Mayor.

Para que la experiencia sea favorable para el animal y para las personas, agrega, es importante que "desde lo sanitario, tenga sus vacunas y desparasitaciones al día".

La especialista señala que una actitud temblorosa, que busque esconderse o, por el contrario, "que se ponga muy alerta, no pare de moverse o no haga caso a las indicaciones, son indicadores de que el animal no lo está pasando bien".

Lo mismo ocurre si se pone reactivo con otros humanos o animales o altera sus comportamientos.

El consejo es no dejarlo solo y preferir espacios más aislados, no cerca de niños u otros animales.



En el hotel Ritz-Carlton Santiago, un letrero que dice "Pets in residence" indica que en esa habitación se aloja una mascota. El servicio incluye una cama, manta y platos; el servicio de comida a la habitación se paga aparte.

en la capital estadounidense, que incluye un collar y una correa de Hermès, un tazón para agua de Tiffany, golosinas *gourmet* y una sesión fotográfica, entre otras cosas. Todo por US\$ 5.999 por una estancia de dos noches.

Ambos hoteles donan un porcentaje de los ingresos a sociedades promotoras de animales.

Al otro lado del Atlántico, The Peninsula, uno de los hoteles más sofisticados de Londres, inauguró una peluquería canina de alta gama que ofrece lavado, corte de uñas, cepillado, limpieza dental e incluso tratamientos faciales.

En Chile, varios hoteles se han unido a esta tendencia, que busca reforzar experiencias exclusivas y



Hace poco más de un mes, el hotel Waldorf Astoria de Nueva York lanzó el programa BarkAvenue que incluye diferentes atenciones de lujo para mascotas.

personalizadas para sus huéspedes.

El hotel Ritz-Carlton Santiago es uno de ellos. Una cama, manta, juguetes y platos forman parte de las atenciones que se ofrecen a las mascotas que llegan al hotel, según cuenta Francisca Espinoza, *marketing supervisor*. "Además, tenemos servicio de limpieza y menú de mascotas que va dentro del servicio a la habitación, con un cobro adicional".

Las mascotas tienen libertad de moverse por todo el hotel, incluyendo el restaurante. La única restricción es el *spa* y la piscina; asimismo, el animal no debe pesar más de 18 kilos.

"Nuestra mayor experiencia es con perros; hemos recibido gatos también y consultas por animales más exóticos", cuenta Espinoza,